

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет
(национальный исследовательский университет)»
Юридический институт
Кафедра «Предпринимательское, конкурентное и экологическое право»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой ПКиЭП
_____ В.В.Кванина
«__» _____ 2019 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
ОСОБЕННОСТИ ПРАВОВОГО СТАТУСА СТРАХОВОГО АГЕНТА
ЮУрГУ – 40.03.01. 2013. Ю-522

Научный руководитель выпускной
квалификационной работы
Лихолетова Светлана
Вячеславовна,
канд. юрид. наук

«__» _____ 2019 г.

Автор выпускной
квалификационной работы
Романова Ольга Витальевна

«__» _____ 2019 г.

Нормоконтролер
Спиридонова Алена Вячеславовна,
канд. юрид. наук, доцент

«__» _____ 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	2
I СТРАХОВОЙ АГЕНТ КАК УЧАСТНИК СТРАХОВОГО РЫНКА	
1.1 Понятие страхового рынка, его функции и структура.....	5
1.2 Правовой статус страхового агента и его роль на страховом рынке.....	14
1.3 Правовое регулирование деятельности страхового агента.....	22
II ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ СО СТРАХОВЫМИ АГЕНТАМИ	
2.1 Организация и развитие агентской сети страховых организаций.....	29
2.2 Осуществление контроля за деятельностью страховых агентов и их мотивация страховыми организациями.....	48
2.3 Ответственность страхового агента при осуществлении им своей деятельности.....	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	65
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	68

ВВЕДЕНИЕ

В рыночной экономике страхование занимает одно из важнейших мест в системе финансово-экономических инструментов. Страхование, как социально экономическая система, является одним из стратегических секторов экономики, как на макро, так и на микроэкономическом уровне.

Развитие страхового рынка в России проистекало одновременно с развитием рыночных отношений в российской экономике. И, само собой разумеется, что общеизвестные кризисные явления в экономике оказали своё негативное влияние и на развитие страхования.

В экономической науке под страхованием понимают вид хозяйственной деятельности по формированию и использованию фондов денежных средств на возмездной основе и солидарности, имеющей своей целью покрытие будущих ущербов. Понятие «страхование» можно сформулировать, как совокупность финансово-экономических отношений, с помощью которых перераспределяется часть национального дохода в интересах укрепления экономики общественного производства и финансового благосостояния экономических агентов посредством образования страхового фонда за счет взносов предприятий, организаций и населения для строго целевого их использования – возмещения участникам фонда убытков в связи с наступлением неблагоприятных событий.

Страхование есть механизм создания целевых фондов денежных средств, предназначенных для безопасности имущественных интересов от неожиданно наступающих, неумышленных по своей природе инцидентов, которые сопровождаются ущербами.

Страховые компании, являясь финансовыми посредниками, как и коммерческие банки, осуществляют свою деятельность, основываясь на привлеченных, временно свободных средствах своих клиентов – страхователей. Особое значение в создании и развитии страхового рынка играют страховые посредники, в лице страховых агентов.

В современных условиях продажа страховых услуг непосредственно страховщиком страхователю – «метод прямых продаж», не является преобладающим. Между производителями и потребителями страховых услуг функционирует связующее звено – страховые агенты. Они являются важным субъектом рынка, выполняя на нём роль продавцов страховых услуг.

Тема выпускной квалификационной работы представляет очевидный теоретический и практический интерес. Актуальность темы объясняется тем, что страхование является активно развивающейся сферой бизнеса России. Оно затрагивает интересы физических и юридических лиц, а также государства, является одним из стратегических факторов эффективного функционирования и успешного развития экономических отношений в стране. Особую значимость в создании страхового рынка играют страховые посредники, выступающие в качестве страховых агентов.

Первостепенной задачей страховых агентов является развитие страховых продуктов в интересах покупателя. Кроме того, они представляют ещё и большую роль как на микро, так и на макроэкономическом уровне, проявляя значительное воздействие на развитие совокупной страховой культуры общества, взаимодоверия к институту страхования в целом и к конкретной страховой организации в частности.

Цель исследования состоит в выявлении и исследовании правового статуса страхового агента, а также нормативного регулирования его взаимодействия со страховыми организациями.

Задачами исследования являются:

- 1) исследовать роль страхового агента на страховом рынке,
- 2) провести анализ нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность страховых агентов,
- 3) изучить правовой статус страхового агента,
- 4) определить понятие агентской сети страховой компании, рассмотреть организацию построения и развитие агентской сети страховой компании,
- 5) исследовать механизмы контроля и мотивации страховых агентов,

- б) рассмотреть вопросы, связанные с ответственностью страховых агентов при осуществлении ими своей деятельности,
- 7) выявить и провести анализ проблем развития агентской сети.

Объектом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в сфере осуществления деятельности страховых агентов, их правовое регулирование.

Предметом исследования является правовой статус страхового агента, а также организация и развитие агентской сети страховой компании.

Методологическая основа работы базируется на диалектическом методе научного познания, на общенаучных (анализ, синтез, индукция, дедукция, сравнение, обобщение, аналогия, типология и пр.) и частнонаучных (формально-юридический, сравнительно-правовой, системный, комплексный и др.) методах.

Нормативную основу работы составляют Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и специальные нормативные правовые акты, регулирующие деятельность страховых агентов.

Теоретической базой исследования выступили научные труды таких авторов, как В.Ю. Абрамов, Ш.Р. Агеев, А.В. Антипов, А. П. Архипов, В.Д. Борисова, М.И. Брагинский, Г.В. Васильев, Н.Ф. Галагуза, А.А. Гвозденко, М.В. Жарова, Е.В. Кечуткина, А.А. Крымов, Г.А. Насырова, О.А. Рыболовлева, М.М. Сухоруков, Е.Е. Трофимова, Г.В. Чернова, А.В. Широков, А.К. Шихов и другие авторы.

Выпускная квалификационная работа включает в себя введение, две главы, шесть параграфов, заключение, библиографический список.

ГЛАВА 1 СТРАХОВОЙ АГЕНТ КАК УЧАСТНИК СТРАХОВОГО РЫНКА

1.1 Понятие страхового рынка, его функции и структура

Установление частной собственности, развитие предпринимательства в условиях свободного рынка определяют самостоятельность возмещения хозяйствующими субъектами того убытка, который был причинен их имуществу в результате деятельности стихийных бедствий, аварий, катастроф, противоправных действий третьих лиц и прочими чрезвычайными событиями¹. Физические и юридические лица за собственный счёт должны компенсировать имущественные потери от чрезвычайных и иных происшествий, а также покрывать расходы на проведение лечения при получении травм, увечий в результате несчастного случая. Соответственно возникает необходимость в определении инструментов, позволяющих обеспечить защиту имущественных интересов данных субъектов. В качестве такового можно рассматривать институт страхования.

Страхование удовлетворяет одну из первостепенных людских потребностей – потребность безопасности и располагает многовековой историей своего развития. Рыночные условия хозяйствования, отмена монополии государства на создание и осуществление страхования в России образовали необходимые предпосылки для оживленного развития рынка страховых услуг. Достоинство страхования состоит в возмещении юридическим и физическим лицам убытков от предусмотренных страховых случаев, либо компенсация страхового обеспечения пострадавшим лицам при наступлении несчастного случая либо при наступлении иного страхового события в жизни застрахованных лиц – дожитие их до установленного срока или обусловленного возраста.

¹ Шихов А.К. Страхование: Учеб. пособие для вузов. М.: ЮНТИ-ДАНА, 2016. С. 255–257.

Трансформация рыночных условий хозяйствования дает возможность увеличить применение как традиционных видов страхования в пределах личного и имущественного, так и формированию новых видов, например, страхование гражданской ответственности и предпринимательских рисков. Помимо вышеупомянутого, страхование все более активно употребляется работодателями, как инструмент обеспечения добавочной социальной безопасности нанятых работников от неблагоприятных происшествий в их жизни, методом заключения сделки коллективного страхования за счет средств организации. Особенно в случаях, когда требуются медицинские услуги, не предусмотренные программой обязательного медицинского страхования¹.

Полагаем, что надлежит начать с понятия страхования.

В Федеральном Законе от 27 ноября 1992 года № 4015-1 (ред. от 28 ноября 2018 года) «Об организации страхового дела в РФ» (далее – Закон) в статье 2 приведено следующее определение: «Страхование – это отношения по защите интересов физических и юридических лиц, РФ, субъектов РФ и муниципальных образований при наступлении определённых страховых случаев за счёт денежных фондов, формируемых страховщиками из уплаченных страховых премий (страховых взносов), а также за счёт иных средств страховщиков»².

Исходя из текста Закона, охрана и сбережение имущественных интересов физических и юридических лиц состоит в проведении выплаты при наступлении страхового случая установленной суммы денежных средств (страховая выплата)³.

В изданном финансово-экономическом словаре профессор Е.В. Коломин предоставляет следующее определение: «Страхование – это

¹ Васильев Г.В., Шигильчева С.А. История страхового дела в России. М.: Пресс-сервис, 2017. С. 145–146.

² Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27 ноября 1992 г. № 4015-1-ФЗ // СЗ РФ. 1992. Ст. 8.

³ Галагуза Н. Ф. Страхование посредничество: значение, формы, перспективы: автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2001. С. 13–15.

система экономических отношений, включающая образование за счет средств предприятий, организаций и населения специального фонда и его использование для возмещения ущерба в имуществе ..., а также для выплаты гражданам (или их семьям) страхового обеспечения при наступлении различных событий в их жизни ...»¹.

Профессор В.В. Шахов в учебном пособии «Страхование» определил понятие следующим образом: «Как экономическая категория, страхование представляет собой систему экономических отношений, включающую совокупность форм и методов формирования целевых фондов денежных средств и их использование на возмещение ущерба при различных непредвиденных неблагоприятных явлениях (рисках), а также на оказание помощи гражданам при наступлении определенных событий в их жизни»².

Во всех приведённых определениях понятия «страхование» единым выступает то, что это отношения по поводу формирования и использования специального фонда, главным образом в денежной форме.

Таким образом, страхование можно охарактеризовать как систему экономических отношений, которая используется обществом как финансовый инструмент в виде страхового фонда, вырабатываемого посредством взносов страхователей, для осуществления компенсации непредвиденных непреднамеренных расходов физических и юридических лиц и применения его в инвестировании государственной экономики.

Несмотря на разницу в определениях страхования, которые присутствуют в законодательных актах, а также в методологической, справочной и учебной литературе, экономическая сущность страхования является однозначной. Сущность страхования как экономической категории выражается в посреднической деятельности.

Отличия проявляются в дополнительных «рамках» понятия страхования, которые иногда отражают правовые, иногда организационные, а

¹ Коломин Е. В., Шахов. В.В. Словарь страховых терминов. М.: Финансы и статистика, 2016. С. 313.

² Шахов В. В. Страхование: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2013. С. 276–277.

порой и обе стороны разносторонней практики, а зачастую нюансы авторских трактовок существа страхования.

Страхование представляет особый, неповторимый вид деятельности. Это связано с особенностью страховой услуги – главного результата страховой деятельности. Страховая компания реализует страхователю обязательства. Страховой сервис носит скрытый неосязаемый характер, в отличие от других услуг (туристических, ресторанного и гостиничного бизнеса и др.). Страховой продукт не материален и его качество во многом воспринимается лишь как сумма субъективных оценок покупателя¹.

Страхование не может формироваться обособленно от окружающей его внешней среды. Выступая неотъемлемой частью экономических отношений общества, страхование неминуемо подвергается воздействию протекающих в нем кризисных явлений.

Продолжающийся рост количества финансово неустойчивых страховщиков, платежеспособность которых не отвечает законодательно установленным требованиям, говорит о присутствии серьезных внутренних проблем, которые препятствуют, наряду с внешними кризисными явлениями, благополучному становлению и формированию страховой деятельности. Не может существовать стабильного страхового рынка в государстве с неустойчивой экономикой, также как не может существовать эффективная страховая деятельность при наличии неплатежеспособных страховщиков.

Тем не менее повысить стабильность страховой деятельности к воздействию кризисных явлений, понизить их негативное влияние с помощью проведения специального комплекса мероприятий, провести обеспечение платежеспособности страховщиков и поднять эффективность страхования допустимо и насущно необходимо².

¹ Крымов А.А., Вяткин Ю.Г. Практическая психология для страховых агентов. М.: Психологическая служба Марко медиа, 2015. С. 34.

² Сплетунов Ю.А., Дюжиков Е.Ф. Страхование. Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2016. С. 248.

В условиях кризиса потребность в страховой защите, особенно среди населения российских регионов, не располагающих средствами для иных способов защиты собственных имущественных интересов, в том числе и от влияния на них последствий кризиса, остается на достаточно значительном уровне. Обеспечение настоящей все усиливающейся потребности выступает значимым импульсом к формированию страхования¹.

Для проведения стабилизации и последующего развития страхования нужно разрешить ряд теоретических и практических вопросов по выработке и осуществлению комплекса мероприятий, начиная с упорядочения нормативной базы и приведения ее согласно новым экономическим реалиям, через воссоздание и упрочение финансовой стабильности отдельных страховых компаний и, в конечном результате, использования антикризисных мер, дающих возможность избежать самого зарождения кризисных ситуаций.

В начало подобного комплекса мероприятий должна быть положена концепция увеличения эффективности страхования, устремленная на успешное достижение его важнейшей цели – обеспечения надежной страховой защитой предпринимательской деятельности, жизни, здоровья и имущественных интересов граждан².

При формировании фонда страхования и его распределении (использовании) возможны как непосредственные экономические взаимоотношения между страховщиком и страхователем, так и при участии разного рода посредников. Формирование фонда подразумевает заключение договора страхования, начисление и уплату страховых взносов. Однако договор вступает в силу только после выполнения последнего условия. Заключение договора напрямую между страховщиком и страхователем происходит тогда, когда они «нашли друг друга». В обратном случае заключению договора способствует именно посредник.

