

бах, інвестиціям, забезпечення зовнішньоекономічних зв'язків замовника. Часто пакет включає в себе не тільки банківські послуги, споживчий кредит, наприклад, може бути об'єднаний зі страхуванням життя. Банк може збільшити капітал підприємства клієнта, допомогти в управлінні фінансами, управлінні. Важливе також неформальне спілкування.

**Висновки.** Банківський маркетинг можна охарактеризувати як дослідження і використання ринків найбільш прибуткових фінансових інститутів банківських продуктів і послуг з урахуванням реальних потреб клієнтів. Це передбачає встановлення чітких цілей і засобів їх досягнення, розроблення конкрет-

них заходів щодо реалізації банківських навчальних ресурсів. Завдяки інноваційному маркетингу банку на основі автоматизації банківських процесів і використання нових банківських технологій маркетингові послуги надають потенційним клієнтам повну інформацію про послуги, яка заохочує їх користуватися цими послугами.

Таким чином, в умовах ринку, маркетинг стає одним із найважливіших концепцій управління конкурентними перевагами банку. Він використовується для поліпшення системи управління, дає змогу розробляти стратегії, підвищити задоволеність клієнтів, конкурентні переваги на ринку.

### Список літератури:

1. Лютий І.О. Банківський маркетинг / І.О. Лютий [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.pidruchniki.ws](http://www.pidruchniki.ws).
2. Банківський маркетинг в Україні: реалії та перспективи : зб. наук. праць за матеріалами міжнар. наук.-практ. конф. (25–26 січня 2013 р.). – Сімферополь : Economics, 2013. – 172 с.
3. Через недовіру до банків українці віддають перевагу накопиченню готівки // GFK, Фінансові дослідження. – 2009 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.gfk.ua/public\\_relations/press/press\\_articles/003704/index.ua.html](http://www.gfk.ua/public_relations/press/press_articles/003704/index.ua.html).
4. Вплив кризи на маркетингову діяльність підприємств та поведінку споживачів : зб. наук. праць НУ «Львівська політехніка». – 2010. – № 5. – С. 181–188.
5. Банки говорять і показують: режим економії на рекламі // Маркетинг, реклама, PR. – 2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ua.prostobankir.com.ua>.
6. Веселова М.Ю. Сучасні тенденції застосування маркетингу в банках України / М.Ю. Веселова // Молодий учений. – 2016. – № 1(28). – С. 26–30.

УДК 368.021

**Клапків Ю.М.,** к. е. н.,  
доцент кафедри фінансів імені С.І. Юрія  
*Тернопільський національний економічний університет*

## ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИХ АГЕНТІВ НА РИНКУ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

**Клапків Ю.М. Особливості діяльності страхових агентів на ринку страхових послуг України.** У статті досліджено особливості сучасної діяльності страхових агентів. Аргументовано необхідність реєстрації страхових агентів та підвищення вимог до їх фахової підготовки. Визначено проблеми державного регулювання діяльності страхових агентів. Запропоновано законодавчо нормувати діяльність мультиагентів. Обґрунтовано доцільність підвищення уваги до даних страхових посередників як основного представника страхової компанії.

**Ключові слова:** страхові агенти, мультиагенти, реєстр страхових агентів, фахова підготовка, посередники.

**Клапків Ю.М. Особенности деятельности страховых агентов на рынке страховых услуг Украины.** В статье исследованы особенности современной деятельности страховых агентов. Аргументирована необходимость регистрации страховых агентов и повышения требований к их профессиональной подготовке. Определены проблемы государственного регулирования деятельности страховых агентов. Предложено законодательно нормировать деятельность мультиагентов. Обоснована целесообразность повышения внимания к данным страховым посредникам как основным представителям страховой компании.

**Ключевые слова:** страховые агенты, мультиагенты, реестр страховых агентов, профессиональная подготовка, посредники.

**Klapkiv J.M. Features of the activities of insurance agents in the market of insurance services in Ukraine.** In the article the features of modern activity of insurance agents are investigated. The need for registration of insurance agents is argued, and the requirements for their training are increased. The problems of

state regulation of the activity of insurance agents are determined. It was proposed to regulate the activity of multiagents legislatively. The expediency of increasing the attention to these insurance intermediaries as the main representatives of the insurance company is substantiated.

**Keywords:** insurance agents, multiagent, register of insurance agents, vocational training, intermediaries.

**Постановка проблеми.** Вітчизняний ринок страхових послуг суттєво відрізняється від візця розвинених країн, помітно даний аспект і в розвитку страхових посередників, зокрема у діяльності страхових агентів, основних репрезентантів страхових компаній на ринку страхових послуг.

