

УДК 368.021.1

**М.В. Дубина**, канд. екон. наук

**М.В. Туник**, аспірант

**К.В. Білоус**, студентка

**Т.О. Соболева**, студентка

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

## **РОЛЬ СТРАХОВИХ ПОСЕРЕДНИКІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЗРОСТАННЯ ДОВІРИ КЛІЄНТІВ ДО ДІЯЛЬНОСТІ СТРАХОВИКІВ**

**М.В. Дубина**, канд. екон. наук

**М.В. Туник**, аспірант

**Е.В. Білоус**, студентка

**Т.А. Соболева**, студентка

Черниговский национальный технологический университет, г. Чернигов, Украина

## **РОЛЬ СТРАХОВЫХ ПОСРЕДНИКОВ В ОБЕСПЕЧЕНИИ РОСТА ДОВЕРИЯ КЛИЕНТОВ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТРАХОВЩИКОВ**

**Maksym Dubyna**, PhD in Economics

**Maryna Tunik**, PhD student

**Kateryna Bilous**, student

**Tetiana Sobolieva**, student

Chernihiv National Technological University, Chernihiv, Ukraine

## **ROLE OF INSURANCE AGENTS IN PROVIDING THE GROWTH OF CLIENT'S TRUST TO THE INSURERS**

*Досліджено теоретичні аспекти функціонування страхових посередників на фінансовому ринку, визначено сутність дефініції „страховий посередник”, з'ясовані основні види страхових посередників та досліджено роль зазначених установ у забезпеченні зростання довіри клієнтів до діяльності страхових компаній з метою активізації розвитку страхового ринку України.*

**Ключові слова:** страхування, фінансовий посередник, страховий посередник, страхове посередництво, страховий брокер, страховий агент, довіра, страхова компанія, страхувальник.

*Исследованы теоретические аспекты функционирования страховых посредников на финансовом рынке, определена сущность дефиниции „страховой посредник”, выяснены основные виды страховых посредников и исследована роль указанных учреждений в обеспечении роста доверия клиентов к деятельности страховых компаний с целью активизации развития страхового рынка Украины.*

**Ключевые слова:** страхование, финансовый посредник, страховой посредник, страховое посредничество, страховой брокер, страховой агент, доверие, страховая компания, страхователь.

*The theoretical aspects of insurance intermediaries in the financial market were investigated in the article, the essence of the definition “an insurance broker” was defined, the main types of insurance intermediaries were clarified and the role of these institutions in the growth of customer trust to the activities of insurance companies was investigated in order to enhance the development of the insurance market of Ukraine.*

**Key words:** insurance, financial intermediary, an insurance intermediary, insurance intermediation, insurance broker, insurance agent, trust, insurance company, the policyholder.

**Постановка проблеми.** Розвиток страхового ринку в країні є надзвичайно важливою передумовою створення конкурентоспроможної економіки, оскільки страхові компанії, враховуючи специфіку їх діяльності, можуть продукувати довгострокові інвестиційні ресурси для розвитку національного господарства. У багатьох розвинутих країнах страховики поряд з банківськими установами виступають основними інституційними інвесторами розвитку держав. Тому завжди є актуальними питання визначення теоретичних, методичних засад функціонування національного страхового ринку, важливою складовою якого є ефективність діяльності не лише страхових компаній, які відіграють ключову роль у його формуванні, але і страхових посередників, що займають помітне місце в активізації розвитку страхування у країні. Саме страхові посередники, посідаючи проміжну ланку між страховиками та страхувальниками, формують доволі часто основний канал збуту страхових послуг.

Інститут страхового посередництва у провідних країнах позитивно впливає на ринок праці, зокрема на появу більшої кількості робочих місць (штатних та позаштатних), сприяє зростанню рівня зайнятості населення. В різних країнах у сфері страхування працює до 1-1,5 % населення, включаючи незалежних агентів, сумісників та учасників мереж багаторівневого маркетингу [15, с. 20].

Враховуючи особливості функціонування страхових посередників та їх вагому роль у реалізації страхових продуктів, актуальними та цікавими стають питання визначення місця зазначених установ у формуванні довірчих відносин між страховими компаніями та страхувальниками. Відомо, що страхові послуги не набули надзвичайної популярності в Україні як серед населення, так і юридичних установ, і можна спостерігати ситуацію, за якої більшість осіб, якщо можна не страхувати потенційно можливі збитки, цього робити не будуть. Першочерговою проблемою такого стану, на наше переконання, є недовіра потенційних клієнтів страхових компаній до їх діяльності. Саме тому важливу роль у відновленні довіри до діяльності страхових компаній повинні відігравати страхові посередники, які безпосередньо взаємодіють з клієнтами у процесі реалізації страхових послуг і якість такої взаємодії є основою формування доброзичливих та довірчих відносин між страховиками та страхувальниками.

