

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

ТАКТИКА ПОВЕДІНКИ СТРАХОВОГО БРОКЕРА В УМОВАХ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО РИНКУ

Анотація. У статті розкрито діяльність страхового брокера в процесі його роботи з клієнтом, акцентовано увагу на перевагах розроблення індивідуальних страхових продуктів. Визначено заходи, що становлять основу тактичної діяльності страхових брокерів. Проведено аналіз зовнішніх та галузевих чинників, що впливають на тактику поведінки фінансових посередників на ринку страхових послуг.

Ключові слова: страхові брокери, посередники, фахова підготовка, чинник, тактика, страхові послуги.

Постановка проблеми. Страхове посередництво притаманне Україні впродовж декількох століть, більшою мірою через страхових агентів як основної точки дотику ринку страхових послуг та суспільства. Професія страхового брокера повернулася в українську економіку більше чверті століття тому. За цей час спостерігався розвиток приватного страхування, а разом із тим і збільшення кількості, зростання ролі брокерів, які мають стати найважливішим партнером у галузі страхування для підприємств і установ. Зростання та поширення страхових послуг викликає посилення конкуренції на ринку посередницьких послуг.

Ефект поведінки конкуруючих посередників впливає не тільки на відносини між зацікавленими у цьому разі суб'єктами. Практика роботи окремих страхових посередників впливає на все навколишнє середовище, а отже, і всю страхову галузь, адже сучасна страхова послуга характеризується не лише вартістю, але й страховим покриттям, а також в умовах клієнтоорієнтованого ринку особливого значення набуває до- і післяпродажне обслуговування.

Разом із тим слід відзначити, що дана проблематика стосується як страхових посередників, так і страховиків. Усе більше зростають конкуренція в обох групах суб'єктів, примусове розширення і постійне вдосконалення пропозиції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню різних аспектів функціонування страхових посередників на ринку страхових послуг України присвячено чимало праць сучасних українських науковців, серед яких: Д. Гаманков, О. Гаманкова, О. Залетов, С. Реверчук, С. Осадець, О.Н. Налукова, Л. Нечипорук, Р. Пікус, В. Тринчук, Т. Яворська та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Хоча дослідження вітчизняних науковців і носять системний характер, проте не зосереджують увагу на стратегії та тактиці діяльності страхових посередників, оскільки досліджували діяльність страхових брокерів у межах більш широких тем.

Мета статті полягає у визначенні специфіки діяльності страхових брокерів для виокремлення тактики поведінки страхових брокерів. Водночас тактика діяльності формується під впливом внутрішніх (галузевих) та зовнішніх чинників, специфічних для ринку страхових послуг в Україні.

Вклад основного матеріалу дослідження. Зважаючи на роль, яку відіграє страховий брокер у процесі придбання страхового захисту, слід спочатку вказати на два дуже важливі елементи, які постійно пов'язані з процесом продаж за посередництвом страхового брокера до укладання страхового договору:

- по-перше, брокер створює попит на страхову послугу через формування страхових програм для клієнтів;
- по-друге, брокер створює саму страхову послугу шляхом зміни пропозиції і вирішення в межах конкретних страхових продуктів [1].

Зважаючи, що орієнтованість на використання страхових брокерів переважає в європейських компаній, безсумнівно є сумнівність виконання своїх обов'язків брокером не лише з урахуванням зобов'язань, що впливають із вітчизняних правил, а також із вимог, зумовлених директивами ЄС. Консеквенцією цього є тривалість та серйозність етапу підготовки до укладання договору страхування. Брокери після проведення відповідного аналізу ризиків повинні враховувати і пропонувати клієнтам у сформованих ними програмах не стандартну і передбачувану пропозицію окремих страховиків, а й рішення, що охоплюють увесь потенціал ринку страхових послуг. Такий склад програми призводить до того, що клієнт одержує не лише інформацію по основних продуктах, що наявні на ринку, але також дізнається про весь спектр можливостей покриття страховим захистом власних ризиків.

