

## ВЛИЯНИЕ НА ЗАКОНОВО РЕГЛАМЕНТИРАНИТЕ ОБУЧЕНИЯ ВЪРХУ ПРОФЕСИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ БРОКЕРИ<sup>1</sup>

Доц. д-р Румен Ерусалимов  
Гл. ас. д-р Анелия Панева

### Резюме

Застрахователните брокери са предпочитаният от потребителите на застрахователни услуги в България посредник и значимостта им непрекъснато се увеличава. За осигуряване на необходимото ниво на професионални знания и умения в края на 2018 година в България са въведени нормативни изисквания за непрекъснато професионално обучение и развитие на служителите на застрахователните брокери, заети с разпространението на застрахователни продукти.

Целта на настоящото научно изследване е да се оцени влиянието на въвеждащото обучение върху професионалното развитие на служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространение на застрахователни продукти, и да се очертаят насоките за провеждане на нормативно изискуемите ежегодни продължаващи обучения.

За постигането на целта са формулирани следните задачи: изследване значимостта на застрахователните брокери за развитието на българския застрахователен пазар; очертаване на предпоставките за въвеждане на задължително професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, пряко ангажирани с разпространението на застрахователни продукти; оценка на удовлетвореността на служителите на застрахователни брокери от проведено през 2019 година въвеждащо обучение; очертаване на насоки за провеждането на поддържащите обучения на служителите на застрахователните брокери.

Изследователската теза е, че непрекъснатият процес на професионално обучение и развитие на служителите на застрахователните брокери е предпоставка за повишаване качеството на предлаганите посреднически услуги, ефективна защита на потребителите на застрахователни услуги, устойчиво развитие и надеждност на застрахователния пазар.

**Ключови думи:** застрахователен брокер, разпространение на застрахователни продукти, професионално обучение.

**JEL:** G22.

---

<sup>1</sup> Участието на авторите в написването на студията е, както следва: доц. д-р Румен Ерусалимов – т. 1.2., т. 2.1., т. 2.2 и заключение; гл. ас. д-р Анелия Панева – увод, т. 1.1., т. 2.3. и т. 3.

## **THE INFLUENCE OF LEGALLY REGULATED TRAININGS ON THE PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF INSURANCE BROKERS’ EMPLOYEES**

Assoc. Prof. Rumen Erusalimov, PhD  
Head Assist. Prof. Anelia Paneva, PhD

### **Abstract**

Insurance brokers are the preferred intermediary by consumers of insurance services in Bulgaria and their importance is constantly increasing. To ensure the necessary level of professional knowledge and skills, regulatory requirements for continuous professional training and development of the insurance brokers’ employees engaged in the distribution of insurance products were introduced at the end of 2018 in Bulgaria.

The purpose of this scientific research is to assess the impact of introductory training on the professional development of insurance brokers’ employees directly involved in the distribution of insurance products and to outline guidelines for conducting the legally required annual continuing trainings.

To achieve this goal, the following tasks have been formulated: study of the importance of insurance brokers for the development of Bulgarian insurance market; outlining the preconditions for introduction of obligatory professional training of the insurance brokers’ employees, directly engaged in the distribution of insurance products; assessment of the satisfaction of insurance brokers’ employees from the introductory training conducted in 2019; outlining the guidelines for conducting continuing trainings for insurance brokers’ employees.

The research thesis is that the continuous process of professional training and development of insurance brokers’ employees is a prerequisite for improving the quality of intermediary services, effective protection of insurance services consumers, sustainable development and reliability of the insurance market.

**Keywords:** insurance broker, insurance products distribution, professional training.

**JEL:** G22.

### **Увод**

Устойчивото развитие на застрахователната дейност е пряко свързано с ефективността на системата за разпространение на застрахователни продукти. Освен на директните продажби застрахователните дружества разчитат и на различни дистрибуторски канали за пласмент на предла-

ганите от тях застраховки. Основен пласментен орган в застраховането са застрахователните посредници. Те улесняват значително процеса по разпространение на застрахователните продукти. Посредниците в застраховането се разделят на застрахователни агенти и застрахователни брокери. Тяхната дейност на българския застрахователен пазар е регламентирана в Кодекса за застраховането. В него са посочени условията за извършване на застрахователно посредничество, изискванията и ограниченията относно работата на застрахователните посредници, както и контролът върху дейността им. През последните години застрахователните брокери имат съществена роля при формирането на премийните приходи на застрахователите в България. Следователно ефективността на системата за разпространение на застрахователни продукти в голяма степен зависи от специфични знания и компетентност на застрахователните брокери и техните служители, ангажирани с пласмента на застраховките.

Значимостта на застрахователните посредници, в т.ч. на застрахователните брокери и техните служители, при разпространението на застрахователни продукти беше потвърдена и на общо европейско ниво с приемането на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 година относно разпространението на застрахователни продукти. В Директивата изрично е посочено, че застрахователните посредници имат централна роля в разпространението на застрахователни продукти на територията на Европейския съюз. Поради тази причина към тях следва да се предявяват по-строги професионални изисквания за компетентност, добра репутация, чисто съдебно минало и финансов капацитет. За осигуряване на необходимото ниво на професионални знания с Директивата се въвежда непрекъснат процес на професионално обучение и развитие на застрахователните посредници и техните служители.

Транспонирането на коментираната Европейска директива в българското законодателство се осъществи с промени в Кодекса за застраховането и последвалото актуализиране на Наредба №28 на Комисията за финансов надзор (КФН) за условията и реда за провеждане на изпит за професионална квалификация на застрахователните брокери и за признаване на квалификация, придобита в държава – членка на Европейския съюз. В отговор на нормативните разпоредби служителите на застрахователните брокери трябваше, задължително да преминават начално (въвеждащо) обучение до 31 декември 2019 година. В същия срок всеки застрахователен брокер беше задължен да представи в КФН списък на своите служители, непосредствено заети с дейността по разпространение на застрахователни продукти. Освен това той трябва да декларира, че всички посочени в списъка лица притежават знанията и уменията, определени в Приложение №3 към Кодекса за застраховането, съответстващи и на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета.

Освен чрез преминаване на първоначално обучение, което е предназначено да осигури придобиването на изрично посочени минимални познания, поддържането на необходимото ниво на професионална подготовка следва да се гарантира и чрез осигуряване на поне 15 часа професионално обучение или развитие през всяка година.

**Обект** на изследване в настоящата студия са нормативните изисквания към професионалната подготовка, която трябва да притежават служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространение на застрахователни продукти.

**Предмет** на разработката е оценката на служителите на застрахователни брокери, ангажирани с продажбата на застраховки, за полезността на проведеното им въвеждащо обучение и мнението на брокерите относно тематичния обхват и формата на продължаващите обучения.

**Целта** на настоящото научно изследване е да се оцени влиянието на въвеждащото обучение върху професионалното развитие на служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространение на застрахователни продукти, и да се очертаят насоките за провеждане на нормативно изискуемите ежегодни продължаващи обучения.

Изследователската **теза** гласи, че непрекъснатият процес на професионално обучение и развитие на служителите на застрахователните брокери, пряко ангажирани с разпространението на застрахователни продукти, е предпоставка за повишаване качеството на предлаганите посреднически услуги, ефективна защита на потребителите на застрахователни услуги, устойчиво развитие и надеждност на застрахователния пазар.

За постигането на целта и доказване на поставената теза са формулирани няколко **задачи**, а именно:

- изследване значимостта на застрахователните брокери за развитието на българския застрахователен пазар;
- очертаване на предпоставките за въвеждане на задължително професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, пряко ангажирани с разпространението на застрахователни продукти;
- оценка на удовлетвореността на служителите на застрахователни брокери от проведено през 2019 година въвеждащо обучение;
- очертаване на насоки за провеждането на поддържащите обучения на служителите на застрахователните брокери.

