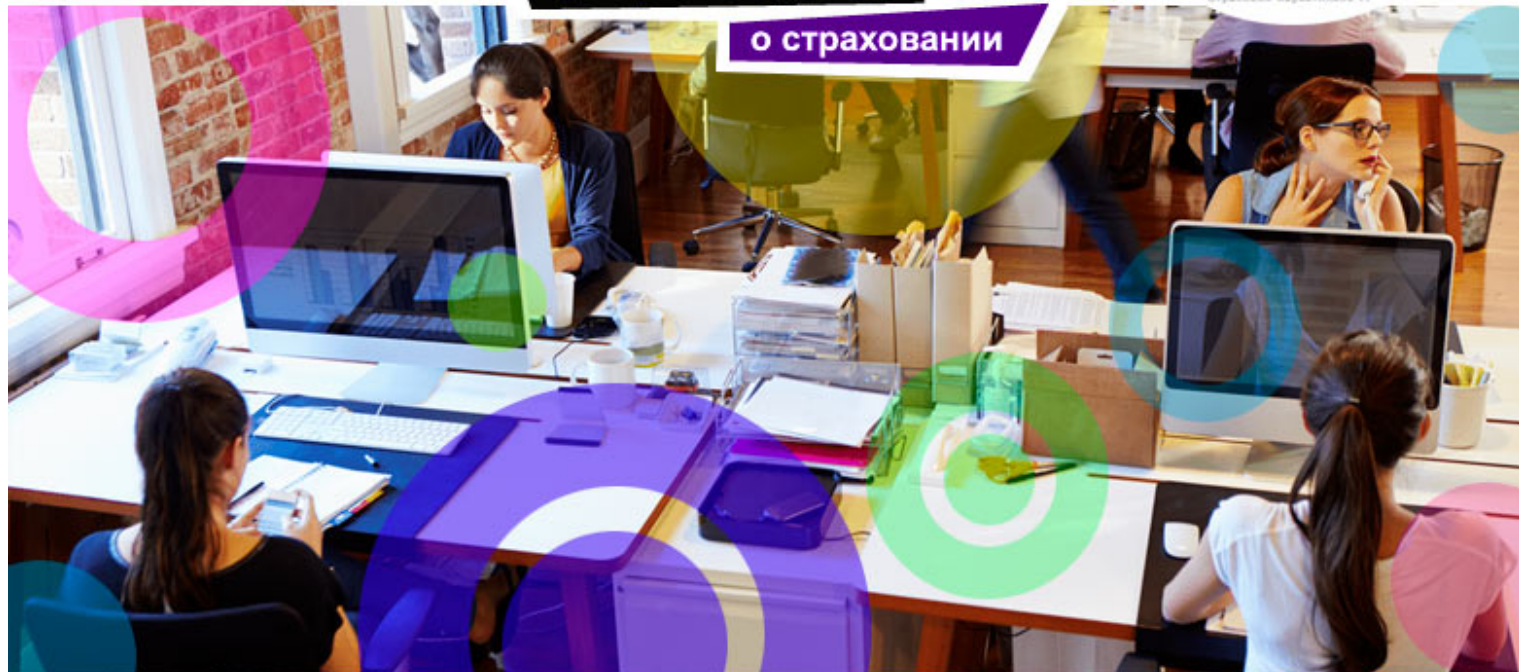


Обзор зарплат и предпочтений работников страховой сферы Украины в 2020 году

фориншурер

eWa
Страховый маркетплейс #1

о страховании



Фориншурер совместно со страховым маркетплейсом **EWA.UA** провели глобальное исследование зарплатных предпочтений и ожиданий участников страхового рынка Украины во время пандемии и неопределённости. Опрос проводился анонимно.

Из обзора вы узнаете, как компании и сотрудники работают во время карантинных ограничений, как изменились зарплаты и бонусы, на что готовы пойти и от чего отказаться сотрудники страховых компаний и посредников, а также на какие способы мотивации наиболее привлекательны сейчас на страховом рынке, что тормозит развитие отрасли, компаний и самих работников, чего хотят работники, что им мешает в работе, а также насколько интересна для них работа.

Портрет аудитории

Опрос проходил с 21 августа по 15 сентября 2020 года. В анкетировании приняли участие работники страхового рынка разных уровней и категорий должностей из 23 регионов Украины: на Киев и Киевскую область пришлось 66,5% анкет, Харьковскую область 4,6%, Запорожскую 4,4%, Днепропетровскую 2,7%, Донецкую 2,6%, Полтавскую 2,3%, Винницкую 2,2%, Львовскую 2,1% и другие области 12,6%.

73,5% приходится на экономически активную аудиторию 25-44 года. Профессиональный стаж в страховой сфере более 5 лет имеет 59,2% опрошенных, более 10 лет 39,2%. Большая доля наемных работников с неполной занятостью, скорее всего, объясняется пандемией, которая внесла коррективы в график работы в страховых компаниях и перевод большого числа сотрудников на аутсорсинг и неполных рабочий день.

71,1% сотрудников, принявших участие в опросе, работают в компаниях, численностью более 200 штатных работников, 26,2% более 500 сотрудников и 10,1% более 1000.

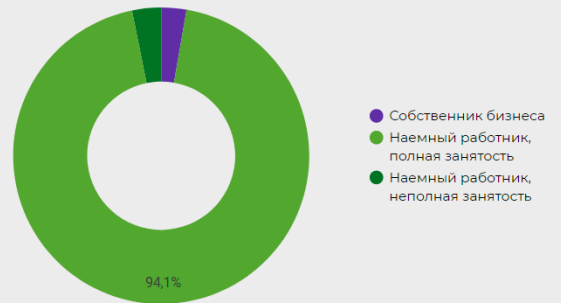
51% приходится на офисных работников, 32% на руководителей подразделений и 15,4% на топ-менеджеров, включая руководство компаний (СЕО, зампредов, членов правления, финдиректоров) и директоров филиалов.

37% опрошенных (как специалистов, так и руководящего персонала) работают в направлении офисных продаж в страховании, 17,5% в урегулировании, 12% в финансах и учете, 10,3% страховые посредники, консультанты и агенты, 7% андеррайтинг и перестрахование.

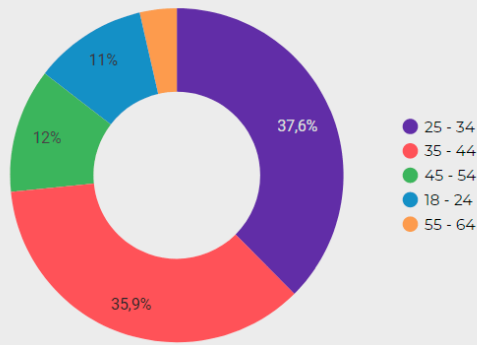
Регион проживания



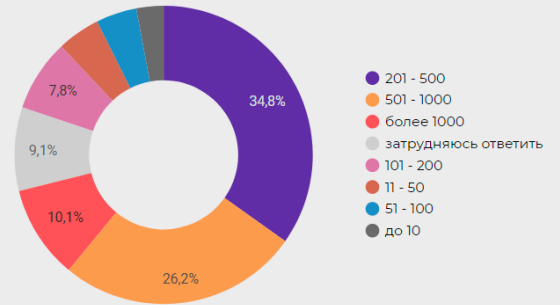
Вид занятости



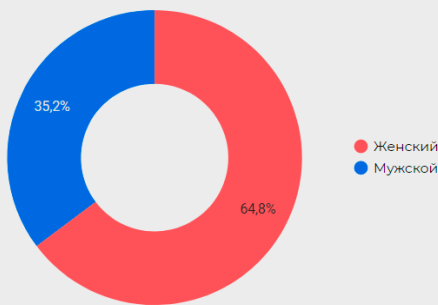
Возраст



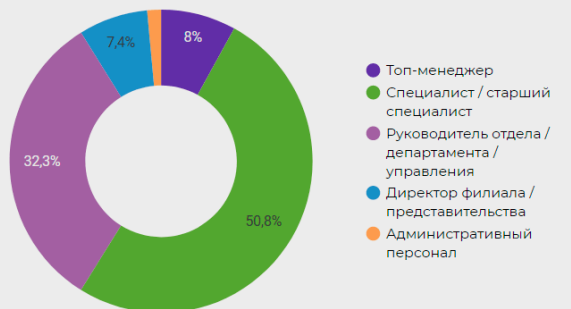
Сколько сотрудников работает в вашей компании?