Наступним етапом є рішення клієнта для остаточного формування програми. Тим не менш, відповідно розроблена програма страхового захисту, а отже, і відповідність продуктів, доступних на ринку до виявлених потреб клієнта, підкріплена відповідним обґрунтуванням представленої пропозиції, приводить здебільшого якщо не до безпосереднього укладання договору, то принаймні до прийняття клієнтом рішення про включення конкретного продукту до його вибірки чи запрошення до участі в торгах, що, своєю чергою, відкриває шлях до прийняття рішення про придбання.

Власне безперервне прагнення до все більш досконалих страхових рішень для своїх клієнтів є основною тактикою діяльності страхових брокерів. Водночас постійний розвиток технологій або соціальних явищ означає, що брокери повинні йти в ногу з необхідним рівнем страхового захисту відповідно до потреб клієнтів. Це вимагає постійної роботи в напрямі переконання страховиків щодо створення відповідної пропозиції, а в подальшому – переконати клієнтів, які придбали ці рішення. Створений таким чином попит на страхові послуги сприяє розміщенню на ринку нових продуктів.

Розроблення індивідуальних страхових продуктів шляхом їх адаптації до індивідуальних потреб замовника є другим важливим елементом тактики діяльності страхового брокера. Запровадженні страховими брокерами модифікації умов стра-

хування відображаються не лише на їх клієнті. Поширення цього рішення часто призводить до того, що страхові компанії вносять його в стандартну пропозицію [2].

Саме ці заходи становлять основу тактичної діяльності страхових брокерів, вони також є основою для оцінки, проведеної роботи брокером щодо клієнта. Таким чином, прагнення брокером до досягнення найбільшої конкурентної переваги реалізується через оптимальність пропонувананих ним рішень. Своєю чергою, конкуренція на сучасному ринку брокерських послуг стимулює розвиток ринку страхових послуг. В епоху необмеженого доступу до кращих рішень і прогресивної професіоналізації галузі брокерських послуг основною конкурентною перевагою є побудова правильної страхової програми, проведення тендеру та укладання договору страхування, а в процесі дії договору й адміністрування та допомога в ліквідації збитку. Сучасні страхова послуга включає в себе набагато більше ніж лише пропозицію страхового захисту, у цей перелік входять:

- 1) аудит наявного у клієнта страхового захисту;
- 2) ідентифікація ризиків;
- 3) розроблення програми страхування;
- 4) діагностика ринку та підготовка пропозицій;
- 5) оцінка зроблених пропозицій страховиків і письмова консультація;
- 6) укладення договорів страхування й оцінка правильності виставлених документів;
- 7) контроль над ходом страхового захисту – реакція на нові потреби клієнтів у сфері зміни ризику;
- 8) споживання страхової послуги – допомога в ліквідації збитків [3].

Умовно можемо поділити діапазон дій брокера на чотири рівні.

1) У рамках підготовчих дій для укладення договору страхування з'являється сфера співробітництва з клієнтом у галузі підготовки та опрацювання ризиків. На даному рівні можна виокремити: допомогу клієнтам у підборі необхідних для страхової компанії відомостей та правильна їх презентація, підготовка клієнта до оцінки і навіть виконання оцінки відповідно. Працюючи над поліпшенням якості страхового покриття ризиків [4; 5], брокери пропонують також цикли тренінгів для клієнтів та їх співробітників.

2) У рамках дій, пов'язаних з укладенням договору страхування, стає все більш поширеною практикою підготовка власне силами страхових брокерів усієї необхідної документації, включаючи конкретні умови страхування.

3) У процесі обслуговування послуга, що надається брокером, виходить за межі угод, що були укладені за його посередництвом, поширюючи функцію консультанта і стосовно інших страхових договорів, які можуть вплинути на фінансово-правову ситуацію клієнта.

4) У межах діяльності, пов'язаної з виконанням договорів, брокер повинен передбачати рішення, щоб полегшили і прискорили ліквідацію збитків уже на стадії укладення договорів страхування. Крім того, нерідко саме брокер бере на себе посередництво між сторонами, намагаючись раціоналізувати взаємні очікування сторін і не допустити відкритого конфлікту між страхувальником і страховиком.