В Україні страховими агентами (залежними страховими посередниками) є особи, які виконують посередницькі функції для або від імені однієї або більше страхових компаній, якщо пропонувані страхові продукти не є між собою конкурентними. Юридичні норми більшості країн конкретизують можливість праці як залежний страховий агент на одну компанію в межах страхування життя, та на іншу компанію в межах ризикового страхування, зважаючи на обов'язок розподілу цих видів діяльності між окремими інституціями, що дає змогу агенту самостійно обирати другого працедавця навіть за наявності в межах страхової чи фінансової групи інституції, що надає необхідні страхові послуги. Своєю чергою, за дії та помилки залежного агента відповідає страхова компанія, послуги якої він пропонує.

Занепад сучасної страхової культури в Україні дає нам змогу погодитися зі словами, сказаними майже сто років тому, у 1925 р., І. Біскупським: роль страхового агента важливіша та вагоміша навіть за страхових брокерів, адже саме завданням страхового агента є поширення основ страхової культури та інформування домогосподарств про цілі та необхідність страхування, залучення потенційних клієнтів до укладення договору страхування [1].

Як зазначає Я. Лазовські, лише після популяризації страхування професія агента стає постійним заняттям – з'являється професійний агент, що є необхідним для масового укладання страхових договорів. Навіть зараз, як зазначив у 1927 р. Я. Лазовські, «ще зустрічаються агенти, що не є професійними посередниками, а виконуючими цю функцію від випадку до випадку» [2]. Слід відзначити, що в незалежній Україні професія страхового агента для більшості також є лише способом додаткового доходу, а не основним видом діяльності, адже робота від імені однієї страхової компанії та в її інтересах викликає певний негатив сприйняття у потенційного клієнта на відміну від мультиагентів, представлених у ЄС, з якими агент працює впродовж тривалого часу та для якого підбирає кращі пропозиції репрезентовані на ринку страхових послуг даної країни.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вивченням проблематики діяльності страхових агентів займаються такі вітчизняні дослідники та практики: В.Д. Базилевич, І.А. Габидулін,

Н.В. Гудима, О.М. Залетов, Р.В. Пікус, С.С. Осадець, А.Ф. Філонюк, В.М. Фурман, Я.П. Шумелда. Віддаючи належне розробкам практиків та вчених у цій галузі, слід зазначити, що подальшого вивчення потребують питання, які безпосередньо стосуються регулювання діяльності страхових агентів. Необхідне розроблення основних підходів до діяльності даного типу страхових посередників з урахуванням забезпечення прозорості та інформаційної відкритості ринку посередницьких послуг.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є виокремлення специфіки діяльності страхових агентів як репрезентантів страхової компанії, вивчення проблематики реєстрації страхових агентів та можливостей на нормативно-правовому рівні забезпечення мультиагентської діяльності страхових агентів для ефективного розвитку прозорого ринку страхових послуг України.

**Виклад основних результатів.** Приголомшливою відмінністю між українським страховим посередництвом та європейським є власне підхід до агентської діяльності.

Українське законодавство не передбачає діяльності страхового агента, від імені більш як одного страховика, у чому ми вбачаємо суттєвий недолік, адже це фактично обмежує можливості фізичної особи, основний вид діяльності якої – посередництво на ринку страхових послуг. Подібних обмежень немає на ринку страхових послуг розвинених країн, хоча й у них є певні відмінності. Так, у Республіці Польща є можливість агентської діяльності як від імені одного страховика за аналогією із Україною, так і репрезентація цілої низки страхових компаній в особі одного агента, тобто мультиагента.

Згідно з класифікацією, запропонованою Директивою Європейського Парламенту і Ради 2002/92/ЄС від 09 грудня 2002 р. «Про страхове посередництво», мультиагенти, як і страхові брокери, – «незалежні» страхові посередники, тоді як страхові агенти у притаманному в Україні трактуванні – це «залежні» страхові посередники.

Отже, залежними страховим посередником є особа, яка виконує посередницькі функції для або від імені однієї або більше страхової компанії, якщо пропонувані страхові продукти не є між собою конкурентними.

Суттєвою відмінністю діяльності мультиагента або незалежного агента, як і страхового брокера, є власна відповідальність, та, зважаючи на обсяги операцій, можливі й ризики. Європейське законодавство передбачає обов'язок страхування цивільної відповідальності незалежного страхового посередника.

Переважно розмір страхової суми обов'язкової цивільної відповідальності є рівним як для мульти-агентів, так і для страхових брокерів. Так, у Польщі з 2014 р. розмір страхової суми на один страховий випадок становить 1 250 618 євро в еквіваленті та 1 875 927 євро на всі випадки [3].