Значимостта на застрахователните брокери се очертава на база официалните статистически данни за реализираните от застрахователите годишни брутни премийни приходи и годишните брутни премийни приходи, реализирани със съдействието на застрахователни брокери. Информацията е публикувана от КФН на нейния официален уебсайт – [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg).

В настоящата научна разработка са използвани традиционни научни методи като: кабинетно проучване на литературни източници и нормативна база, контент анализ на документи, описателен анализ, сравнителен анализ, статистически метод за анализ на развитие, емпирично

проучване чрез обработка на резултатите от проведено от обучителна организация анонимно анкетно проучване, както и извършване на собствено анонимно анкетно проучване чрез електронна анкетна карта.

## **1. Предпоставки за въвеждане на задължително професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, пряко ангажирани с разпространението на застрахователни продукти**

### **1.1. Ролята на застрахователните брокери и техните служители при разпространението на застрахователни продукти и формиране на застрахователната култура в обществото**

Кодексът за застраховането определя застрахователния брокер като търговско дружество или едноличен търговец, който срещу възнаграждение по възлагане от потребител на застрахователни услуги извършва застрахователно посредничество по сключване и изпълнение на застрахователни договори (чл. 301 от Кодекса за застраховането). Застрахователните брокери са независими посредници, които извършват застрахователно посредничество от свое име, но за сметка на даден застраховател срещу договорено възнаграждение. Те са основните разпространители на застрахователни продукти в България и имат съществена роля при формирането на премийните приходи на застрахователите (вж. Таблица 1).

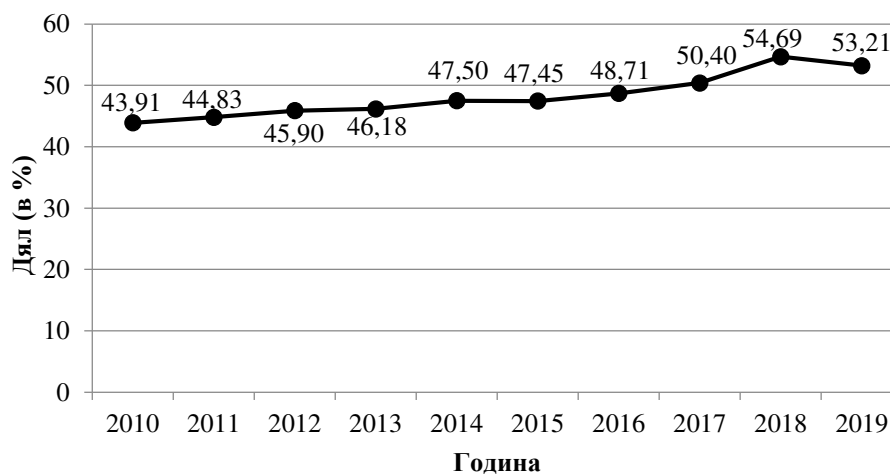
Таблица 1

*Дял на brutния премиен приход, реализиран от застрахователните брокери, в общия премиен приход*

| Година | Брутен премиен приход (в лв.) | БПП, реализиран чрез брокери (в лв.) | Дял на брокерите в БПП (%) | Темп на прираст на БПП (%) | Темп на прираст на БПП, реализиран чрез брокери (%) |
|--------|-------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| 2010   | 1 605 683 853                 | 705 099 393                          | 43,91                      | -3,41                      | 3,30  |
| 2011   | 1 590 555 918                 | 713 013 800                          | 44,83                      | -0,94                      | 1,12  |
| 2012   | 1 579 232 963                 | 724 827 259                          | 45,90                      | -0,71                      | 1,66  |
| 2013   | 1 657 707 286                 | 765 456 013                          | 46,18                      | 4,97                       | 5,61  |
| 2014   | 1 731 640 496                 | 822 443 695                          | 47,50                      | 4,46                       | 7,44  |
| 2015   | 1 895 012 346                 | 899 127 819                          | 47,45                      | 9,43                       | 9,32  |
| 2016   | 2 012 577 634                 | 980 337 328                          | 48,71                      | 6,20                       | 9,03  |
| 2017   | 2 177 442 489                 | 1 097 385 476                        | 50,40                      | 8,19                       | 11,94   |
| 2018   | 2 535 712 819                 | 1 386 824 272                        | 54,69                      | 16,45                      | 26,38   |
| 2019   | 2 912 110 570                 | 1 549 504 692                        | 53,21                      | 14,84                      | 11,73   |

*Източник: Изчисления на авторите по данни на КФН.*

За периода 2010 – 2019 година чрез застрахователни брокери се реализират между 44% и 55% от премийните приходи на застрахователите. Останалата част се реализира по пътя на директните продажби, чрез застрахователни агенти или чрез посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност. Данните от Таблица 1 показват, че дялът на реализираните чрез брокерите премийни приходи нараства постоянно както в сравнение с началото на анализирания период, така и спрямо всяка следваща година от периода (изключение правят само 2015 и 2019 година). Все повече българските граждани и фирми предпочитат да сключат своите застраховки с посредничеството на застрахователен брокер. Очертаната тенденция е онагледена с изображението на Фигура 1. Освен това темповете, с които нарастват премийните приходи, реализирани чрез застрахователните брокери, превишават темповете на прираст на общите премийни приходи на застрахователите (с изключение само на 2019 година). Дори в годините на общ спад на brutния премиен приход, предизвикан от световната финансова и икономическа криза, реализираният от тях премиен приход расте.



Фигура 1. Динамика на дела на брокерите във формирането на brutния премиен приход по застраховане

Във връзка с осъществяването на посредническата си дейност застрахователните брокери наемат служители (консултанти), ангажирани с продажбата на застраховки и поддържането на сключените застрахователни договори. Те договарят условията по застрахователния договор, подготвят и придвижват необходимата за сключване на застраховките и плащане на застрахователните премии документация. Освен това следят текущо състоянието на застраховките през периода на тяхната валидност и

се грижат, застрахованите лица да бъдат информирани относно датата за подновяване на застраховките, настъпващите падежи за плащане на разсрочените застрахователни премии, промените по условията на застрахователните договори и др. Служителите на застрахователните брокери могат да окажат съдействие на застрахованите и при настъпване на застрахователно събитие. В процеса на оценка на загубите консултантите влизат в ролята на представители на застрахования и защитават интересите му пред застрахователното дружество.

От приведените данни в Таблица 1 може да се направи изводът, че застрахователните брокери са предпочитания от потребителите на застрахователни услуги посредник и значимостта им непрекъснато се увеличава. Достигайки до масовия потребител, те формират застрахователната култура на населението. Затова на застрахователния пазар трябва да работят посредници с високи познания в областта на застраховането.

## **1.2. Нормативно регламентиране на професионалното развитие и обучение на служителите на застрахователните брокери**

Ключовата роля на застрахователните брокери, в т.ч. и на техните служители, за разпространението и поддържането на застраховките насочва вниманието към тяхната професионална подготовка и развитие. Значимостта на застрахователните посредници, в т.ч. на застрахователните брокери и техните служители, при продажбата на застраховки е акцент в Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 година относно разпространението на застрахователни продукти. Особено внимание в Директивата е отделено на професионалната подготовка и компетентността на застрахователните брокери и техните служители във връзка с дейностите преди, по време на и след сключването на застрахователния договор. Целта на разпоредбите е да се осигури високо качество на предлаганите посреднически услуги, ефективна защита на потребителите, стабилност и надеждност на застрахователния пазар. За осигуряване на необходимото ниво на професионални знания Директивата въвежда изисквания за непрекъснат процес на професионално обучение и развитие на застрахователните посредници.

Транспонирането на Европейската директива за разпространението на застрахователни продукти в българското законодателство е осъществено в края на 2018 година с приемането на Закона за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането<sup>2</sup>. Това доведе до значителни промени, касаещи професионалната подготовка, знанията и уменията, които трябва да притежават служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с продажбата на застраховки.

<sup>2</sup> Обнародван в Държавен вестник, бр. 101 от 07.12.2018 година.