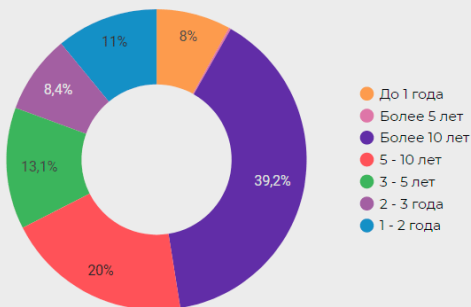
Пол



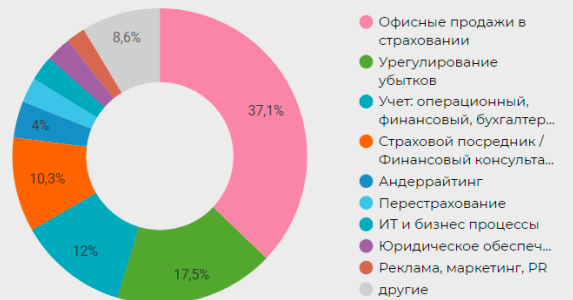
Уровень должности



Стаж

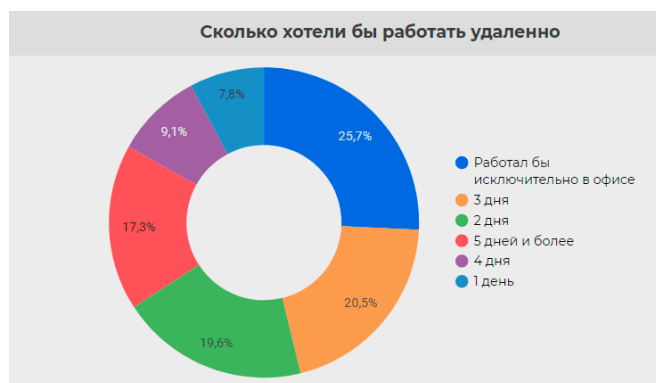
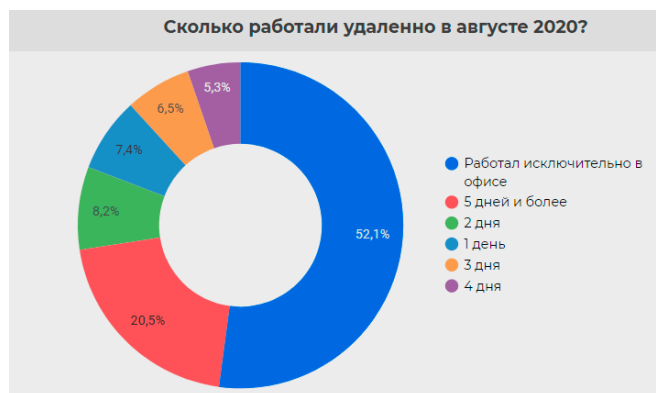


Направление работы



Работа страховщиков в карантин

В офисе компании в августе работали 52% сотрудников, 5 дней и более 20,5%, меньше 3-х дней работало 22% опрошенных. На вопрос "сколько бы хотели работать" мнения разделились почти поровну: 25,7% работали бы только в офисе, 17,3% на полный рабочий день, остальные хотели бы работать менее 3 дней в неделю.

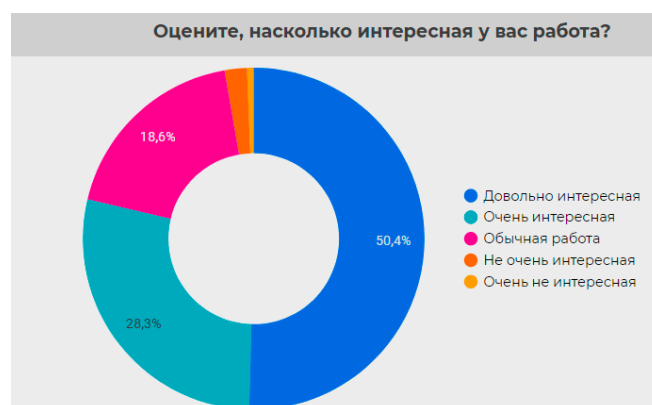
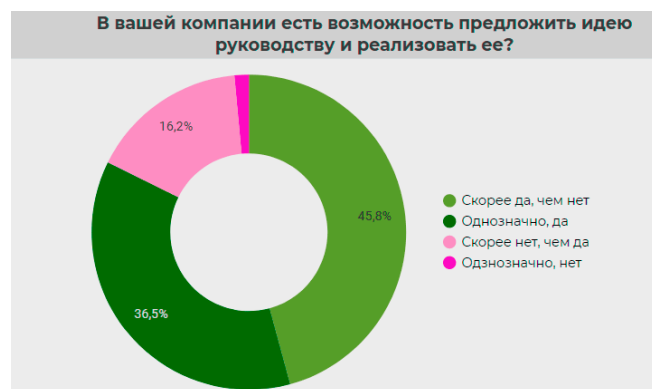


Предпочтения работников

Бренд компании, в которой работают люди имеет решающее значение - для 85% он важен, для 36% он очень важен. В компаниях есть возможность предложить идею руководству и проявить инициативу, о чем заявило 82,3% опрошенных.

Довольно интересная работа у 50,4% опрошенных и у 28,3% очень интересная, 18,6% считает, что в страховании у них "работа, как работа". Тех, кому работа не нравится, оказалось мало, всего 2,7%.

По мнению 47,7% респондентов, ситуация в страховых компаниях по сравнению с прошлым годом не изменилась, 38,4% отмечают улучшение, 13,9% - ухудшение.



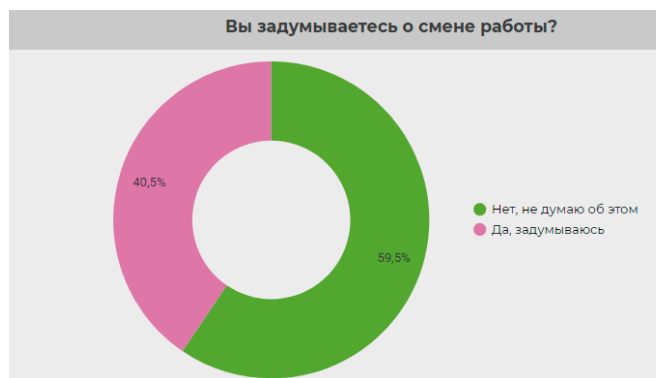
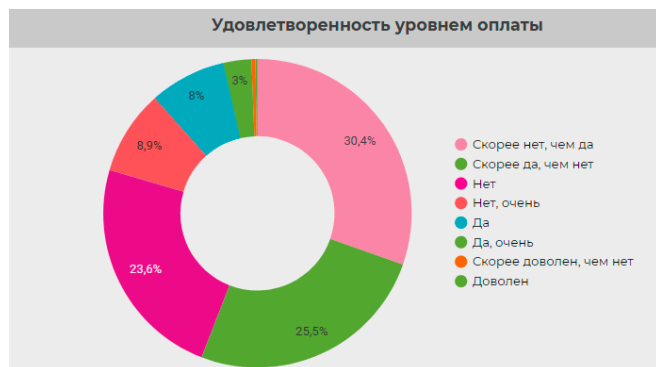
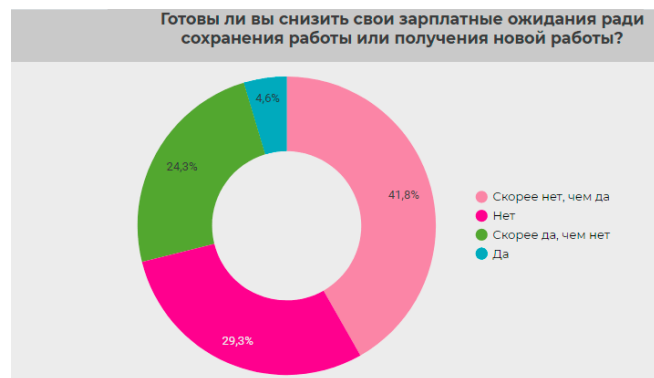
Уровень удовлетворенности оплатой труда и зарплатные настроения

Не удовлетворены уровнем зарплаты 63% опрошенных страховщиков, удовлетворены 37%. О смене работы задумывается 40,5% опрошенных.