Забезпечення відповідальності особливо актуальне, зважаючи в тому числі і на ст. 8 Закону Польщі «Про страхове посередництво», де окреслюється необхідність агентської діяльності не лише з вимогами Цивільного кодексу, але й із засадами добрих звичаїв [4]. Дана вимога хоча й не однозначна, але, на нашу думку, і не безпідставна. Страховий агент на ринку страхових послуг – історично сформована та одна з найстаріших форм репрезентації компанії.

Навіть підрахунок кількості страхових посередників – агентів, на жаль, у нашій державі на відміну від країн ЄС залишається проблематичним. На державному рівні встановлюються окремі вимоги лише до страхових агентів, які є суб'єктами господарювання. Згідно з національним класифікатором України ДК 009:2010 2Класифікація видів економічної діяльності», страхове посередництво розглядається у розділі К як «допоміжна діяльність у сфері страхування та пенсійного забезпечення» чи «інша допоміжна діяльність у сфері страхування та пенсійного забезпечення».

Це дає змогу навіть допоміжну діяльність поділити на базову та іншу, де базова допоміжна діяльність – це переважно діяльність страхових агентів і брокерів (страхове посередництво) під час продажу, ведення переговорів або пропонування щорічної ренти та полісів страхування й перестраховування. Інша ж допоміжна діяльність пов'язана зі страхуванням і пенсійним забезпеченням (окрім фінансового посередництва, врегулювання претензій і послуг страхових агентів): діяльність розпорядників врятованого майна, актуарні послуги.

Включає даний розділ і «Оцінювання ризиків та завданої шкоди», що дає змогу страховим компаніям проводити аутсорсинг частини власних дій, складників страхової послуги, а саме надання послуг у сфері страхування, таких як оцінювання та врегулювання страхових позовних вимог.

Винятком є лише частина страхових агентів, що працюють в Україні. Так, параграф 49.3 ст. 49 Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» передбачає, що страхові агенти мають право здійснювати посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності за умови їх реєстрації в Мотормному (транспортному) страховому бюро України (МТСБУ) в порядку, встановленому Уповноваженим органом за поданням МТСБУ [5]. Відзначається, що кваліфікаційні вимоги до страхових агентів, необхідні для здійснення вказаного виду посередницької діяльності, встановлюються Уповноваженим органом за поданням МТСБУ.

Відповідно, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, Розпорядженням № 1270 від 18 квітня 2013 р. затвердила Порядок реєстрації страхових агентів, які мають право здійснювати посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів [6].

Розпорядженням № 2410 від 23 липня 2013 р. встановила Кваліфікаційні вимоги до страхових агентів, необхідні для здійснення посередницької діяльності з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів [7].

Порядком реєстрації страхових агентів, які мають право здійснювати посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів передбачено, що страхові агенти, які є фізичними чи юридичними особами, мають право здійснювати посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності за умови їх реєстрації в МТСБУ.

Створення Реєстру страхових агентів, безумовно, є позитивним кроком, але потребує, на нашу думку, поширення на всі види страхування, оскільки підвищує довіру потенційних клієнтів до інституту страхових посередників та змушує агентів стежити за своєю діловою репутацією і рівнем кваліфікації.

На нашу думку, реєстрація страхових агентів має низку переваг для потенційного споживача страхових послуг, тому необхідним є внесення змін до Закону України «Про страхування» для закріплення на законодавчому рівні обов'язкової реєстрації страхових агентів за аналогією із Законом України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», де ст. 49 представляє імперативну норму, відповідно до якої страхові агенти мають право здійснювати посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності за умови їх реєстрації в МТСБУ. На основі вказаної норми і був прийнятий зазначений вище Порядок реєстрації страхових агентів.

Одну з основних проблем упорядкованості діяльності страхових агентів, ми вважаємо, прокує відсутність будь-яких вимог щодо їхнього обліку. Вирішити дане питання можливо шляхом прийняття вимоги, відповідно до якої, по-перше, не лише страховик буде зобов'язаний вести реєстр страхових агентів, по-друге, загальний перелік страхових агентів із прив'язкою до конкретного страховика буде міститися у відповідному Державному реєстрі.

Це рішення, на нашу думку, дасть змогу не лише юридично визначити кожного страхового посередника-агента, але й у разі спорів чи конфліктів чітко ідентифікує відповідальність страхової компанії за власного страхового агента та зменшить обсяги страхового шахрайства в Україні. Відродження

довіри до страхових послуг із легкістю перекидає додаткове фінансування на розроблення електронного варіанту реєстру.

Реалізація даної пропозиції буде відповідати вимогам Директиви № 2002/92 ЄС про посередництво у страхуванні, де визначено реєстраційні вимоги до страхових посередників: страхові та перестрахові посередники повинні бути зареєстровані в компетентному органі, в їх державі – учасниці походження. Будь-який страховий чи перестраховий посередник, що бажає вперше займатися посередницькою діяльністю, повинен повідомити про це компетентні органи власної держави [8].

Вивчаючи питання сертифікації страхових агентів в Україні, Н.В. Приказюк рекомендує використовувати польський досвід, до даної рекомендації підводить проведені опитування експертів щодо проблем у діяльності страхових агентів. Воно дало змогу відзначити щорічне зниження кількості страхових агентів (статистика навіть щодо їх кількості в Україні через відсутність реєстру відсутня, вважається, що в країні їх налічується близько 3,5 тис.).

Другим суттєвим результатом опитування можна вважати недобросовісність страхових агентів та можливе шахрайство серед страхових агентів, зумовлене відсутністю регламентації діяльності страхового агента на державному рівні.

Можна виокремити непрезентабельність професії страхового агента в Україні та відсутність у страховиків точної інформації про кількість страхових агентів, відсутність обов'язку реєстрації чи сертифікації страхових агентів [9, с. 73–74].

Виокремлюючи окреслені експертами проблеми, можна припустити певну еволюцію даних страхових посередників щодо наявного стандарту:

1) Більшість страхових агентів намагається виконувати функції брокера, працюючи з декількома страховими компаніями, вводячи в оману страховальників. Вирішенням даної проблеми є, на нашу думку, дозвіл функціонування мультиагентів, тобто можливість працювати агенту страховим посередником від свого імені, що можливо у разі нормативно-правових змін, що частково вирішує і наступну окреслену експертами проблему.

2) Страхові агенти не несуть відповідальність перед клієнтами. Фактично, як представники страхової компанії вони і не повинні її нести, адже за всі їх дії відповідає страхова компанія, а в разі їх праці на декілька компаній вважаємо за необхідне запровадження страхування їх відповідальності та знову ж реєстрації як мультиагента.

3) В Україні страхові агенти не навчаються окремим видам страхування для продажу страхових продуктів. Розв'язання даної проблеми Н.В. Приказюк та О.О. Губанкова вбачають у впровадженні сертифікації страхових агентів за кожним із видів страхування [9, с. 75]. Не можемо погодитися з даною опцією, яка, на нашу думку, лише сприятиме заре-

гульованості ринку. Відповідна підготовка агентів як осіб, що діють від імені компанії, повинна бути основою реноме страхової компанії, і саме тому одним з основних тактичних завдань діяльності страхових компаній повинна бути відповідна фахова підготовка осіб, що діють від її імені.

Лише належна діяльність страхових компаній щодо внутрішньої фахової підготовки страхових агентів дасть змогу вирішити основну проблему, притаманну практиці їх діяльності, а саме недовіру суспільства, часто із цілком об'єктивних причин, та передусім їх некомпетентності. Не применшуючи даного напрацювання, не можемо погодитися з обов'язком державної сертифікації страхових агентів, адже якість їх підготовки повинна бути інтересом компанії, яку вони представляють, а їх реєстрація зробить акцент на відповідальності, що, на нашу думку, безпосередньо вплине на страхове шахрайство та підвищить рівень відповідальності страхових компаній за дії власних агентів [10; 11].

Не лише країни ЄС мають значно суттєві вимоги щодо фахової підготовки страхових посередників. Так, законодавство Єгипту у ст. 127 Закону «Про нагляд і контроль над страхуванням в Єгипті» пропонує у вимогах до фахової підготовки майбутніх страхових посередників, аж п'ять взаємозамінних альтернатив:

- 1) вища освіта;
- 2) бакалаврат із підвищення кваліфікації за страховою спеціалізацією;
- 3) бакалаврат із досвідом роботи у страхуванні не менше як один рік;
- 4) середня школа або технічна середня школа з досвідом роботи у страхуванні не менше двох років;
- 5) середня школа або технічна середня школа за умови успішного складання іспитів [11].

В Україні ж страховим агентом може стати практично будь-яка дієздатна особа, її підготовка повністю перекладається на сумління страхової компанії, чийі послуги вона рекламуватиме та реалізуватиме. Саме тому особливо гострою є проблематика відсутності загального обліку й реєстрації страхових агентів та вимог щодо професійного рівня знань, навчання (крім тих, хто здійснює посередницьку діяльність з обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів) [12, с. 192–193]. Отже, вважаємо за необхідне встановлення для страхових посередників – агентів певного мінімуму відповідних знань і здібностей, корегуючи передбачені вимоги до знань і здібностей відповідно до конкретного виду посередницької діяльності та устанавлюючи мінімум годин навчального навантаження в програмі підготовки страхового агента страховою компанією.

**Висновки.** Визначено, що в Україні страхові агенти, згідно із запропонованою Директивою Європейського Парламенту і Ради 2002/92/ЄС від 09 грудня 2002 р. «Про страхове посередництво» за