В Кодекса за застраховането (чл. 303) са регламентирани изискванията за образователен ценз, добро име и чисто съдебно минало, на които трябва да отговарят служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространението на застрахователни продукти, а именно:

- да имат завършено поне средно образование;
- да не са осъждани на лишаване от свобода за умишлено престъпление от общ характер;
- да не са лишавани от правото да заемат материалноотговорна длъжност;
- да не са били през последните три години преди определената от съда начална дата на неплатежоспособността членове на управителен или контролен орган или неограничено отговорни съдружници в дружество, за което е открито производство по несъстоятелност, или в прекратено поради несъстоятелност дружество, ако са останали неудовлетворени кредитори;
- да не са обявявани в несъстоятелност и да не се намират в производство по несъстоятелност.

С изменението на Кодекса за застраховането се въвеждат нови изисквания относно професионалната подготовка на служителите на застрахователните брокери, ангажирани с продажбата на застраховки. На застрахователните брокери се вменява задължението да гарантират, че тези служители притежават необходимите за дейността им знания и компетенции (чл. 304, ал. 1 от Кодекса за застраховането). За целта брокерите са длъжни да организират провеждането на **въвеждащо професионално обучение за всеки новопостъпващ служител** (чл. 304, ал. 4 от Кодекса за застраховането). Началното обучение трябва да осигури придобиването на определените в Приложение №3 от Кодекса за застраховането знания и умения в областта на:

- същността и спецификата на застрахователните продукти по общо застраховане, животозастраховане и застраховане с инвестиционен елемент;
- застрахователния пазар, пазара на спестовни продукти и други приложими пазари на финансови услуги;
- организацията и обезщетенията, гарантирани от пенсионната система на страната;
- разпространението на застрахователни продукти;
- оценката на потребностите на ползвателите на застрахователни услуги;
- защитата интересите на потребителите на застрахователни услуги;
- данъчното, трудовото и социалното законодателство;
- управлението на конфликти на интереси;
- етичните бизнес стандарти;
- финансите.



За да се превърнат в качествени финансови консултанти за своите клиенти, е нужно, служителите на застрахователните брокери непрекъснато да полагат усилия за усъвършенстване и повишаване на своята квалификация. В тази връзка Кодексът за застраховането задължава застрахователните брокери, наред с уводните обучения, да организират и периодични (ежегодни) продължаващи обучения на своите служители, ангажирани с разпространението на застрахователни продукти. Целта е, те да продължат да изпълняват професионалните си задължения на необходимото ниво предвид осъществяваната от тях дейност (чл. 304, ал. 2 от Кодекса за застраховането). Кодексът за застраховането изисква, продължаващото професионално обучение или развитие да е с продължителност **не по-малко от 15 часа годишно**. Провеждането на последващите професионални обучения и резултатите от тях да се документират, като тази информация е необходимо, ежегодно да се представя на Комисията за финансов надзор (КФН) в срок до 31 януари на годината, следваща годината, в която е проведено обучението.

Промените в Кодекса за застраховането породиха необходимостта от актуализиране на действащата Наредба № 28 от 10.05.2006 г. за условията и реда за провеждане на изпит за професионална квалификация на застрахователните брокери и за признаване на квалификация, придобита в държава – членка. Приетите промени в Наредбата целят освен отразяване на измененията в Кодекса за застраховането, но също така създаване на условия за овладяването на изискуемите професионални знания и умения от лицата, които постъпват на работа при застрахователни брокери, и тяхното точно и безпристрастно оценяване. Измененията на Наредба № 28, отнасящи се до професионалната подготовка на служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространението на застрахователни продукти, са следните:

➤ Променено е наименованието на Наредбата, адекватно на извършените промени. Новото наименование е Наредба № 28 от 10.05.2006 г. за условията и реда за провеждане на изпит за професионална квалификация на застрахователните брокери и за признаване на квалификация, придобита в държава – членка, и за регистрация на материалите за професионално обучение.

➤ Актуализиран е предметът на Наредбата. Той се допълва с изискването, организациите, които ще провеждат уводното професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, да регистрират в КФН материали за обучение и оценка на придобитите професионални знания и умения.

➤ Добавена е нова Глава четвърта. С нея се регламентират специфичните изисквания, на които трябва да отговаря всяка категория материали за обучение и оценка на придобитите професионални знания и умения.

➤ Въведена е процедура за разглеждане, одобряване и регистрация на материалите за обучение и оценка на придобитите професионални знания и умения.

➤ С цел осигуряването на качествен обучителен процес на обучителните организации са вменени задължения за актуализация на материалите за обучение в съответствие с промените в нормативната уредба, развитието на застрахователния пазар и достиженията на науката в съответната област. Предвиден е и контролен механизъм за прекратяване на регистрацията на обучителната организация при неспазване на задълженията за актуализация.

## **2. Организиране и провеждане на въвеждащо професионално обучение на служители на застрахователни брокери**

### **2.1. Регистриране на обучителна организация**

Съгласно Кодекса за застраховането въвеждащото професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, ангажирани с продажбата на застраховки, трябва да се проведе от обучаваща организация – юридическо лице. Организацията може да е самият брокер или външен обучител. В края на началното обучение организацията, която го е реализирала, има задължението да проведе изпит за оценка на придобитите знания и умения и да издаде удостоверение за професионална квалификация на успешно издържалите изпита.

С обнародването на промените в Наредба №28 на КФН<sup>3</sup> започна процесът по регистриране на обучителни организации. Всяка организация е длъжна да разработи и регистрира в Комисията материали за обучение и оценка на придобитите професионални знания и умения, както следва:

- програма за обучение, която гарантира овладяването на професионални знания и умения съгласно Приложение №3 от Кодекса за застраховането;
- конспект с тематичен обхват;
- процедурни правила за провеждане на изпит;
- правила за оценяване, гарантиращи точно и безпристрастно оценяване на професионалните знания и умения по Приложение №3 от Кодекса за застраховането.

Програмата за обучение трябва да включва: подробно описание на предвидените от обучителната организация за усвояване знания и умения, осигуряващи адекватно изпълнение на задълженията от страна на лицата – разпространители на застрахователни продукти; описание на тематичните

---

<sup>3</sup> Държавен вестник, бр. 42 от 28.05.2019 г.

модули, ако учебното съдържание е обособено по такъв начин; описание на предлаганите форми на обучение (присъствена, дистанционна или комбинирана) и тяхното материално-техническо осигуряване; описание на продължителността на въвеждащото обучение; информация за числеността, професионалната квалификация и опит на учителите по отношение тематичния обхват на обучението. Учителите трябва да имат поне две години опит, свързан с преподаваната тематика.

Конспектът трябва да включва темите от трите раздела на Приложение №3 от Кодекса за застраховането и да обхваща програмата за обучение. Към конспекта се прилага списък с нормативните актове, учебните помагала и други източници на информация, обезпечавщи усвояването на предвидените за придобиване знания и умения.

Съгласно Наредба №28 на КФН (чл. 21, т.1) изпитът за оценка на придобитите знания и умения от въвеждащото обучение е писмен, като е допустимо използването на електронни устройства. Процедурните правила за провеждането на квалификационния изпит определят: метода на оценка (решаване на тест, решаване на казус, развиване на въпрос от тематичния конспект и др.); критериите за определяне на лицата, които ще разработват изпитните материали, гарантиращи добрата им репутация, професионална квалификация и опит; процеса за разработване на изпитните материали; реда за провеждане на изпита и неговата продължителност. Изпитните правила следва да гарантират, че изпитните материали са разработени по начин, осигуряващ пълна оценка на знанията и уменията на обучаваните, както и да гарантират опазване на поверителността на изпитните материали, честното провеждане на изпита и недопускане на влияние върху изпитните резултати. Резултатите от изпита се оформят в протокол, който се подписва от всички оценяващи лица.