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Діяльність страхових посередників, а також проблеми функціонування страхового посередництва в Україні вивчалися багатьма вченими, серед яких варто відзначити таких, як: В.Д. Базилевича, Ф.Ф. Бутинця, Н.М. Внукову, Т.А. Говорушко, Ю.О. Махортова, М.В. Мниха, О.М. Залєтова, С.С. Осадця, Н.В. Ткаченко, Н.В. Яременко.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Однак у працях вищевказаних науковців основна увага у дослідженнях діяльності страхових посередників на страховому ринку, насамперед, зосереджується на визначенні місця зазначених установ у реалізації страхових послуг та особливостях їх функціонування. Натомість, вважаємо також досить актуальними для дослідження питання ролі страхових посередників у забезпеченні зростання довіри клієнтів до страхових компаній і, навпаки, страховиків до споживачів страхових послуг, оскільки довіра є ключовим фактором у розвитку страхового ринку будь-якої країни і формування відносин між учасниками страхового ринку з урахуванням міжособистісної поваги, високої якості обслуговування є дійсно важливими передумовами побудови цивілізованого страхового ринку з метою активізації його функціонування та забезпечення високих темпів розвитку.

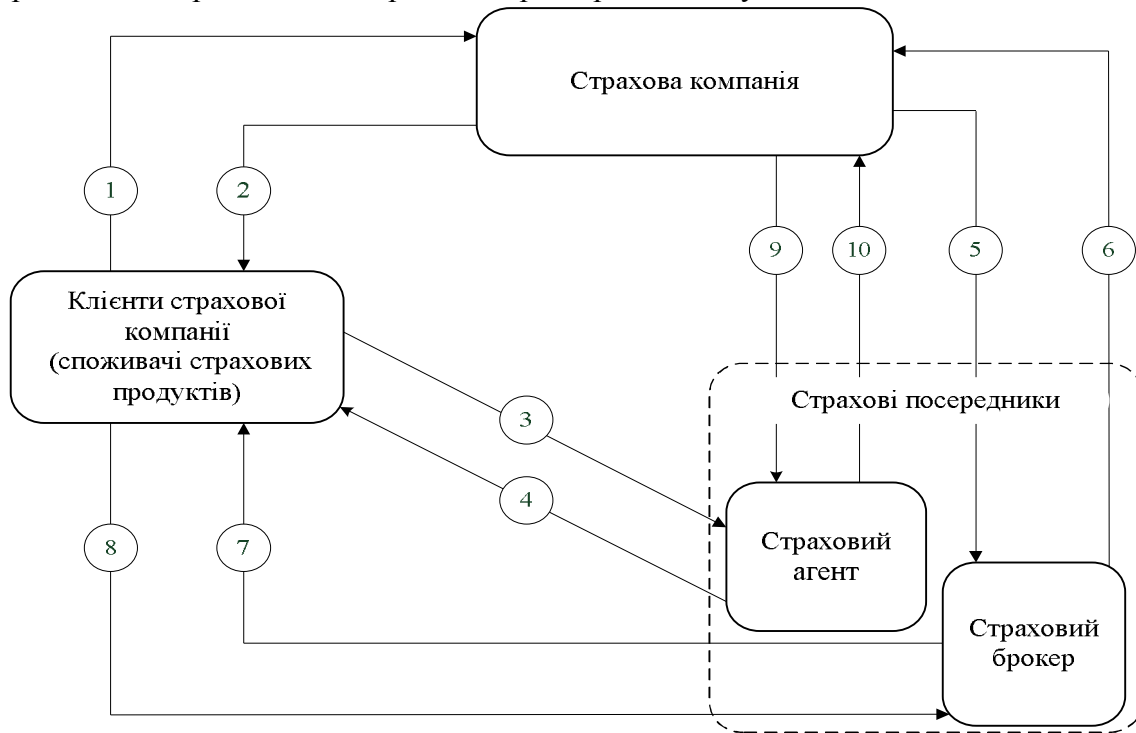
**Мета статті.** Таким чином, метою статті є дослідження ролі страхових посередників у забезпеченні зростання довіри клієнтів до страхових компаній і, навпаки, страховиків до споживачів страхових послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Сьогодні страховики особливу увагу приділяють організації й удосконаленню системи продажів страхових продуктів через страхових посередників. Відповідно до ст. 15 Закону України „Про страхування” посередницька діяльність у страхуванні може здійснюватися страховими або перестраховими брокерами та страховими агентами. Страхова індустрія використовує різні типи посередників та їх комбінації. Посередницькі функції можуть виконувати: персонал страхових компаній, агенти, брокери, банки, туристичні агентства, відділення зв'язку, агентства нерухомості, автосалони тощо [16].