Таким чином, формується роль страхового брокера як посередника, що працює в інтересах клієнта, процес посередництва вимагає індивідуального підходу до кожної страхової послуги. Реалізація брокером широкого спектру заходів, представлених вище, сприяє не лише досягненню прямої економічної вигоди для клієнта. Використання професійного страхового посередника все частіше допомагає поширити свідомість клієнта щодо якості покриття ризику, а якісне опрацювання інформації для страховика дає змогу не лише знизити вартість необхідних послуг, але й зменшує витрати страхової компанії. Впроваджені рішення, що стосуються ліквідації збитку, також акумулюють скорочення витрат. Та основним аргументом ми вважаємо поширення доброї репутації у страховій сфері, яка може зміцнити довіру клієнтів щодо запропонованих рішень.

Існує пряма залежність між розвитком страхових посередників та розвитком ринку страхових послуг, фінансових посередників та економіки відповідно. На жаль, як зазначає О.В. Васильєв на підставі дослідження проблеми інфраструктури страхового ринку України, страхове посередництво є мало розвинуте [5, с. 207]. До аналогічних висновків дійшла і Н. Налукова в результаті аналізу даних, поданих на офіційному сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг у частині страхових брокерів [6, с. 848].

Погоджуючись із результатами проведених оцінок сучасного стану ринку брокерських послуг, заслуговують на увагу фактори, що впливають на стан ринку посередницьких послуг та представлення впливу основних змін у страховій справі (рис. 1), репрезентація впливу макроекономічних чинників на тактику поведінки фінансових посередників.

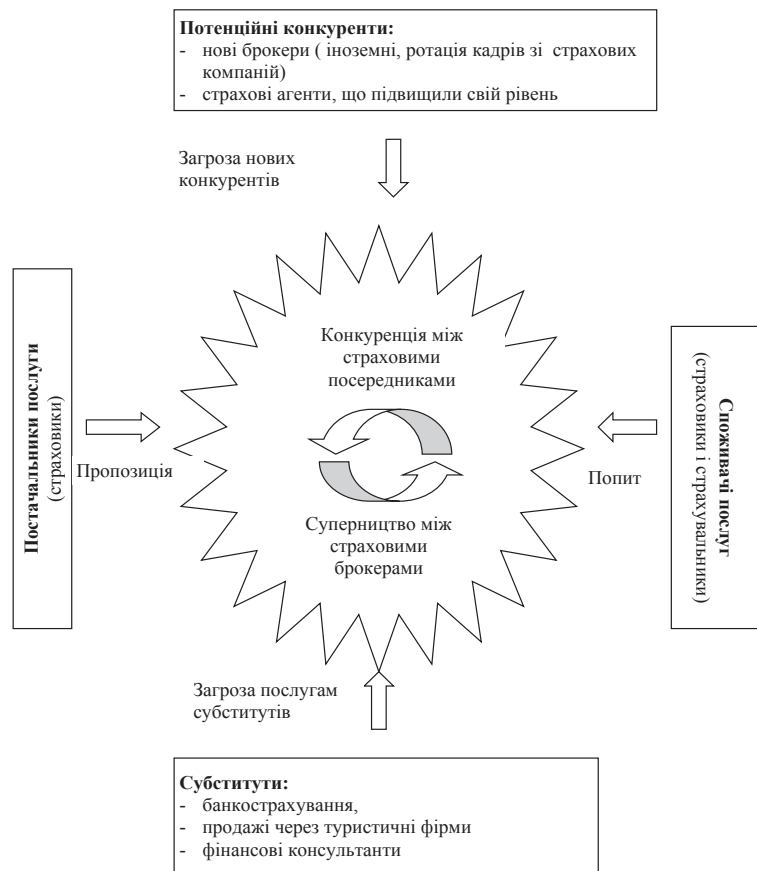


Рис. 1. Чинники впливу на тактику поведінки страхових посередників в Україні

Оцінка впливу зовнішніх економічних факторів значною мірою носить якісний характер, багато елементів цієї оцінки, однак можна їх ідентифікувати. Оцінка зовнішнього середовища діяльності страхового посередника має на меті дати оцінку рівню ризику, на який наражається страховий брокер, що працює на даному ринку. Зокрема, у міжнародному обороті звертається увага на країну походження брокера і страхової компанії. Ця оцінка має завдання насамперед виявити елементи, які в майбутньому потенційно можуть поставити під

загрозу позиції фінансового брокера [7, с. 97–99]. Саме тому серед зовнішніх факторів, що впливають на брокерів, насамперед заслуговують на увагу власне фактори зі значним негативним впливом.

