**Пояснительная записка к проекту профессионального стандарта**

**«Специалист по продаже страховых продуктов»**

**Раздел 1 Общая характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций.**

**Информация о перспективах развития вида профессиональной деятельности.**

Профессиональный стандарт «Специалист по продажам страховых продуктов» является одним из первых профессиональных стандартов, разрабатываемых профессиональным страховым сообществом при участии заинтересованных сторон в соответствии с Национальным планом развития профессиональных стандартов.

Профессиональный стандарт «Специалист по продажам страховых продуктов» наряду с остальными должен определить трудовые функции, действия, умения и знания, определяющие квалификацию сотрудников страховых компаний и претендентов на вакансии.

Актуальность стандарта обусловлена необходимостью формализации и стандартизации требований к специалистам, которые представляют потребителям страховой рынок.

Одна из особенностей страхового рынка России – значительная вовлеченность в процесс страхования посредников и, в первую очередь, страховых агентов. По данным Всероссийского союза страховщиков в 2013 году из общего объема страхования при помощи страховых посредников было собрано более 619 млрд. руб., что составило 68% от совокупной страховой премии. При этом комиссионное вознаграждение, полученное посредниками, составило более 147 млрд. руб.

По данным Росстата в 2014г. страховщиками было заключено 157,9 млн. договоров, что на 13,5% больше, чем в 2013г.; среднесписочная численность работников страховых организаций составила 131313 человек, средняя численность страховых агентов – физических лиц 180996 человек[[1]](#footnote-1). На 1 января 2015 года на российском страховом рынке работали 416 страховщиков[[2]](#footnote-2), число филиалов к концу 2014г. составило 4803 единицы[[3]](#footnote-3).

Наряду с развитием продаж страховых продуктов по различным формам и видам страхования остаются проблемы взаимодействия страховщиков и потребителей страховых услуг. В органы страхового надзора, федеральную антимонопольную службу поступают жалобы, возбуждаются иски. Это во многом связано с низкой квалификацией и недостаточным уровнем знаний сотрудников страховых компаний, осуществляющих продажи страховых продуктов, отсутствием четких требований работодателей к их профессиональным навыкам и знаниям.

Формализация и стандартизация требований к специалистам по продажам страховых продуктов будет способствовать решению задач, определенных Стратегией развития страховой деятельности в Российской Федерации до 2020 года:

* обеспечению эффективной страховой защиты имущественных интересов граждан и хозяйствующих субъектов;
* созданию условий, обеспечивающих развитие новых подходов к страхованию, направленных на удовлетворение массовой потребности в страховых услугах;
* формированию добросовестной конструктивной конкуренции, обеспечивающей качество страховых услуг и эффективность страховой деятельности;
* обеспечению баланса интересов между страховщиками, страховыми посредниками и страхователями,
* повышению качества предоставляемых страховщиками услуг в целях защиты прав потребителей страховых услуг, а также повышение их ответственности при выборе и организации способов страховой защиты и исполнении условий договоров страхования;
* сокращению предпосылок для возникновения споров между страховщиками и потребителями их услуг;
* обеспечению гарантий защиты прав потребителей страховых услуг;
* повышению стабильности, надежности инфраструктуры страхового рынка, оперативности и эффективности его деятельности.

Профессия страхового агента (Специалист по продаже страховых продуктов) существует давно, страховые агенты активно действовали в Российской империи, СССР и современной России. Однако, изменения в общественных отношениях, взаимодействиях в обществе изменили и отношение к страховым агентам, которые уже не воспринимаются как люди со средним специальным образованием или временно занятые домохозяйки.

Социальные преобразования начала 1990-х гг. и запрос российского общества на практически обязательное высшее образование привели в профессию лиц с высшим образованием в различных сферах. Это существенно расширило профессиональное наполнение трудовых функций страховых агентов, превратив их в более универсальных «Специалистов по продаже страховых продуктов», к которым предъявляются высокие требования, нуждающиеся в формализации.

Даже в условиях значительного сокращения страховых компаний численность страховых агентов в последние годы имела тенденции к увеличению и большую часть времени составляла около 200 тысяч занятых в системе продаж страховых продуктов.

В страховую отрасль, в особенности, для агентской работы приходят специалисты, часто не имеющие базового образования в области страхования. В условиях значительной текучести кадров в агентских подразделениях страховщиков существует постоянная потребность в организации начального и среднего профессионального обучения страхованию. Основная проблема заключается в сложности привлечения взрослых и состоявшихся людей на данные образовательные программы.

В 2000 году был разработан и принят Государственный образовательный стандарт начального профессионального образования «Агент страховой». В настоящее время подготовка страховых кадров в системе начального профессионального образования практически прекратилась.