Правилата за оценяване на придобитите от обучаемите знания и умения следва да гарантират обективно, безпристрастно и подлежащо на проверка оценяване и да определят: критериите за успешно издържан изпит; критериите за избор на лицата, които ще извършат оценяването, гарантиращи добрата им репутация, професионална квалификация и опит; реда за оформяне на изпитните резултати; реда за издаването на сертификат, удостоверяващ успешното завършване на обучението; процедурата за преразглеждане на поставена финална оценка.

Когато заявлението за регистрация на материалите за обучение и оценка на придобитите професионални знания и умения бъде уважено, КФН вписва обучителната организация в списък, който се публикува на официалния интернет сайт на Комисията ([www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)). От обнародването в Държавен вестник на актуализираната Наредба №28 на КФН до началото на месец ноември 2020 година КФН е регистрирала 14 организации за провеждане на уводно обучение на служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с дейността по разпространение на застрахователни продукти (вж. Таблица 2).

Таблица 2

Списък на организациите за провеждане на професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, воден от КФН

| №   | Обучителна организация   | Решение на КФН за регистрация |
|---|--|-------------------------------|
| <b>ЦЕНТРОВЕ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБУЧЕНИЕ</b> |  |                               |
| 1   | Стопанска академия „Д. А. Ценов“ – гр. Свищов                    | №862 – ПО от 09.07.2019 г.    |
| 2   | Висше училище по застраховане и финанси – гр. София              | №902 – ПО от 30.07.2019 г.    |
| 3   | „ВИФИ България“ ЕООД   | №1018 – ПО от 12.09.2019 г.   |
| 4   | Европейско висше училище по икономика и мениджмънт – гр. Пловдив | №1047 – ПО от 19.09.2019 г.   |
| 5   | „Учебен център Развитие“ ЕООД – гр. Асеновград                   | №1110 – ПО от 10.10.2019 г.   |
| 6   | „НИТ-Нови Интернет Технологии“ ЕООД – гр. София                  | №1153 – ПО от 29.10.2019 г.   |
| 7   | „Ви-Джи-2007“ ООД – гр. София                                    | №1224 – ПО от 21.11.2019 г.   |
| 8   | „Моби2 България“ ООД – гр. София                                 | №1240 – ПО от 26.11.2019 г.   |
| 9   | Бургаски свободен университет – гр. Бургас                       | №51 – ПО от 21.01.2020 г.     |
| 10  | „БГ Интелект“ ЕООД – гр. Пловдив                                 | №768 – ПО от 22.10.2020 г.    |
| <b>ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ БРОКЕРИ</b>            |  |                               |
| 11  | „Ес Ди Ай Груп“ ООД – гр. София                                  | №1129 – ПО от 17.10.2019 г.   |
| 12  | „Ай енд Джи Иншурънс Брокерс“ ООД – гр. София                    | №1223 – ПО от 21.11.2019 г.   |
| 13  | „Брокерс БГ – Интерканекшън“ ЕООД – гр. Казанлък                 | №1298 – ПО от 12.12.2019 г.   |
| 14  | „Колхида ЗБ“ ООД – гр. София                                     | №671 – ПО от 03.09.2020 г.    |

Източник: По данни на КФН<sup>4</sup>.

## 2.2. Провеждане на въвеждащо професионално обучение на служители на застрахователни брокери от регистрирана обучителна организация

Както е видно от Таблица 2, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ – Свищов е първата обучителна организация, която отговори на нормативните изисквания и получи регистрация от КФН. Само две седмици след обнародването на Наредба №28 на КФН изискуемата документация беше депозирана в надзорния орган (вх. №92-00-430/13.06.2019 г.). В рамките на

<sup>4</sup> <https://www.fsc.bg/bg/podnadzorni-litsa/spisatsi/organizatsii-za-provezhdane-na-profesionalno-obuchenie-po-chl-304-ot-kz/>

законоустановения срок от един месец КФН се произнесе и на 09.07.2019 г. вписа в своя регистър СА „Д. А. Ценов“ като обучителна организация за провеждане на въвеждащо обучение на служители на застрахователни брокери, пряко ангажирани с разпространението на застрахователни продукти.

Предлаганото от СА „Д. А. Ценов“ въвеждащо обучение се провежда от квалифициран петчленен обучителен екип, който се състои от трима хабилиитирани преподаватели по научна специалност „Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка“, един главен асистент с образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка“ и един представител на застрахователната практика (Изпълнителен директор на застрахователно дружество) с образователна и научна степен „доктор“ по научна специалност „Финанси, парично обръщение, кредит и застраховка“. Академичните преподаватели, включени в обучителния екип, са членове на катедра „Застраховане и социално дело“ при СА „Д. А. Ценов“.

Администрирането на курса и издаването на сертификати на успешно издържалите изпита се осъществява от Центъра за професионално обучение (ЦПО) към Академията. В Центъра се съхраняват и архивират всички документи, свързани с провежданите обучения и изпити, съобразно изискванията от Наредба №28 на КФН срокове.

Въвеждащият обучителен курс за служители на застрахователни брокери, предлаган от СА „Д. А. Ценов“, е с наименование „Въведение в застраховането“, предлага се от месец август 2019 г. и е обособен в четири взаимосвързани части:

- „Основи на застраховането“.
- „Общо застраховане“.
- „Инвестиционно застраховане“.
- „Живото застраховане“.

Първата част „Основи на застраховането“ може да бъде определена като базова. Тя дава възможност за придобиване на основна представа за същността и особеностите на застраховането. Разглеждат се принципни постановки и аспекти на застрахователната дейност, свързани със: спецификата на застрахователната терминология и нейното коректно използване; риска от застрахователна гледна точка; основните реквизити на застрахователния договор; цената на застрахователната услуга; застрахователния пазар и участниците на него; дейността, заплащането на труда и организационно-правния статут на застрахователните посредници. Усвояването на учебния материал дава възможност за придобиване на фундаментални знания за застраховането, разглеждано като вид специфична дейност и като самостоятелна икономическа категория, което е добра основа за придобиване на умения относно специфичните особености на отделните раздели, клонове и видове застраховане.

Втората част „Общо застраховане“ е пряко свързана с Раздел I от Приложение №3 на Кодекса за застраховането. В нея се разглеждат основ-

ните характеристики и особености на общото застраховане по отношение на неговия обхват, правото за прилагане и спецификата на застрахователния договор. Отделя се внимание на системите за определяне размера на застрахователното обезщетение спрямо избраната форма на застраховане. Акцентът се поставя върху въпросите, свързани с особеностите по сключването, поддържането и ликвидацията на щетите по отделните клонове застраховане и видове застраховки в раздел „Общо застраховане“. Разглеждат се обектът и предметът на основните видове застраховки, общите и специалните условия по застрахователните договори, покритите и изключените рискове. Обръща се внимание и на някои традиционни и съвременни финансови инструменти, които могат да се възприемат като алтернатива на застраховането на финансово-кредитни рискове. Усвояването на учебния материал дава възможност за придобиване на специфични познания, свързани със застрахователните продукти от Раздел II („Общо застраховане“) от Приложение №1 на Кодекса за застраховането, което е предпоставка за успешната професионална реализация на обучаемите в този аспект на застрахователната дейност. Придобиват се също знания и умения за разпространението на застрахователни продукти, покриващи рискове по общо застраховане.

Третата част „Инвестиционно застраховане“ е пряко свързана с Раздел II от Приложение №3 на Кодекса за застраховането. Тя дава възможност за придобиване на знания и умения за разпространение на инвестиционни застрахователни продукти. Разглеждат се аспекти на инвестиционната дейност, свързани със: спецификата на инвестиционния риск; основните принципи, съблюдавани в процеса на инвестиране; инвестиционния ресурс, с който разполагат застрахователите. Акцентът се поставя върху застраховките, свързани с инвестиционен фонд, по отношение на: видовете инвестиционни фондове според степента на инвестиционния риск; отговорността, поемана от застрахователите; гарантираните и негарантираните плащания на застрахователите. В тази част се обръща внимание и на основните финансови и инвестиционни инструменти, които могат да се възприемат като алтернатива на застраховките, свързани с инвестиционен фонд, като инвестиции в банкови депозити, ценни книжа, недвижимости, както и осигуряването във фонд за допълнително пенсионно осигуряване. Усвояването на учебния материал дава възможност за придобиване на специфични познания, свързани с инвестиционните застрахователни продукти, което е предпоставка за създаване на умения, гарантиращи успешната професионална реализация на обучаемите в този аспект на застрахователната дейност.