Оцінка впливу динаміки змін у галузі страхового посередництва стосується передусім аспектів, що впливають на структуру і поведінку конкурентів, інших посередників та суб'єктів ринку, що загострюють інтенсивність конкуренції, а через це погіршать фінансові результати діяльності (табл. 1).

Таблиця 1

Галузеві чинники, що безпосередньо впливають на тактику поведінки фінансових посередників на ринку страхових послуг

Чинники	Характеристики	Можливі результати впливу
Потенційні загрози нових конкурентів	Вплив на ринкову ситуацію в галузі	Нові посередники на початку діяльності для отримання нових клієнтів можуть запроваджувати інновації та покращене обслуговування клієнтів. Можливим є й негативний аспект, а саме демпінгування ціни власних послуг. Закриття страхових компаній та банків вивільняє значну кількість професійно підготовлених учасників, здатних створити власні посередницькі структури.
Субститути	Формування субституційних продуктів та послуг	Зростання ролі банкострахування, а саме продаж страхових продуктів через банківські установи. Прямі продажі простих страхових послуг.
Мінливість, притаманна галузі	Нестабільність доходу, зумовлена ризиком ведення бізнесу та необхідністю забезпечення рентабельності	Український споживач обирає послугу передусім виходячи з її вартості, а не якості. Це зумовлює бажання до уникнення додаткового елемента (посередника) в процесі придбання страхового захисту з надією отримати ту ж послугу значно дешевше.
Залежність від покупців	Вплив на розмір винагороди	Особливо актуально для брокерів, що обслуговують значних клієнтів, бажання змінити посередника чи відмовитися від його послуг ставить під загрозу всю діяльність
Залежність від продавців	Вплив на розмір винагороди	Реструктуризація страхової галузі та загострення конкуренції можуть знайти відображення у розмірах комісійної винагороди.
Відповідальність страхового посередника	Зумовлена значними ризиками для фінансових інституцій, що працюють на ринку	Клієнт у разі банкрутства чи уникнення відповідальності страховою компанією може звернутися із вимогою покриття шкоди до страхового посередника, пов'язуючи власне з ним можливу невдачу.

Таблиця 2

Зовнішні економічні чинники, що впливають на тактику поведінки фінансових посередників на ринку страхових послуг

Чинники	Характеристики	Можливі результати впливу
Розвиток економіки	Вплив ВВП на кількість застрахованих ризиків розміри, страхових платежів та виплат	ВВП значною мірою впливає на динаміку використання послуг, страхові внески, зниження ВВП, може становити небезпеку. Деякі види страхування є більш чутливими до коливань економічної кон'юнктури, наприклад страхування кредитів та фінансових ризиків. Економічне зростання сприяє збільшенню бюджетів на управління ризиками та інновації, що потребують страхового покриття.
Ринок праці	Значна плінність кадрів	– Плінність кадрів виступає загрозою для репутації і ефективності брокера. – Значні витрати на підготовку чи підбір персоналу, необхідність атестації. – Ротація збільшує ризик втрати конфіденційних даних, що підвищує ризик втрати клієнта. – Проблеми із залученням та підтримкою талантів. – У разі звільнення брокера зростає ризик відсутності відповідної якості обслуговування.
Споживачі	Забезпечення лояльності клієнтів	Проблема отримання довіри до брокерів та формування його репутації.
Зарубіжні інвестиції	Безпосередні інвестиції та опосередковані	Прихід більш вимогливих клієнтів, значна конкуренція в сегменті великих підприємств. Зростаючі політичні ризики.