Насамперед, важливою та необхідною частиною нашого дослідження є необхідність визначення сутності страхового посередника та його місце у загальній системі фінансового посередництва. Таким чином, вважатимемо, що фінансовий посередник – це особа, яка надає одну чи декілька фінансових послуг та внесена до відповідного реєстру в порядку, встановленому законом, та здійснює свою діяльність на фінансовому ринку з

метою отримання прибутку або задоволення потреб суб'єктів цього ринку у фінансових послугах. Відповідно, фінансове посередництво – професійна діяльність фінансових посередників на фінансовому ринку [4].

Отже, можемо надати таке визначення сутності страхового посередника. Страховий посередник – особа, яка надає страхові послуги та внесена до відповідного реєстру в порядку, встановленому законом, і здійснює свою діяльність на страховому ринку з метою отримання прибутку та задоволення потреб суб'єктів цього ринку в певних послугах. Страхове посередництво – професійна діяльність страхових посередників на страховому ринку. На рис. 1 зображена модель взаємодії страховиків, страхувальників і страхових посередників та коротко охарактеризовано сутність відносин між ними.



1. Фізичні та юридичні особи, купуючи страхові продукти, сплачують страхові внески та формують обсяг фінансових ресурсів страхової компанії.
2. Страхова компанія виплачує страхові відшкодування у разі настання страхового випадку за договором страхування.
3. Страхувальник (споживач страхового продукту) купує страховий продукт у страхового агента.
4. Страховий агент на підставі договору-доручення зі страховиком здійснює страхові виплати страхувальнику на умовах договору страхування.
5. Страховик надає винагороду за посередницьку діяльність страховому брокеру.
6. Страховий брокер від свого імені взаємодіє зі страховими компаніями, аналізує перелік їх страхових продуктів безпосередньо за дорученням страхувальника, укладає угоди від імені страхувальника, супроводжує їх виконання.

7. Страхувальник сплачує комісійну винагороду за послуги страховому брокеру.
8. Страховий брокер надає консультації, експертно-інформаційні послуги, виконує роботу, пов'язану з підготовкою, укладанням, супроводженням договорів страхування, в тому числі допомагає вирішувати всі проблеми щодо врегулювання збитків та здійснення страхових відшкодувань, передбачених відповідною угодою.
9. Страхова компанія надає винагороду страховому агенту відповідно до укладеного договору співпраці між зазначеними страховими суб'єктами.
10. Страховий агент, виконуючи частину страхової діяльності страховика, діє в його інтересах за встановлену винагороду і на підставі договору-доручення залучає клієнтів до страхової компанії за допомогою продажу їх страхових продуктів.

Рис. 1. Модель взаємодії між суб'єктами страхового ринку

Джерело: складено авторами.

Дійсно, страхові посередники відіграють важливу роль у розвитку страхового ринку будь-якої країни. В Україні на сучасний момент склалася ситуація, за якої більшість страхових послуг реалізується через відділення та представництва самих страховиків, тобто за

допомогою прямих методів продажу, однак така ситуація не притаманна розвинутим країнам, де провідну роль у продажу страхових послуг відіграють страхові посередники. Важливо усвідомлювати, що клієнти, особливо фізичні особи, не завжди ідентифікують різницю між страховими посередниками та страховими компаніями, досить часто ототожнюють їх. Саме така ситуація вимагає формування належного державного регулювання та контролю зі сторони самих страховиків для організації ефективної роботи посередників на страховому ринку. Оскільки посередники, які не професійно виконують свої обов'язки щодо клієнтів страхових компаній, переважно, можуть підірвати довіру клієнтів до страхування взагалі, що негативно впливає на ставлення юридичних та фізичних осіб до діяльності страхових компаній та на розвиток відповідного ринку загалом.

Є декілька поглядів щодо класифікації видів страхових посередників, однак варто погодитися з позицією науковців і практиків стосовно того, що інститут страхового посередництва представлений трьома інституціями: страховими агентами, страховиками і перестраховими брокерами, а отже, і посередництвом у перестрахованні. При цьому посередницька діяльність на страховому ринку здійснюється страховими агентами і страховими брокерами, тоді як на ринку перестраховання – перестраховими брокерами. Тобто страхове посередництво на перестраховальному ринку передбачає лише брокерську діяльність, яка має свої відмінності, що розрізняють діяльність страхових і перестрахових брокерів [8, с. 156–157].

У цій статті з урахуванням того, що метою її є дослідження, насамперед, ролі страхових посередників у забезпеченні довіри фізичних та юридичних осіб до функціонування страхових компаній, більшу увагу ми сконцентруємо на вивченні питань розвитку страхових агентів та страхових брокерів, які безпосередньо взаємодіють з основними категоріями клієнтів страхових компаній [2, с. 178]. Визначимо спочатку сутність зазначених видів страхових посередників. У табл. наведені підходи до трактувань сутності дефініцій „страховий агент” та „страховий брокер”, які можна знайти у науковій та методичній літературі.