¹ Гвозденко А.А. Основы страхового агента. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект. 2016. С. 211–213.

² Юлдашев Р.Т. Страховой агент: путь в профессию. М.: Анкил, 2016. С. 56.

Происходит становление страхового рынка. Под ним понимают часть финансового рынка, место, в котором продаются и покупаются страховые услуги.

Рынок страхования мы можем условно разделить на две стороны:

– субъект, которым выступает страховая организация (государственная, акционерная или частная), или иными словами – страховщик. Он составляет условия страхования (в частности, обязуется возместить страхователю ущерб при страховом событии) и предлагает их своим клиентам – юридическим и физическим лицам;

– субъект страхового экономического отношения, которым выступают юридические или физические лица, называемые страхователями.

Участниками страхового рынка являются:

- страховые организации;
- общества взаимного страхования;
- страховые брокеры;
- объединения субъектов страхового дела, в том числе саморегулируемые организации;
- страховые агенты;
- страховые актуарии;
- страхователи, застрахованные лица, выгодоприобретатели и иные, так называемые, «третьи лица», которым причиняется вред (ущерб) действиями страхователя¹.
- федеральный орган исполнительной власти, к полномочиям которого относится осуществление функций по контролю и надзору в сфере страховой деятельности².

¹ Ефимов С. Л. Лозовский Л.Ш. и др. Словарь страховщика. М.: Экономика, 2015. С. 121-122.

² Трофимова Е. Е. Страховой рынок и факторы устойчивости страховой компании: автореф. дисс. ... канд. экон. наук. М., 1999. С. 22.

Достижение успеха в страховании, как и в любой другой целенаправленной деятельности, напрямую зависит от большого количества внешних факторов, формирующих внешнюю, или окружающую среду участников страхового рынка. Ряд факторов поддаются управляющим воздействиям и способны и должны быть трансформированы для достижения намеченных целей страхования. Вследствие этого результативную организацию работы каждой страховой компанией нужно проводить в сочетании с целенаправленной трансформацией окружающей среды и осуществлением экономической мотивации страховщиков и страхователей или, другими словами – эффективной организацией всей страховой деятельности. В таком случае субъектами организации и управления будут выступать надлежащие органы законодательной и исполнительной власти, общественные организации, руководители страховых компаний¹.

Страховое посредничество – вид деятельности, который в настоящее время обслуживает 80% страховых операций в развитых странах и динамично развивается в РФ.

Такая форма посреднической деятельности встречается наиболее часто. В данном случае посредниками выступают страховые агенты и страховые брокеры. Особое место в страховом деле занимают маклеры, которые принимают на себя посредничество по страхованию от других лиц, основываясь на зарубежной практике.

В отличие от страхового агента, маклер не находится в постоянной зависимости от страхового общества, а является свободным посредником между страховщиком и страхователем. Однако и другие организационно-правовые формы посредников получают развитие.

Естественно, что страховой посредник это представитель страховщика в первую очередь, однако помимо этого он осуществляет функции маркетолога страховых услуг. В отдельных случаях агент может выступать

¹ Архипов А. П. Эффективность страховой деятельности: автореф. дис. ... докт. экон. наук. М., 2015. С. 15–16.

как страховой знаток, посодействовать в разработке новых страховых услуг и т.д. Главная функция страхового агента это, прежде всего, реализация страхового продукта.

Страховые и перестраховочные организации формируют категорию продавцов. Роль покупателей играют страхователи – физические и юридические лица, которые решили заключить сделку страхования с тем или иным продавцом. Посредники между продавцами и покупателями, страховые агенты и страховые брокеры, своими усилиями благоприятствуют заключению сделки страхования.

Страховые брокеры – юридические или физические лица, зарегистрированные в установленном порядке в качестве предпринимателей, осуществляющие независимую деятельность посредника в сфере страхования от своего имени и представляющие интересы либо страхователя, либо страховщика. Они владеют глубокой информацией об обстановке страхового рынка, финансовом положении страховых компаний и в качестве услуги предлагают наиболее выгодные условия страхования для своих клиентов¹.

Страховые брокеры обязаны обладать информацией о деятельности страховщика, в виду предусмотренной статьей 6 Закона, а также предоставлять ее страхователям, застрахованным лицам, выгодоприобретателям, лицам, имеющим намерение заключить сделку страхования, по их требованиям, помимо этого раскрывать вышеуказанным лицам информацию о своих наименовании, полномочиях и деятельности, разглашать информацию о контактных телефонах, режиме работы, месте нахождения (для страховых агентов – юридических лиц), перечень оказываемых услуг и их стоимость, в том числе размер своего вознаграждения.

¹ Комлева Н.В. Страховой рынок в 2009 году. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sistemnyy-risk-na-rossiyskom-strahovom-rynke> (дата обращения 23.02.2018).

Таким образом, посредники представлены главным ресурсом с целью эффективного функционирования и развития страховой компании.

Проанализировав правовые статусы страхового агента и страхового брокера, можно сделать следующие выводы:

1. Деятельность страховых агентов по российскому законодательству регламентируется в основном страховой компанией, заключившей с ними договор (трудовой или гражданско-правовой), государственное участие при этом сводится к минимуму (только применяется для страховых агентов).

Аналогичная ситуация и со страховыми брокерами, но в данном случае страховые компании заключают только агентские (брокерские) соглашения, и институт страховых брокеров и система его регулирования на сегодняшний день в России развиты слабо.

2. Деятельность страховых брокеров подвержена большему государственному контролю, нежели деятельность страховых агентов, так как она требует получения лицензии.

3. В страховом законодательстве следует четко прописать, может или нет страховой агент выступать представителем нескольких страховых компаний, если может, то тогда следует определить роль и значение страхового брокера, иначе возникает ощущение дублирования действий страхового агента.

4. В России отсутствует такой важный элемент, как профессиональные требования к квалификации страховых представителей и стандарты их обучения, хотя потребности страхового рынка диктуют необходимость введения таких требований и стандартов, что позволило бы существенно повысить профессиональный уровень российских страховых представителей и улучшить качество обслуживания клиентов

5. Условием успешного развития российского рынка является интеграция в мировое страховое сообщество, частью которой может стать взаимодействие с международными организациями, действующими в сфере страхового представительства (посредничества).

1.2 Правовой статус страхового агента и его роль на страховом рынке

В современном обществе на страховом рынке Российской Федерации одним из важнейших вопросов является определение статуса страхового агента и его взаимоотношения со страховой компанией. На эти вопросы не могу дать однозначный ответ ни со стороны правовых аспектов организации работы страховых посредников (менеджеров по продажам, финансовых консультантов и др.), ни организации их действий.

Профессиональная работа страхового агента непосредственно связана с общением с другими людьми: практически каждый день представителям страховых компаний приходится встречаться со своими потенциальными клиентами, и от того, какое впечатление они произведут, часто зависит успех их деятельности.

Положение страховых агентов в условиях современного страхования приобретает наибольшую значимость. Данное основание полностью обоснованно, так как страховые посредники представлены в качестве источников обеспечения реализации страховых услуг в обществе. Страховой представитель, по сути, это продавец страховых услуг¹.

Однако, расценивать страхового агента в нынешних условиях страхования лишь в качестве продавца страховых услуг не совсем правильно, потому что его роль намного значительнее.

Правовой статус страховых агентов установлен в законодательно-нормативной основе, определяющей, что страховые посредники – постоянно проживающие на территории Российской Федерации и исполняющие свою работу на основании гражданско-правового соглашения физические лица или российские юридические лица (коммерческие организации), представляющие страховщика в отношениях со страхователем и действующие от имени страховой компании и по его поручению в согласовании с предоставленными полномочиями.

¹ Гомелля В.Б. Основы страхового дела: Учебное пособие. М.: Соминтек, 2015. С. 97.

В соответствии с Законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации» «страховыми агентами являются физические и юридические лица, действующие от имени страховщика и по его поручению в соответствии с предоставленными полномочиями», а «страховыми брокерами – юридические и физические лица, зарегистрированные в установленном порядке в качестве предпринимателя, осуществляющие посредническую деятельность по страхованию от своего имени на основании поручений страхователя либо страховщика».

В соответствии со ст. 8 Федерального Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 20 ноября 1999 года № 204-ФЗ страховщики могут осуществлять страховую деятельность через страховых агентов и страховых брокеров.

Страховой агент – это физическое или юридическое лицо, которое действует от имени страховщика и по его поручению в соответствии с предоставленными полномочиями.

Функции страхового агента:

- непосредственно реализация продуктов страхования;
- инкассация страховой премии;
- оформление документов страхования;
- (в особых случаях) выплата страхового возмещения строго в пределах установленных лимитов.

Главная функция страхового агента – продажа страховых продуктов.

В России лицензии для страховых агентов не требуются, и требования и квалификационные требования не применяются.

Далее перечислены особенности правового положения страхового агента¹:

¹ Васильев Г.В. Страховой агент. Путь к удаче. Практ. рук. Чебоксары, 2016. С. 112.

1) работа страховых агентов – это деятельность, которая осуществляется в интересах страховщиков или страхователей и связана с оказанием им услуг по подбору страховщика и страхователя, а также условий страхования, оформлению и заключению договора страхования, внесению в него изменений и оформлению документов при урегулировании требований о страховой выплате, взаимодействию со страховщиком, осуществлению консультационной деятельности.

К работе страхового агента не относится та процедура, которая осуществляется страхователем в отношении застрахованных лиц, а также работа, которая осуществляется страховщиком или его работником.

2) работа в качестве страхового агента не имеет право заниматься лица, имеющие неснятую либо непогашенную судимость.

3) страховой представитель несет обязательство за несоблюдение или ненадлежащее исполнение обязательств, которые вытекают из осуществления ими своей работы, в том числе за разглашение информации, содержащей коммерческую тайну страховщика и его персональные сведения.

Страховой посредник должен гарантировать сохранность денежных средств, при получении страховой премии от страхователей, а также сохранность документов, обеспечивать страховщику отчет об использовании бланков, страховых полисов в порядке и на условиях, которые предусмотрены сделкой, заключенным между страховой компанией и страховым агентом.

Страховой посредник имеет право на получение от страховщика данных об объеме его уставного капитала, страховых резервов, о лицензии на осуществление страхования, перестрахования, о сроках работы в качестве субъекта страхового дела, о видах и об условиях осуществляемого страхования.

4) страховой посредник не имеет право указывать себя в качестве выгодоприобретателя согласно договору страхования, который заключатся им в пользу третьих лиц. Страховая компания обязана исполнить договор

страхования, заключённый от имени и (или) в интересах страховщика страховыми агентами независимо от способов, сроков реализации страховых полисов и даты поступления страховщику страховой премии (страховых взносов), уплаченной страхователем страховому агенту.

Специфика правового положения страхового агента как физического лица¹:

1) физическое лицо (гражданин), являющееся страховым агентом, на территории Российской Федерации обязан постоянно проживать. Постоянное проживание на территории РФ в соответствии с законодательно-нормативной базой подразумевает пребывание на территории Российской Федерации со дня получения вида на жительство и до дня обращения с заявлением о приеме в гражданство Российской Федерации, в течение пяти лет непрерывно.

Непрерывным срок проживания на территории России будет при условии, если гражданин не покидал Российскую Федерацию дольше, чем на три месяца в году.

2) определено на законодательном уровне, что свою деятельность страховщик должен осуществлять, основываясь на гражданско-правовой договор со страховой организацией, представителем которой будет являться страховой агент. В свою очередь договоры могут быть возмездными и безвозмездными.

В том случае, если одна сторона предоставляет что-либо другой стороне и за это не получает от нее платы или другого встречного предложения сделку принято считать безвозмездной. Таким образом, все иные договоры гражданско-правового характера определяются как возмездные. Так как, страховой агент получает комиссионное вознаграждение за сделку, данная услуга будет являться возмездной.

¹ Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. БДЦ – Пресс, 2016. С. 128–130.

3) страховые агенты всегда работают на основании гражданско-правового договора со страховыми организациями. Их отношения законодательно определяются, как сделка поручения, по условиям которой существует страховой посредник, который действует по поручению страховщика.

Сделка поручения – это вид юридических конструкций исполнения поручений, получивший наибольшее распространение. Наравне с договором поручения, взаимоотношения страхового посредника и страховой компании выстраиваются, полагаясь на сделку агентирования. Она, в свою очередь, является одной из разновидностей коммерческого представительства.

4) деятельность страхового посредника ограничена установленными полномочиями, которые для него определяет страховая организация.

Страховая организация выдает доверенность, в которой оговариваются все права страхового агента, что клиент должен предоставить доверенность на совершение юридических действий, предусмотренных договором поручения. Данное положение устанавливается на законодательно- нормативном уровне.

Таким образом, страховая компания ставит целью исполнение поручения по представлению ее интересов перед страхователем и другими участниками страховой сделки как страховая организация, помимо заключения гражданско-правового договора с агентом должна предоставить ему доверенность в обязательном порядке.

Указанные выше признаки, которые определяют правовой статус страхового посредника, характеризуют его как высококвалифицированного участника страховых отношений, что, в свою очередь, прямо установлено в законодательно-нормативной базе. Осуществляя свою работу в статусе представителя страховщика, агент выполняет его составную и функциональную часть, целью которой является реализация страховых услуг. Кроме того, услуга, оказываемая страховщику страховым посредником, является не разовой, постоянной и регулярной.

5) законодатель характеризует род занятий страхового посредника по реализации страховых услуг как деятельность по представительству страховщика. Используя в данном случае понятие «деятельность» применительно к правовому положению страхового агента, на законодательном уровне закрепляет давно сформировавшиеся на возмездной основе отношения страхового агента и страховщика, вследствие чего страховой агент из своей работы извлекает прибыль. Данная деятельность характеризуется как коммерческая.