Нові технології	Проявляються в обслуговуванні брокера і клієнта	Зміна правил андеррайтингу Впровадження інновацій (електронний поліс)
Ефективність страхового ринку	Невелика кількість страхових інструментів, занепад інтересу інвесторів	У разі великих збитків існує ризик банкрутства або втечі капіталу з ринку. Труднощі з розміщенням окремих ризиків. Негативний ефект менеджменту фінансових проблем інших учасників страхового ринку.
Інфляція	Вплив на результати інвестиційної діяльності та розмір виплачуваних відшкодувань	Невідповідність виплат очікуванням. Недостраховання, зумовлене знеціненням грошової одиниці Неефективність накопичувального страхування життя та інших інвестиційних програм у національній валюті для клієнтів, у іноземній валюті – для страховиків.
Валютний курс	Вплив на інвестиції та виплати клієнтів і брокерів	Незначна рентабельність діяльності, інвестицій в іноземних валютах, що мотивує діяльність міжнародних брокерів та іноземних страховиків на страховому ринку України. Зміни у вартості активів [8].
Податки	Специфічність вітчизняного оподаткування	Значне податкове навантаження та значна кількість податків утруднюють діяльність та обмежують вихід професійних учасників міжнародного рівня.
Державне регулювання	Значна кількість регуляторних норм та інституцій	Значна зарегульованість усіх сфер фінансової діяльності та необхідність орієнтації і відстеження змін значно утруднюють діяльність на даному ринку та обмежують можливості комплексного обслуговування. Наявність пулів чи державних субвенцій лише для окремих страховиків чинить вплив на вибір каналу придбання страхового захисту.

Тактика діяльності не обмежується впливом внутрішніх чинників, притаманних ринку посередницьких послуг, а поширюється також на аналіз макроекономічного середовища. Він включає в себе такі основні показники, як стан економіки держави через економічне зростання, зміни на ринку праці, інфляцію, рівень іноземних інвестицій, політику валютних курсів, справедливість судочинства або стан та ефективність ринку страхових послуг.

Компіляція галузевих (внутрішніх) та зовнішніх чинників, що мають безпосередній вплив на тактику розвитку посередників на ринку страхових послуг в Україні, дає змогу сформулювати низку завдань. До основних завдань, що стоять перед посередницькими компаніями в найближчі роки, ми можемо віднести, зокрема:

- впровадження інноваційних послуг;
- утримання ключових співробітників від ротації чи зміни інституцій;
- формування підходу нового покоління брокерів до роботи (нова культура праці);
- підвищення лояльності клієнтів і зниження їх ротації;
- зростання обсягів комісійної винагороди за рахунок кількісного зростання ринку;
- диверсифікацію діяльності, розширення сфери послуг;
- проблему виокремлення комісійних платежів із вартості страхової послуги [9].

Серед чинників, зумовлених соціально-економічними показниками, особливе значення мають незначний рівень страхової свідомості та низька довіра до страхового сектору і, відповідно, до страхового посередника – брокера чи агента.

Нові технології вимагають від страхових посередників суттєвих капітальних витрат і стимулюють використання нових, доступних можливостей контакту з клієнтами та конкурентні страхові тарифи. Істотний вплив на діяльність страхових посередників буде мати також ситуація у страховій галузі України та Європейського Союзу.

Для більшості страхових брокерів основним завданням є підтримання задовільної для акціонерів прибутковості за інвестованого капіталу. Фінансових посередників чекає низка важливих змін, які вплинуть на його розвиток та будуть реалізовані під впливом споживачів. Це, своєю чергою, призводить до конфлікту інтересів, який передусім поширюється на такі цінності, як порядність, чесність та в кінцевому підсумку на сумлінність у виконанні професійної посередницької діяльності, адже дані етичні цінності в процесі розвитку фінансової сфери більшою мірою перетворилися в юридично-правові норми, які, власне, і регламентують професійну діяльність, що вимагає суспільної довіри.

