**Працівники та керівники з реалізації**

**Працівники та керівники з реалізації страхових продуктів – нові ролі та вимоги з 2025 року**

З 2025 року в українському законодавстві, що регулює страхову діяльність, з'явилися нові, чітко визначені та важливі ролі – це **працівники з реалізації страхових продуктів** та **керівники з реалізації страхових продуктів.** Давайте детально розберемося, хто саме належить до цих категорій, які до них висуваються вимоги та які ключові функції вони виконують. Це надзвичайно важливо, оскільки багато хто з вас, як страхові посередники або їхні співробітники, може працювати саме в такому статусі, або ж безпосередньо керувати такими працівниками.

**Працівники та керівники з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів** – це нова категорія учасників процесу продажу, впроваджена змінами до законодавства, що набирають чинності з 2025 року. За визначенням, наведеним у Законі України «Про страхування»:

* **Працівники з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів** – це фізичні особи, з якими відповідно до чинного законодавства України **оформлені трудові відносини** страховиком, страховим агентом або субагентом. Ключовою функцією цих осіб є виконання трудових обов’язків, пов'язаних із безпосередньою реалізацією (продажем, пропонуванням, консультуванням щодо) страхових та/або перестрахових продуктів. По суті, це ті співробітники, які знаходяться "на передовій" та безпосередньо займаються продажем та супроводом страхових продуктів для клієнтів.
* **Керівники з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів (далі - керівники з реалізації)** - це члени виконавчого органу страховика, до сфери відповідальності та компетенції яких належить організація та контроль за реалізацією страхових та/або перестрахових продуктів. Також до цієї категорії належать керівники відповідних структурних чи відокремлених підрозділів страховика, страхового агента, субагента, а також особа, яка є відповідальною за діяльність з реалізації страхових продуктів у додаткового страхового агента. Всі ці особи повинні мати необхідні знання і навички та виконувати трудові обов’язки, пов'язані з **ефективним управлінням процесом реалізації** страхових та/або перестрахових продуктів. Це, по суті, управлінці різного рівня, відповідальні за стратегію, організацію та контроль усього процесу продажів.

Отже, важливо розуміти, що інститут керівників та працівників з реалізації страхових продуктів передбачений як для самих страховиків, так і для страхових посередників (агентів, субагентів). У цьому розділі ми детальніше зупинимося та розглянемо регулювання цієї категорії саме для **страхових посередників,** а потім – для страховиків.

Закон чітко визначає, що **право на здійснення діяльності (виконання трудових обов’язків, функцій) з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів мають лише ті особи, які повністю відповідають вимогам, встановленим цим Законом,** та **включені до відповідних переліків працівників з реалізації** (які ведуться страховиками або посередниками) **або до Державного реєстру страхових та перестрахових посередників** (якщо мова йде про самих посередників).

**Які ж конкретні вимоги висуваються до цих людей?** Вимоги до працівників та керівників з реалізації, що працюють у страхових посередників, є **тотожними (аналогічними) з вимогами, що встановлені до самих страхових посередників.** Нагадаємо, що всі ці особи до початку своєї діяльності та впродовж усього періоду її здійснення (або виконання трудових обов’язків) з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів зобов’язані мати:

* **Повну цивільну дієздатність.**
* **Документальне підтвердження необхідного рівня знань** та професійної підготовки.
* **Бездоганну ділову репутацію.**
* **Чинний договір страхування професійної відповідальності** за класом страхування 13 (якщо їхня діяльність об'єктивно це передбачає, наприклад, для керівника страхового агента - юридичної особи, що уповноважений приймати страхові платежі від клієнтів).