Если сходной деятельностью занимается физическое лицо – гражданин, то такая работа рассматривается как предпринимательская деятельность. Данная деятельность уже контролируется согласно законодательно-нормативной базы и требует от гражданина государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя¹.

Комплекс изложенных выше специфик, которыми законодатель наделил страхового агента, определяет его как коммерческого представителя, т.е. есть лицо, непрерывно и самостоятельно представляющее от имени предпринимателей при заключении ими сделок в сфере предпринимательской деятельности.

Страховой агент может действовать и от имени нескольких страховщиков.

Страховые посредники выстраивают свою деятельность на страховом рынке, выступая посредниками при заключении страховой сделки между страхователем и страховщиком. Взаимоотношения между страховым агентом, страховщиком и страхователем представлены в виде взаимоотношений страхователя и страховщика посредством договора страхования, а связь страховщика и страхового агента посредством агентского договора. В рамках этих отношений следует разобрать понятие агентского договора.

¹ Брызгалов Д.В. Объединения страховщиков // Финансы. 2014. № 5. С. 42–45.

Агентский договор на распространение страховых услуг – есть договор, при котором первая сторона (другими словами агент) обязана за определенную плату совершать по поручению второй стороны (принципала) юридические и другие действия от своего имени, но за счёт принципала, либо от имени и за счет принципала¹.

Итак, страховой агент – это непосредственный участник финансово-экономических отношений между страховщиком и страхователем, и одновременно с этим важное звено в деятельности страховой компании.

В данное время осуществление деятельности страховых агентов в России связано со значительными проблемами. В свою очередь, отсутствие их разрешения выступает серьезным препятствием на пути полноценного развития российского страхования в целом.

Главной представлена следующая проблема:

– проблема сертификация страховых агентов.

Целая серия компаний обстоятельно пересматривает свою стратегию и делает упор на выработку страхования без посредников. Провозглашенный ими исход страхового агента ещё не принялся выступать объективной повсеместной реальностью, тем не менее уже отображается на деятельности "классических" страховых компаний. В зависимости от принятой стратегии, отдельные компании начинают динамично переходить на проведение прямого страхования, заключать сделки без участия страховых агентов, стремясь тем самым уменьшить свои расходы и уменьшить цену страховых продуктов.

Опускается интерес компании в посредническом бизнесе, и агенты стараются уходить в другие компании. В настоящий период приобретает все большую роль применение и вызывает подозрение в необходимости использования страховых агентов в распространении страховых услуг.

Современное положение страхового рынка России отражается в малом осознании места и значимости страховых посредников, в формировании

¹ Никулина Н. Н. Страховой маркетинг. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. С. 245–247.

страхового дела. Пока еще значительная часть руководителей страховых компаний, на словах проявляя интерес к страховым агентам, далеко не всегда прилагают серьезные усилия, для того чтобы в виду агентская служба увеличивалась и делалась все профессиональнее¹.

Тем не менее, невзирая на вышеуказанные проблемы, численность агентов ежегодно увеличивается. Этому оказывает содействие высвобождение рабочих мест, вследствие безработицы.

На фоне ухудшающихся обстоятельств наемных работников практически во всех, без исключения сферах применения, деятельность страхового агента кажется весьма интересной: вероятность получения высокого уровня дохода, доступный гибкий график работы, обучение без оплаты, по временам – даже предоставление социального пакета. Неудивительно, что недавним офисным работникам подобная смена карьеры кажется не самым скверным выходом из трудной финансовой ситуации.

Подчеркнем, что продажи – весьма тяжёлый труд, а продажи страховых продуктов – труд тяжёлый вдвойне, поскольку реализация указанного вида продукта рассчитывает на присутствие у продавца коммуникационных навыков, подвижности, упорства в достижении поставленной цели.

Таким образом, оценив собственные возможности, многие жаждущие получить профессию страхового агента отступятся от своих намерений.

Тем не менее, сформировавшаяся ситуация в стране оказывает содействие раскручиванию агентской сети. Особенно указанное направление актуализировалось в регионах, где ощущается низкая конкуренция в посреднической деятельности.

Особую актуальность несет проблема профессиональной подготовленности страховых агентов в российских регионах, так как в большей своей части страховщики не пытаются применять революционное новаторство при завоевании и проведении обслуживания клиентов.

¹ Крымов А.А., Вяткин Ю.Г. Практическая психология для страховых агентов. С. 33.

Кроме того, нередко у подобных страховщиков агенты слабо знают даже важнейшие страховые продукты, сбываемые на рынке. Вследствие чего, страховой посредник не обладает возможностью презентовать все плюсы продукта и провести качественное обслуживание клиента.

Невысокий уровень культуры агентов, а в отдельном случае совершенное ее отсутствие, разрушают внутриорганизационное единство, завоеванный имидж и полученную репутацию страховой компании; ведут к сокращению уровня агентского вознаграждения.

Многие компании пытаются экономить на агентах. Совершается это либо через сокращение размера уровня вознаграждения агента, либо страховая компания отсрочивает его выплату, при этом совершенно упуская из виду, что агент – важнейшая движущая сила страховой розницы.

1.3 Правовое регулирование деятельности страхового агента

Еще одним существенным фактором, мешающим формированию страхования, выступает несовершенство и неустойчивость его нормативной базы.

Страхование есть инструмент финансовой безопасности интересов юридических и физических лиц, который установлен и подлежит контролю со стороны государства через применение метода образования правовой основы проведения страховой деятельности, экономических и организационных условий формирования обязательного страхования.

Взаимоотношения между страховщиком и страховым агентом регламентированы агентским договором (контрактом), где прописаны права и функции сторон¹.

¹ Скамай Л.Г., Мазурина Т.Ю. Страхование дело: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2014. С. 115–116.

Документы, регулирующие деятельность страховых агентов - Гражданский кодекс, Закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации», гражданско-правовой договор, доверенность.

Основываясь на Федеральный Закон РФ от 27 ноября 1992 года № 4015-1 (ред. от 31.12.2017) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» страховой компании выдается лицензия на осуществление страхования, которая дает право на основе данного документа официально работать и подтверждать свою работу для клиентов.

Финансовые отношения в сфере организации страхового дела включаются в предмет отрасли финансового права. Для подтверждения данного тезиса обратимся к следующему.

Во-первых, финансовые отношения в сфере организации страхового дела складываются при наличии публичного интереса, в соответствии с которым государство наделено определенными способами и методами обеспечения защиты данного интереса. Базисом таких отношений выступает присутствие государства в качестве властного субъекта, наделенного полномочиями по урегулированию отношений иных субъектов. Финансовые отношения в сфере самого страхования, составляющие предмет отрасли финансового права, связаны с процессом формирования, распределения и использования целевых фондов денежных средств (в том числе страховых фондов), то есть с осуществлением публичного интереса. Следовательно, данный процесс может быть реализован только при наличии организации страхового дела, выступающего в качестве неотъемлемого инструмента урегулирования финансовых отношений в сфере самого страхования, которые по своей юридической природе являются однородными отношениями, однако различаются по субъектному составу, что не затрагивает вопросы определения цели и регламентации данных отношений. Не случайно, указывая на сложный и комплексный характер правового регулирования отношений в сфере страхования, одновременно четко определяют те виды отношений в

обозначенной области, которые регулируются исключительно финансово-правовыми нормами.

Во-вторых, финансовые отношения в сфере организации страхового дела тесно взаимосвязаны с категориями «финансы» и «финансовая система». Что касается категории «финансы», то подтверждением данного взаимодействия является процесс формирования, распределения и использования целевых фондов денежных средств (в том числе страховых фондов) при наличии инструмента организации страхового дела. В отношении категории «финансовая система» можно отметить, что, с одной стороны, она представляет собой определенную совокупность фондов денежных средств (в том числе страховых фондов), следовательно, такая система не может полноценно существовать в отсутствие инструмента организации страхового дела. С другой стороны, финансовая система государства представляет собой определенную совокупность финансово-экономических отношений, подразделяющихся на две основные группы. Финансовые отношения в сфере организации страхового дела следует отнести к первой группе, так как они непосредственно связаны с процессом формирования, распределения и использования фондов денежных средств (в том числе страховых фондов) и направлены на реализацию отношений второй группы, например отношений в сфере финансового контроля, финансовой ответственности и других сопутствующих отношений. В связи с этим организация страхового дела выступает неотъемлемым элементом финансовой системы государства. На основании данного положения императивные нормы, регулирующие финансовые отношения в сфере организации страхового дела, должны соотноситься с Особенной частью финансового права (налоговым, бюджетным правом), так как они непосредственно связаны с функционированием финансовой системы государства¹.

¹ Антипов А.В. Правовое регулирование деятельности страховых агентов и страховых брокеров: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. М., 2010. С. 15.

В-третьих, прослеживается тесная взаимосвязь финансовых отношений в области организации страхового дела и финансовой деятельности государства. В процессе осуществления финансовой деятельности государства формируются финансовые отношения в области самого страхования, связанные с формированием, распределением и использованием целевых фондов денежных средств (в том числе страховых фондов), а организация страхового дела выступает в данном процессе основополагающим инструментом, обеспечивающим регулирование указанных отношений. В настоящее время его роль возрастает, тем самым можно говорить о расширении содержания категории «финансовая деятельность» под влиянием как экономических, так и политических преобразований в государстве.

Организация страхового дела определенным образом связана с осуществлением финансового контроля в государстве. Данные правовые инструменты представляют собой финансовые отношения, урегулированные нормами отрасли финансового права, следовательно, являются скоррелированными, взаимовлияющими и конгениальными категориями. Указанные категории функционируют и взаимодействуют на всех этапах финансовой деятельности государства, поэтому нормы, регулирующие отношения, возникающие в сфере организации страхового дела, являются финансово-правовыми по своей природе (данные нормы обладают публичным, организационным и властным характером).

Нормы, которые оказывают регулирующее воздействие на отношения, возникающие в области организации страхового дела, играют большую роль при вступлении субъектов в бюджетные, налоговые, банковские и иные финансовые отношения. Следовательно, можно говорить о наличии норм права, аналогичных нормам налогового, бюджетного, банковского права, а также о потребности сопоставления норм об организации страхового дела с нормами отрасли финансового права, которые осуществляют регулирование всей совокупности финансовых отношений в Российской Федерации.

Финансовые отношения, складывающиеся в процессе организации страхового дела, определенным образом можно охарактеризовать как властные отношения, в которых авторитетный субъект (в лице органов государственной власти и органов финансовой компетенции) императивно устанавливает предписания в отношении других субъектов относительно процесса и порядка осуществления и применения правового инструмента организации страхового дела (например, требование о предоставлении отчетности). Следовательно, отношения в сфере организации страхового дела регулируются главным образом императивным методом правового регулирования.

Таким образом, рассмотренные положения определяют необходимость урегулирования финансовых отношений, складывающихся в процессе организации страхового дела, их отличие от других отношений (например, неэкономических отношений), а также присутствие императива властного субъекта. Следовательно, указанные отношения представляют собой часть предмета финансово-правового образования, коим выступает отрасль финансового права. Поэтому следует включить в систему отрасли финансового права соответствующее финансово-правовое образование, предмет которого представляет собой составную часть предмета отрасли финансового права, а метод правового урегулирования обладает всеми характерными признаками последнего.

В качестве предмета данного финансово-правового образования выступают финансовые отношения, складывающиеся в процессе финансовой деятельности государства, то есть в процессе аккумулирования, распределения и использования целевых фондов денежных средств (в том числе страховых фондов), где главным субъектом выступает государство в лице уполномоченных органов государственной власти и органов финансовой компетенции, обладающих обширными публично-правовыми полномочиями¹.

¹ Галагуза Н. Ф. Страховое посредничество: значение, формы, перспективы: автореф. дис. ... канд. экон. наук. М., 2001. С. 24.

В соответствии с данными положениями императивные нормы, регулирующие финансовые отношения, складывающиеся в процессе организации страхового дела, вследствие их видовой индивидуальности можно объединить в правовой блок внутри системы отрасли финансового права, императивные нормы которой регулируют всю совокупность финансовых отношений. Следовательно, данный правовой блок, называемый «организация страхового дела», можно рассматривать с точки зрения подотрасли финансового права, состоящей из совокупности дифференцированных и функциональных правовых институтов и субинститутов, регулирующих императивные отношения в области страхования. Вследствие этого организация страхового дела как подотрасль финансового права должна складываться из таких правовых институтов, как, например, совокупность норм, определяющих общие нормативные положения об организации страхового дела (данный правовой институт включает субинститут обязательного страхования), совокупность норм, определяющих финансовую устойчивость и платежеспособность страховщиков, совокупность норм, определяющих организацию страхового контроля и надзора в Российской Федерации (данный правовой институт включает субинститут лицензирования деятельности субъектов страхового дела). Выделение данных правовых институтов и субинститутов предопределено наличием отличительных особенностей объектов (отношений, подлежащих урегулированию со стороны рассматриваемого финансово-правового инструмента), которые в совокупности представляют собой всю систему организации страхового дела.

Относительно метода правового регулирования организации страхового дела как подотрасли финансового права скажем, что при осуществлении государством комплекса мер в процессе формирования, распределения и использования целевых фондов денежных средств (в том числе страховых фондов) и при реализации финансового контроля применяется императивный метод, то есть метод властных предписаний. Такие предписания

распространяются органами государственной власти, органами финансовой компетенции и иными. Поэтому в данном случае можно говорить о наличии метода, единого для всей отрасли финансового права.