Четвъртата част „Животозастраховане“ е пряко свързана с Раздел III от Приложение №3 на Кодекса за застраховането. Тя дава възможност за придобиване на знания и умения за разпространение на застрахователни продукти, покриващи рискове и други събития в животозастраховането. Разглеждат се основните характеристики и особености на животозастрахо-

ването по отношение на неговия предмет, правото за прилагане и спецификата при покриването на различни по своята същност събития и застрахователните плащания в животозастраховането. Отделя се и внимание на въпросите, свързани с възможността на застрахованите за откуп и заем по застраховките „Живот“, както и за промени в застрахователния договор в периода на неговото действие. Акцентът се поставя върху въпросите, свързани с особеностите по сключването, поддържането и уреждането на плащанията по отделните видове животозастраховане за сума и за пенсия. Разглеждат се обектът и предметът на основните видове застраховки, общите и специалните условия по застрахователните договори, покритите и изключените рискове и събития. Обръща се внимание и на въпроси, свързани с пенсионната система на страната, влиянието на инфлацията и финансовото изграждане на животозастраховането. Четвъртата част завършва с разглеждане на особеностите по сключването, поддържането и уреждането на плащанията по застраховането „Злополука“ и по здравното застраховане като особени клонове на застраховането, които могат да се предлагат от животозастрахователи и от застрахователи, работещи по общо застраховане. Усвояването на учебния материал дава възможност за придобиване на специфични познания, свързани със застрахователните продукти от Раздел I („Животозастраховане“) от Приложение №1 на Кодекса за застраховането, както и от Раздел II, буква А, т. 1 и 2 (застраховки „Злополука“ и „Заболяване“), което е предпоставка за създаване на умения за успешната професионална реализация на обучаемите в този аспект на застрахователната дейност.

Курсът „Въведение в застраховането“ се предлага в две форми – присъствена и дистанционна. Присъственото обучение се организира в съботно-неделна форма в град Свищов при използване на лицензираните учебни бази на ЦПО към Стопанска академия „Д. А. Ценов“. Учебните занятия е предвидено да се провеждат на четири цикъла, отговарящи на четирите части (модула) на курса. Ангажираността на обучаемите е по предварително изготвен и одобрен от директора на ЦПО учебен график, съгласуван с обучаемите. Максималната продължителност на курса е до 2 месеца. Дистанционната форма се организира и провежда чрез електронната платформа за дистанционно обучение <http://training.eacademy.bg/> на ЦПО – администратор на обучението. Обучаемите се регистрират за курса в платформата за дистанционно обучение, като всеки курсист получава потребителско име и парола за достъп до платформата, откъдето може да тегли учебни материали за самоподготовка (учебно помагало и други нормативни документи) и да решава тестове за самоподготовка и проверка на знанията. В допълнение учебното помагало се предоставя на обучаемите и на хартиен носител.

Въвеждащото обучение за служители на застрахователни брокери, проведено от СА „Д. А. Ценов“, задължително приключва с проверка на придобитите знания и умения. Срокът за провеждане на квалификацион-

ния изпит при обучение в присъствена форма е не по-малко от 7 дни след приключване на целия обучителен курс, а при обучение в дистанционна форма – не по-малко от 10 дни след регистрирането на съответния обучаем в платформата за дистанционно обучение. Изпитът се провежда от комисия в състав най-малко от трима души. Председател на изпитната комисия е ръководителят на обучителния екип. Членовете на комисията се определят на ротационен принцип от останалите четирима обучители по предложение на ръководителя на обучението и съгласувано с ръководството на ЦПО. Резултатите от изпита се отразяват в протокол, оформен и подписан от членовете на назначената изпитна комисия, който се предава за съхранение в Дирекцията на ЦПО. Резултатите от изпита се обявяват в тридневен срок от провеждането му. Предвидена е възможност, курсистите да искат преразглеждане на изпитната оценка и е разработена процедура за това. В 20-дневен срок след провеждането на квалификационния изпит на лицата, успешно приключили обучението, се издава сертификат (по утвърден от КФН образец), удостоверяващ придобитите знания и умения в съответствие с изложеното в Приложение №3 от Кодекса за застраховането. Сертификатите се регистрират в специален регистър на ЦПО.

### **2.3. Резултати от анкетно проучване на регистрирана обучителна организация за качествата на проведеното въвеждащо обучение**

С цел получаване на обратна връзка за качеството на предлаганото от СА „Д. А. Ценов“ въвеждащо обучение е проведено анонимно анкетно проучване. Анкетната карта е разработена от ЦПО. Представена е за попълване от страна на курсистите след полагане на квалификационния изпит. Обработени са 381 анкетни карти и са обобщени резултатите от проучването относно нивото на удовлетвореност на курсистите от професионалното обучение и препоръките към него.

В отговор на зададен в анкетата въпрос 97,64% от анкетираните смятат, че ще имат възможност, в следващите 6 месеца да използват уменията, които са придобили по време на квалификационния курс. Високият процент на положителните отговори на този въпрос показва актуалността на темите, заложили в обучителния курс, и дава отлична оценка на екипа, изготвил обучителните материали.

Висока оценка на електронната обучителна платформа дават 97,38% от анкетираните. Те одобряват възможността за:

- ползване на обучителната платформа по всяко време от денонощието;
- решаване на неограничен брой компютърно генерирани тестове за самоподготовка;



▪ участие във форуми, в които се разискват казуси от заложените в обучението теми;

▪ онлайн кореспонденция с преподавателите от обучителния екип.

Атестат за качеството на предложеното от СА „Д. А. Ценов“ – Свищов въвеждащо обучение и за работата на обучителния екип са отговорите на следните 2 въпроса:

➢ Как оценявате работата на обучителния екип?

➢ Бихте ли препоръчали квалификационния курс „Въведение в застраховането“ на ваши колеги?

На първия въпрос са отговорили 378 курсисти от 381 анкетирани, като:

▪ 76,12% дават отлична оценка на обучителния екип;

▪ 19,42% дават много добра оценка;

▪ 3,41% дават добра оценка.

Нито един от запитаните не е оценил обучаващия екип със задоволителна или със слаба оценка. Сборът от процентите не е 100% поради липсата на отговор на този въпрос в 3 от анкетните карти.

Отговорите на втория от въпросите са, както следва:

▪ 379 анкетирани (99,48%) биха препоръчали курса на свои колеги;

▪ само 2 от анкетирани (0,52%) не биха препоръчали курса на свои колеги.

Високото качество на проведеното професионално обучение се потвърждава и от резултатите от финалното оценяване на обучаваните. Средният успех на завършилите квалификационния курс „Въведение в застраховането“ е Отличен 5,60. Представена по-детайлно, информацията за успеваемостта на обучаемите е следната:

▪ отлична оценка са получили 294 обучаеми (77,2%), като пълните отличници са 124 (или една трета от курсистите);

▪ много добра оценка са получили 75 обучаеми (19,7%);

▪ добра оценка са получили 11 обучаеми (2,9%);

▪ средна оценка е получил само 1 обучаем (0,3%);

▪ нито един от обучаемите не е получил слаба оценка от квалификационния курс.

