

ОСОБЕННОСТИ ПОСРЕДНИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРАХОВАНИИ

Учитывая, что страховым законодательством Российской Федерации не определено понятие «страховое посредничество», «страховой посредник», целесообразно обратиться к положениям Директивы 2002/92/ЕС Европейского Парламента и Совета от 09.12.2002 г. «О страховых посредниках» (далее – Директива), согласно которой под термином «страховое посредничество» подразумевается деятельность по представлению, предложению или выполнению другой работы, по подготовке заключения договоров страхования, или заключению таких договоров, или при помощи в управлении и выполнении таких договоров, в особенности, в случае претензии.

Понятие «страховой посредник» в Директиве определено как лицо, действующее от имени и в интересах страхового предприятия, несущее полную ответственность, которому поручено собирать премии или иные взносы, предназначенные для потребителей, в соответствии с предоставлением финансовых гарантий в рамках страхования. Также под данным термином понимается любой физическое или юридическое лицо, которое осуществляет страховое посредничество на возмездной основе, за вознаграждение. Данное понятие по содержанию похоже на понятие страхового агента в российском законодательстве, которым является постоянно проживающие на территории Российской Федерации и осуществляющие свою деятельность на основании гражданско-правового договора физические лица или российские юридические лица (коммерческие организации), которые представляют страховщика в

отношениях со страхователем и действуют от имени страховщика и по его поручению в соответствии с предоставленными полномочиями [1].

В нашей стране спрос на страховые услуги носит субъективный характер, то есть в значительной степени осознанная потребность в обеспечении страховой защиты может не быть реализована в форме приобретения страховой услуги из-за неосведомленности потребителя о наличии такой услуги, ее потребительских качествах, эффективности, стоимости и так далее.

Для того чтобы потенциальный клиент, «тратил деньги на приобретение услуг по страхованию» необходимо соблюдение, как минимум, следующих условий:

1) эти услуги по своему качеству и стоимости должны быть ему действительно нужны, т.е. должны отвечать его интересам, определяемым его «рисковым портретом» и уровнем платежеспособности;

2) потенциальный страхователь должен доверять страховой компании, которая оказывает ему эти услуги.

Как известно, деятельность страховой организации по обслуживанию потребителей страховых услуг предполагает следующие основные стадии:

а) сбор информации о риске, который предполагается принять на страхование, оценка степени риска и иные подготовительные мероприятия, связанные с вынесением решения о принятии риска на страхование,

б) заключение договоров страхования,

в) сопровождение договоров страхования (внесение дополнений, изменений, прекращения и т.п.),

г) исполнение договоров страхования - урегулирование требований, вытекающих из договоров страхования (выплата страхового возмещения/страховой суммы).

Все они отражают различные стадии реализации договора страхования, и многие из них предполагают участие специалистов различных отраслей и специализаций.

Инфраструктура страхового рынка представлена не только страховыми агентами и страховыми брокерами, но и различными представителями, аварийными комиссарами, сюрвейерами, диспашерами, актуариями, страховыми аудиторами, специализированными и многопрофильными консультантами, андеррайтерами и др., в связи с чем, является целесообразным рассмотрение функционального предназначения различных специалистов в области страхования.

Консультант - лицо, консультирующее потенциальных страхователей или застрахованных, а также представляющее их интересы во внесудебных разбирательствах со страховщиками по вопросам выработки, изменения или проверки договоров страхования, а также по вопросам выполнения сторонами своих обязательств по договору страхования при наступлении страхового случая.

В нашей стране требований о лицензировании деятельности страховых консультантов не предусмотрено. По своим функциональным обязанностям страховые консультанты выполняют практически те же функции, что и страховые брокеры - осуществление деятельности по оказанию услуг, связанных с заключением договоров страхования (перестрахования) и их дальнейшем исполнении.

Риск – менеджер – специалист, «управляющий рисками», оценивающий вероятность события, которое может не лучшим образом повлиять на финансовую деятельность страховой компании, а также предусматривает негативные последствия данного события и возможные размеры ущерба.

Поскольку любая предпринимательская деятельность сопровождается различными рисками, то привлечение риск - менеджеров позволяет вовремя обнаружить риски, провести их оценку и по - возможности снизить их последствия.

Ассистанс – компании. Под термином «ассистанс» понимается помощь, содействие, поддержка. Ассистанс - компании являются посредниками между страховой организацией и ее компаньонами, в основном, иностранными (медицинские центры, туристические агентства, транспортные организации), и осуществляют свою деятельность путем оказания содействия при медицинском обслуживании, организации госпитализации и лечения, в технической помощи на дорогах, в т.ч. при организации эвакуации и транспортировки транспортного средства, его хранения и организации ремонта, предоставление услуг аварийного комиссариата, и др. Также ассистанс-компании занимаются локализацией последствий страхового случая, проводят экспертизу и дают экспертное заключение о причинах возникновения страхового события, оценивают размер ущерба и организуют работы по ликвидации последствий страхового события, занимаются урегулированием претензий.

Деятельность данных страховых посредников также необходима как для страховых организаций, так и для ее клиентов – страхователей.

Аварийный комиссар – это доверенное физическое или юридическое лицо, обладающее соответствующими знаниями и опытом, к услугам которого прибегают страховые компании для организации одного из важнейших элементов технологии урегулирования претензий (убытков) - организации процедур документального оформления страхового случая, оценки ущерба, подготовки материалов для обоснования и доказывания страхового требования страхователя в связи с наступлением страхового

случая.

Аварийный комиссар занимается осмотром застрахованного имущества, затронутого последствиями наступления страхового события, установлением характера, причин и размеров понесенных убытков, определением принадлежности наступившего события страховому случаю и наличия стороны, виновной в причинении ущерба.

Аджастер - физическое или юридическое лицо, представляющее интересы страховой компании в решении вопросов, связанных с урегулированием заявленных страхователем или выгодоприобретателем требований по возмещению ущерба, возникшего в связи со страховым случаем.

Во многом функциональные обязанности аджастера совпадают с функциями, выполняемыми аварийными комиссарами и диспашерами, а именно, аджастер анализирует факты и обстоятельства наступления страхового случая; производит расчеты величины ущерба от страхового случая; ведет от имени страховой организации переговоры со страхователем или выгодоприобретателем в части достижения соглашения о сумме страхового возмещения, подлежащего выплате; составляет экспертное заключение для страховой организации о причинах и обстоятельствах наступления страхового случая, размерах ущерба и подлежащего выплате страхового возмещения.

В морском страховании аджастер от имени судовладельца или страховщика рассматривает претензии в связи с убытками по общей аварии [2] и составляет специальный документ – отчет, устанавливающий наличие общей аварии и служащий для расчета убытков от аварии и их распределение между участниками морского предприятия согласно стоимости судна, груза и фрахта.

Сюрвейер – это эксперт, осуществляющий осмотр судов, грузов, имущества предприятий и иных объектов и предоставляющий страховщику или, по запросу аварийного комиссара заключения:

а) о состоянии указанных объектов, об особенностях объектов, о факторах, способных повлечь наступление страхового события, или о субъективных рисках — на стадии проведения предстраховой экспертизы, т.е. перед заключением договора страхования, либо

б) о причине наступления страхового случая, характере и размере повреждений — на стадии урегулирования убытков.

Сюрвейер частично выполняет функции риск – менеджмента, а именно, по заключению сюрвейера страховщик принимает решение о страховании имущества путем оформления соответствующего договора, либо об отказе в принятии предложенного риска. На основании сведений, полученных от сюрвейера страховщик определяет тарифную ставку.

Диспашер – это эксперт, обладающий знаниями и опытом в области морского права, который профессионально занимается деятельностью по установлению наличия признаков общей аварии, исчислению размера общей аварии, определению стоимости имущества, вовлеченного в общее морское предприятие, составлению расчета распределения общей аварии между участниками морского предприятия. Расчет по распределению общей аварии, составляемый диспашером, именуется диспаша.

Страховые актуарии - физические лица, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, имеющие квалификационный аттестат и осуществляющие на основании трудового договора или гражданско-правового договора со страховщиком деятельность по расчетам страховых тарифов, страховых резервов страховщика, оценке его инвестиционных проектов с использованием актуарных расчетов.

Страховщики по итогам каждого финансового года обязаны проводить актуарную оценку принятых страховых обязательств (страховых резервов). Результаты актуарной оценки должны отражаться в соответствующем заключении, представляемом в орган страхового надзора в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере страховой деятельности (орган страхового регулирования) [3]. (ст. 8.1 Закона)

Актуарии разрабатывают методы исчисления тарифных ставок, осуществляют их расчет и экономическое обоснование по долгосрочному страхованию жизни, расчеты по образованию резервов страховых взносов, определяют размеры займов, представляемых страхователям – физическим лицам в пределах страхового резерва, сформированного по договору страхования, заключенному на срок не менее пяти лет [4] и выкупных сумм, подлежащих выплате страхователю при расторжении договора страхования жизни, предусматривающего дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока, либо наступления иного события в пределах сформированного в установленном порядке страхового резерва на день прекращения договора страхования [5].

Актуарии вовлечены в процесс осуществления финансового анализа деятельности страховой компании, стратегическое планирование, анализ структуры и качества действующего портфеля и прогнозирование его развития в будущем, как по отдельным отраслям и видам страхования, так и в целом по компании. Актуарии участвуют в оценке структуры, качества и эффективности перестраховочной защиты и многих других бизнес - процессах деятельности страховщика.

Андеррайтер – специалист в области страхования, занимающийся вопросами приема на страхование определенных рисков (полный отказ от приема, прием в определенных лимитах или на ограниченных условиях и т.п.), применения экономически обоснованных тарифных ставок, отвечающий за формирование страхового (перестраховочного) портфеля страховщика (перестраховщика).

Андеррайтер выносит решение о целесообразности и возможности принимаемого на страхование риска и, по возможности, рассчитывает величину требуемой страховой премии на основе частоты предъявления требования выплаты страховых сумм по аналогичным рискам в прошлом.

Подводя итог вышесказанного, можно прийти к выводу, что при заключении, а также на протяжении всего договора страхования его сопровождают различные страховые посредники.

На предварительном этапе заключения договора со стороны страхователя может выступать консультант или брокер. Со стороны страховщика это может быть страховой агент или страховой брокер (занимаются поиском клиентов), актуарий, риск-менеджер (оценщик риска) или сюрвейер (осуществляет осмотр имущества, принимаемого на страхование).

При наступлении страхового случая к агентам могут подключаться независимые оценщики (проводят экспертизу), аварийные комиссары (устанавливают причины, характер и размер убытков, если речь идет о застрахованных судах или грузах) или диспашеры.

В последующем при урегулировании претензий могут использоваться также ассистанс – услуги, услуги аджастеров (проведение экспертизы и ликвидация убытков).

Таким образом, в настоящее время намечается тенденция к уменьшению функций страховых организаций, которые освобождаются от поиска клиентов, оценки риска, экспертизы убытка и урегулирования рискованных событий, оставляя за собой только финансовые и организационные функции.

[1] п. 1 ст. 8 Закона Российской Федерации от 27.11.92 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (далее – Закон).

[2] под общей аварией понимаются убытки, понесенные вследствие намеренно и разумно произведенных чрезвычайных расходов или пожертвований ради общей безопасности, в целях сохранения от общей опасности имущества, участвующего в общем морском предприятии, - судна, фрахта и перевозимого судном груза (ст. 284 Кодекса торгового мореплавания Российской Федерации).

[3] ст. 8.1 Закона

[4] п. 5 ст. 26 Закона

[5] п. 7 ст. 10 Закона