Если же разобрать деятельность страхового агента как элемента деятельности корпорации, то можно выделить несколько этапов:

- активный поиск потенциальных клиентов (поиск и привлечение людей, нуждающихся в услугах страхового посредника);
- подготовка к встрече с потенциальным клиентом (подготовка перечня вопросов);
- непосредственно встреча с клиентом (установление контакта, выявление потребностей клиента, разъяснение условий страхования, помощь в выборе выгодного варианта договора);
- техническая подготовка договора;
- заключение договора с клиентом (ознакомление клиента с особенностями документации);
- получение от страхователей страховой премии (в установленных пределах) и передача (перевод) ее страховщику;
- поддержка «обратной связи» с клиентом (консультирование по интересующим вопросам в рамках действующего договора, предложение новых услуг).

ГЛАВА 2 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ СО СТРАХОВЫМИ АГЕНТАМИ

2.1 Организация и развитие агентской сети страховых организаций

Планирование агентских продаж – трудоемкий, требующий повышенного внимания процесс, который обязывает специалистов по работе с агентами не только наличие богатого опыта работы, специализированных, узконаправленных знаний и навыков, но также существенных временных затрат и, в некотором смысле, наличие системного подхода.

Системный подход в развитии розничных агентских продаж и агентской сети понимается как последовательность определенных шагов или действий.

Система развития агентской сети:

- 1) планирование;
- 2) профессиональный отбор;
- 3) обучение;
- 4) психологическое сопровождение профессиональной деятельности;
- 5) оценка полученного результата.

Многолетний опыт и практика в данном направлении показывают, что от ведущих экспертов по работе с агентами руководитель требует подготовки индивидуального бизнес-плана по увеличению роста агентских продаж и скорейших результатов, обоснованию сроков их достижения¹.

В данных условиях осознание того, где находится «начало», бывает очень важным для обоснования страховым менеджером предложений по планированию, дальнейшему расширению и оценке агентской сети, а руководству организации – для принятия верных управленческих решений.

¹ Семенова А. Грабли агентской сети // Современные страховые технологии. 2016. № 5. С. 34–39.

Методические материалы предоставляются, главным образом, для экспертов, которые отвечают в страховых компаниях за работу с агентами, планирование, мониторинг и развитие агентской сети.

Всем известно, что «система – это некоторая целостность, которая состоит из взаимосвязанных, согласованных и развивающихся частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого»¹.

Общепринято выделять два основных вида систем:

- закрытые, которые имеют жесткие фиксированные границы, ее действия более или менее независимы от сферы, окружающей систему;
- открытые, отличительная черта которых заключается во взаимодействии с внешней средой. Ее благополучие и качество работы находятся в прямой зависимости от активности, информации, материалов, которые поступают от внешних источников.

Такого рода концепция не считается самостоятельной, ей предстоит адаптироваться и приспособливаться к изменениям во внешней среде, с целью продолжения своей деятельности.

Каждая бизнес-система – это открытая система, следовательно, ее выживание напрямую обуславливается условиям внешнего мира. Теория подготовки кадров, система мотивации считаются открытыми системами и должны быть адаптированными к обстоятельствам организации и внешним условиям, такими, как рынок.

И система создания агентской сети также является открытой системой. С точки зрения системного подхода ее можно представить в виде последовательных, логически выстроенных этапов:

- 1) планирование;
- 2) профессиональный отбор;
- 3) обучение;
- 4) психологическое сопровождение профессиональной деятельности;

¹ Шихов А.К. Страхование: Учеб. пособие для вузов. М.: ЮНТИ-ДАНА, 2016. С. 403–406.

5) оценка полученного результата;

6) оценка результативности этапов планирования, отбора, обучения и сопровождения и, соответственно, при необходимости их коррекция.

Каждая из самостоятельных составных частей этой деятельности, от планирования до оценки результативности, в свою очередь считается системой и наравне с этим исследуется с точки зрения системного подхода.

Рассмотрим характеристику перечисленных этапов подробнее.

Планирование – это система, требующая четкой оценки ситуации, постановки целей и задач, побуждение к разработке конкретных мероприятий и бюджетов по каждому из составных частей деятельности. И все это обращено на одну главную цель – достижение запланированного результата¹.

Профессиональный отбор – это структура, которая включает в себя три фазы: качественный набор агентов, их первичное обучение, сдача зачета и стажировка.

Координация агентов (обучение) – система, включающая ряд последовательных стадий:

- базовую (первоначальную) подготовку;
- стажировку;
- специализацию;
- определение квалификации агентов.

Психологическое проведение профессиональной деятельности агента – структура, которая включает в себя события сопровождающиеся стажировкой для начинающих страховых агентов, профилактики упадка в работе («профессионального выгорания») для опытных агентов, события, благоприятствующие формированию (поддержанию) мотивации агентов, их личностному и профессиональному развитию.

¹ Галагуза Н. Ф. Страховые посредники. М.: «ЮрИнфоР», 2016. С. 187.

Анализ итогов – система, которая позволяет сформулировать аспекты оценки (количественные и качественные показатели), разглядеть объективную (фактическую) оценку конечного результата и сравнить его с запланированным результатом (стандартом).

Анализ эффективности мероприятий – такая структура, которая способствует возможности проанализировать полученные результаты и сделать выводы, изложить предложения по корректировке каждой из составных частей единой системы, от планирования деятельности до реальной оценки полученных результатов.

Определенные элементы единой системы взаимодействуют и пересекаются друг с другом: профессиональный отбор с обучением и стажировкой; обучение с мероприятиями психологического сопровождения и т.д. И это подтверждает правомерность и необходимость применения системного подхода, когда мы говорим о проектировании и организации работы по развитию агентской сети.

Всем известно, что для решения каждой управленческой задачи требуется пять управленческих функций¹:

- анализа;
- планирования;
- организации;
- управления;
- контроля.

Руководитель структурного отделения, перед которым стоит задача роста агентской сети – менеджер, приглашенный в компанию для вышеизложенных целей, приступает к своей работе с разбора ситуации и планирования. Для проведения такой деятельности с позиции системного подхода, необходим практичный, простой, но эффективный инструмент.

¹ Федорова Т.А. Страхование: учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Экономистъ, 2014. С. 285–287.

Именно таким методом и является «маркетинговый подход к оценке ситуации и планированию развития агентской сети».

Данный подход в последнее время прошел проверку множественных семинаров с ведущими специалистами страховых компаний, в ряде консультационных проектов и доказал свою успешность.

Обязательными и необходимыми условиями при развитии агентских продаж считаются¹:

1) Целевой рынок. Целевые участки рынка – потенциальные клиенты, на которых работают агенты компании. Перспективные для компании рынки. На какие рынки компания рассчитывает выйти в текущем году. На каких целевых рынках компания имеет реально конкурентные преимущества, за счет чего.

2) Продукт. Что в основном продают агенты. Перечень предлагаемых услуг для массового потребителя. Спрос на предлагаемые услуги. Конкурентоспособность предлагаемого ассортимента. В какой степени специалисты продающих подразделений (в том числе агенты) могут влиять на разработку новых страховых продуктов (преобразование старых). Насколько персонал продающего подразделения (в том числе агентов) согласен на ассортимент предлагаемых розничных услуг для юридических и физических лиц.

3) Комиссионное вознаграждение агентов по разным страховым продуктам. Размер комиссионного вознаграждения агентов в сравнении с основными конкурентами. Уровень влияния руководителей продающих подразделений на ценовую политику, изменения комиссионного вознаграждения агенту.

4) Сервис. Как персонал и агенты оценивают обслуживание, предоставляемый компанией своим клиентам (по разным видам). Предоставление компанией дополнительных услуг потребителю (эвакуатора,

¹ Брюханова А.В., Кушелев Ю.Ф. Развитие агентской сети страховой компании. Методическое пособие. Книга 1. БДЦ – Пресс, 2016. С. 169–171.

юриста, временного жилья и т.п.). Комфортное расположения офиса, наличие необходимого помещения для работы с клиентом. Качество обслуживания клиентов после продажи им услуг персоналом головного офиса (логичные жалобы клиентов). Возможность использования агентом (при необходимости) оргтехники и телефонами офиса, электронной почтой и сетью Интернет. Обоснованные жалобы приобретателей на работу агентов¹.

5) Система управления. Как устроено управление агентской сетью в системе розничных продаж компании? Место приема и подготовки агентов, текущей работы с агентской сетью в системе бизнес-процессов компании. Наличие положений о продающих подразделениях, должностных инструкций персонала, отвечающего за деятельность агентов, других нормативных документов (положений о наборе, подготовке, стажировке агентов). Наличие плана материального поощрения и карьерного роста агентов.

6) Оценка деятельности агентской сети. Одним из важных элементов при оценке деятельности агентской сети является исследования уровня качества агентской сети. Когда говорится об уровне работы агентской сети, имеются в виду следующие свойства, признаки, определяющие ее достоинство:

- возраст и образование агентов;
- соотношение количества работающих к общему количеству агентов;
- производительность работающих агентов;
- отсев агентов;
- динамика сборов страховой премии.

Показателем качества агентской сети является также качество агентского «портфеля». Оценка портфеля проводится за определенный период времени, чаще всего за год².

¹ Чернова Г.В. Страхование: учебник. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2017. С. 34–36.

² Щербаков В.А., Костяева Е.В. Страхование: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2017. С. 302.

Данные могут анализироваться как по агентскому портфелю в целом, так и по каждому агенту в отдельности, особенно, когда речь идет о конкурсе среди агентов:

- баланс портфеля (виды страховых продуктов в процентном отношении);
- процент продления старых договоров;
- количество договоров на одного клиента, продажа дополнительных полисов уже имеющимся клиентам;
- количество новых клиентов от общего количества клиентов;
- убыточность (учитывается либо по каждому страховому продукту, либо по портфелю в целом).

Таким образом, решение вопросов, которые связаны с развитием агентской сети, напрямую связаны с формированием в компании определенных корпоративных ценностей, взаимоотношений внутри системы, построение продуктивной системы набора персонала, их обучение и мотивации к саморазвитию, созданию условий для работы соответствующего уровня.

Агентская сеть – основной инструмент продажи страховых продуктов физическим лицам. Чтобы она была эффективной, при ее построении надо учесть несколько ключевых моментов. Для того, чтобы в виду она была эффективной, необходимо, прежде всего, определиться с ее структурой¹.

В понятии «агентской сети» главным считается вопрос о задачах и целях этой планируемой сети, в зависимости от которых нужно использовать три основных метода развития агентского портфеля²:

1) агент – «обслуживатель» своего портфеля. План действий агента заключается в том, что он самостоятельно регулирует необходимый ему уровень дохода. Набрав необходимое количество клиентов, страховой

¹ Юлдашев Р.Т. Страховой агент: путь в профессию. М.: Анкил, 2016. С. 67–68.

² Рыбкин И.В. Секреты мастерства страхового менеджера. Как быстро набрать агентов и эффективно управлять группой. М.: Институт общегуманитарных исследований, 2017. С. 478–479.

посредник фиксирует свое внимание в большей степени на их обслуживании, чтобы удержать уровень дохода, который его устраивает, в то же время перестает заниматься развитием своего портфеля.

Применение только модели «обслуживателей» в развитии агентских портфелей приводит к тому, что страховые компании получают меньше премии как по добровольным, так и по обязательным видам.

2) рост агентских портфелей с помощью менеджеров. Менеджером здесь выступает организатор небольшой группы агентов (от 3 до 7–12 человек), координирующий действия всех участников своей команды для реализации объемов продаж группы.

Основной проблемой в реализации описанной стратегии на сегодняшний день является то, что менеджмент – это определенный набор знаний, умений и навыков, который необходимо уметь грамотно применять. Большинство же кандидатов на эту должность являются по своей сути опытными и образованными в этой сфере продавцами, а не управленцами.

3) агент – центр прибыли. Эту модель можно воспринимать как переход от типа «обслуживателей» к типу агентов, которым присуще предпринимательское мышление. Агенты с предпринимательским видом мышления непрерывно находятся в поиске вариантов увеличения прибыли в окружающем его мире, посредством эффективной организации ресурсов и расширения бизнеса, с помощью привлечения помощников, которые освобождают его для работы с ключевыми клиентами¹.

Центральная задача агентской сети – продажа страховых продуктов. Агентская сеть пользуется во всех отношениях уникальным сочетанием свойств самых разных носителей: агент в процессе взаимодействия с потенциальным покупателем устанавливает контакт на личном уровне, ведет презентацию, активно применяет методы визуализации, дает рекомендации, отмечает обратные реакции и с их учетом корректирует свое поведение.

¹ Балабанов И. Т. Страхование. Организация. Структура. Практика. М.: Питер, 2016. С. 198–200.

Классическая сеть представляет собой комплекс, из нескольких входящих в него агентств. Во главе агентства стоит директор. Под его руководством осуществляют свою деятельность несколько менеджеров, каждый из которых в свою очередь руководит группой агентов¹.

Агенты проходят обучение в специализированной школе, где и проходят практику у менеджера. Если агент зарекомендует себя как потенциально способный продавец, с ним оформляют агентскую сделку, предоставляют доверенность, все необходимые материалы и устанавливают первичный план по сборам. С реализацией плана не редко возникают проблемы. Агенты – это свободные люди, и от них невозможно требовать выполнение жесткого плана. Тем не менее, при организации успешной агентской сети, необходим инструмент управления. И одним из таких инструментов как раз и будет являться план.

План затрагивает разные направления деятельности агента. В зависимости от целей вводят план по сборам, план активности (то есть, по количеству встреч или проданных полисов), есть план по реализации определенных видов страховых продуктов. При этом нельзя не отметить, что введение плана без поддерживающей системы мотивации невозможно².

Сильной стороной данной стратегии является централизация всех функций в одной системе и материальная ответственность руководителя департамента за рентабельность агентской сети компании (либо филиала).

Слабая же сторона приведенной выше стратегии заключается в том, что в компании параллельно с агентами могут трудиться и другие подразделения, реализующие страховые продукты. В таком случае могут возникать разногласия между различными подразделениями продаж, которые необходимо разрешать.