Анкетирани са помолени да посочат онова, което смятат за най-важно в курса. Големият брой и многообразният характер на изискваните от Кодекса за застраховането теми доведе до интересни и различни отговори. Анкетирани са посочили по няколко важни според тях познания, които са получили по време на обучението им. В многообразието от отговори се открояват няколко, които се повтарят в обработените анкетни карти. Обобщаването на отговорите показва, че те кореспондират с четирите взаимосвързани части на обучителния курс:

▪ 81 от анкетирани смятат, че курсът е обогатил теоретичните им познания във връзка с използваните понятия и термини в застраховането;

- 40 от анкетираният считат, че са получили допълнителни познания в сферата на общото застраховане;
- 47 от анкетираният смятат, че са получили яснота и нови познания по спецификата на инвестиционното застраховане;
- нови познания, свързани с особеностите на животозастраховането, са получили 106 от анкетираният;
- 43 от анкетираният смятат, че са получили познания по същността и особеностите на пенсионното застраховане.

От получените отговори на зададения въпрос може да се направи изводът, че учебният материал е задоволил многообразните интереси на застрахователните брокери, които произтичат от характера на тяхната работа. Прави впечатление засиленият интерес към проблемите и спецификата на животозастраховането, пенсионното застраховане и инвестиционното застраховане. Тези клонове на застраховането попадат в основния раздел „Животозастраховане“. Към настоящия момент той е слабо развит в нашата страна и реализира под 20% от премийния приход, но предлага големи перспективи за развитие в бъдеще. По тази причина в обучителния курс „Въведение в застраховането“ е отделено специално място на спецификата и особеностите както на традиционните животозастраховки, така и на пенсионните застраховки. Инвестиционното застраховане дори е разглеждано в отделна част на курса.

С оглед на изискванията на Наредба №28 на КФН за периодично актуализиране на материалите за обучение анкетираният са помолени да дадат своите препоръки за подобряване на курса. Над 80% от тях отговарят, че работата на обучителния и администриращия екип е отлична и те нямат препоръки за нейното подобряване. Все пак час от анкетираният отправят своите препоръки, които могат да се обобщят по следния начин:

- да се обогати банката с въпроси с нови въпроси за самоподготовка;
- да се дава периодична информация на електронната поща за нови обучения, организирани от СА „Д. А. Ценов“ – Свищов;
- да се акцентира върху задължителните застраховки;
- по-често да се организират професионални обучения;
- да се предложи дистанционна и присъствена форма и за продължаващите обучения;
- изпитът за въвеждащото обучение да може да се провежда онлайн.

Първоначално квалификационният изпит по въвеждащото обучение е предвиден да се провежда само в присъствена форма, в град Свищов или в изнесените локални офиси за дистанционно и продължаващо обучение в градовете София и Стара Загора. В отговор на дадените препоръки обучителният екип взема решение да предложи и възможност за дистанционно провеждане на изпита посредством наличните онлайн ресурси на Висшето училище – платформата за дистанционно обучение <http://training.eacademy.bg>, на която се провежда курсът „Въведение в застраховането“. Актуализацията на процедурните правила за провеждане на

изпит подлежи на одобрение от КФН. Подадено е заявление до Комисията (вх. №92-00-430/04.06.2020 г.), която на свое заседание одобрява и регистрира предложените от обучителния екип на СА „Д. А. Ценов“ изменения в изпитните процедури (Решение на КФН №420 – ПО от 18.06.2020 г.<sup>5</sup>).

Изискването на Кодекса за застраховането за осигуряване на ежегодни продължаващи обучения на служителите на застрахователните брокери, пряко ангажирани с разпространението на застрахователни продукти, провокира организаторите на обучението да включат в анкетната карта въпроса „Бихте ли се включили в ново квалификационно обучение, организирано от СА „Д. А. Ценов“ – Свищов?“. Обработката на данните показва, че:

- 350 от анкетираните (91,86%) са отговорили с „да“;
- 18 от анкетираните (4,72%) са отговорили с „не“;
- 13 от анкетираните (3,41%) не са дали отговор.

Високата оценка на анкетираните курсисти относно полезността на въвеждащото обучение, неговата организация и провеждане, както и заявеното желание от страна на анкетираните за включване в нови обучения, организирани от Академията, мотивираха обучителния и администриращия екип да се включат активно в разработването и оповестяването на обучителни курсове за нормативно изискуемите ежегодни продължаващи професионални обучения на служителите на застрахователните брокери.

### **3. Организиране и провеждане на продължаващо професионално обучение на служители на застрахователни брокери от регистрирана обучителна организация**

За поддържане на необходимото ниво на професионални знания и умения от края на 2018 година в България нормативно е въведено изискване за ежегодно професионално обучение и развитие на служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространението на застрахователни продукти. Това изискване е новост за българската застрахователна практика и в нормативната уредба няма конкретни указания относно провеждането на продължаващите обучения. Регламентирано е, че продължаващите обучения следва да отчитат естеството на продаваните застраховки, ролята на служителите и дейността, която осъществяват за застрахователния брокер.

Целта на поддържащите обучения може да е различна – да се затвърдят натрупаните от служителите на застрахователния брокер знания и опит, да се повишават квалификацията, компетентността и мотивацията

---

<sup>5</sup> <https://www.fsc.bg/bg/novini/resheniya-ot-zasedanie-na-kfn-na-18-06-2020-g--9912.html>.

им, да се формира лоялност към брокера, да се повиши качеството на посредническата дейност и др.п.

Тъй като Кодексът за застраховането не урежда начина на организиране, формата и тематичния обхват на поддържащите обучения, брокерите имат възможност, самостоятелно да вземат решение относно параметрите на обучителните курсове. Продължаващите обучения могат да се провеждат в различни форми – присъствени курсове (в обучителна организация или при възложителя), дистанционно обучение, в т.ч. електронно, комбинирано обучение (част от обучението да се провежда в присъствена форма, а друга част – дистанционно) и др.

Липсата на по-конкретна законова регламентация провокира интерес към потребителското търсене относно продължаващите обучения за служителите на застрахователните брокери, непосредствено заети с разпространението на застрахователни продукти. Като част от първата в страната застрахователна катедра екип изследователи от катедра „Застраховане и социално дело“ на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов разработи научноизследователски проект, свързан със законово регламентираните професионални обучения на служителите на застрахователните брокери. Една от проектните дейности предвижда провеждане на анонимно анкетно проучване, целящо да се установи виждането на застрахователните брокери относно начина на провеждане и тематичния обхват на изискуемите от Кодекса за застраховането продължаващи професионални обучения на техните служители.

Предвид факта, че регламентираното професионално обучение и развитие на служителите на застрахователните брокери е новост за българския застрахователен пазар и на този етап липсват изследвания по тази проблематика, резултатите от анкетното проучване биха представлявали интерес за широк кръг заинтересовани страни – научни изследователи, застрахователни брокери, браншови организации, КФН, обучителни организации, докторанти, студенти. Получените резултати са с висока полезност особено за обучителните организации, за да бъдат конкурентоспособни на пазара на професионалното обучение и адекватни на потребителското търсене, предлагайки висококачествени продължаващи професионални обучения с високо ниво на организация на обучителния процес.

Анкетното проучване е проведено по електронен път. Разработен е електронен формуляр на анкетна карта с 11 въпроса, като последният въпрос е от открит тип и дава възможност на анкетираните да дадат своите препоръки за провеждането на продължаващите обучения. Адресът за достъп до електронната анкетна карта е изпратен по имейл до действащите застрахователни брокери, вписани в регистъра на КФН, за които има данни за електронна поща – 320 на брой. В периода юли – октомври 2020 година са получени отговори от страна на 38 (или 12%) от анкетираните брокери.

Най-голям е броят на участвалите в проучването брокери, чиито служители са до 10 на брой – 23 брокера. Брокерите със служители над 10

до 50 души са 10 броя. Пет от брокерите са с численост на персонала над 90 души (вж. Фигура 2).



Фигура 2. Дял на участвалите в анкетното проучване брокери на база броя на техните служители

Прави впечатление, че по-голям интерес към проучването са проявили „малките“ брокери, които принципно са силно заинтересовани от провеждането на обучения чрез външни организации. „Големите“ брокери имат добри практики в организирането на вътрешни обучения на персонала си, а някои от тях регистрираха и собствени обучителни организации (вж. Таблица 2).