Таким чином, враховуючи зазначені вище приклади трактувань дефініцій „страховий брокер”, „страховий агент”, у цій статті під цими визначеннями будемо розглядати такі:

1) страховий брокер – юридична або фізична особа, економічно незалежний учасник страхового ринку, самостійний суб'єкт підприємницької діяльності, який має дозвіл Уповноваженого органу виступати посередником між страхувальником і страховиком та здійснює за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні;

2) страховий агент – це фізичні або юридичні особи, які діють від імені страховика, виконують за дорученням частину його страхової діяльності, зокрема: укладають договори страхування, одержують страхові платежі, виконують роботи, які пов'язані з виплатами страхових сум і страхового відшкодування, і за це отримують визначену в договорі зі страховиком, комісійну винагороду.

Таким чином, між брокерами та агентами є певна сукупність подібних ознак, до яких можна віднести такі: взаємодія з клієнтами страхових компаній, продаж страхових продуктів, врегулювання збитків у разі настання страхових випадків, надання різнобічної інформації клієнтам страховиків щодо страхових полісів тощо. При цьому відмінність між цими посередниками, насамперед, полягає у площині реалізації їх діяльності. Якщо страховий агент завжди зацікавлений у лобюванні інтересів тієї страхової компанії, з якою у нього підписана угода, оскільки це забезпечує йому певний розмір доходу, то страховий брокер більше зацікавлений у продажу клієнтам страхових полісів стабільної та надійної страхової компанії, оскільки це забезпечує, першочергово, репутацію самому брокеру, якому платить винагороду сам страхувальник.

Таблиця

*Визначення дефініцій „страховий брокер” та „страховий агент”*

Трактування	Автор
<i>„Страховий брокер”</i>	
Страхові брокери – юридичні особи або фізичні особи, які зареєстровані у встановленому порядку як суб’єкти підприємницької діяльності та здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник	Т.А. Говорушко, О.С. Журавка, Н.В. Ткаченко
Страхові брокери – це юридичні особи або громадяни, які зареєстровані у встановленому порядку як суб’єкти підприємницької діяльності та здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник. Або страхові брокери – громадяни, які зареєстровані в установленому порядку як суб’єкти підприємницької діяльності, які не мають права отримувати та перераховувати страхові платежі, страхові виплати та виплати страхового відшкодування	Ю.О. Махортов
Страховий брокер – економічно незалежний учасник ринку, самостійний суб’єкт підприємницької діяльності, який співпрацює одночасно з багатьма страховими компаніями	Р. Пікус
Страховий брокер – юридична або фізична особа, яка будучи зареєстрованою як суб’єкт підприємницької діяльності, має дозвіл Уповноваженого органу виступати посередником між страхувальником і страховиком	С.С. Осадець
Страхові брокери — юридичні особи або громадяни, які зареєстровані у встановленому порядку як суб’єкти підприємницької діяльності, вони здійснюють за винагороду посередницьку діяльність у страхуванні від свого імені на підставі брокерської угоди з особою, яка має потребу у страхуванні як страхувальник. Страхові брокери — громадяни, які зареєстровані у встановленому порядку як суб’єкти підприємницької діяльності, не мають права отримувати та перераховувати страхові платежі, страхові виплати та виплати страхового відшкодування	Н.М. Внукова
<i>„Страховий агент”</i>	
Страхові агенти – це фізичні або юридичні особи, які діють від імені та за дорученням страховика, виконують частину його страхової діяльності (укладання договорів страхування, одержання страхових платежів, виконання робіт, пов’язаних з виплатами страхових сум і страхового відшкодування). Страхові агенти є представниками страховика і діють у його інтересах за комісійну винагороду на підставі договору зі страховиком	Н.М. Внукова, О.С. Журавка, Н.В. Ткаченко
Страховий агент – громадяни або юридичні особи, які діють від імені страховика і виконують частину його страхової діяльності	Т.А. Говорушко

Джерело: складено авторами на основі [1, с. 33; 18, с. 52; 3, с. 342; 6, с. 239; 9, с. 343–344; 10, с. 122–123; 13, с. 65; 15, с. 20; 14; 17, с. 544; 19, с. 130; 20, с. 59–61; 21; 22; 23, с. 378–379].