Логически выстроенная стандартная, общепринятая агентская сеть хорошо управляема. Ее агентами являются квалифицированные продавцы.

¹ Никулина Н. Н. Страховой маркетинг. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. С. 211–212.

² Соколова Н.Д. Современные страховые технологии // Финансовая газета. 2016. № 39.

Они оформляют качественные сделки, предоставляют хороший сервис для своего клиента, формируют у клиента привязанность к компании, обеспечивают стабильный рост сборов в страховой компании. Но при этом далеко не все страховые компании могут позволить себе тратить деньги и долгое время ждать, когда агентская сеть «встанет на ноги» и начнет приносить соответствующую прибыль.

Таким образом, основными достоинствами классической структуры агентской сети считаются стабильный рост структуры, качественные продажи, хорошая управляемость, высокая лояльность.

Множество форм и методов роли страхового агента в работе страховой фирмы не позволяет рассматривать его работу четко и объективно с точки зрения выгоды корпорации, которой, по сути, и является страховая компания. Целесообразный и комплексный характер деятельности страховых агентов могут представить те обстоятельства, в рамках которых идет направленность их работы. Они имеют свое отражение в коллективной сфере, которая представляется главной формой самоорганизации страховой фирмы в достижении поставленной цели, а также является основным инструментом управления корпоративными взаимоотношениями между объектами в рабочем коллективе по поводу средств и способов достижения этой цели¹.

Страховая компания, которая использует инновационную область своей корпоративной среды, в итоге становится более динамичной, развитой организационной концепцией, бесконечно совершенствующейся и формирующей. Так развивается образ и методы управления, в том числе на пути своевременного открытия и преодоления возникающих внутренних противоречий между индивидуальными и корпоративными интересами.

С целью преодоления этих внутренних противоречий в страховой компании менеджмент организации принимает все необходимые меры административного воздействия и формирует соответствующие предпосылки и условия.

¹ Галагуза Н. Ф. Страховые посредники. С. 158.

Разрешение указанных противоречий является победой менеджмента организации в сфере дальнейшего развития корпоративной культуры, в виде корпоративной среды и корпоративных отношений.

Результатом своевременного выявления и разрешения внутренних противоречий в рассмотренном коллективе данной организации является рост и развитие страховой фирмы в единстве и динамике управленческого процесса. Данный результат по своей сути будет являться сферой корпоративной в виде самореализации личности работников.

Таким образом, понятие «корпоративная среда» мы можем рассматривать как организационно-экономическое пространство. В нем разворачивается операционная деятельность страховой фирмы в условиях страхового рынка. Корпоративная среда все чаще употребляется в качестве важнейшего взаимоотношения к субъективной реальности коллективной жизни, которая подтверждается общественной практикой.

Подводя итог вышеуказанных определений корпоративной среды можно сказать, что корпоративная среда является отражением корпоративной реальности, и одновременно с этим считается совокупной закономерностью в виде существования каждого страхового учреждения¹.

Не зависимо от должностных обязанностей личность сотрудника страховой фирмы, в том числе страхового агента, является не только объектом общественного взаимодействия, но и субъектом личной самореализации и самосовершенствования, проходящих в коллективной культуре предприятия.

Параллельно с этим в корпоративной культуре реализуется внутренний механизм причинно-следственных связей корпоративной среды, что в свою очередь контролирует организационные действия и поведение личности сотрудника в рабочем коллективе, направляя на достижение поставленной

¹ Крымов А.А., Вяткин Ю.Г. Практическая психология для страховых агентов. С. 23.

цели. Главное значение для повышения активности личности сотрудника в корпоративной среде считается особенность данной коммуникации¹.

Страховая компания предпринимает меры в области расширения воспроизводства товаров и услуг, предназначенных для целевого потребительского рынка, а следовательно и контроля за реализацией принимаемых управленческих решений менеджмента. Также в виде согласованности во всех бизнес-процессах, в которых участвуют страховые посредники, разворачивающихся в едином культурном пространстве корпоративной среды.

Первоочередной рассматриваемой формой культурного пространства считается та страховая организация, в которой принимаются и контролируются по срокам и по реализации условий согласованные административные заключения менеджмента организации.

Повседневную коллективную жизнь и корпоративную культуру как управленческий источник менеджмента корпорации объединяют между собой созданные традиции, символы, ритуалы, принадлежащие конкретному рабочему коллективу.

Усовершенствовать практику менеджмента страховой компании в условиях высшей степени неопределенности на страховом рынке становится возможным при поддержке направленного влияния на корпоративную среду.

Корпоративная среда при более внимательном анализе этого явления, роли и инструмента управления, дает возможность менеджменту основываясь на объективных данных по-новому увидеть страховую организацию в целом, и персонал продаж в частности.

Для более четкого понимания воздействия всех корпоративных особенностей страховой области на трудовой коллектив, стоит всех страховых агентов представить в совокупности неразрывно связанных между собой базисных аспектов, а именно:

¹ Навигатор страхового агента. Выпуск 3. М.: Деловой формат, 2016. С. 100.

1) в процессуальном аспекте – как комплекс действий, развивающихся в деятельности работников, которые существуют в современном пространстве организации, корпоративную культуру.

Указанные действия в конечном итоге ориентированы на соответствующее организационное поведение, которое основывается на клиентоориентированный подход в страховом обслуживании.

Эти процессы развиваются и изменяются менеджментом компании с максимальной вовлеченностью абсолютно всех участников трудового коллектива;

2) в системном аспекте – как комплекс элементов корпоративной среды, а также их связей и взаимосвязей.

Корпоративная среда – совокупность логически связанных подразделений, в которых осмысливается и анализируется корпоративная реальность (трудовая и социальная жизнь коллектива рассматриваемой форм организации);

3) в предметном аспекте – как результат оказанного воздействия корпоративной среды на трудовой коллектив организации. Итог показывает на необходимые или прогнозируемые примеры организационного поведения;

4) в генетическом аспекте – как внутренний источник требуемых корпоративных изменений, способствующих самосовершенствованию конкретной компании и достижению новых уровней на целевом рынке.

Наравне с этим, аспект на экспертном уровне позволяет совершить правильные умозаключения и выводы об инновационной глубине воспроизводимой корпоративной среды.

Стоит также учитывать границы, которые определяют суть всей корпоративной среды, среди них¹:

– целостность представлений о корпоративной среде;

¹ Идельсон В.Р. Страхование право. М.: Изд. центр СО Анкил, 2015. С. 57.

– ориентировочное определение начальных корпоративных ценностей в рамках общепринятой философии бизнеса, в вовлеченности, идентичности, приверженности, принадлежности, партнерстве;

– осознание ценности исторического подхода для оценки важных фактов и явлений корпоративной среды компании. Исторические корни рассматриваемой корпоративной среды, истоком которых является прошлое, и вытекают в настоящее, во многом определяют и в большей степени обуславливают общепринятый стиль регулирования в организации¹;

– опровержение методов силового влияния на корпоративную среду;

– целостность оценки сложившейся корпоративной среды, которая указывает на выявление прямого и косвенного влияния на ожидаемый результат.

Как видим, корпоративная среда выступает механизмом системы внутренних связей, т.е. корпоративных взаимоотношений, в трудовом коллективе, и параллельно отражает качество основы работы менеджмента. Они стремятся к поиску путей эффективности деятельности. Кроме того, корпоративная среда – это организационно-экономическое пространство, в котором разворачивается труд рабочего коллектива и одобряются административные решения, что является гарантом соответствия индивидуальной деятельности с целью создания функционирования и формирования единой системы (организации) как целостного образования².

Из этого следует, что положение корпоративной среды – это качественная оценка бизнеса на уровне отдельно рассматриваемой, конкретной страховой компании. Корпоративная среда является отражением корпоративной реальности, под которой мы

¹ Кечуткина Е.В. Страхование жизни как вид социальной защиты и технология управления социальными рисками: автореф. дис. ... канд. соц. наук. М., 2016. С. 29– 31.

² Медведев Ю.А., Пинкин Ю.В. Стартовый курс страхового консультанта / Серия Легкая работа с трудным клиентом. М.: МарТ; Ростов на/Д : МарТ, 2014. С. 147.

понимаем единый комплекс корпоративных взаимоотношений, развивающийся между участниками организационно-технологического взаимодействия в корпорации.

Таким образом, приведенный анализ влияния механизма корпоративной среды на рабочий коллектив страховая компания показывает всю сложность взаимодействия данных участников страхового процесса страхования и возникающие в ходе его реализации различные проблемы, которые решаются при помощи инструментов, сформировавшихся внутри корпоративной среды.

Внутри страховой организации любые разногласия в трудовом коллективе преодолеваются на основе усовершенствования методов организационного взаимодействия, повышения качества коммуникаций и развития мер корпоративного интереса для отдельно взятой личности работника¹.

Подводя итог вышесказанного, необходимо указать на то, что развитие страховой организации находится в единстве и динамике управленческого процесса. Оно становится результатом своевременного выявления и разрешения внутренних противоречий в трудовом коллективе всех рассматриваемых организаций.

Здесь важны исследования всех групп корпоративных отношений, которые складываются между страховой компанией и продавцами страхования. Но необходимо учитывать, что вопрос полноценной и эффективной реализации всех способностей, потребностей и интересов личности страхового брокера, как продавца страхования, имеющего творческий потенциал, успешно решается в корпоративной среде.

В профессиональной деятельности определенного страхового брокера на данном ему участке обслуживания, обусловленного пространства корпоративной среды страховой компании, объединяются во

¹ Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Страхование. С. 234–236.

все материальные организации, познание и осуществление, объективное и субъективное.

Необходимо выявить возможности и ресурсы профессиональной деятельности страхового брокера на отведенном ему участке обслуживания, и тем самым обеспечить максимальную отдачу от имеющихся в его распоряжении человеческих, информационных и других резервов.

Касаясь вопроса взаимосвязи корпоративной среды и корпоративной культуры в контексте структурных определений корпоративной роли культуры, можно говорить о модели страхового агента, что предполагает некоторые требования, которые предъявляются практикой страховой деятельности к корпоративному обучению продавцов всех форм страхования.

В корпоративной среде страховой организации принято выделять модель деятельности продавца страхования, которая направлена на доскональное изучение свойств страховых продуктов, документационное обеспечение процесса заключения договоров страхования, а также модель подготовки агента страхования – настоящего профессионала деятельности. Для описания данной спецификации необходимо наличие специальных знаний, квалификации и мастерства (профессиональной компетенции).

В более широком смысле эту структурную модель можно представить следующим образом¹:

- корпоративная культура;
- личность нового работника;
- социализация работника в трудовом коллективе;
- организационное поведение;
- профессиональная деятельность.

¹ Ефимов С. Л. Деловая практика страхового агента и брокера. М.: Страховой полис, ЮНИТИ, 2016. С. 216.

Это структурное определение модели однозначно подчеркивает тесную взаимосвязь между всеми корпоративными соединениями, а именно: культурой и организационным поведением.

Большинство из данных выявленных проблем напрямую сказывается на эффективности работы страховых агентов.

Агентская сеть является наиболее успешным каналом продаж. Дело в том, что агент имеет возможность реализовать отбор потенциальных клиентов, дойти до конечного потребителя, сообщить ему суть предложения, уверить в необходимости приобретения полиса. Поэтому они весьма успешны при работе с пассивными потребителями, а еще со сложными страховыми продуктами, значение которых необходимо разъяснить потребителям.

Для укрепления положительного роста формирования агентской сети следует непрерывно улучшать работу страховых агентов. Приступить необходимо с повышения профессионального уровня агентов, модернизации их работы, правильной концепции агентской сети, стимулирования их деятельности. Мотивация страховых агентов должна охватывать как материальное, так и нематериальное вознаграждение.

Надлежит отметить, что на текущем уровне развития страховой деятельности руководители страховых компаний не предоставляют нужного внимания работающей агентской сети и ее формированию, тем более умножению профессионализма посредников. Кроме того, осуществление руководства агентскими сетями взаимосвязано с весьма многочисленными финансовыми проблемами.

Среди проблем, которые являются «тормозящими» факторами развития агентских сетей можно отнести агентские издержки. Агентские издержки делятся на:

- издержки мониторинга;
- издержки расхождения;
- издержки самоограничения.

Прямые издержки складываются из 1 и 2. Из издержек расхода вытекают косвенные издержки. Уже из косвенных издержек следуют издержки общества. Издержки компании складываются из косвенных и прямых издержек.

Страхование - не столько экономика, сколько психология, поскольку это система внятных, последовательных и открытых взаимоотношений участников¹.

Компания (представитель компании, продавец, агент) вступает в отношения с человеком, который им питает доверие и вручает свои деньги, полагая, что когда ему станет действительно плохо, ему окажут помощь на тех условиях, на которых была заключена сделка страхования.

И если человек по определенной причине собственную выплату не получает, то в таком случае, ему и агенту должны грамотно и профессионально дать понять, вследствие чего так случилось, нет ли в этом вины самого клиента, его недопонимания или каких-то его ошибочных действий.

Страховая компания, как правило, не отказывает в выплате произвольно: ее деятельность ограничена определенными правилами, органами страхового надзора, аудита, налоговыми органами. А вот когда в виде компания осознано не соблюдает свои обязательства по отношению к тем, кем сотрудничает – к агентам и клиентам, платящим ей премию, – тогда и начинается, «зарабатывание не страхованием», а «на страховании».

Безусловно, все это ускорит отток агентов из таких организаций; — развитие страхования без посредников. В зависимости от выбранной стратегии некоторые компании начинают активно переходить на прямое страхование есть – заключение сделок без участия страховых агентов, стараясь тем самым сократить свои затраты и снизить стоимость страховых

¹ Насырова Г.А. Институциональное обеспечение системы регулирования страховой деятельности: автореф. дис. ... докт. экон. наук. Санкт-Петербург, 2017. С. 27 .

продуктов. Снижается интерес компании в посредническом бизнесе, и агенты начинают переходить в другие компании.

Таким образом, управление агентской сетью это функция, направленная на выживание данной концепции посредством координации, организации, упорядочения элементов данной системы, как между собой (внутри себя), так и с внешней средой. Предполагает собой работу страховой компании, направленную на модификацию состояния агентской сети, по заранее продуманному плану действий.

Многочисленные страховые компании прибегают к услугам агентов, благодаря которым можно с минимальными издержками значительно повысить объем потенциальных клиентов. И для максимально успешной деятельности через агентскую сеть компании следует¹:

- спланировать работу агентских сетей;
- сформировать работу персонала и страховых агентов компании;
- иметь регламентированные процессы продаж и обслуживания;
- гарантировать клиенту в любой точке продаж коммуникаций возможность воспользоваться полным спектром услуг, предоставляемых компанией (например, выбрать доп. услуги, либо воспользоваться накопленными милями и т.д.);
- построить схемы мотивации и вознаграждения агентов;
- осуществлять контроль и оценивать работу агентских сетей;
- обеспечить агентам и сотрудникам доступ к клиентскому профилю.

Работа страховых агентов на современном этапе находится на стадии формирования и заслуживает особого внимания. Анализ поставленных в работе проблем способствует совершенствованию посреднической

¹ Воблый К.Г. Основы экономики страхования. С. 113–114.

деятельности в сфере страхования и дает толчок к повышению доли продаж страховых продуктов через агентскую сеть¹.

Управление персоналом приобретает в работе страховых компаний все более существенную роль, как фактор увеличения конкурентоспособности, долгосрочного развития. Вряд ли можно поспорить с утверждением, что основным ресурсом, который может гарантировать эффективное и динамичное развитие страховой компании, является персонал, а точнее, уровень и качество его подготовки.

2.2 Осуществление контроля над деятельностью страховых агентов и их мотивация страховыми организациями

Вознаграждение, которое выплачивается страховщиком страховому агенту по обязательному страхованию, в виду положений федерального закона о конкретном виде обязательного страхования, не может превышать 10% от страховой премии.

Контроль над страховыми агентами осуществляет страховщик, в том числе методом проведения проверок их деятельности и предоставляемой ими отчетности об обеспечении сохранности и использовании бланков страховых полисов.

Страховой рынок, как часть финансово-кредитного механизма, является объектом государственного регулирования в большинстве зарубежных странах мира. Государственное регулирование предусматривает формирование страхового рынка на основе баланса интересов страховщиков, страхователей и государства и выполняется административным и экономическими методами².

¹ Рыболовлева О.А. Социальная технология как способ совершенствования управления профессиональным развитием страховых агентов: автореф. дис. ... канд. соц. наук. Орел, 2016. С. 12.

² Жарова М. В. Страховой рынок и основные проблемы его становления в России: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Нижний Новгород, 2000. С. 18.

Осуществляется государственный надзор за страховой деятельностью принципами законности, гласности и организационного единства в целях соблюдения страхового законодательства, обеспечения безопасности прав и законных интересов страхователей, иных заинтересованных лиц и государства, эффективного развития страхового дела.

В Российской Федерации государственный страховой надзор выполняется департаментом страхового надзора и его региональными органами.

Страховой надзор состоит из¹:

- лицензирования деятельности и ведения единого государственного реестра страховщиков, аттестацию страховых актуариев;
- контроля над соблюдением страхового законодательства, а также гарантирования страховщикам материальной безопасности и платежеспособности;
- выдачи разрешений в поставленные страховым законодательством сроки на повышение размеров уставных капиталов страховых организаций за плату иностранных инвесторов;
- создание нормативных и методических документов по страховой деятельности;
- обеспечение реализации единой государственной политики в сфере страхового дела.

Субъектами страхового дела выступают страховые организации, общества взаимного страхования, страховые менеджеры и страховые актуарии.

Субъекты страхового дела должны:

- предоставлять установленную отчетность о своей деятельности и информацию о материальном положении;

¹ Задорожный С. В. Ищенко А. С. Современные проблемы института страхового посредничества. 2014. № 1 (03). С. 71–74.

– следовать требованиям страхового законодательства и выполнять предписания органа страхового надзора о ликвидации нарушений страхового законодательства;

– предоставлять по запросам органа страхового надзора информацию, необходимую для деятельности страхового надзора (за исключением информации, составляющей банковскую тайну).

Департамент страхового надзора в силу с возложенными на него обязанностями имеет право выполнять проверки при соблюдении страховщиками страхового законодательства РФ и достоверности представляемой ими отчетности. В некоторых случаях при необходимости обращаться в арбитражный суд с иском о ликвидации страховщика.

Государственный страховой надзор в Российской Федерации – это система законодательства, включающая в себя общие правовые акты, специальные страховые законодательства, подзаконные акты и ведомственные нормативные документы, принимаемые в пределах компетенции разными органами исполнительной власти.

Основным моментом регулирования агентской сети является непрерывная фиксация выполняемых работ по каждому агенту. Учитывая сложившиеся в компании традиции, для этого необходимо разработать удобные для применения формы отчетности.

Такая форма является инструментом управления агентской сетью. Она должна учитывать не только работу агента, естественно направленную на заключение сделки страхования, но и на произведенные им дополнительные, обслуживающие этот процесс работы.

Контроль надлежит производить через обзор сделанных агентами отчетов, через индивидуальные собеседования и через собрания агентов компании. Такого образа мероприятия позволяют достаточно быстро понять, кто работает активно и стремится к развитию. Таких агентов можно выделить в особую группу и, возможно, создать им иные условия работы.

Наблюдать за деятельностью работы агентов также можно устраивая периодически проверки стиля и способов их работы через «парные» выходы к клиентам. Парой будет являться агент и контролер, оценивающий работу агента и делающий выводы о его компетентности и необходимости его до обучения в какой-либо области.

Мотивация – совокупность внутренних и внешних движущих сил, толкающих человека к работе, назначающих границы и формы деятельности и придающие этой деятельности направленность, ориентированную на результат конкретных целей.

Далее рассмотрим мотивационные мероприятия, проводимые страховой компанией по значимости для агентов (по мере убывания приоритетов):

- базовый размер комиссионного вознаграждения, прогрессивная шкала КВ;
- общественная мотивация (приглашение в совет агентов, льготное страхование);
- конкурсы, акции;
- возможность карьерного роста;
- имиджевая мотивация (ранжирование сети, знаки отличия, доски почета, вручение грамот);
- активное участие в корпоративных праздниках;
- обучение за счет компании¹.

Классическая система мотивации агентов включает в себя три большие группы стимулов:

- прямые материальные;
- косвенные материальные;
- моральные (как положительные, так и отрицательные).

¹ Гвозденко А.А. Основы страхового агента. М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2016. С. 245–246.

Под прямыми материальными стимулами стоит понимать прямые материальные поощрения агентов.

Финансовой частью агентской работы связано:

- размер комиссионных;
- условия выплаты комиссионных;
- наличие системы материального поощрения агента за хорошую работу;
- наличие системы поощрения страховых агентов за привлечение в агентскую сеть новых сотрудников;
- наличие системы поощрения страховых агентов за предоставление компании маркетинговой информации.

Существуют основные четыре системы оплаты труда агентов, имеющие свои плюсы и минусы:

1) прямая оплата комиссионными в процентах от страховой премии. Такая система оплаты более выгодна компании, но в то же время неопытного агента она напугает. К ней можно обращаться в тех случаях, когда придется работать с опытными агентами, уже имеющими свой страховой портфель. В случае использования этой системы при работе с новичками ее следствием станет высокая текучесть и, как следствие, дополнительные материальные затраты на рекламу по привлечению агентов в кампанию;

2) система постоянных окладов, не зависящих от объемов премий, приносимых агентом в компанию. Этот вид оплаты будет приятен для агента, однако если в компании нет эффективной агентской сети, приносящей хорошую прибыль, использование его не представляется возможным. Кроме того, данный подход не вызывает у агентов-новичков желания искать новых клиентов;

3) оклад в случае выполнения плана. Агент действует для выполнения зафиксированных в сделке показателей. В случае достижения плана он получает оклад, но в случае не достижения результата, соответственно, ничего не получает;

4) смешанная система, предполагает две основные части заработка агента: оклад плюс комиссионные. Такой вариант является наиболее удачным. На первое время агенту устанавливается процент от собранных взносов, а далее, после испытательного срока (два-три месяца), он переводится на систему «оклад + процент». Размер того и другого должен быть обчислен заранее. В - первых, оклад должен дать агенту возможность заниматься работой, а во-вторых, не должен превышать той суммы, которую агент мог бы заработать, оставаясь на проценте¹.

Приведенные выше варианты оплаты не исключают возможности премирования для особо отличившихся агентов. Подбирая концепцию оплаты, так же нужно иметь в виду, что в документах, регламентирующих отношения агента и компании, следует вставить положение, позволяющее компании через определенное время (два-три месяца) внести изменения в систему оплаты.

Размер комиссионных, выплачиваемых агенту, соответственно, должен быть не меньше, чем у компаний-конкурентов. В случае если он меньше, то у специалиста должны быть ответы на все вопросы (почему именно такой размер агентских, а не иной). Если же ответа на вопрос не последует, то тогда компания компенсирует этот недостаток.

Положив на себя конкретные обязательства по оплате труда агента, в этих обязательствах надо также указывать поощрение агентов за особо активную и энергичную деятельность (концепция премирования за определенные достижения). Кроме того, если компания заинтересована в повышении агентской сети, уместно ввести систему премирования агентов за счет привлечение новичков.

Образец может быть подобран произвольно, но главное, агент должен видеть, что результат его действий будет компанией предусмотрен, и он получит вознаграждение – единовременное или растянутое во времени.

¹ Страхование от А до Я / под ред. Л.И. Корчевской, К.Е. Турбиной. М.: ИНФРА-М, 2016. С. 418.

Вдобавок следует предусмотреть оплату работы агента по сбору маркетинговой информации. Естественно, агент заинтересован в том, чтоб компания во время создавала новые продукты, учитывающие новые веяния на страховом рынке, однако сама компания заинтересована в этом еще больше. Если маркетинговая служба компании оплатит заполнение разработанных форм информацией о немедленном состоянии страхового рынка, то она может получить самые точные данные.

Кроме непосредственного финансового стимулирования, следует предусмотреть вероятность и непрямого финансового стимулирования. В его устройство может войти социальный пакет (оплата питания сотрудников, обеспечение транспорта, медицинское страхование, абонемент в спортклуб и так далее).

Косвенное материальное поощрение, является очень хорошим механизмом для того, чтоб выделить положение, занимаемое агентом или сотрудником компании. Возможности эти очень велики, начиная от оплаты мобильного телефона для одного и предоставления персонального автомобиля другому.

К моральному стимулированию относятся доски почета с фотографиями победителей конкурсов и динамикой их проведения, различные дипломы, значки и знаки отличия, грамоты, подарки, сувениры с логотипом компании, обеды или ужины с руководством, карьера и т.п. Все вышперечисленное придает показавшим себя агентам принципиально иной статус и выражает признание заслуг агентов перед компанией¹.

Организационный порядок страховой компании должен быть прописан и подтвержден. На любую из указанных должностей должна быть создана должностная инструкция, предусматривающая особенности взаимоотношения сотрудников между собой и руководством компании, различные необходимые регламенты.

¹ Юлдашев Р. Т. Введение в продажу страхования, или как научиться продавать надежду, изд. доп и перераб. М.: Анкил, 2016. С. 85.

Руководство сетью совершается на основании комплекта подготовленных для этой цели документов и основывается на четырех главных принципах маркетинга:

- создание плана работы агентской сети компании;
- систему деятельности персонала и страховых агентов компании;
- выполнение контроля над работой агентской сети компании;
- вознаграждение работы персонала и страховых агентов компании.

Управление над работой страховых агентов выполняет страховщик или страховое предприятие, так же посредством выполнения ревизий их работы и предоставляемой ими отчетности об обеспечении сохранности и использовании бланков страховых полисов, сертификатов, об обеспечении сохранности денежных средств, полученных от страхователей и исполнения иных полномочий¹.

Страховые представители должны владеть информацией о работе страховой компании. Обязаны обеспечивать ее страхователям, застрахованным лицам, выгодоприобретателям, лицам, имеющим намерение заключить сделку страхования, по их требованиям, а также раскрывать указанным лицам информацию о своем наименовании, полномочиях и деятельности. Сюда включая контактные телефоны, режим работы, место нахождения (для страховых агентов – юридических лиц), перечень оказываемых услуг и их цена, в том числе размер своего вознаграждения².

В виду всего вышеперечисленного следует подвести итог:

1) концепцию мотивации агентской сети можно считать выстроенной в том случае, если в компании существуют все три компонента: имиджевая, общественная и материальная составляющая;

2) к имиджевой мотивации относятся доски почета, разного рода награды, значки и знаки отличия, грамоты, подарки, сувениры с логотипом

¹ Дергалина Ю. Е. Развитие агентской сети страховой компании в условиях экономического кризиса. 2016. № 12. С. 21–23.

² Разумовская Е. А., Фоменко В.В. Страховой рынок. Учебное пособие. М.: Анкил, 2016. С. 287–289.

компании. Все это дает отличившимся представителям значительно другое положение и символизирует признание перед компанией;

3) общественная мотивация включает в себя приглашение в союз страховых агентов, большую вероятность получить скидки на страхование своего личного имущества за счет стажа работы в компании, за объем, принесенный в бизнес;

4) материальная мотивация – это развитая шкала комиссионного вознаграждения, премии, продвижении по службе.

Все эти выше перечисленные примеры, достаточно доступные инструменты, помогающие объединить коллектив, почувствовать себя единой, сплоченной командой.

Организация работы страховых посредников Контролирование работы страховых агентов и страховых брокеров осуществляет страховая компания и определенная законом организация по страховому надзору. Страховщики организуют учет страховых посредников, с которыми они подписали договорные соглашения. Такие реестры, как правило, размещаются на официальных страницах в Интернете для того, чтобы потенциальные страхователи смогли проверить информацию о посреднике. Страховые агенты не являются штатными сотрудниками страховых организаций. Для проведения работы со страховыми агентами в офисах страховщиков разработаны положения о порядке их работы, расчетов с ними, ответственности за нарушения, сроках сдачи отчетов о проделанной работе. Сегодня страховые компании пытаются уменьшить расходы на оплату услуг страховых брокеров и страховых агентов. С этой целью все больший оборот набирают прямые продажи и приобретение страхового полиса через Интернет. Прямые продажи связаны с визитом потенциального клиента непосредственно в офис страховщика и приобретением у менеджера необходимого страхового документа. Рост интернет-продаж обусловлен нежеланием страхователей терять свое время на посещение страховых офисов. В такой ситуации страховые агенты и брокеры обязаны находить

новые методы и подходы для привлечения клиентов и увеличения объемов полученных страховых премий.

2.3 Ответственность страхового агента при осуществлении им своей деятельности

По статистике, за прошедшие 2017-2018 года и первую половину текущего года правоохранительными органами зафиксировано более 300 000 фактов мошенничества в области экономики, из которых на страховую сферу приходится около 1500 случаев. Однако приведённый показатель может быть существенно увеличен, если учесть неординарность криминальных схем мошенничества и сложность их выявления.

Страховое дело предусматривает организацию мер, направленных на защиту имущественных интересов заинтересованных лиц при возникновении страхового события.

Страховое мошенничество, когда же оно зародилось? В период существования СССР страховую деятельность осуществляла единственная организация - Госстрах. Схемы незаконного присвоения страховых выплат и прочие мошенничества в сфере страхования носили единичный характер и в основном были связаны с фиктивными угонами автомобилей и падежом скота. Ситуация радикально изменилась в 1992 году с принятием Закона «Об организации страхового дела». В 2002 году в России была введена система обязательного страхования (Федеральный закон от 25 апреля 2002 № 40-ФЗ (ред. от 01 мая 2019) «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»)¹.

Активное развитие частного сектора в сфере страховых услуг привело к формированию криминального рынка, в рамках которого осуществлялась подделка полисов, организовывались фиктивные ДТП, принимались

¹ Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ // СЗ РФ. 2002. № 223. Ст. 21.

формальные решения судебных органов и пр. Мошенничество в сфере страхования регулируется в ст. 159.5 «Уголовного кодекса Российской Федерации» от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 23.04.2019 г.)¹.

Потерпевшим субъектом данного злодеяния может быть как застрахованное лицо (выгодоприобретатель), так и страховая компания. В последнем случае преступления совершаются сотрудниками страховой организации внутри предприятий, к которым относятся страхователи и посредники. Против страхователя злостные действия совершаются сотрудниками СК или страховыми посредниками; к отдельному типу преступлений относят сделки, совершаемые фиктивными организациями.

Состав преступления может состоять в следующем:

- застрахованное лицо приложило усилия для наступления страхового случая путём обмана или искажения информации при оформлении полиса;
- произошедшие с обладателем полиса неприятности были им ожидаемы, а требуемые для этого расходы заранее планировались;
- страхователь являлся активным исполнителем инсценировки или намеренно спровоцировал наступление события;
- инициатор злодеяния действовал через третьих лиц или являлся проводником чужой воли.

Если выгода от мошеннических деяний адресована страховщику, то состав преступления будет заключаться в несоблюдении положений, установленных договором и законом, искажении фактов и информации, неисполнении договора в личных или корпоративных целях.

В настоящее время различают следующие виды правонарушений в области страхования:

¹ Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 года № 63-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 207. Ст. 159.5.

- мошенничество (ст. 159 УК РФ);
- уничтожение, повреждение или хищение документов, печатей и пр. (ст. 325 УК РФ);
- злоупотребление служебными полномочиями (ст. 201 УК РФ);
- подкуп (ст. 204 УК РФ);
- присвоение имущества или растрата (ст. 160 УК РФ);
- подлог (ст. 292 УК РФ);
- взятка (ст. 291 УК РФ);
- фиктивная и незаконная предпринимательская деятельность (ст. 171, 173 УК РФ).

Мошенничество в области страхования в зависимости от инициатора преступления классифицируется на 2 вида:

- деяние, направленное против интересов страховщиков (подделка страховых случаев, страховых документов и пр.);
- схема, направленная против интересов страхователей (создание невыгодных условий договора, введение в заблуждение страхователей относительно выгоды страхования, создание фиктивных организаций).

Субъектами подобного мошенничества выступают страховщики, которые чаще всего вводят страхователей в заблуждение относительно выгоды условий договора страхования. Под страховыми выплатами, небольшими взносами, как правило, маскируются весьма убыточные для страхователя условия.

Кроме того, мошенники могут создавать фиктивные СК с поддельными документами. Выступая от имени крупной, авторитетной СК, они заключают договора со страхователями, берут деньги и исчезают.

Так же в Российской Федерации широко распространено мошенничество в сфере страхования транспортных средств.

По данным Федеральной службы, контролирующей рынок страховых услуг, 70% преступлений совершается при страховании транспортных средств.

Чаще всего выявляются такие злодеяния, как:

- приписка ущерба при ДТП;
- страхование машин с уже имеющимся ущербом;
- сокрытие информации об алкогольном или наркотическом опьянении водителя в момент ДТП.

В последнее время массовый характер стали носить махинации с документами и бланками страховых полисов.

Наиболее распространёнными приёмами такого мошенничества являются:

- использование похищенных бланков;
- намеренная порча и списание бланков (так называемый «полис напрокат»);
- специальное занижение агентом размера премии по полисам (по сговору со страхователем);
- оформление полиса «задним числом»;
- фальсификация бланков и печатей и их использование.

Иногда целью совершения преступления не является получение страховой выплаты. Обогащение возможно за счёт сбережения страхователем страховой премии, которую он, согласно Закону об ОСАГО, обязан уплатить.

С этой целью водитель за символическую плату приобретает поддельный страховой полис или подлинный бланк, но оформленный без ответственности страховщика, беспрепятственно ездит по дорогам. Однако в случае ДТП пострадавшая сторона не сможет по поддельному полису получить выплаты от страховщика.

Застрахованное лицо, оформившее поддельный полис, также является соучастником преступления по ст. 159.5 «Уголовного кодекса Российской Федерации» от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 23 апреля 2019 г.). Масштабы торговли фальшивыми полисами довольно велики. Откуда же берут бланки мошенники? Оказывается, что все намного проще: их похищают и продают недобросовестные агенты, а также СК, ушедшие с рынка страхования. За каждой из сошедших с дистанции компаний числятся множество чистых бланков полисов, которые они, согласно закону, обязаны были сдать в Российские Союзы Автостраховщиков, но не сделали этого.

Мошенничеством в сфере транспортных средств, занимаются, как правило, не в одиночку, а группами. В преступный сговор, кроме страхователя и сотрудника СК, могут также входить технические эксперты и служащие компетентных органов. Проблема финансовых махинаций при страховании автотранспорта является очень актуальной. Рынок обязательной автогражданской ответственности продолжает расти, но увеличивается также и степень убыточности данного бизнеса.

Убыточным данный вид страхования становится и ввиду роста численности мошеннических операций на рынке страхования. По оценкам аналитиков, каждый четвертый страховой случай по «автогражданке» сопровождается теми или иными нарушениями или мошенническими действиями.

Еще одним видом мошенничества является, мошенничество в сфере пенсионного страхования. Рынок пенсионного страхования наполнен мошенническими схемами, и они с каждым годом становятся всё более жестокими. Чаще злодеяния встречаются в рамках добровольного страхования. В России выявлены преступные действия лиц частных пенсионных СК, которые под видом агентов государственного страховщика попытались перевести накопительную пенсию в собственную фирму.

Очень распространена схема, предполагающая якобы участие в программе иностранного страхового агента на выгодных для страхователя

условиях. К примеру, предлагается такое условие: страхователь вносит определённую сумму сроком на 5 лет, и если в этот период не наступает страховое событие, то по истечении этого срока, он получит весомое вознаграждение.

Стоит рассмотреть вопрос ответственности за мошенничество в сфере страхования в 2019 году. Мошеннические деяния в сфере страхования в РФ являются уголовно наказуемыми и рассматриваются в контексте ст. 159.5 «Уголовного кодекса Российской Федерации» от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 23.04.2019 г), которая предусматривает несколько вариантов наказания.

Для одного человека:

штраф в размере 12 тыс. р. или совокупного дохода обвиняемого за 1 год;

- 360 ч. обязательных работ;
- до 1 года исправительных работ;
- до 2 лет принудительных работ;
- до 120 суток ареста;
- до 2 лет ограничения свободы.

Для группы лиц, действовавших по предварительной договоренности и причинивших значительный ущерб, могут быть вменены следующие варианты наказаний:

- штраф до 300 тыс. р. или в сумме дохода за 2 года;
- до 440 ч. обязательных работ;
- до 2 лет исправительных работ;
- до 5 лет принудительных работ + до 1 года лишения свободы;
- заключение сроком до 4 лет.

Сегодня привлечь к ответственности мошенников довольно сложно. Для этого с недавних пор разработаны специальные разъяснения Пленума Высшего Суда по поводу нормативов применения статьи 159.5 «Уголовного

кодекса Российской Федерации» от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ (ред. от 23.04.2019 г.).

Судебные органы обязаны знать следующее:

– получение имущественной выгоды рассматривается как мошенничество только тогда, когда в момент завладения обвиняемый имел цель не выполнять свои прямые обязательства и присвоить материальные ценности в собственное распоряжение;

– в ходе страховой сделки имели место обман и злоупотребление доверием;

– лица, участвующие в страховых махинациях, относятся к руководящему составу или к экспертному отделу.

Практика показывает, что СК, дабы ещё больше нажиться на своих клиентах, стараются любыми путями отказать пострадавшему в выплате страхового возмещения. Однако большинство дел удаётся разрешить в пользу потерпевшего.

Так же, введена административная ответственность страховых агентов и страховых брокеров за отказ от заключения договоров обязательного страхования и навязывание дополнительных услуг Федеральным законом «О внесении изменений в статью 15.34.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 03 июля 2016 г. № 319-ФЗ¹.

Данным законом введена административная ответственность страховых агентов и страховых брокеров за отказ от заключения договоров обязательного страхования и навязывание дополнительных услуг.

К тому же, согласно дополнению статьи 15.34.1 «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (ред. от 01.05.2019 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 12.05.2019 г.)².

¹ Федеральный закон «О внесении изменений в статью 15.34.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 03 июля 2016 г. № 319-ФЗ.

² Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // СЗ РФ. 2001. № 207. Ст. 15.

Необоснованный отказ страховой организации, страхового агента, страхового брокера от заключения публичных договоров, предусмотренных федеральными законами о конкретных видах обязательного страхования, либо навязывание страхователю или имеющему намерение заключить договор обязательного страхования лицу дополнительных услуг, не обусловленных требованиями федерального закона о конкретном виде обязательного страхования, влечет наложение административного штрафа:

- на должностных лиц - от 20 до 50 тысяч рублей;
- на юридических лиц - от 100 до 300 тыс. рублей.

За административные правонарушения, предусмотренные настоящей статьей, страховой агент - физическое лицо, страховой брокер - физическое лицо, сотрудник страховой организации, осуществляющие заключение договоров страхования, рассмотрение заявлений, обращений потребителей финансовых услуг, а также операции с денежными средствами, несут административную ответственность как должностные лица.

Стоит рассмотреть вопрос о возмещении убытков страхователю. В ст. 14.1 Федерального закона « Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств » от 25 апреля 2002 № 40-ФЗ (ред. от 01.05.2019).

Таким образом, стоит заметить, что на страховых агентов возлагается большая ответственность за свою деятельность. За которую, в свою очередь, агент может понести не только административную, но и уголовную ответственность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Страховой рынок – составная часть финансового рынка страны, где предметом купли-продажи являются страховые продукты. Всеобщность страхования определяет непосредственную связь страхового рынка с финансами предприятий, финансами населения, банковской системой, государственным бюджетом и другими финансовыми институтами, в рамках которых реализуются страховые отношения.

Страховой рынок выполняет ряд взаимосвязанных функций: компенсационную, накопительную, распределительную, предупредительную и инвестиционную.

Страховой рынок представляет собой сложную развивающуюся интегрированную систему, к звеньям которой относятся страховые организации, страхователи, страховые продукты, страховые посредники, профессиональные оценщики страховых рисков и убытков, объединения страховщиков, объединения страхователей и система его государственного регулирования.

Как ни в какой другой отрасли предпринимательской деятельности в страховой деятельности велика роль государственного воздействия. Государство само осуществляет страхование и ведет государственный надзор в области страхования.

Для создания цивилизованного страхового рынка необходимо повысить ответственность субъектов страхового дела за нарушение страхового законодательства, а также способствовать введению норм делового оборота. Недобросовестное поведение некоторых страховых компаний формирует негативное отношение к страхованию со стороны страхователей и, в конечном счете, отрицательно отражается на спросе на страховые услуги.

К числу внутренних проблем, т.е. корректируемым внутри системы страхования, за счет резервов, можно отнести такие как:

– низкая финансовая устойчивость страховщиков;

- низкий уровень профессионализма и страховой культуры;
- внутрисистемная разобщенность;
- слишком низкий показатель суверенитета российского рынка страховых услуг.

Внешними проблемами, носящими общегосударственный характер, можно назвать следующие:

- экономические (инфляция, низкая государственная поддержка, низкий финансовый потенциал страхователей и др.)
- юридические (низкий уровень общего законодательного обеспечения страховой деятельности, длительное становление страхового рынка в условиях полного отсутствия законодательной и методической базы, контроля и др.)
- политические (общеполитическая нестабильность).