Таким чином, можна підсумувати, що **керівники та працівники з реалізації страхового посередника – це фізичні особи, з якими таким страховим посередником належним чином оформлені трудові відносини, та які виконують відповідні трудові обов’язки з безпосередньої реалізації страхових та/або перестрахових продуктів (це стосується працівників з реалізації), або ж (для керівників з реалізації) – здійснюють управління цією діяльністю.**

Розповімо детальніше про особливості правового регулювання діяльності керівників та працівників з реалізації, та розпочнемо із розгляду функцій та обов'язків **керівників з реалізації у структурі страхових посередників.**

Згідно з вимогами Закону України «Про страхування», керівники з реалізації страхового посередника **зобов’язані забезпечувати неухильне виконання таким страховим посередником (та його працівниками) усіх вимог чинного законодавства України, що регулюють процес реалізації страхових продуктів.**

Окремо Закон передбачає, що **додатковий страховий агент** (про цю категорію посередників ми згадували у першій частині нашого навчання) **повинен в обов'язковому порядку призначити особу, відповідальну за діяльність з реалізації страхових продуктів.** Ця особа, у свою чергу, є керівником з реалізації такого посередника у розумінні Закону «Про страхування».

Усі без винятку керівники з реалізації повинні мати глибокі знання та практичні навички, необхідні для ефективної реалізації страхових та/або перестрахових продуктів, та відповідати відповідним, чітко визначеним законодавством вимогам щодо проходження навчання, підтримання бездоганної ділової репутації тощо.

Закон особливо наголошує на **конкретних обов’язках керівників з реалізації** та передбачає, що до цих обовʼязків належать такі:

* **Організація належного навчання:** Керівник зобов'язаний організовувати проходження відповідного первинного навчання всіма працівниками з реалізації відповідного страхового посередника **до моменту початку** їхньої безпосередньої діяльності з продажу продуктів. Тобто, саме керівник несе відповідальність за те, щоб його команда була професійно підготовлена до роботи.
* **Забезпечення підвищення кваліфікації:** Керівник має організовувати та контролювати проходження працівниками з реалізації програм підвищення кваліфікації **не менше одного разу на три роки.** Ринок постійно змінюється, з'являються нові продукти та вимоги, тому знання потрібно регулярно оновлювати.
* **Здійснення перевірки відповідності:** Керівник повинен забезпечувати регулярну перевірку відповідності своїх працівників з реалізації всім вимогам, передбаченим Законом України «Про страхування» та іншими нормативними актами. Це передбачає постійний контроль за тим, чи відповідають співробітники встановленим критеріям.
* **Надання консультаційної підтримки:** Важливим обов’язком також визначено надання працівникам з реалізації своєчасних та кваліфікованих консультацій, роз’яснень з будь-яких питань, що стосуються реалізації страхових та/або перестрахових продуктів. Керівник – це також і наставник, ментор для своєї команди.
* **Контроль за повнотою інформування клієнтів:** Керівник зобов'язаний здійснювати систематичний контроль за діяльністю працівників з реалізації в частині забезпечення ними повноти надання клієнту всієї необхідної інформації відповідно до вимог Закону. Клієнт має отримати всю вичерпну, правдиву та зрозумілу інформацію – за цим пильно стежить керівник.
* **Впровадження та підтримка системи комплаєнсу:** Такий керівник з реалізації має встановлювати чіткий порядок забезпечення виконання та неухильного дотримання працівниками з реалізації всіх вимог чинного законодавства (тобто, забезпечувати функціонування системи комплаєнсу). Це включає створення внутрішніх правил, процедур та інструкцій, щоб уся діяльність здійснювалася "по закону".
* **Запобігання можливим порушенням:** Обов’язком керівника є також вжиття всіх необхідних заходів для запобігання будь-яким можливим порушенням законодавства з боку працівників з реалізації. Профілактика завжди краща, ніж усунення негативних наслідків.
* **Оперативне реагування на виявлені порушення:** У разі виявлення фактів порушень законодавства працівниками з реалізації, керівник має негайно вживати всіх необхідних та адекватних заходів для усунення таких порушень та недопущення їх повторення у майбутньому.

Отже, **керівник з реалізації страхових продуктів,** здійснюючи загальне та стратегічне управління процесом реалізації страхових та/або перестрахових продуктів, **має забезпечити належне проходження навчання та регулярну перевірку професійного рівня працівників з реалізації,**надання їм необхідної консультаційної та методичної підтримки, а також **забезпечити загальне та неухильне дотримання всіма учасниками процесу вимог чинного законодавства.** Це, безперечно, дуже відповідальна та багатогранна роль!

Розглянемо, які ще **спеціальні вимоги до керівників та працівників з реалізації страхових продуктів** містить чинне законодавство України.

Закон чітко визначає, що страхові посередники, а також їхні керівники з реалізації та працівники з реалізації **зобов’язані здійснювати свою діяльність (виконувати трудові обов’язки) з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів з максимальним та неухильним урахуванням індивідуальних вимог та реальних потреб клієнтів у страховому захисті.**

Важливо завжди пам'ятати про **потенційний конфлікт інтересів** при здійсненні діяльності з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів. Це будь-які наявні та потенційні суперечності між професійними, посадовими обов’язками та особистими (зокрема, фінансовими) інтересами страхового посередника, керівника з реалізації, працівника з реалізації. Такі суперечності можуть негативно вплинути на добросовісне виконання ними своїх повноважень (трудових обов’язків), на об’єктивність та неупередженість прийняття ними рішень щодо надання посередницьких послуг клієнту. Часто це відбувається через нерівномірність володіння інформацією про різні страхові та/або перестрахові продукти та умови їх реалізації. Наприклад, якщо посередник отримує значно вищу комісійну винагороду за продаж одного страхового продукту, ніж за інший, який об'єктивно краще підходить конкретному клієнту, може виникнути спокуса запропонувати клієнту менш вигідний для нього, але більш "прибутковий" для себе варіант. Це і є типовий приклад конфлікту інтересів. **Страховому посереднику категорично забороняється здійснювати діяльність з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів у разі неможливості належного врегулювання існуючого конфлікту інтересів,** якщо такий конфлікт може призвести до порушення законних прав та інтересів клієнта.

Тепер розповімо про **особливості виконання трудових обов’язків з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів працівниками з реалізації безпосередньо самого страховика.**Законодавчо визначено, що страховик, який отримав в установленому порядку ліцензію на здійснення діяльності із страхування, має повне право на реалізацію відповідних страхових та/або перестрахових продуктів шляхом виконання його штатними працівниками трудових обов’язків з реалізації відповідних страхових продуктів. При цьому, страховик **зобов’язаний вести актуальні переліки своїх керівників з реалізації та працівників з реалізації,** а також працівників з реалізації тих страхових агентів та субагентів, які реалізують його страхові продукти. Страховик також **зобов’язаний постійно перевіряти відповідність своїх працівників з реалізації всім вимогам,**передбаченим законом, а також **забезпечувати належну організацію навчання своїх керівників з реалізації та працівників з реалізації та регулярне підвищення їхньої професійної кваліфікації.**Додатково, страховик зобов’язаний здійснювати систематичний **контроль за дотриманням своїми працівниками з реалізації всіх вимог,** визначених Законом, протягом усього строку дії трудових відносин з такими особами. Окрім цього, страховик **зобов’язаний затвердити, запровадити в дію та регулярно переглядати (актуалізувати) внутрішні політики та процедури** щодо порядку реалізації страхових та перестрахових продуктів його керівниками з реалізації та працівниками з реалізації.

Також важливо мати на увазі, що хоча працівники з реалізації (так само як і керівники з реалізації) **не підлягають спеціальній окремій реєстрації в Державному реєстрі страхових та перестрахових посередників** (як це передбачено для самих юридичних осіб та ФОП – страхових посередників), **їхній облік та інформація про них повинні публікуватися в обовʼязковому порядку.** Страховий агент - фізична особа-підприємець, що має найманих працівників, страховий агент - юридична особа, субагент - фізична особа-підприємець, які мають найманих працівників, а також субагент - юридична особа **зобов’язані вести актуальний перелік своїх працівників з реалізації та надавати його тому страховику (або страховикам),** страхові продукти якого (яких) реалізує такий посередник. Переліки працівників з реалізації страхового агента та субагента можуть надаватися відповідним страховиком шляхом розміщення у своєму власному переліку актуальних посилань на переліки працівників з реалізації таких страхових посередників, що ведуться цими страховими агентами та субагентами на їхніх власних веб-сайтах (за їх наявності). При цьому, **додатковий страховий агент, страховий агент - фізична особа-підприємець, фізична особа (якщо вона є агентом) та юридична особа (якщо вона є агентом), які не мають найманих працівників, не ведуть такий окремий перелік працівників з реалізації.**

**Навіщо потрібен цей перелік працівників з реалізації?** Перебування у такому переліку не тільки забезпечує належний облік та розкриття необхідної інформації для споживачів та регулятора, але й безпосередньо пов’язано із правом на реалізацію продуктів конкретного страховика. Адже **працівник з реалізації страхового агента та субагента має право здійснювати діяльність з реалізації страхових продуктів лише з дня внесення інформації про нього до відповідного переліку.**

Законодавство детально визначає, **які саме відомості має містити такий перелік працівників з реалізації,** які виконують трудові обов’язки з реалізації страхових та/або перестрахових продуктів страхового агента або субагента. Отже, перелік повинен містити:

* Прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) та точну посаду працівника з реалізації.
* Актуальну інформацію про підтвердження ним необхідного рівня знань (наприклад, номер та дата сертифікату), а також дату такого підтвердження.
* Інформацію про відповідність конкретного працівника з реалізації встановленим вимогам (щодо повної цивільної дієздатності, бездоганної ділової репутації).
* Повне найменування та код за ЄДРПОУ тих страховиків, реалізацію страхових продуктів яких здійснює даний агент/субагент через цього працівника.
* Конкретний перелік страхових продуктів за класами страхування, за якими цей працівник має право здійснювати свою діяльність.

Також передбачено, що **документами, що підтверджують зазначену вище інформацію,** є: паспортний документ особи; актуальний витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань; чинний договір із відповідним страховиком; офіційний лист/довідка від страховика з переліком класів страхування, за якими дозволено працювати; наказ про призначення особи працівником з реалізації або відповідний трудовий/цивільно-правовий договір; документ про успішне проходження навчання та/або підвищення кваліфікації (свідоцтво, сертифікат, диплом); а також письмове запевнення самого працівника з реалізації про його повну відповідність усім встановленим вимогам.

Зважаючи на надзвичайну важливість належного формування та актуалізації вказаного переліку, страховий агент та субагент **зобов’язані надавати всю необхідну інформацію про своїх керівників з реалізації та/або працівників з реалізації** у порядку, визначеному у відповідній внутрішній політиці (процедурах, положеннях) конкретного страховика.

Знову ж таки, ключовим аспектом є те, що **важливою складовою професійної діяльності та прямою вимогою законодавства є також забезпечення належного рівня знань,** а отже – **систематичне проведення навчання та підвищення кваліфікації** працівників та керівників з реалізації. Страховик несе відповідальність за забезпечення організації та фінансування навчання (підвищення кваліфікації) тих осіб, які відповідно до закону підлягають такому навчанню, та за своєчасне внесення актуальної інформації про підтвердження необхідного рівня знань таких осіб до відповідних переліків.

Зважаючи на важливість та відповідальність покладених обов’язків, на цю категорію осіб також **повною мірою розповсюджуються вимоги щодо збереження інформації з обмеженим доступом, зокрема, таємниці страхування.** Керівники з реалізації та працівники з реалізації страховика, а також страхового посередника, в обов'язковому порядку підписують **зобов’язання щодо збереження таємниці страхування** та мають неухильно дотримуватися вимог Положення НБУ про таємницю страхування (Постанова №166) упродовж усього терміну виконання своїх трудових обов’язків. Конфіденційність – це один із наріжних каменів довіри у страховій справі.

Страхові посередники, їхні керівники з реалізації та працівники з реалізації під час використання, передавання та розкриття будь-якої інформації, що становить таємницю страхування, **повинні суворо дотримуватися вимог Закону України «Про страхування» та вищезгаданого Положення НБУ № 166.**

І на завершення цього важливого блоку, пам'ятайте про необхідність постійного контролю: Важливо також завжди пам’ятати, що **Страховик зобов’язаний здійснювати систематичний та дієвий контроль за відповідністю всієї діяльності страхового агента,** його керівників з реалізації та працівників з реалізації, **додаткового страхового агента,** його керівників з реалізації, **субагента,** його керівників з реалізації та працівників з реалізації, **всім вимогам Закону України «Про страхування» та інших актів чинного законодавства** протягом усього строку дії договору з таким страховим посередником.