Страхові брокери працюють з різними страховими компаніями і тому вони здатні шукати та вести переговори щодо найкращих страхових премій, які відповідають кращому покриттю для захисту страхувальників. Простіше кажучи, вони працюють, щоб допомогти страхувальнику прийняти найбільш вигідне рішення [12]. Урегулювання збитків дає можливість залучити більше потенційних клієнтів до страхових компаній. Тобто брокер, допомагаючи страховим компаніям розширювати та розвивати свій ринок, виводить страховий ринок України до світового рівня розвитку. Мета брокера – запропонувати вигідний страховий поліс і представляти інтереси страхувальника протягом терміну його дії. Страховий агент допомагає страхувальнику вибрати найбільш вигідний для нього страховий поліс. Він максимально повно висвітлює інформацію про продукти страхової компанії, при цьому страховий агент оперує лише правилами, умовами страхування та тарифами страхової компанії. Мета агента – продати страховий поліс своєї страхової компанії [11].

Відповідно, якщо клієнт страхового брокера не отримає відшкодування від страхової компанії й у процесі врегулювання збитків брокер, безумовно, буде лобювати інтереси страховика, то така позиція може негативно позначитися на ставленні страхувальника до брокера та вплинути на його рівень довіри до зазначеного посередника, що у підсумку може призвести до негативного впливу на репутацію брокера. Саме тому одним з найважливіших завдань страхових брокерів є оцінювання надійності страхових компаній, визначення їх репутації, що дає змогу запропонувати страхувальникам дійсно якісну страхову послугу. Натомість, страховий агент, зацікавлений у реалізації полісів страхової компанії, не особливо звертає увагу на її надійність, якість обслуговування клієнтів тощо. Така відмінність в основоположних принципах функціонування страхових брокерів та страхових агентів є ключовою позицією у визначенні ролі таких посередників у формуванні, зміцненні довіри фізичних та юридичних осіб до страхових компаній.

Отже, виконуючи функції посередників між страховиком та страхувальником (рис. 1), страхові посередники здійснюють вагомий вплив на формування вигідних відносин між страховою компанією та її клієнтами. Саме тому і страхові брокери, і страхові агенти відіграють ключову роль у забезпеченні зростання довіри до діяльності страхових компаній. Незважаючи на те, що більшість страхових полісів в Україні продається через систему прямих продаж, але, на наше переконання, подальший розвиток страхового ринку призведе до ускладнення відносин основних його учасників, що можна спостерігати у зарубіжних країнах, де реалізація страхових послуг здійснюється у більшій кількості випадків через опосередковану систему їх продажу (рис. 2), ефективна діяльність страхових посередників є запорукою динамічного розвитку страхового ринку загалом.

Оскільки і страхові агенти, і страхові брокери безпосередньо взаємодіють з клієнтами страхових компаній, то вони фактично формують ставлення їх до страхової діяльності та спроможні створювати страхову культуру в суспільстві, що є важливою складовою розвитку страхового ринку України, враховуючи незначний рівень зацікавленості фізичних та юридичних осіб у страхуванні. Саме страхові посередники у разі якісного виконання своїх функцій створюють позитивний імідж страховому ринку і поглиблюють розуміння важливості та необхідності здійснення страхування для компенсації збитків у разі настання негативних подій у майбутньому. Однак, враховуючи важливу роль страхових посередників у формуванні цивілізованого страхового ринку в Україні, на сьогодні важливим аспектом забезпечення їх функціонування є формування адекватної сучасним реаліям державної моделі регулювання розвитку зазначених посередників з визначенням основних вимог до їх діяльності. Така державна політика повинна ґрунтуватись на принципах унеможливлення реалізації страховими посередниками явищ недобросовісної конкуренції, обману своїх клієнтів, непрофесійних відносин зі страховими компаніями тощо. Оскільки зазначені установи дійсно відіграють провідну роль у формуванні довіри клієнтів до страховиків, то їх діяльність повинна здійснюватися на засадах інформаційної прозорості, якісного обслуговування клієнтів та дотримання етичних норм поведінки при взаємодії як із страхувальниками, так і страховиками.

Варто також зазначити, що для страхових брокерів та страхових агентів є певні особливості щодо їх ролі у процесі забезпечення зростання довіри клієнтів до діяльності страховиків. Розглянемо їх більш детально. Отже, роль страхового брокера у зростанні довіри клієнтів до страхування як виду підприємницької діяльності та інструменту компенсації збитків, що були одержані у випадку настання несприятливих подій, полягає у наступному. Страховий брокер як посередник першочергово виступає від імені страхувальника, який платить йому комісійну винагороду за професіоналізм та допомогу у виборі найбільш оптимальних страхових послуг відповідно до вимог клієнта.

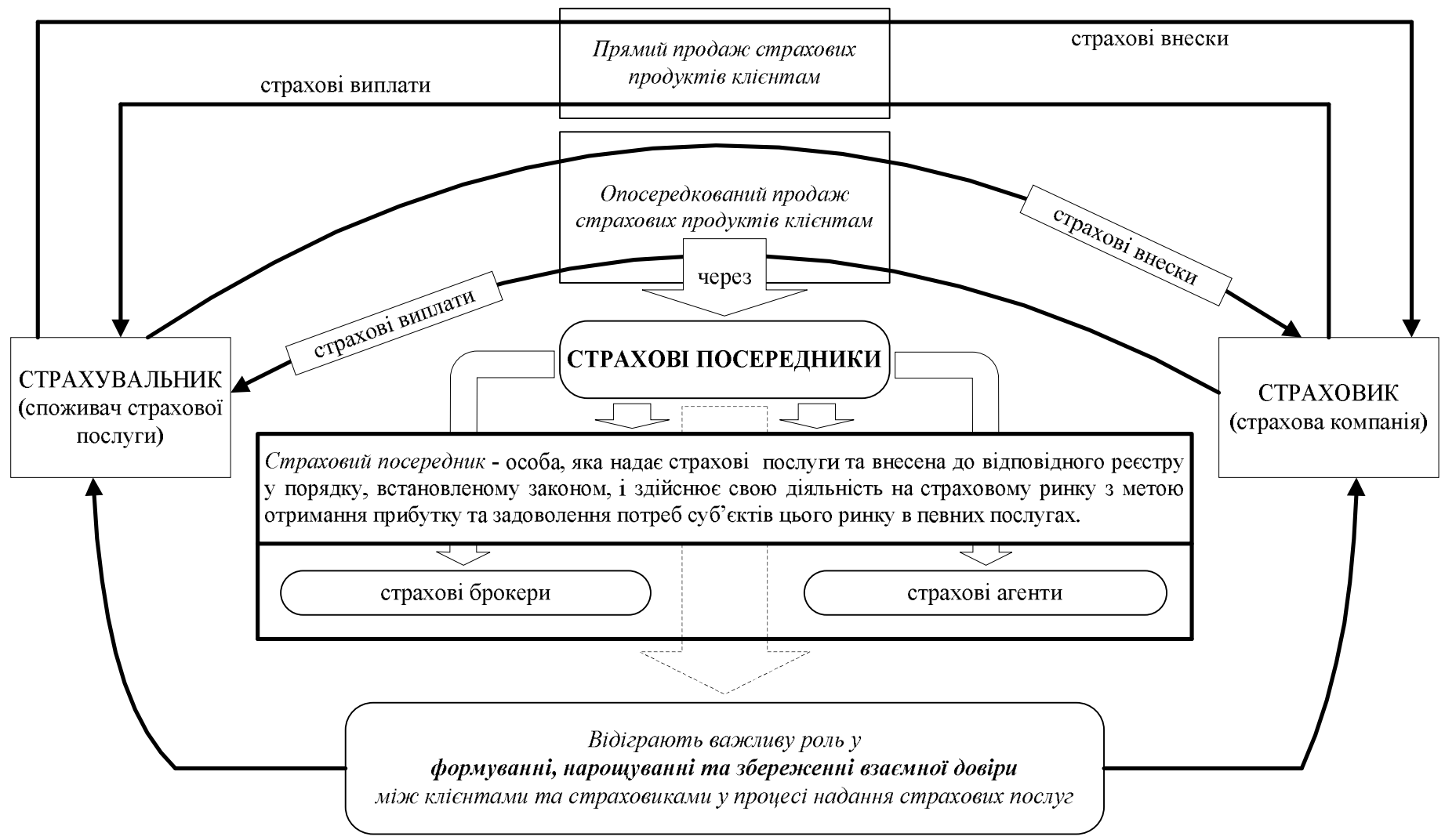


Рис. 2. Роль страхових посередників у забезпеченні зростання довіри клієнтів до діяльності страхових компаній  
 Джерело: складено авторами.

Однак брокер може піти на навмисний зговір із страховою компанією з метою отримання максимального доходу і пропонувати клієнтам її страхові продукти без вмотивованого аналізу страхового ринку. Звичайно клієнт, який може виявити, що брокер не виконав свої функції добросовісно, втратить кошти у вигляді комісійної винагороди та може навіть втратити можливість компенсації своїх збитків у разі, якщо страхова компанія теж надає неякісні послуги та відмовиться виконати такі виплати. Така ситуація, по-перше, одразу вплине на довіру клієнта не лише до страхового брокера, але і до страхової компанії загалом. Логічно припустити, що така юридична або фізична особа більше ніколи не звернеться до зазначених суб'єктів, але, що є найбільш загрозливим для функціонування страхового ринку, можуть виникнути підозри у клієнтів до функціонування більшості страховиків, які здійснюють таку непрофесійну діяльність, і що отримати кошти у разі настання страхового випадку дуже важко. Саме тому у процесі надання страхових послуг брокер ризикує не лише своєю репутацією, але і може негативно впливати на розвиток страхового ринку загалом. Існування двох-трьох таких непрофесійних страхових брокерів може призвести до досить загрозливих наслідків для діяльності страхових компаній.

Також страховий брокер може негативно впливати на функціонування страхових компаній у разі входження у зговір із страхувальниками за додаткову винагороду. Таким чином, займаючись шахрайськими діями, брокери, відстоюючи позицію страхувальників як своїх клієнтів, можуть підірвати фінансову стійкість страхової компанії, що теж негативно може вплинути на функціонування страхового ринку країни і призвести до зворотного процесу – втрати страховими компаніями та їх керівництвом довіри до діяльності страхових брокерів як механізму продажу страхових продуктів. Таким чином, діяльність страхових брокерів повинна регулюватися державою з конкретизацією механізмів такого регулювання, визначенням його методів, інструментів та важелів. Особливої актуальності набуває об'єктивна необхідність впровадження системи страхування відповідальності брокерів.

Подібна ситуація наявна й у діяльності страхових агентів. Їх основною функцією є вмовити юридичну або фізичну особу придбати страховий поліс, що дає їм можливість отримувати дохід відповідно до умов договору зі страховиками. Однак страхові агенти досить часто в Україні, наприклад, виступали від імені не однієї, а декількох страхових компаній, і продавали поліси тих компаній, які платили їм більшу винагороду [5, с. 60; 7, с. 72]. Інколи страхові агенти після продажу полісу зникають і не виходять на контакт з клієнтами, які, звертаючись до страхових компаній, отримують відповідь, що такі агенти вже не є представниками страховиків або взагалі ніколи з ними не співпрацювали.

Досить часто на вітчизняному страховому ринку страхові агенти, представляючи інтереси окремого страховика, згодом розривали з ним договір і переходили до нової страхової компанії, яка погоджувалася сплачувати більші комісійні. Згодом це призводило до переходу клієнтів, які були залучені цим агентом, на обслуговування до іншого страховика. Проте страхові компанії, досить часто йшли на додаткові витрати, пропонуючи страховим агентам підвищені комісійні, що негативно впливало на їх фінансовий стан та якість надання страхових послуг клієнтам. Звичайно, така ситуація досить негативно впливає на довіру клієнтів, які стали жертвою недобросовісної роботи агентів, до страхових компаній та страхування взагалі. Існування значної кількості страхових компаній, що не є нормальним у порівнянні зі страховими ринками розвинутих країн, створює всі можливості для страхових агентів шукати тих страховиків, які погоджуються сплачувати найбільшу комісійну винагороду, незважаючи на їх репутацію та якість обслуговування. На сьогодні в Україні, на жаль, немає державного контролю за діяльністю страхових агентів, що лише сприяє активізації фактів прояву шах-



райських дій з боку зазначених посередників як у ставленні до страховиків, так і страхувальників.

**Висновки і пропозиції.** Отже, страхові посередники на страховому ринку України відіграють дуже важливу роль та посідають вагоме місце у системі відносин „страховик-страхувальник” та здатні сприяти розвитку конкуренції між страховими компаніями. Взагалі, страховий посередник – особа, яка надає страхові послуги та внесена до відповідного реєстру у порядку, встановленому законом, і здійснює свою діяльність на страховому ринку з метою отримання прибутку та задоволення потреб суб’єктів цього ринку в певних послугах. Страхове посередництво – професійна діяльність страхових посередників на страховому ринку. В Україні на страховому ринку найбільше розповсюдження отримали страхові агенти та страхові брокери.

Нині у нашій країні склалася ситуація, за якої більшість страхових послуг реалізується через відділення та представництва самих страховиків, тобто за допомогою прямих методів продажу, однак така ситуація не притаманна розвинутим країнам, де провідну роль у продажу страхових послуг відіграють страхові посередники. Важливо усвідомлювати, що клієнти, особливо фізичні особи, не завжди ідентифікують різницю між страховими посередниками та страховими компаніями, досить часто ототожнюють їх. Саме така ситуація вимагає формування належного державного регулювання та контролю зі сторони самих страховиків для організації ефективної роботи посередників на страховому ринку. Оскільки посередники, які непрофесійно виконують свої обов’язки щодо клієнтів страхових компаній, переважно, можуть підірвати довіру клієнтів до страхування взагалі, що негативно впливає на ставлення юридичних і фізичних осіб до діяльності страхових компаній та на розвиток відповідного ринку загалом.

Таким чином, варто зазначити, що без реформування системи державного регулювання діяльності страхових посередників неможливо забезпечити стабільний, тривалий та динамічний розвиток страхового ринку загалом. Саме розроблення та впровадження відповідних механізмів контролю за функціонуванням страхових брокерів та агентів забезпечить формування основи для зростання довіри клієнтів страхових компаній до страхування та дасть можливість зробити перші кроки до впровадження страхової культури у суспільстві.

### Список використаних джерел

1. *Бастричев В. С.* Посередницький страховий ринок України: маркетингові аспекти / В. С. Бастричев, Є. М. Забурмеха // *Логістика : [збірник наукових праць]* / відп. ред. Є. В. Крикавський. – Львів : Видавництво Національного університету „Львівська політехніка”, 2008. – С. 32–38.
2. *Бичіна Ю. С.* Класифікація суб’єктів страхового ринку України за функціональною ознакою / Ю. С. Бичіна // *Економіка Крима*. – 2012. – № 2 (39). – С. 176–180.
3. *Говорушко Т. А.* Страхові послуги : підручник / Т. А. Говорушко. – К. : Центр навчальної літератури, 2011. – 376 с.
4. *Дубина М. В.* Удосконалення класифікації фінансових посередників в Україні / М. В. Дубина // *Вісник Чернігівського державного технологічного університету. Серія “Економічні науки”*. – 2009. – № 39. – С. 209–219.
5. *Журавель Т. М.* Аналіз сучасного стану страхового ринку України та перспективи його розвитку / Т. М. Журавель, С. Ю. Романенко // *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики : зб. наук. пр.* – 2008. – № 2 (5). – С. 56–61.
6. *Журавка О. С.* Діяльність страхових брокерів на страховому ринку України / О. С. Журавка // *Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України : зб. наук. пр.* – Суми : ДВНЗ «УАБС НБУ», 2010. – Вип. 28. – С. 237–244.
7. *Задорожний С. В.* Современные проблемы института страхового посредничества / С. В. Задорожний, А. С. Ищенко // *Молодий вчений*. – 2014. – № 1 (03). – С. 71–74.

8. *Кнейслер О. В.* Страхове посередництво на ринку перестраховування / О. В. Кнейслер // Актуальні проблеми економіки. – 2013. – № 1 (139). – С. 154–159.
9. *Манько І. О.* Страховий брокер та його основні функції / І. О. Манько // Університетські наукові записи. – 2007. – № 1 (21). – С. 343–347.
10. *Махортов Ю. О.* Роль страхових брокерів у розвитку страхового ринку України / Ю. О. Махортов, Н. О. Телічко // Економічний вісник Донбасу. – 2009. – № 4 (18). – С. 122–129.
11. *Офіційний сайт страхової компанії «БРОКБІЗНЕС»* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.insurance.lviv.ua>.
12. *Офіційний сайт Федерації страхових посередників України* [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://fsru.com.ua/>.
13. *Пашнєва В. А.* Проблеми правового регулювання діяльності страхових брокерів в Україні / В. А. Пашнєва // Ученые записки Таврического национального университета им. В.И. Вернадского. Серия „Юридические науки”. – 2012. – Т. 25 (64), № 1. – С. 63–67.
14. *Пирогова В.* Посередницька діяльність на ринку страхових послуг [Електронний ресурс] / В. Пирогова // Офіційний сайт видавничої організації „Юстиніан”. – Режим доступу : <http://www.justinian.com.ua/article.php?id=909>.
15. *Пікус Р.* Міжнародний досвід діяльності страхових посередників / Р. Пікус, О. Терещенко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія: Економіка. – 2009. – Вип. 107/108. – С. 20–23.
16. *Про страхування* : Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>.
17. *Страхування* : підручник / кер. авт. кол. і наук. ред. С. С. Осадець. – Вид. 2-ге, переробл. і доповн. – К. : КНЕУ, 2002. – 599 с.
18. *Страхування: теорія та практика* : навчально-методичний посібник / Н.М. Внукова, В.І. Успенко, Л.В. Временко та ін. ; за заг. ред. Н. М. Внукової. – Х. : Бурун Книга, 2004. – 376 с.
19. *Ткаченко А. М.* Посередництво на ринку страхових послуг України / А. М. Ткаченко, К. А. Шматко // Посередництво на ринку страхових послуг України. – 2013. – Вип. 1, т. 2. – С. 130–132.
20. *Ткаченко Н. В.* Страхування : навчальний посібник / Н. В. Ткаченко. – К. : Ліра-К, 2007. – 376 с.
21. *Удосконалення системи регулювання страхового посередництва в Україні* [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Інституту економічних досліджень та політичних консультацій в Україні. – Режим доступу : [http://www.ier.com.ua/ua/publications/consultancy\\_work/?pid=1744](http://www.ier.com.ua/ua/publications/consultancy_work/?pid=1744).
22. *Яременко Н. В.* Еволюція інституту брокерів на світовому ринку страхових послуг / Н. В. Яременко // Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. – 2012. – № 2. – С. 286–291.
23. *Яременко Н. В.* Страховий агент: сутність та основні функції / Н. В. Яременко // Вісник ЖДТУ. – 2013. – № 1 (63). – С. 378–379.