В 2010 году был утвержден федеральный стандарт среднего профессионального образования, учитывающий в первую очередь потребности в специалистах по страховым продажам. Существующая в настоящее время в ряде колледжей и техникумов России возможность получения специальности «Страховое дело» не используется в должной мере страховщиками, что связано с системными ограничениями российского среднего специального образования.

В настоящее время российские страховые компании организовывают собственные корпоративные курсы по обучению деятельности страхового агента продолжительностью от 2-3 недель до нескольких месяцев, а в некоторых случаях используются возможности организации краткосрочных курсов на базе колледжей и техникумов.

Современная практика подготовки страховых агентов в страховых компаниях не отличается эффективностью. Хорошим результатом считается, если в страховой отрасли остается каждый десятый. При этом знания страхования получаются достаточно фрагментарно и направлены в большей степени на продажи страховых продуктов, особенностям потребительских качеств которых при обучении уделяется недостаточное внимание. Страховые агенты часто испытывают затруднения при ответах на вопросы страхователей и не могут дать им квалифицированную консультацию или вводят в заблуждение, зачастую не освещая существенные условия договора страхования.

Решением проблемы должна стать сертификация страховых агентов, которую могут осуществлять профессиональные объединения страховщиков на основе разработанных ими профессиональных стандартов и, в частности, профессионального стандарта «Специалист по продаже страховых продуктов». В этом случае будет формироваться необходимый уровень страховых знаний и контроль за его освоением.

Наряду с решением указанных задач профессиональный стандарт позволит страховым компаниям снизить расходы на ведение дела, оптимизировать комиссионные вознаграждения; а формализация деятельности и контроль государственных органов за квалификацией, знаниями, трудовыми навыками специалистов, определяемыми необходимыми трудовыми функциями, повысит доверие страхователей к специалистам по продаже страховых продуктов.

Профессиональный стандарт будет служить основой для определения необходимых специалистам компетенций, разработки и совершенствования образовательных стандартов в страховании.

В процессе работы по выявлению обобщенных трудовых функций специалиста по продаже страховых продуктов были использованы следующие нормативно-правовые документы:

* [Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/10164072/paragraph/4682)
* [Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации от 30 апреля 1999 г. N 81-ФЗ (КТМ РФ) (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/12115482/paragraph/1160)
* [Закон РФ от 27 ноября 1992 г. N 4015-I "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/10100758/paragraph/86)
* [Федеральный закон от 29 ноября 2007 г. N 286-ФЗ "О взаимном страховании" (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/12157374/paragraph/15)
* [Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/184404/paragraph/453257)
* [Федеральный закон от 14 июня 2012 г. N 67-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном" (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/70189522/paragraph/720)
* [Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 225-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте" (с изменениями и дополнениями)](http://ivo.garant.ru/#/document/12177579/paragraph/248)
* Постановление Правительства Российской Федерации «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов». №23от 22.01.2013 г.
* Приказ Минтруда «Об утверждении Макета профессионального стандарта» № 147н от 12.04.2013 г.
* Приказ Минтруда «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке профессионального стандарта» № 170н от 29.04.2013 г.
* Приказ Минтруда «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» № 148н от 12.04.2014 г.
* Должностные инструкции для работников страховых организаций. Методические рекомендации// Под ред. И.Ю. Юргенса, А.А. Цыганова – М.: Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА», 2015. – 244 с.
* и другие нормативно-правовые документы.

**Возможные наименования должностей**: специалист по продажам страховых продуктов, руководители служб и подразделений.

* 1. **Описание обобщенных трудовых функций, входящих в вид профессиональной деятельности, и обоснование их отнесения к конкретным уровням (подуровням) квалификации.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Продажа страховых продуктов | 6 | Подготовка рабочего места (продажи в офисе) | A/01.6 | 6 |
| Информирование и консультирование страхователей о страховых продуктах, условиях договоров | A/02.6 | 6 |
| Идентификация объектов страхования | A/03.6 | 6 |
| Подготовка и оформление договоров страхования | A/04.6 | 6 |
| Учет и сопровождение договоров страхования | A/05.6 | 6 |
| Осуществление расчетов по страховым премиям | A/06.6 | 6 |
| B | Управление процессами продаж страховых продуктов | 7 | Планирование и организация работы структурного подразделения | B/01.6 | 7 |
| Контроль работы структурного подразделения / региональных отделений | B/02.6 | 7 |
| Разработка и внедрение методических, организационных и технологических документов по продажам страховых продуктов | B/03.6 | 7 |
| Оказание консультационной поддержки | B/04.6 | 7 |
| Организация обучения и проведение аттестации сотрудников структурного подразделения | B/05.6 | 7 |

1. http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_main/rosstat/ru/statistics/finance [↑](#footnote-ref-1)
2. http://www.cbr.ru/finmarkets/?PrtId=sv\_insurance [↑](#footnote-ref-2)
3. http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_main/rosstat/ru/statistics/finance [↑](#footnote-ref-3)