Що се касае до предмета на дейност, участвалите в анкетното проучване брокери посредничат основно при сключването на масовите за българския пазар застраховки – застраховките на автомобили, имущества и отговорности (вж. Фигура 3).



Фигура 3. Предмет на дейност на анкетираните брокери

Сборът от процентите е над 100%, тъй като е дадена възможност за повече от един отговор на поставения въпрос. Логиката за това се съдържа в спецификата на дейността на застрахователните брокери. Този вид посредници могат да посредничат за сключването на всички видове застраховане за няколко застрахователи. Тяхната работа по широка гама от застраховки и с много застрахователни дружества им дава възможност да изберат за потребителите такава застраховка, която максимално да отговаря на търсената степен на застрахователна защита.

На въпроса дали служителите им са преминали през 2019 година задължителното съгласно Кодекса за застраховането въвеждащо обучение, утвърдително отговарят 32 от участвалите в анкетното проучване брокери, като един от тях е организирал такова обучение само за новопостъпилите през 2019 година, а останалите са обучили всички свои служители, непосредствено заети с разпространението на застрахователни продукти (вж. Фигура 4).



*Фигура 4. Дял на участвалите в анкетното проучване брокери на база изпълнението на задължението за осигуряване на въвеждащо обучение на своите служители*

Шест от брокерите (15,8% от анкетираните) не са провели въвеждащо обучение, като са се възползвали от тълкувателното решение на КФН. Комисията допусна задължението на застрахователните брокери да гарантират, че техните служители притежават необходимите за дейността им знания и компетенции, определени в Приложение №3 към Кодекса за застраховането, да се счита за изпълнено, ако брокерите представят до 31 декември 2019 година списък на служителите, ангажирани с продажбата на застраховки, с приложена декларация, че всички посочени лица притежават нормативно изискуемите знания и умения.

От участвалите в анкетното проучване брокери, осигурили въвеждащо обучение на своите служители, 42% са избрали СА „Д. А. Ценов“ за обучителна организация, а 58% са ползвали услугите на някоя от другите 12 обучителни организации (вж. Фигура 5).



Фигура 5. Дял на анкетиранияте брокери според избора на обучителна организация за провеждане на въвеждащото обучение

Водещите мотиви при избора на обучителна организация за провеждане на въвеждащото обучение са предлаганата дистанционна форма на обучението, качеството на предлаганото обучение, предлаганото дистанционно провеждане на изпита, цената на обучението, имиджът на обучителната организация (вж. Фигура 6).



Фигура 6. Мотиви за избор на обучителна организация за провеждане на въвеждащото обучение

В дадената възможност брокерите да дадат свободен отговор, някои от тях като мотиви са посочили още предвидените в учебната програма теми за обучение, съчетаването на академичните знания с практическата насоченост на обучението, авторитета на преподавателите, факта, че с тях е осъществен контакт от обучителната организация, която им е направила оферта за обучение. Сборът от процентите е над 100%, тъй като е дадена възможност за повече от един отговор на поставения въпрос.

Предвид липсата на предварителни нормативни изисквания към обучителните организации и обучителите за провеждане на продължаващите обучения интерес представлява да се проучи мнението на брокерите относно техните критерии за избор на обучаваща организация. На база получените отговори на анкетата се установява, че мотивите при избора на обучителна организация за провеждане на поддържащите обучения са аналогични на тези по отношение на въвеждащото обучение – предлаганата дистанционна форма на обучението, предлаганото дистанционно провеждане на изпита, качеството на предлаганото обучение, цената на обучението, имиджът на обучителната организация (вж. Фигура 7). В дадената възможност за свободен отговор част от брокерите към мотивите са добавили още предвидените теми за обучение, придаването на практическа насоченост на обучението, авторитета на преподавателите. Сборът от процентите е над 100%, тъй като е дадена възможност за повече от един отговор на поставения въпрос.



*Фигура 7. Мотиви за избор на обучителна организация за провеждане на продължаващите обучения*

Прави впечатление, че при избора на обучителни организации за провеждане на въвеждащото и продължаващите обучения цената не е най-важният критерий. От първостепенно значение са възможността за дистанционно провеждане на обучението и полагане на изпита, което не налага

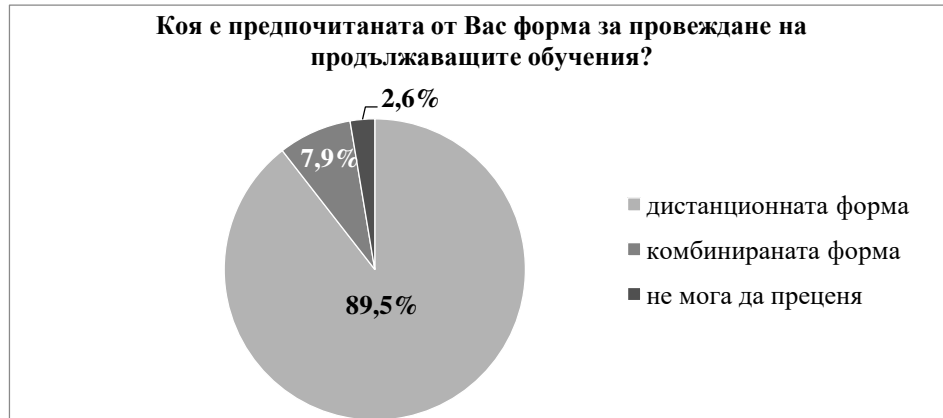


откъсване на служителите от работното място за периода на обучение. Държи се още на качеството на предлаганите обучения и авторитета на обучителите, които ще ги провеждат. Посоченото е добър атестат за сериозното отношение на застрахователните брокери към професионалната подготовка на техните служители.

В подкрепа на казаното идват и отговорите на въпросите „Коя е предпочитаната от Вас форма за провеждане на продължаващите обучения?“ и „Коя е предпочитаната от Вас форма за оценяване на резултата от продължаващите обучения?“ (вж. Фигури 8 и 9).

Отговорите на първия въпрос са, както следва:

- 34 от брокерите (89,5%) са изразили предпочитания към дистанционната форма на обученията;
- 3 от брокерите (7,9%) предпочитат комбинираната форма, при която част от обучението е присъствено, а друга част се провежда дистанционно;
- един от брокерите не може да прецени коя е подходящата форма за провеждане на ежегодните поддържащи обучения;
- присъствената форма за провеждането на продължаващите обучения не е желана от нито един от участвалите в анкетиранието брокери.



Фигура 8. Предпочитана форма за провеждане на продължаващите обучения

Що се отнася до проверката на придобитите от обучаващите се служители знания и умения:

- 33 от брокерите (86,8%) са изразили предпочитания към дистанционната форма на оценяване, като трима от тях предпочитат, резултатът от изпита да стане ясен на по-късен етап, докато останалите предпочитат, това да е възможно непосредствено след полагането на дистанционния изпит;

- 3 от брокерите (7,9%) предпочитат комбинираната форма на изпитване, при която част от оценяването се провежда в присъствена форма, а друга част – дистанционно на база изпратени от обучаемия изпитни материали;
- присъствената форма за провеждането на продължаващите обучения е предпочетена от един от участвалите в анкетирането брокери;
- един от брокерите не може да прецени коя е подходящата форма за оценяване на резултата от продължаващите обучения.



Фигура 9. Предпочитана форма за оценяване на резултата от продължаващите обучения

Кодексът за застраховането регламентира продължителността на продължаващото професионално обучение на поне 15 часа годишно. В тази връзка е проучено мнението на брокерите, дали според тях тази продължителност е достатъчна от гледна точка придобиването на професионални знания и умения. Преобладава мнението, че нормативното изискване е приемливо (вж. Фигура 10). Положително са отговорили 27 (или 71,1%) от участвалите в анкетирането брокери. Шест от брокерите смятат, че 15 часа годишно не са достатъчни за провеждането на продължаващите обучения, а пет от анкетираните не могат да направят преценка по този въпрос.