Висновки. Клієнтоорієнтованість ринку значно ускладнила послугу, що надає страховий брокер, вивівши її за межі оптимального для клієнта підбору страхового покриття. Це дало нам змогу умовно поділити діапазон дій брокера на чотири групи: підготовчі дії; укладення договору страхування (підписання необхідної документації, включаючи конкретні умови страхування); процес обслуговування, що поширює функцію консультанта на інші страхові договори, які можуть вплинути на фінансово-правову ситуацію клієнта; ліквідація збитків.

Таким чином, формується роль страхового брокера як посередника, що працює в інтересах клієнта, проте на тактику його діяльності впливають як внутрішньогалузеві чинники, так і чинники зовнішнього походження. Часто саме брокер бере на себе посередництво між сторонами, намагаючись раціоналізувати взаємні очікування сторін і не допустити відкритого конфлікту між страхувальником і страховиком. Виходячи із цього, подальших досліджень, на нашу думку заслуговує конфлікт інтересів страхової компанії та клієнта, що акумулюється в тактиці діяльності страхового посередника в умовах клієнтоорієнтованого ринку.

Література:

1. Осадець С.С. Удосконалення страхової справи / С.С. Осадець // Фінанси, облік і аудит. – 2012. – Вип. 20(2012). – С. 121–132.

2. Klapkiv Y.M. A Strategy of institutional development in the market of insurance / Y.M. Klapkiv // Науковий вісник Полісся. – 2016. – № 4(8). – Ч. 1. – С. 132–136.
3. Zon L. Konkurencja na rynku usług brokerskich i jej wpływ na konkurencyjność branży ubezpieczeniowej // L. Zon /Konkurencja i konkurencyjność na rynku ubezpieczeniowym, Fundacja Instytut Zarządzania Ryzykiem Społecznym, 2015. – P. 191–202.
4. Залетов О. Страхові послуги населенню України в умовах економічної кризи: стан та перспективи / О. Залетов // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Економіка. – 2010. – № 120. – С. 4–7.
5. Васильєв О.В. Проблеми удосконалення інфраструктури страхового ринку / О.В. Васильєв // Вісник Чернігівського державного технологічного університету. – 2013. – № 2(66). – С. 204–208.
6. Налукова Н.І. Страхове посередництво у контексті забезпечення збалансованості інтересів страховиків і страхувальників / Н.І. Налукова // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2016. – № 10. – С. 845–849.
7. Нечипорук Л.В. Убезпечення страхового ринку як вимога фінансової глобалізації / Л.В. Нечипорук // Вектори розвитку фінансового потенціалу суб'єктів господарювання. – Харків, 2014. – С. 90–100.
8. Мелих О.Ю. Валютна безпека України: проблеми та шляхи підвищення у посткризовий період / О.Ю. Мелих // Актуальні проблеми міжнародних відносин. – 2012. – № 111(2). – С. 60–75.
9. Клапків Ю.М. Визначники формування сприятливого середовища для сталого розвитку ринку страхових послуг / Ю. Клапків // Економічний простір. – 2017. – № 119. – С. 122–134.

Клапків Ю.М. Тактика поведіння страхового брокера в умовах клієнтоорієнтованого ринку

Анотація. В статті розкривається поведінка страхового брокера в процесі його роботи з клієнтом, акцентується увага на перевагах розробки індивідуальних страхових продуктів. Визначені заходи, які становлять основу тактичної діяльності страхових брокерів. Проведен аналіз зовнішніх і галузевих факторів, впливаючих на тактику поведінки фінансових посередників на ринку страхових послуг.

Ключові слова: страхові брокери, посередники, професійна підготовка, фактор, тактика, страхові послуги.

Klapkiv Yu.M. Tactics of the insurance broker in terms of the customer-oriented market

Summary. The article reveals the behaviour of the insurance broker in the process of working with the client, focuses on the advantages of developing individual insurance products. Measures have been identified that form the basis of tactical activities of insurance brokers. Analysed the impact of external and industry factors that influence the tactical behaviour of financial intermediaries in the insurance market.

Keywords: insurance brokers, mediators, training, factor, tactics, insurance services.