Основными задачами по развитию рынка страховых услуг являются:

- формирование законодательной базы рынка страховых услуг;
- развитие обязательного и добровольного видов страхования;
- создание эффективного механизма государственного регулирования и надзора за страховой деятельностью;
- стимулирование перевода сбережений населения в долгосрочные инвестиции с использованием механизмов долгосрочного страхования жизни;
- поэтапная интеграция национальной системы страхования с международным страховым рынком.

И, в связи с тем, что страхование связано практически со всеми составляющими экономики, можно подвести итог: развитие и совершенствование страхования положительно скажется на развитии страны в целом.

Таким образом, можно сделать вывод, что страховой агент – это более высокая ступень в иерархии страховых посредников. С ним страховщик

устанавливает особый порядок трудовых взаимоотношений и финансирования. Он может нанимать агентов и контролировать работу агентской сети, совершать более ответственные сделки.

В последнее время в России ряд страховых компаний начали продавать страховые продукты через страховых агентов.

Страховым агентам, действующим на основе трудовой сделки (контракта), поручается продавать полисы не менее чем по пяти видам страхования с установлением минимального числа сделок страхования, которые должен заключить страховой агент по каждому виду страхования в месяц.

В функции страхового агента входит формирование своего портфеля таким образом, чтобы страховые премии, полученные им в текущем месяце, состояли не менее чем на половину из страховых премий по страхованию имущества организаций, оборудования, грузов и других видов страхования.

Страховые менеджеры работают только на «свою» страховую компанию, обеспечивают возобновление за определенный период не менее установленного количества сделок страхования и определенный уровень выплат по действующим сделкам страхования.

В ряде случаев страховым агентам предоставляется также право самостоятельно проводить выплаты страхового возмещения по страхованию строений, домашнего имущества и по страхованию от несчастных случаев – в пределах установленных лимитов по одному страховому случаю, а также принимать от клиентов заявления о возмещении ущерба.

В функции страхового агента входит также подготовка в течение определенного периода не менее чем одного страхового агента высокой квалификации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

РАЗДЕЛ I НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ И ИНЫЕ
ОФИЦИАЛЬНЫЕ АКТЫ

- 1 Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года // Российская газета. 25.12.1993. № 237.
- 2 Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27 ноября 1992 г. № 4015-1-ФЗ // СЗ РФ. 1992. № 207. Ст. 8.
- 3 Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть вторая) от 18 декабря 2006 года № 230-ФЗ // СЗ РФ. 2006. № 52 (Ч II). Ст. 938.
- 4 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // СЗ РФ. 2001. № 52. Ст. 15. 34. 1.
- 5 Налоговый кодекс Российской Федерации (Часть первая) от 31 июля 1998 года № 146-ФЗ // СЗ РФ. 1998. № 34 (Ч I). Ст. 19.
- 6 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 года № 63-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 207. Ст. 159.
- 7 Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ // СЗ РФ. 1994. № 207 (Ч I). Ст. 159.
- 8 Федеральный закон «О внесении изменений в статью 15. 34. 1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 03 июля 2016 года № 319-ФЗ // СЗ РФ. 2016. № 185. Ст. 15.
- 9 Федеральный закон «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» от 23 декабря 2003 года № 177-ФЗ // СЗ РФ. 2003. № 185. Ст.3.
- 10 Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ // СЗ РФ. 2002. № 223. Ст.21.
- 11 Федеральный закон «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» от 15 декабря 2001 года № 167-ФЗ // СЗ РФ. 2001. № 213. Ст. 5.
- 12 Федеральный закон «Об основах обязательного социального страхования» от 16 июля 1999 г. № 165-ФЗ // СЗ РФ. 1999. № 250. Ст. 6.
- 13 Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» от 24 июля 1998 года № 125-ФЗ // СЗ РФ. 1998. № 185. Ст. 17.
- 14 Федеральный закон «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» от 28 июня 1991 года № 1499-1-ФЗ // СЗ РФ. 1991. № 4741-1. Ст. 14.

РАЗДЕЛ II ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

- 1 Балабанов, И.Т., Балабанов А.И. Страхование / И.Т.Балабанов, А.И.Балабанов. СПб.: Питер, 2016. 256 с.
- 2 Балабанов, И. Т. Страхование. Организация. Структура. Практика / И.Т. Балабанов. М.: Питер, 2016. 256 с.
- 3 Брагинский, М.И. Сделка страхования / М.И. Брагинский. М.: Статут, 2016. 174 с.
- 4 Брызгалов, Д.В. Объединения страховщиков / Д.В. Брызгалов // Финансы. 2014. № 5. С. 42–45.
- 5 Брюханова, А.В., Кушелев Ю.Ф Развитие агентской сети страховой компании / А.В. Брюханова, Ю.Ф. Кушелев / Методическое пособие. Книга 1. БДЦ – Пресс, 2016. 230 с.
- 6 Васильев, Г.В., Шигильчева С.А. История страхового дела в России / Г.В. Васильев, С.А. Шигильчева. М.: Пресс- сервис, 2017. 251 с.
- 7 Васин, Ю.И., Щукин В.Н. Страхование право / Ю.И. Васин, В.Н. Щукин / М.: Акад. изд-во МЭГУ, 2016. 166 с.
- 8 Васильев, Г.В. Страховой агент. Путь к удаче / Г.В.Васильев / Практ. рук. Чебоксары, 2016. 136 с.
- 9 Галагуза, Н. Ф. Страховые посредники / Н.Ф. Галагуза. М.: ЮрИнфоР, 2016. 202 с.
- 10 Гомелля, В.Б. Основы страхового дела / В.Б. Гомелля / Учебное пособие. М.: Соминтек, 2005. 113 с.
- 11 Гварлиани, Т.Е. Дискуссионные вопросы теории страхования / Т.Е. Гварлиани // Финансы. 2017. № 9. С. 44–45.
- 12 Гвозденко, А.А. Основы страхового агента / А.А. Гвозденко. М.: ТК Велби. Изд-во Проспект, 2016. 464 с.
- 13 Дергалина, Ю. Е. Развитие агентской сети страховой компании в условиях экономического кризиса. 2016. № 12. С. 21–23. [Электронный ресурс].URL:http://sciencebsea.bgita.ru/2010/ekonom_2010/dergalina_razvit.htm (дата обращения 14.03.2019).
- 14 Ефимов, С. Л. Лозовский Л.Ш. и др. Словарь страховщика / С.Л.Ефимов, Л.Ш. Лозовский и др.. М.: Экономика, 2015. 321 с.
- 15 Ефимов, С. Л. Деловая практика страхового агента и брокера /С.Л. Ефимова. М.: Страховой полис, ЮНИТИ, 2016. 416 с.
- 16 Задорожный, С. В. Ищенко А. С. Современные проблемы института страхового посредничества / С.В.Задорожный, А.С. Ищенко // Молодой ученый. 2014. № 1 (03). С. 71–74.
- 17 Идельсон, В.Р. Страхование право / В.Р. Идельсон. М.: Изд. центр СО Анкил, 2015. 96 с.
- 18 Коломин, Е. В., Шахов. В.В. Словарь страховых терминов / Е.В.Коломин, В.В.Шахов. М.: Финансы и статистика, 2016. 336 с.

- 19 Комлева Н.В. Страховой рынок в 2009 году / Н.В. Комлева // Аудитор, № 2. 2012 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sistemnyy-risk-na-rossiyskom-strahovom-rynke> (дата обращения 23.02.2018).
- 20 Крымов, А.А. Мастерство страхового агента /А.А. Крымов. М.: Бератор-Пресс, 2016. 122 с.
- 21 Крымов, А.А., Вяткин Ю.Г. Практическая психология для страховых агентов / А.А.Крымов, Ю.Г.Вяткин. М.: Психологическая служба Марко медиа, 2015. 63с.
- 22 Медведев, Ю.А., Пинкин Ю.В. Стартовый курс страхового консультанта / Ю.А. Медведев / Серия Легкая работа с трудным клиентом. М.: МарТ; Ростов на/Д : МарТ, 2014. 284 с.
- 23 Навигатор страхового агента, Выпуск 3. М.: Деловой формат, 2016. 100 с.
- 24 Никулина, Н. Н. Страхование / Н.Н. Никулина, Л.Ф. Суходоева, Н.Д. Эриашвили. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. 503 с.
- 25 Разумовская, Е. А., В. В. Фоменко. Страховой рынок / Е.А. Разумовская, В.В. Фоменко / Учебное пособие. М.: Анкил, 2016. 274 с.
- 26 Рыбкин, И.В. Секреты мастерства страхового менеджера. Как быстро набрать агентов и эффективно управлять группой / И.В. Рыбкин. М.: Институт общегуманитарных исследований. М.: Литагент ИОИ, 2017. 530 с.
- 27 Семенова, А. Грабли агентской сети / А.Семенова // Современные страховые технологии. 2016. № 5. С. 34–39.
- 28 Скамай, Л.Г. Страховое дело: учебник и практикум для СПО / Л. Г. Скамай. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Издательство Юрайт, 2017 . 293 с.
- 29 Скамай, Л.Г., Мазурина Т.Ю. Страховое дело /Л.Г.Скамай, Т.Ю. Мазурина / Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2014. 256 с.
- 30 Страхование от А до Я / под ред. Л.И. Корчевской, К.Е. Турбиной. М.: ИНФРА-М, 2016. 624 с.
- 31 Соколова, Н.Д. Современные страховые технологии / Н.Д. Соколова // Финансовая газета, 2016. № 39.
- 32 Сплетухоx, Ю.А., Дюжиков Е.Ф. Страхование / Ю.А. Сплетухоx, Е.Ф.Дюжиков. Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2016. 312 с.
- 33 Федорова, Т.А. Страхование: учебник / Под ред. Т.А. Федоровой . 2-е изд., перераб. и доп. М.: Экономистъ, 2014. 875 с.
- 34 Фогельсон, Ю. Б. Комментарий к страховому законодательству / Ю.Б. Фогельсон. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮРИСТЪ, 2016. 347 с.
- 35 Худяков, А.И. Страхование право / А.И. Худяков / СПб.: Изд-во Р. Асланова Юридический центр Пресс, 2015. 689 с.
- 36 Чернова, Г.В. Страхование / Г.В. Чернова / учебник. М.:ТК Велби, Изд-во Проспект, 2017. 432 с.
- 37 Щербаков, В.А., Костяева Е.В. Страхование /В.А. Щербаков, Е.В. Костяева / учебное пособие. М.: КНОРУС, 2017. 312 с.

- 38 Хейдема, Джеймс М. Увлеченный агент: руководство для агентов по страхованию жизни / Джеймс М., Хейдема; пер. с англ. [А.В. Лисовского]. Москва; Берлин: Инфотропик Медиа, 2012. 263 с.
- 39 Худяков, А. И., Демидова, Г. С., Худяков, А. А. Основы страхового права: учебное пособие /А. И. Худяков, Г. С. Демидова, А. А. Худякова; Министерство образования и науки РФ. Южно-Уральский государственный университет. Юридический факультет. Кафедра гражданского права и процесса. Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. 432 с.
- 40 Шахов, В. В. Страхование / В.В.Шахов / Учебник для вузов. М.:ЮНИТИ, 2013. 311 с.
- 41 Шихов, А.К. Страхование / А.К. Шихов / Учеб. пособие для вузов. М.: ЮНТИ-ДАНА, 2016. 431 с.
- 42 Шелехов, К.В., Бигдаш В.Д. Страхование / К.В. Шелехов, В.Д. Бигдаш / Учеб. пособие. Киев: МАУП, 2017. 419 с.
- 43 Юлдашев, Р. Т. Введение в продажу страхования, или как научиться продавать надежду / Р.Т.Юлдашев / изд. доп и перераб. М.: Анкил. 2016. 136 с.
- 44 Юлдашев, Р.Т. Страховой агент: путь в профессию. / Р.Т. Юлдашев. М.: Анкил, 2016. 128 с.

Раздел III ДИССЕРТАЦИИ И АВТОРЕФЕРАТЫ ДИССЕРТАЦИЙ НА СОСКОНИЕ УЧЕНОЙ СТЕПЕНИ

- 1 Антипов, А.В. Правовое регулирование деятельности страховых агентов и страховых брокеров: автореф. дис. ... канд. юрид. наук / А.В. Антипов. М., 2010. 25 с.
- 2 Архипов, А. П. Эффективность страховой деятельности: автореф. дис. ... докт. экон. наук / А.П. Архипов. М., 2015. 37 с.
- 3 Галагуза, Н. Ф. Страхование посредничество: значение, формы, перспективы: автореф. дис. ... канд. экон. наук / Н.Ф. Галагуза. М., 2001. 24 с.
- 4 Жарова, М. В. Страховой рынок и основные проблемы его становления в России: автореф. дис. ... канд. экон. наук / М.В. Жарова. Нижний Новгород, 2000. 28 с.
- 5 Кечуткина, Е.В. Страхование жизни как вид социальной защиты и технология управления социальными рисками: автореф. дис. ... канд. соц. наук / Е.В. Кечуткина. М., 2016. 31 с.

- 6 Насырова, Г.А. Институциональное обеспечение системы регулирования страховой деятельности: автореф. дис. ... докт. экон. наук / Г.А. Насырова. Санкт- Петербург, 2017. 37 с.
- 7 Рыболовлева, О.А. Социальная технология как способ совершенствования управления профессиональным развитием страховых агентов: автореф. дис. ... канд. соц. наук / О.А. Рыболовлева. Орел, 2016. 22 с.
- 8 Трофимова, Е. Е. Страховой рынок и факторы устойчивости страховой компании : автореф. дис. ... канд. экон. наук / Е.Е. Трофимова. М., 1999. 26 с.