Тъй като, за разлика от въвеждащото обучение, тематичният обхват на поддържащите обучения не е нормативно регламентиран, интерес представлява да се проучи мнението на брокерите относно желаната от тях проблематика, която следва да бъде засегната от поддържащите обучения. На база получените отговори на анкетата се установява, че предпочитаните професионални области, в които брокерите желаят, техните служители да се развиват, са застраховането на имущества и отговорности (вж. Фигура 11). Предпочитания са дадени също за здравното застрахо-

ване, автомобилното застраховане, застраховането на финансови рискове. Забелязва се, че не малка част от брокерите считат, че служителите им имат пропуски по отношение на теоретичните основи на застраховането и желаят, продължаващите обучения да обхващат и тази област. В дадената възможност за свободен отговор част от брокерите към предварително зададените възможности за избор са добавили още придобиването на умения за продажба на застраховки и познаване на нормативните изисквания относно актуалните регулации на застрахователния пазар. Един от анкетираните брокери не желае да има законово изискуеми продължаващи обучения, тъй като и без нормативна регулация той има практика да обучава служителите си. Сборът от процентите е над 100%, тъй като е дадена възможност за повече от един отговор на поставения въпрос.



Фигура 10. Преценка за нормативно изискуемата продължителност на продължаващите обучения



Фигура 11. Предпочитан тематичен обхват на продължаващите обучения

С цел придобиване на по-пълна представа за предпочитаните от брокерите параметри на продължаващите обучения анкетираните бяха помолени да дадат своите препоръки за тяхното провеждане, които могат да се обобщят по следния начин:

- при разработване на учебния курс да се отчита високото ниво на познание на застрахователната материя от брокерите;
- обучаемите да бъдат допълнително ангажирани в процеса на обучение, като в процеса на подготовка за изпита им се дават конкретни казуси за решаване;
- обученията да включват полезна информация, която служителите на брокерите да имат възможност да използват в пряката си работа с документи и клиенти;
- темите за обучение да комбинират теоретични постановки и практически насоки относно разглежданата проблематика;
- обученията да предвиждат подробно запознаване с определен вид застраховка – покрити рискове, изключени рискове, изисквания при сключване на застрахователния договор, необходими документи в процеса по ликвидация на щетите;
- обученията да включват разглеждане на казуси от реалната работна среда на служителите на брокерите;
- обученията да бъдат съобразени със застрахователните продукти, предлагани от брокера;
- да се предвиди бързо оповестяване на изпитните резултати.

Отчитайки направените препоръки от страна на обучаемите, анкетираните след провеждането на въвеждащото обучение, и резултатите от анкетното проучване сред лицата, управляващи и представляващи застрахователни брокери, обучителният екип разработи 3 обучителни курса за продължаващо обучение, чийто тематичен обхват е съобразен с предпочитанията на представителите на посредническия бизнес в застраховането. Курсовете са със следните наименования:

- „Понятия и принципи в застраховането“.
- „Роля на застрахователния брокер при сключване, поддържане и уреждане на щетите по „Каско“ застраховката на МПС“.
- „Роля на застрахователния брокер при сключване, поддържане и уреждане на щетите по застраховка „Гражданска отговорност на автомобилистите“.

Автори на учебното съдържание са преподаватели от катедра „Застраховане и социално дело“ и представител на застрахователната практика (управител на застрахователен брокер).

Обучителните курсове за продължаващо обучение се предлагат в дистанционна форма (посочена като най-предпочитана при проведеното анкетно проучване) чрез електронната платформа за дистанционно обучение на ЦПО – <http://training.eacademy.bg/>. Обучаемите се регистрират за курса и получават индивидуално потребителско име и парола за достъп до

платформата, откъдето могат да четат и теглят учебните теми за самоподготовка, да решават тестове за самоподготовка и проверка на придобитите знания, да задават своите въпроси към обучаващия екип.

Продължаващите обучения приключват с проверка на придобитите знания и умения. Отново, съобразявайки се с предпочитанията на бизнеса, е предвидено дистанционно провеждане на изпитите посредством платформата за дистанционно обучение <http://training.eacademy.bg>, на която се провеждат и обучителните курсове за продължаващо обучение. За оформяне на резултата от обучението от курсистите се изисква решаване на електронен тест. Резултатите от изпита се отразяват в протокол, оформен и подписан от членовете на назначената изпитна комисия в състав най-малко от трима души – членове на съответния обучителен екип и представител на ЦПО. Протоколът се предава за съхранение в Дирекцията на ЦПО. На лицата, успешно приключили обучението, се издава сертификат, удостоверяващ придобитите знания и умения. Сертификатите се регистрират в специален регистър на ЦПО.

Оповестяването на предлаганите курсове за продължаващо обучение е извършено чрез публикуване на информация на страницата на ЦПО на сайта на СА „Д. А. Ценов“, както и на Фейсбук страниците на ЦПО. Предвид препоръката да се дава периодична информация на електронната поща за нови обучения, организирани от СА „Д. А. Ценов“ – Свищов, информацията за обучителните курсове е изпратена и по имейл до действащите застрахователни брокери, вписани в регистъра на КФН, за които има данни за електронна поща.

## Заклучение

В резултат на проведеното изследване се установи, че повечето българските граждани и фирми предпочитат да сключат своите застраховки с посредничеството на застрахователни брокери. От 2010 година досега техният дял във формирането на общия за застрахователите премиен приход непрекъснато расте, като от 2017 година той преминава границата от 50%. Застрахователните брокери все повече се оказват в ролята на основен играч на българския застрахователен пазар. Чрез техните служители те достигат до голяма част от потребителите на застрахователни услуги, като по този начин формират и застрахователната култура у населението на страната. Ето защо нормативно въведеното в края на 2018 година професионално обучение на служителите на застрахователните брокери, заети с разпространението на застрахователни продукти, е необходимо и навременно.

Обобщените резултати от проведеното анкетно проучване показват висока оценка на обучаемите за полезността на въвеждащото обучение, предложено от Стопанската академия. Високо е оценена и работата на

обучителния екип, както и приложимостта на електронната обучителна платформа при усвояването на нови знания и умения. Доказателство за това е относително големият дял (91,86%) на отговорилите с „да“ на въпроса „Бихте ли се включили в ново квалификационно обучение, организирано от СА „Д. А. Ценов“ – Свищов?“.

Съобразно с поставената основна цел на изследването и въз основа на електронно анкетно проучване са установени потребителските предпочитания относно:

- мотивите за избор на обучителна организация;
- формата за провеждане на поддържащите обучения;
- формата за оценяване на придобитите знания;
- желаниа тематичен обхват.

По този начин са очертани насоките за провеждане на нормативно изискуемите ежегодни продължаващи обучения. Установено беше, че не цената, а възможността за дистанционно провеждане на обучителните курсове и полагане на изпити е водещ мотив при избор на обучителна организация.

Отчитайки резултатите от проведените в рамките на научното изследване анкетни проучвания и съобразявайки се с отправените препоръки, обучителните организации ще имат възможност да предложат на образователния пазар професионални обучения с параметри, адекватни на търсенето от страна на застрахователните брокери.

### **Използвани източници**

*Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 година относно разпространението на застрахователни продукти.*

*Кодекс за застраховането. Обн. ДВ, бр. 102 от 29.12.2015 г., в сила от 01.01.2016 г., посл. изм., бр. 64 от 18.07.2020 г., в сила от 18.07.2020 г.*

*Наредба №28 от 10.05.2006 г. за условията и реда за провеждане на изпит за професионална квалификация на застрахователните брокери и за признаване на квалификация, придобита в държава членка, и за регистрация на материалите за професионално обучение (Загл. доп. - ДВ, бр. 42 от 2019 г.). Обн. ДВ, бр. 42 от 23.05.2006 г.; изм. и доп., бр. 42 от 28.05.2019 г.*

Комисия за финансов надзор. Извлечено от [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg).