**Навчання та підвищення кваліфікації**

**Професіоналізм** – це не вроджена якість чи талант, а закономірний результат безперервного, цілеспрямованого навчання та постійного самовдосконалення. У сфері страхування, де ви щодня маєте справу із забезпеченням фінансового захисту людей, їхнього життя, здоров'я та майна, високий рівень професійних знань та компетенцій є не просто бажаним атрибутом, а **суворою, законодавчо закріпленою вимогою.** Давайте детальніше розглянемо ключові аспекти, що стосуються навчання та підвищення кваліфікації страхових посередників та інших осіб, залучених до реалізації страхових продуктів.

Ми вже декілька разів під час нашого навчального курсу згадували про таку фундаментальну вимогу до кожного, хто здійснює діяльність з реалізації страхових продуктів, як наявність та підтвердження **необхідного рівня знань.** Враховуючи надзвичайну суспільну важливість діяльності страхових посередників, неабияку складність фінансової послуги, що ними реалізується, та той факт, що така послуга зазвичай надається кінцевим споживачам (фізичним особам), чинне законодавство України чітко визначає, що необхідний рівень знань має бути не просто формально, у визначений спосіб підтверджений, але й постійно підтримуватися та підвищуватися через **систематичне навчання та регулярне підвищення кваліфікації** за напрямками, що визначені Законом України «Про страхування», відповідними постановами Національного банку України (НБУ) та внутрішніми нормативними документами самих страховиків.

Поговоримо про це більш докладно.

**До осіб, які підлягають обов'язковому навчанню та, відповідно до вимог Закону України «Про страхування», зобов’язані регулярно проходити навчання (підвищення кваліфікації), належать:**

* **Керівники з реалізації та працівники з реалізації самого страховика,** які безпосередньо здійснюють реалізацію страхових продуктів такого страховика.
* **Керівники з реалізації та працівники з реалізації того страховика, який пройшов авторизацію в Реєстрі посередників та діє також у статусі страхового агента** (наприклад, для реалізації продуктів інших страховиків).
* **Керівники з реалізації та працівники з реалізації страхового агента або субагента** (крім фізичних осіб-підприємців, які працюють самостійно і не мають найманих працівників).
* **Особа, відповідальна за діяльність з реалізації страхових продуктів у структурі додаткового страхового агента.**
* **Страхові агенти та субагенти, які є фізичними особами або фізичними особами-підприємцями та працюють самостійно, не маючи найманих працівників.**

Тобто, можна зробити висновок, що **практично кожна особа, яка так чи інакше дотична до процесу продажу страхових послуг, повинна регулярно навчатися та підтверджувати свою кваліфікацію.**

При цьому важливо зазначити, що страхові посередники - фізичні особи та фізичні особи-підприємці, які не мають найманих працівників, а також особа, відповідальна за діяльність з реалізації страхових продуктів у структурі додаткового страхового агента, **для цілей реєстрації страхових посередників та виконання вимог щодо навчання прирівнюються до керівника з реалізації** такого страхового посередника.

Закон України «Про страхування» передбачає, що **Регулятор (Національний банк України) визначає детальні вимоги до змісту навчальних програм,** а також до мінімального обсягу знань та практичних навичок, якими повинні володіти особи, що реалізують страхові продукти. Такі навчальні програми, а також завдання для проведення тестування (перевірки знань) розробляються та затверджуються **безпосередньо страховиком та/або акредитованими закладами освіти чи іншими суб'єктами, що надають освітні послуги.**

Отже, згідно з чинним законодавством, навчальна програма для осіб, що реалізують страхові продукти, **має обов’язково передбачати здобуття глибоких знань та практичних навичок щодо таких ключових напрямків:**

* **Актуального законодавства України,** яке регулює відносини у сфері страхування та недержавного пенсійного забезпечення. Щоб досконало знати "правила гри" на ринку.
* **Поточного стану та основних тенденцій розвитку ринку страхування** та інших суміжних ринків фінансових послуг. Щоб чітко розуміти контекст своєї професійної роботи.
* **Порядку та специфічних умов здійснення різних видів страхування та перестрахування.** Щоб досконало знати "внутрішню кухню" страхової справи.
* **Сучасних методик та порядку оцінювання індивідуальних потреб клієнта** у страховому захисті. Це ключова навичка для надання по-справжньому якісного та клієнтоорієнтованого сервісу.
* **Порядку укладення договорів страхування та перестрахування,** включаючи всі юридичні та процедурні аспекти. Щоб правильно та безпомилково оформлювати всю необхідну документацію.
* **Порядку та умов здійснення страхової виплати (відшкодування).** Щоб мати змогу кваліфіковано консультувати та допомагати клієнтам у скрутну хвилину при настанні страхового випадку.
* **Ефективних механізмів захисту прав споживачів** фінансових послуг (у тому числі способів та порядку вирішення можливих спорів). Щоб завжди діяти етично, професійно та в найкращих інтересах клієнта.

Також законодавчо визначена **мінімальна тривалість навчання,** що має становити **не менше 15 академічних годин на рік** для кожної особи, яка підлягає навчанню. Для забезпечення гарантовано якісної організації цього надзвичайно важливого процесу встановлено, що навчальні програми повинні включати детальний перелік тем для вивчення, чіткий розподіл цих тем за годинами навчання, а також окремий перелік тем для обов'язкового щорічного навчання (включаючи первинне навчання для нових працівників). Окрім цього, програми мають містити завдання для проведення підсумкового тестування, детальний порядок проведення такого тестування та чіткі критерії для визначення успішного його проходження.

Отже, **тестування є обов'язковим та невід’ємним складовим елементом** навчального процесу. А **критерієм успішного проходження тестування вважається надання не менше ніж 75% правильних відповідей** на запропоновані тестові завдання. Просто "прослухати" навчальний курс недостатньо, потрібно обов'язково підтвердити свої знання та навички!

Вимога щодо обов'язкового навчання визначена не тільки для безпосередньо страхових посередників (як юридичних осіб чи ФОП), але й для всіх фізичних осіб, хто бере участь у реалізації страхових продуктів. **Керівники з реалізації та працівники з реалізації як страховиків, так і страхових посередників, до початку своєї безпосередньої діяльності зобов’язані пройти відповідне навчання та офіційно підтвердити наявність у них необхідного рівня знань.** При цьому важливо зазначити, що навчання страхових посередників та їхніх працівників може проводитися за будь-якою формою здобуття освіти, у тому числі **з активним використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.** Тобто, цілком можливі та вітаються й онлайн-формати навчання, дистанційні курси тощо. Таке навчання можуть здійснювати як самі страховики (для своїх працівників та агентів), так і страхові посередники (для своїх працівників), та/або спеціалізовані суб’єкти надання освітніх послуг (навчальні центри, заклади освіти). Важливо підкреслити, що **організацію навчання керівників з реалізації та працівників з реалізації страхових агентів, додаткових страхових агентів, а також субагентів забезпечують саме страховики,** з якими ці посередники співпрацюють. При цьому страховик може делегувати свої повноваження щодо організації навчання субагента відповідному страховому агенту, з яким такий субагент має договір.

Окремо законодавство для так званих **"мультиагентів"** (тобто посередників, які співпрацюють одночасно з кількома страховими компаніями) передбачає, що страховий агент або додатковий страховий агент **повинен пройти спеціалізоване навчання в частині порядку та умов здійснення страхування у кожного окремого страховика,** реалізацію страхових продуктів якого такий страховий посередник має намір здійснювати. Це є цілком логічною вимогою, адже умови конкретних страхових продуктів та внутрішні процедури в різних страхових компаніях можуть суттєво відрізнятися.

Навчання умовно можна поділити на **первинне** (для осіб, які лише починають свою діяльність) та на **регулярне підвищення кваліфікації.** Особи, що безпосередньо реалізують страхові продукти, **зобов’язані не менше одного разу на три роки проходити відповідне підвищення кваліфікації** та отримувати офіційне підтвердження свого необхідного рівня знань. Таким підтвердженням є **отримання документа встановленого зразка про підвищення кваліфікації,** а також обов'язкове оновлення інформації про проходження підвищення кваліфікації у Реєстрі страхових посередників (для самих посередників) або у відповідних переліках (для працівників).

Для того, щоб особа мала змогу офіційно підтвердити факт проходження нею навчання або підвищення кваліфікації, законодавством передбачено видачу відповідного документа. Таким документом може бути **“Сертифікат” або “Свідоцтво”, або “Диплом”.** Чітко визначено, що такий документ обов'язково засвідчується підписом керівника страховика або суб’єкта надання освітніх послуг, який проводив навчання, та повинен містити таку обов'язкову інформацію:

* Повне найменування особи (страховика, посередника) або суб’єкта надання освітніх послуг, які безпосередньо провели навчання.
* Відповідний напис: “Сертифікат” або “Свідоцтво”, або “Диплом”.
* Точну назву навчальної програми та детальний перелік тем, що вивчалися.
* Реєстраційний номер, серію (за наявності) та точну дату видачі документа.
* Прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) особи, яка успішно пройшла навчання.
* Загальну тривалість навчання, виражену в академічних годинах.