Предложение без соцпакета, но с более высокой зарплатой, от работодателя выбрало бы большинство 67%, соцпакет заинтересовал бы в ущерб размеру ЗП 14,3% сотрудников.

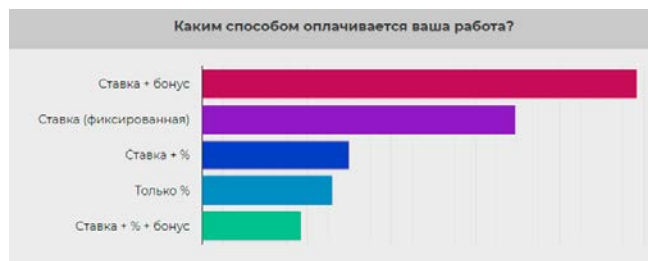
С другой стороны, снизить свои зарплатные ожидания ради сохранения работы сегодня готовы всего 28,9%, большинство (71.1%) на это пойти не готовы, т.к. уровень оплаты труда и так не соответствует их пожеланиям.

Вероятность потери работы как выше среднего оценивает только 16% опрошенных, остальные за свое место спокойны. 54% считают, что в страховании сейчас обычный поиск работы, сложно найти будет работу для 28,3% страховщиков и 17,7% считают, что работу найти будет легко.



Способы оплаты труда в страховой сфере

В основном, оплата в страховой сфере выглядит в виде фиксированной ставки или ставки + бонус/%. Официально зарплату получают 85,7% опрошенных страховщиков, страховые агенты или посредники работают как ФОПы.



Размер чистой зарплаты в финансово-страховой сфере в Украине и регионах

Согласно данным Госстата на август 2020 года, средняя чистая зарплата (после вычетов налогов / на руки) по Украине в финансово-страховой сфере составляла 16 тыс. грн, в Киеве была наивысший размер зарплаты 19,3 тыс. грн. и самая низкая зарплата была в Сумской и

Запорожской области 9,9 тыс. грн. и 9,3 тыс. грн. соответственно. Но тут нужно учитывать, что Госстат подает банковскую, финансовую и страховую отрасль вместе.



Размер чистой зарплаты в страховании

Расходы страховых компаний Украины на оплату труда сотрудников в 2020 году, по прогнозам, составят 2,7 млрд. грн., в 2019 году они выросли на 16,4% до 2,4 млрд. грн., в 2018 году фонд оплаты труда сотрудников был 2,1 млрд. грн., в 2017 году 1,8 млрд. грн.

Все уровни чистых зарплат страховщиков по результатам опроса представлены в гривне в виде квартилей и медиан. Т.е. 25% опрошенных имели уровень зарплаты по соответствующей должности в конкретном регионе ниже, чем у других, медиана - 50% опрошенных имело такую-то зарплату или 25% опрошенных имели зарплату выше, чем у других.



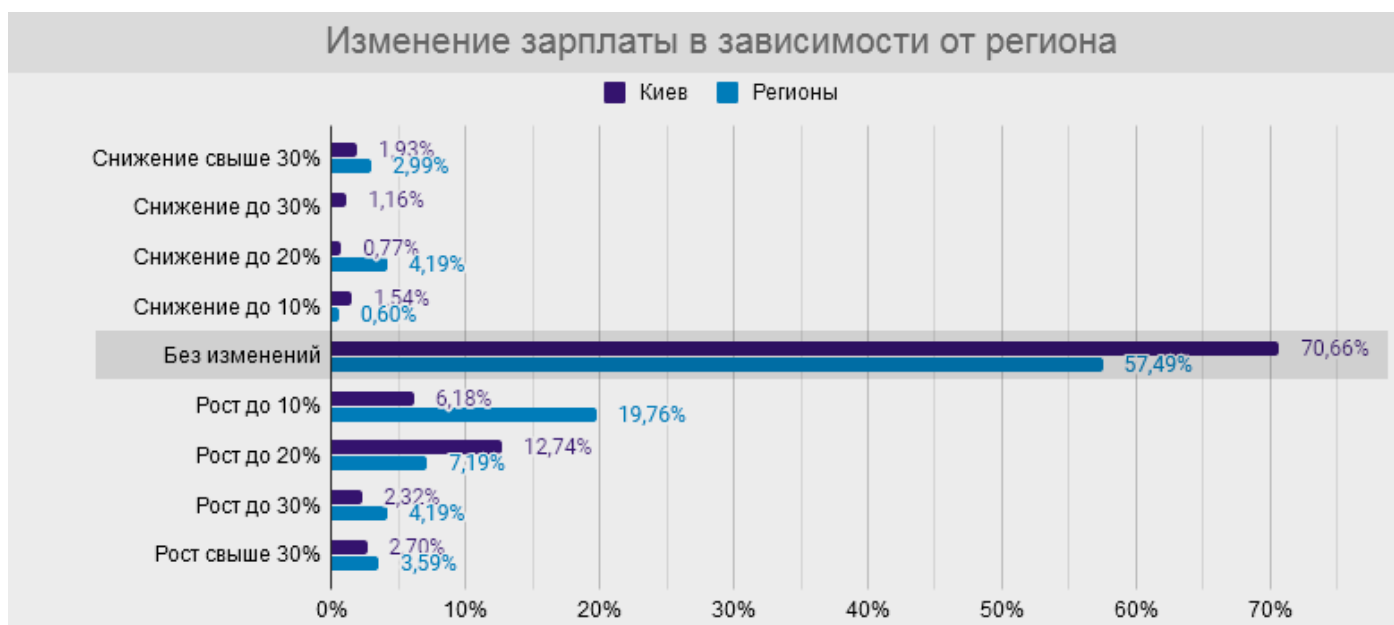
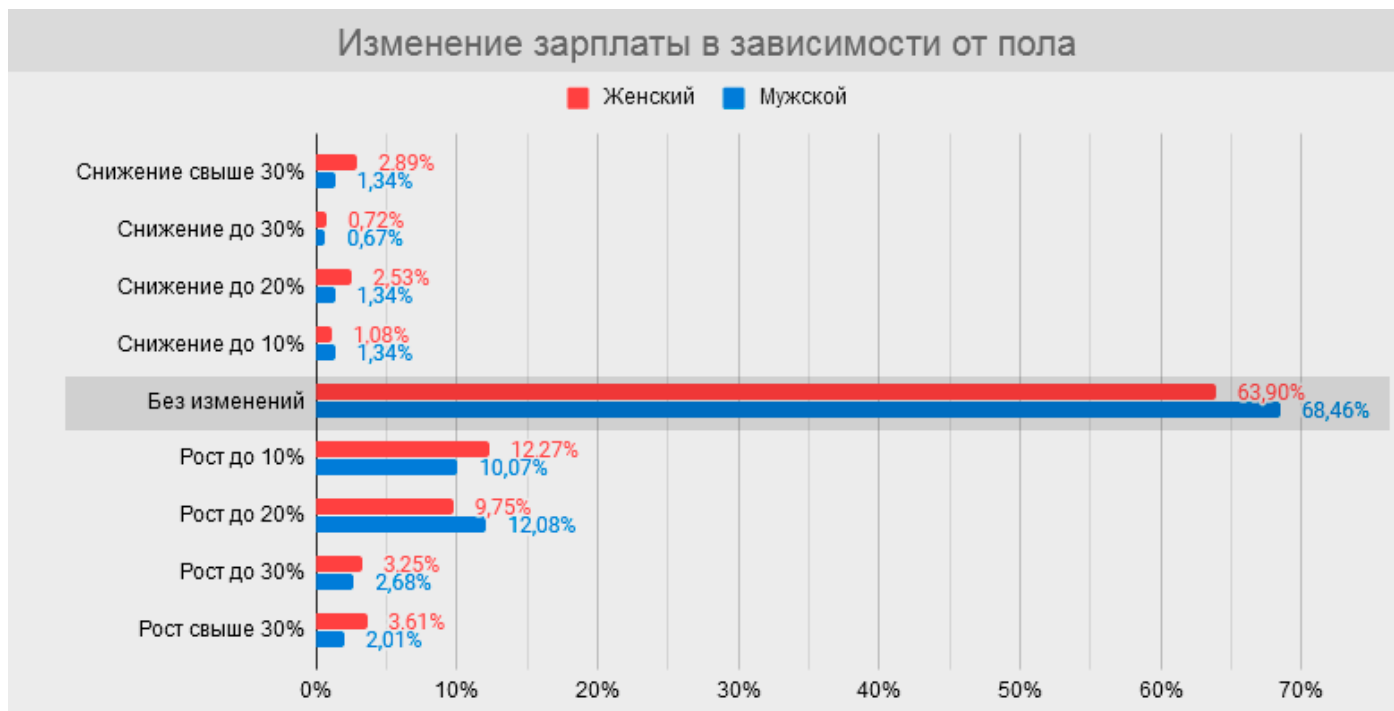
Как изменился уровень зарплат в страховой сфере за последние полгода?

В размере зарплаты не произошло изменений за 6 месяцев по данным анкет 64% женщин и 68% мужчин, рост зарплат на 10-20% констатировало 22% респондентов.

Что касается изменения зарплат в зависимости от уровня должностей, то меньше всего изменений произошло у административного персонала (87% работников), руководителей подразделений (74%)

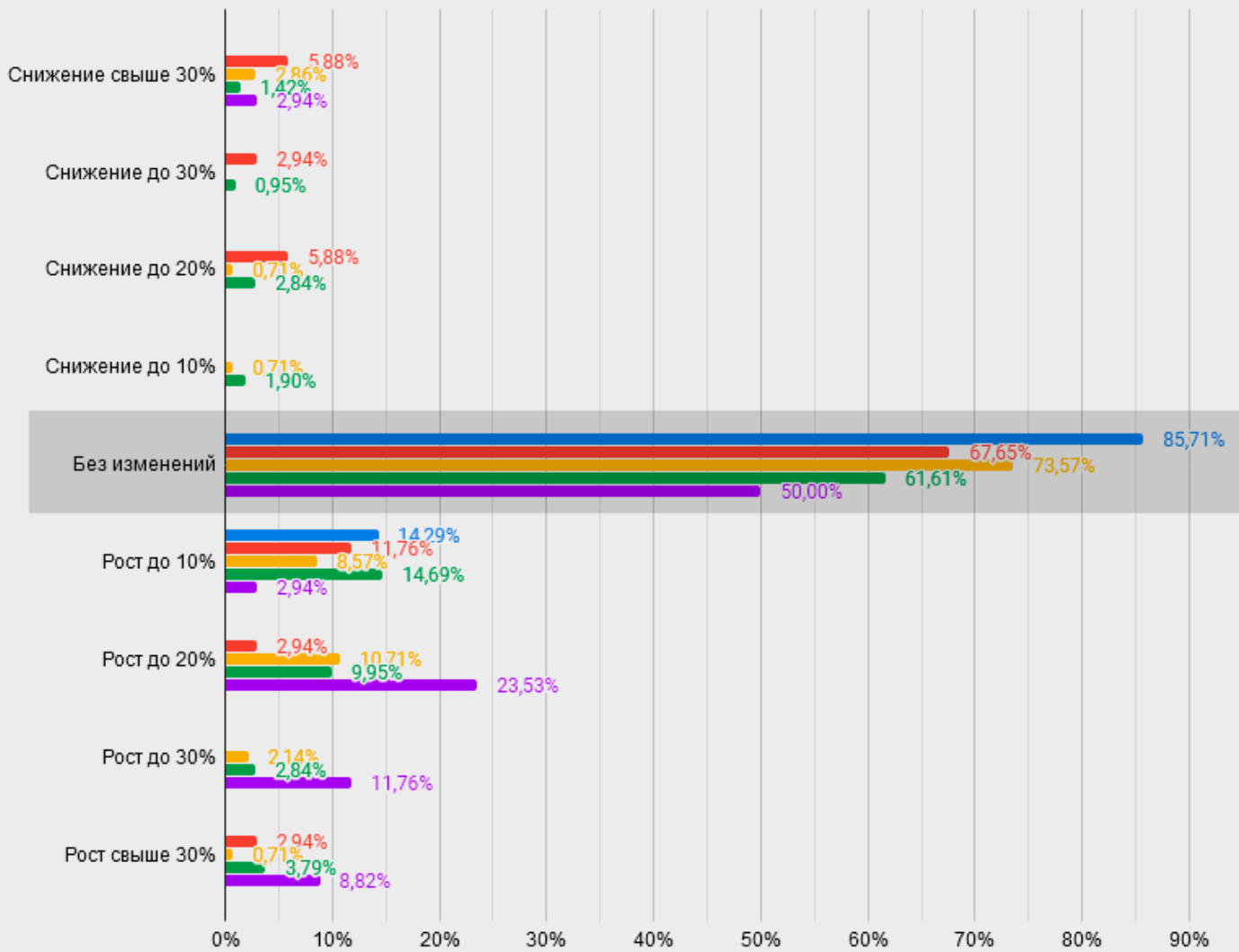
и директоров филиалов 68%. Самый большой рост свыше +20% отмечался у топ-менеджеров высшего звена (43% опрошенных топов).

По регионам без изменений ЗП 57,5% и в Киеве 70,7%, рост выше 20% наблюдался у 17,7% работников в Киеве и +10% в регионах у 20% опрошенных.

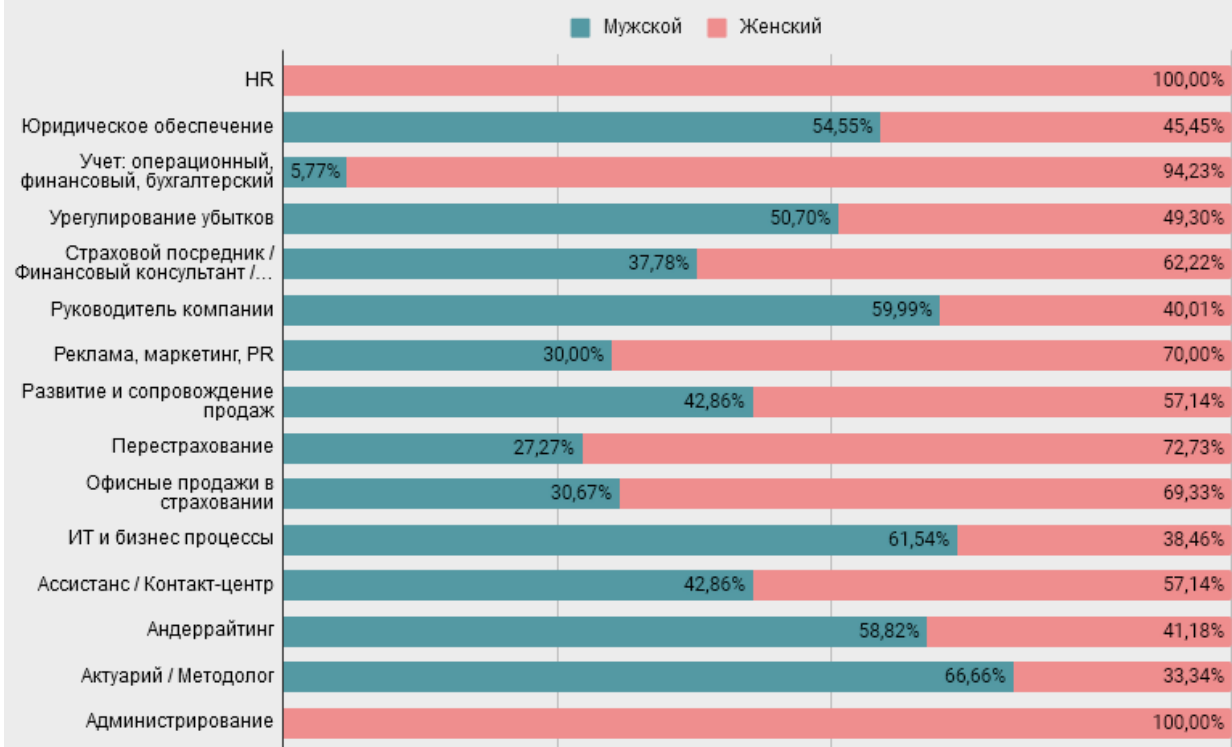


Изменение зарплаты в зависимости от уровня должности

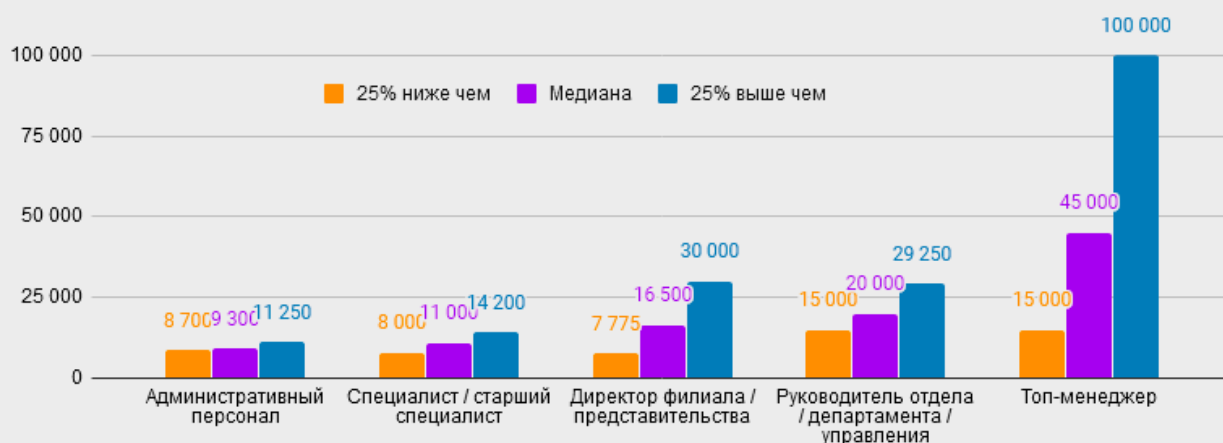
■ Административный персонал
 ■ Директор филиала / представительства
■ Руководитель отдела / департамента / управления
 ■ Специалист / старший специалист
 ■ Топ-менеджер



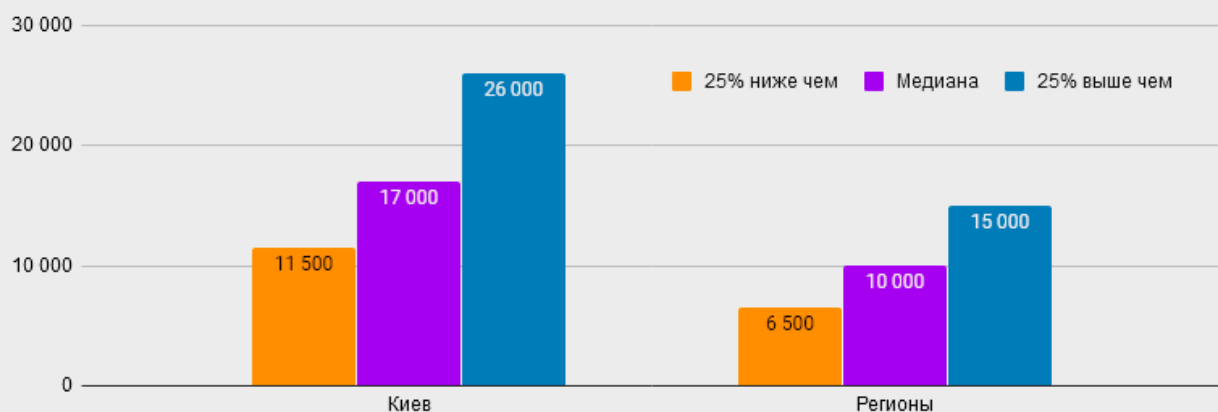
Структура направлений деятельности



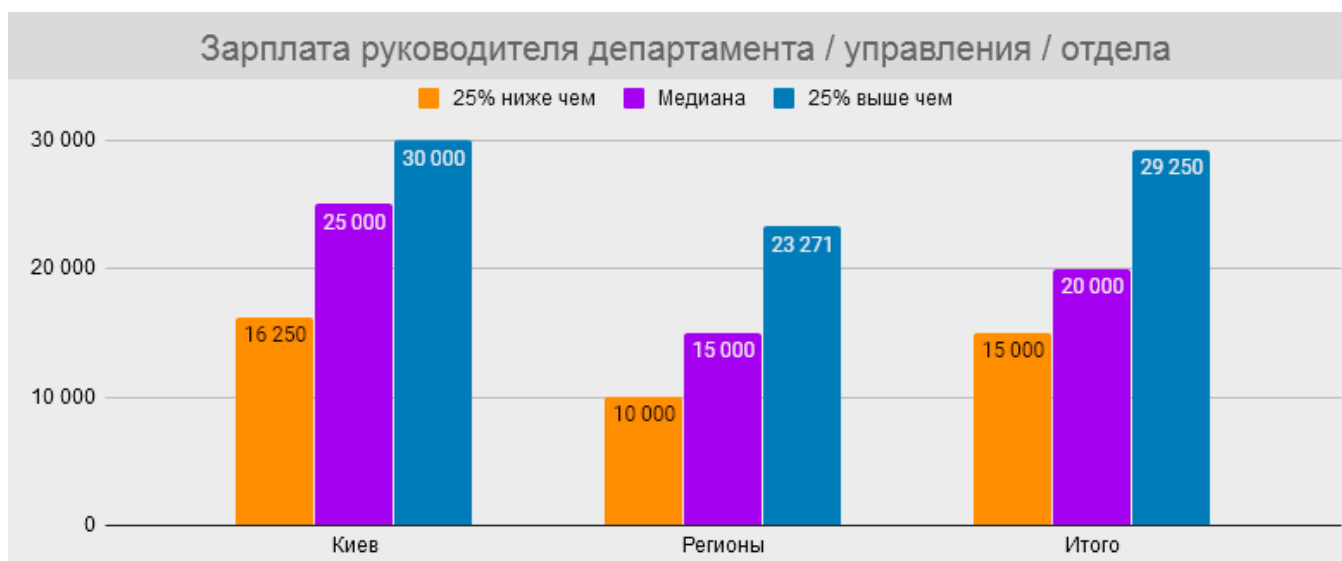
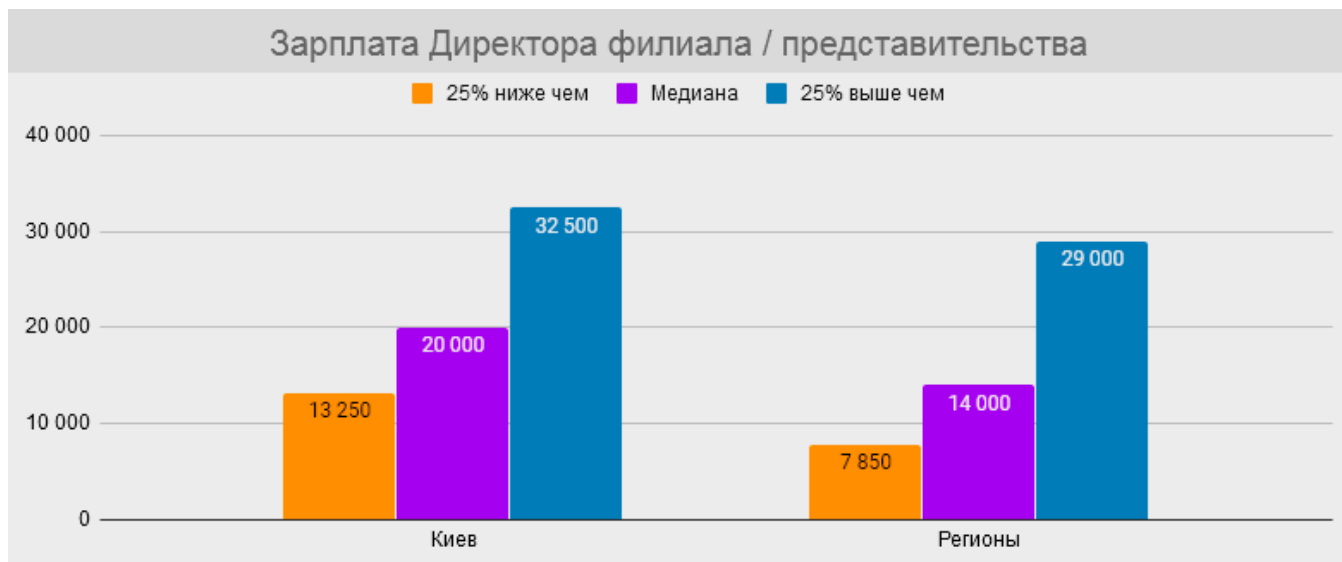
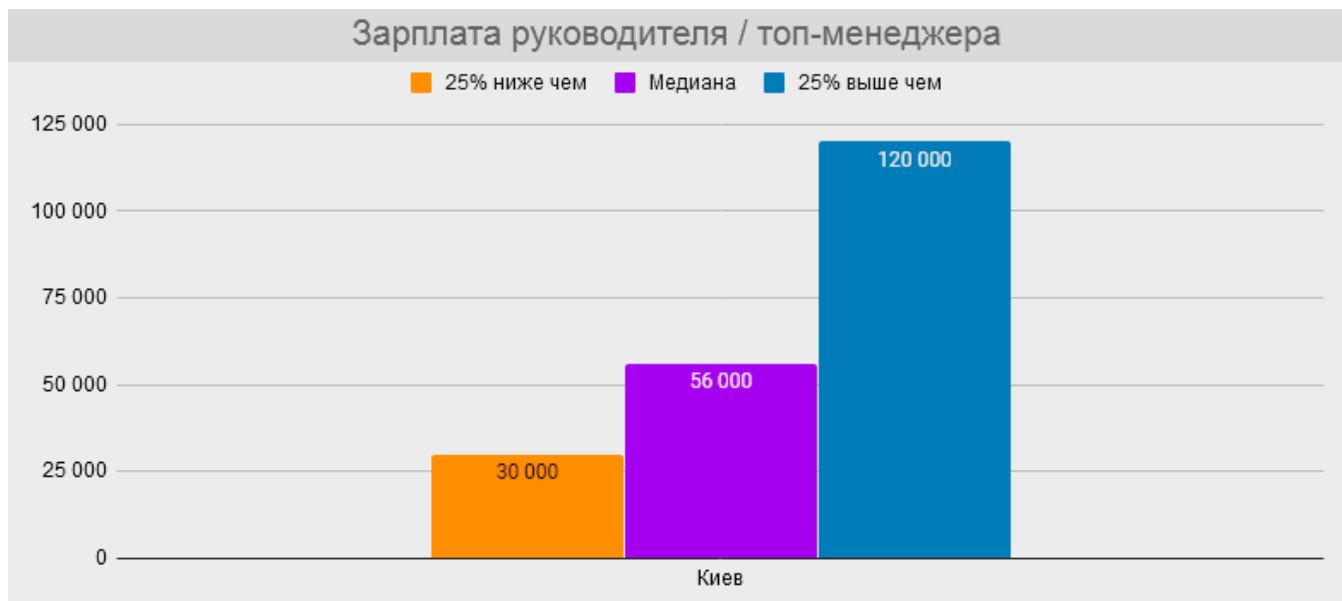
Зарплата по уровню должности



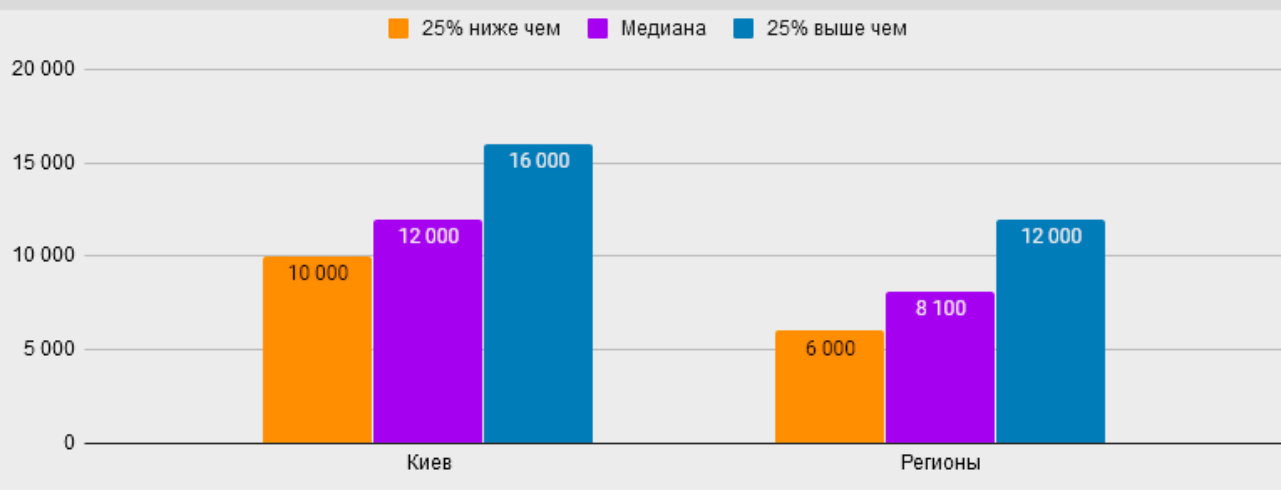
Зарплата по региону



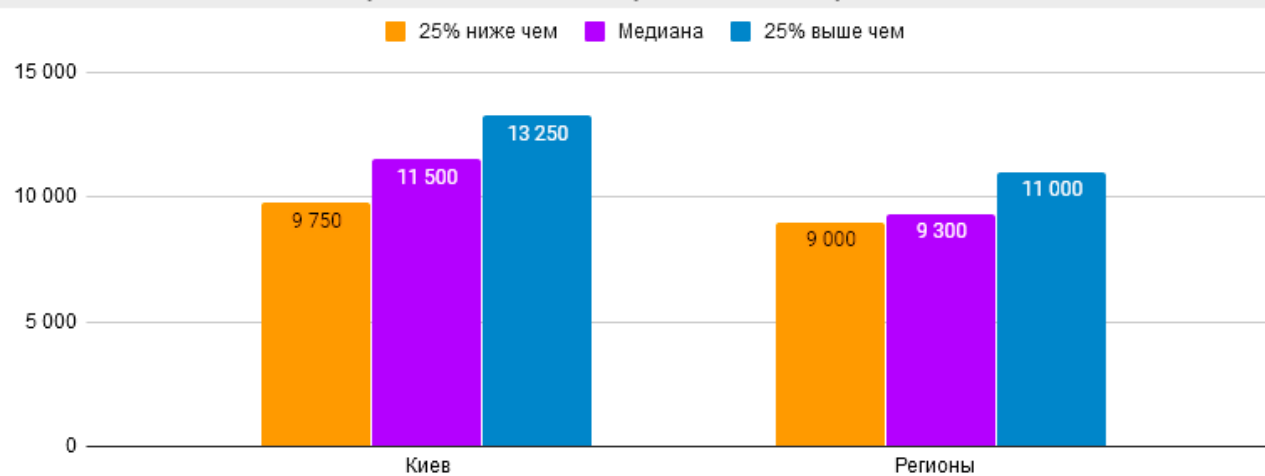
Уровень чистой зарплаты в страховой сфере по категориям должностей



Зарплата специалиста / старшего специалиста

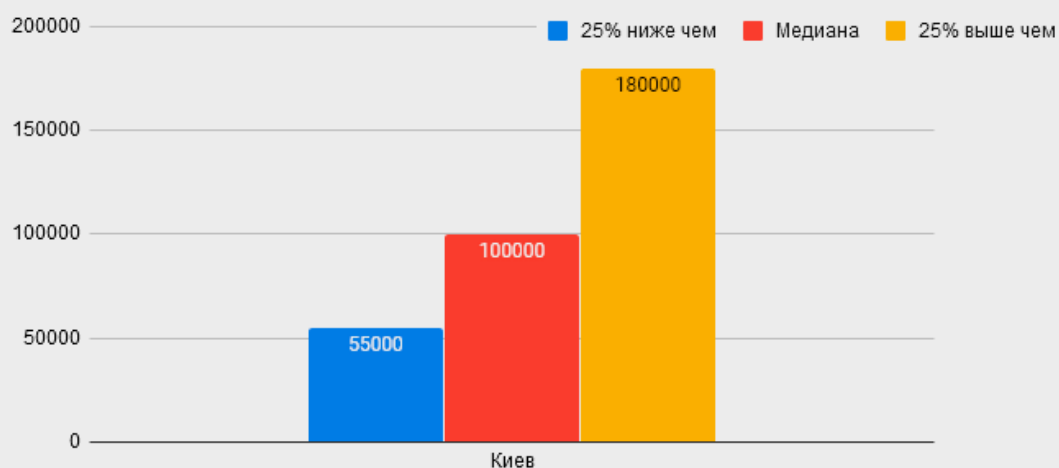


Зарплата административного персонала

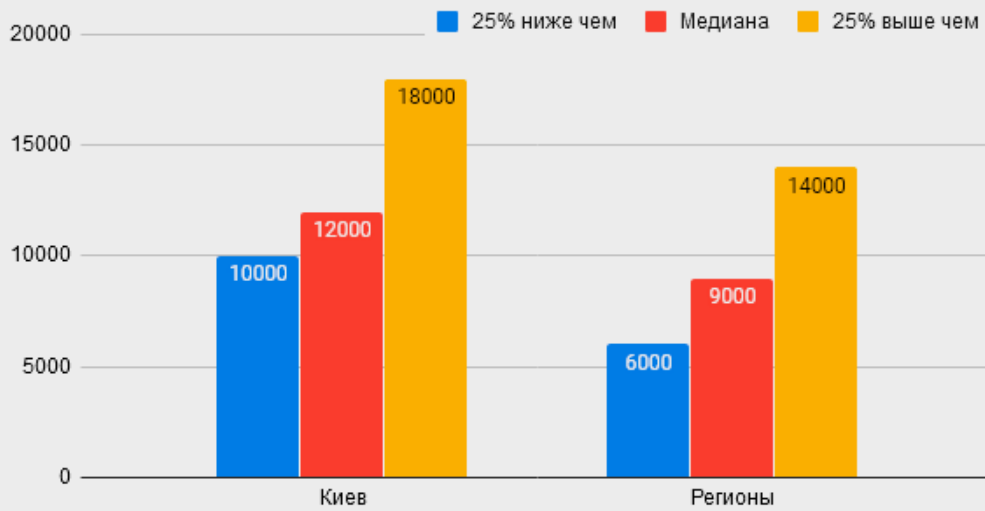


Размеры чистых зарплат в страховой сфере по направлениям деятельности и регионам

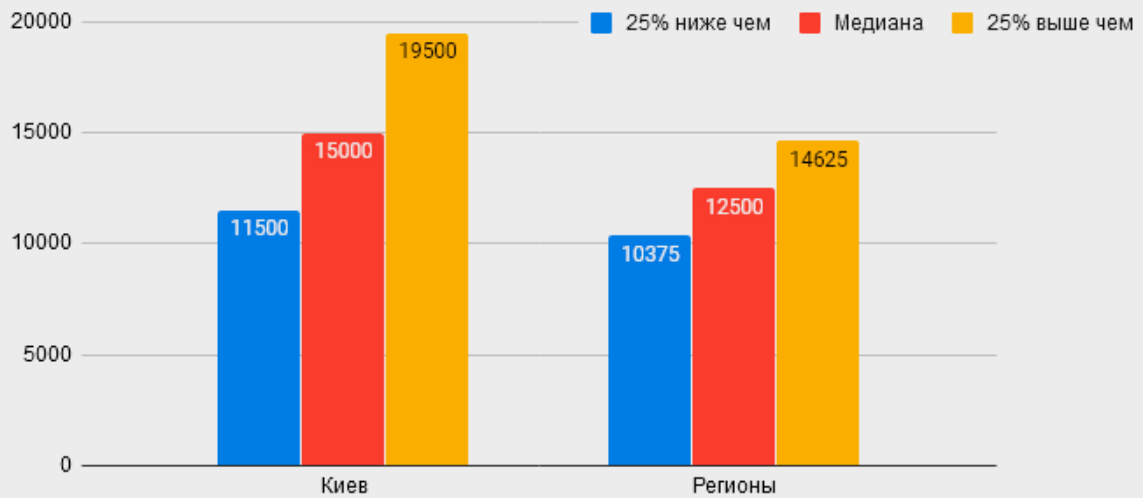
Зарплаты руководителей / топ-менеджеров



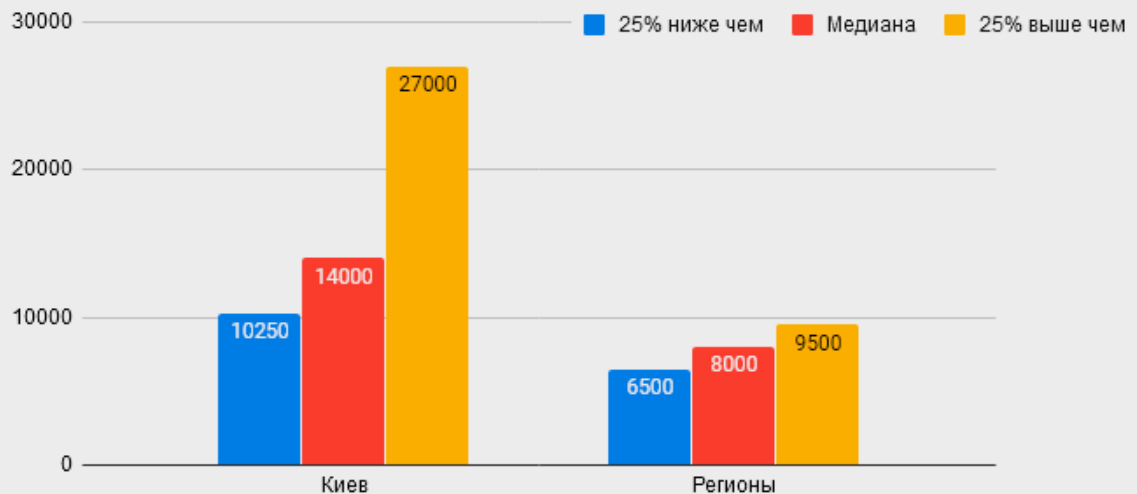
Зарплата в офисных продажах



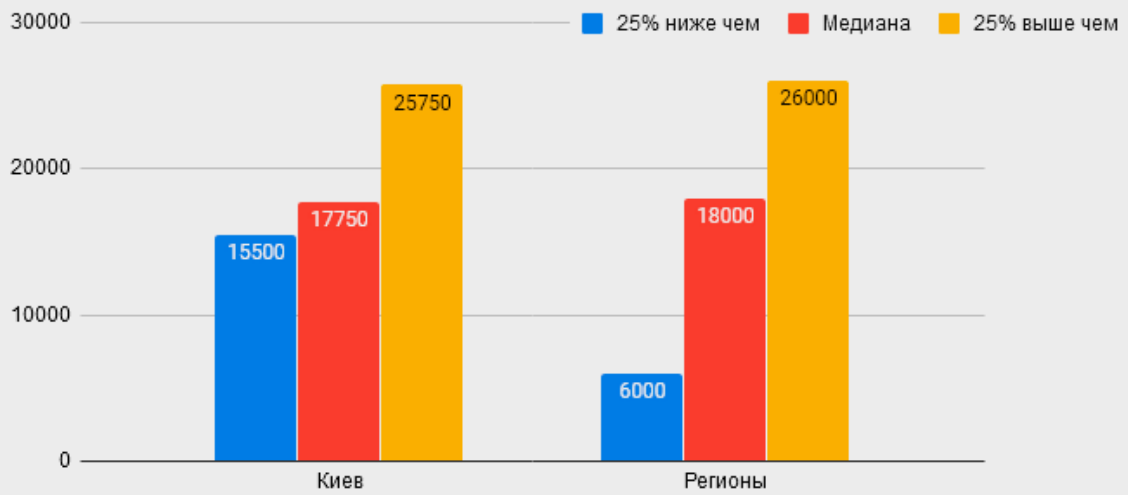
Зарплаты в урегулировании убытков



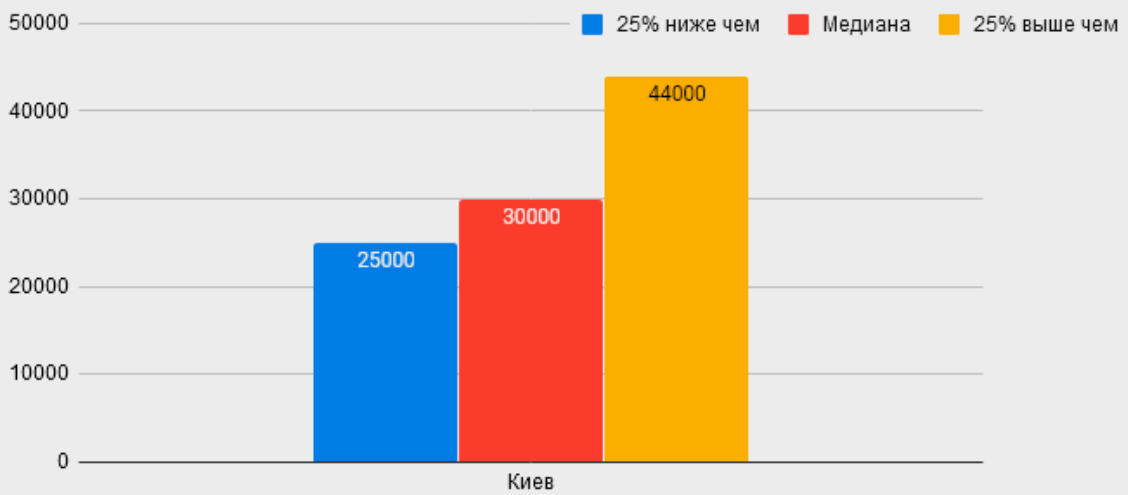
Зарплаты: операционный, финансовый, бухгалтерский учет



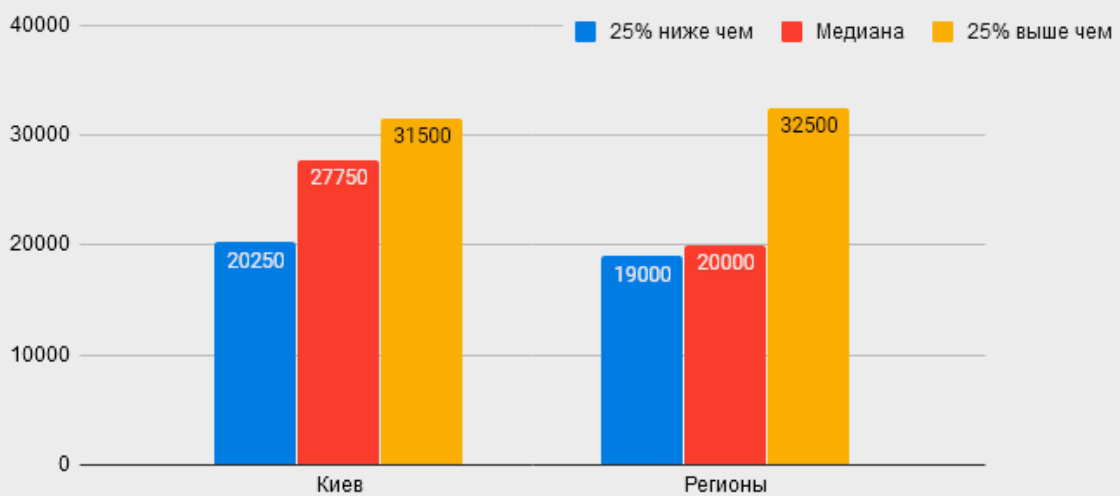
Зарплаты страховых посредников и финконсультантов



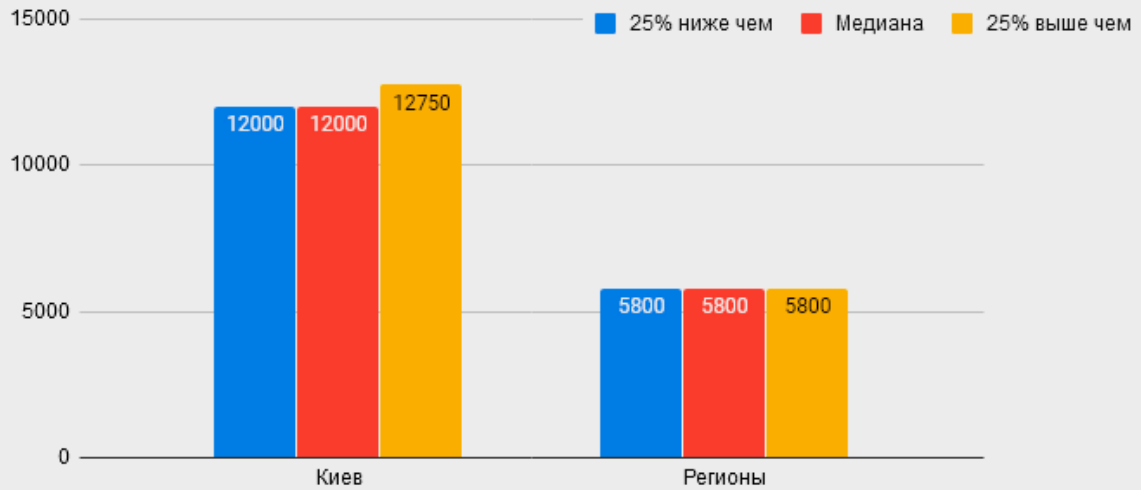
Зарплаты в ИТ / Безопасность



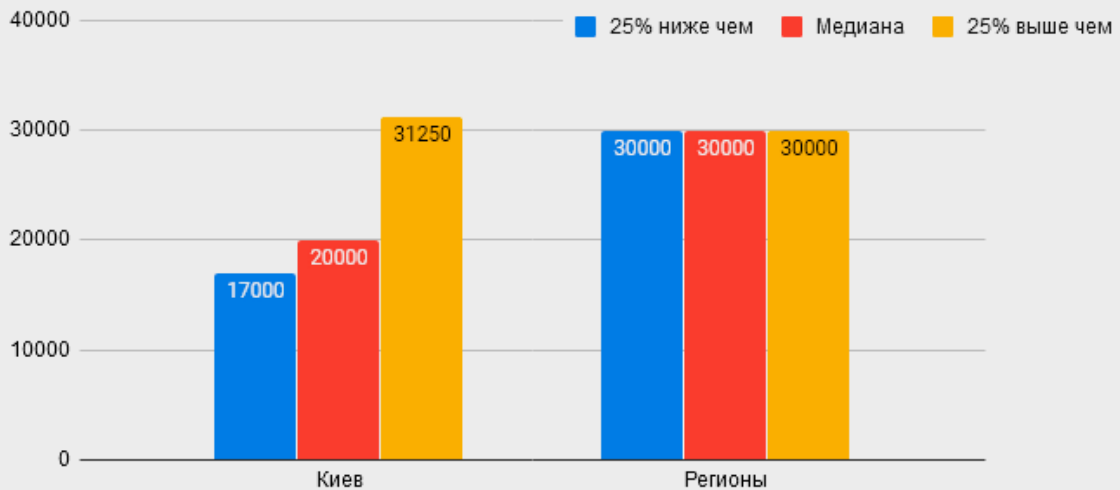
Зарплаты в андеррайтинге



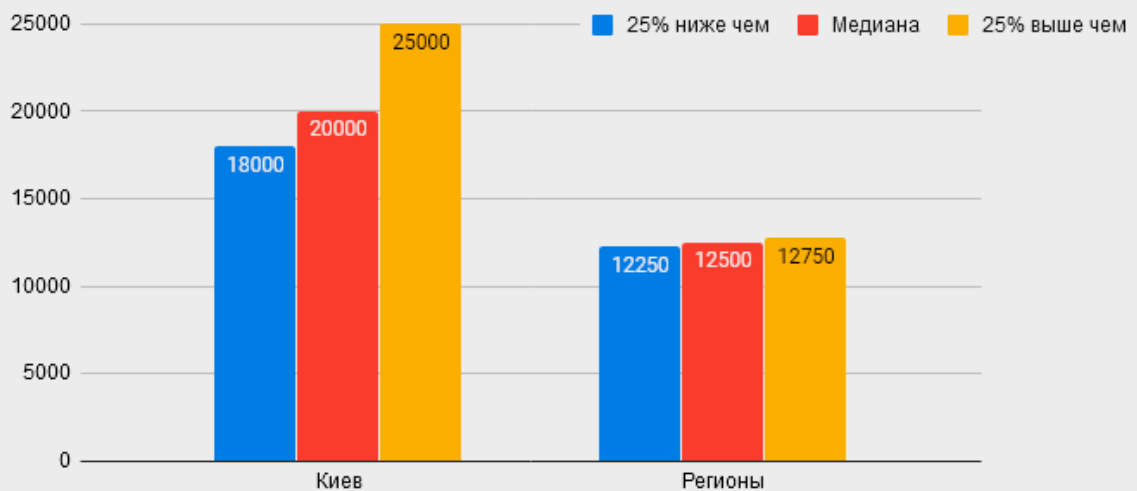
Зарплаты в ассистансе / контакт-центрах



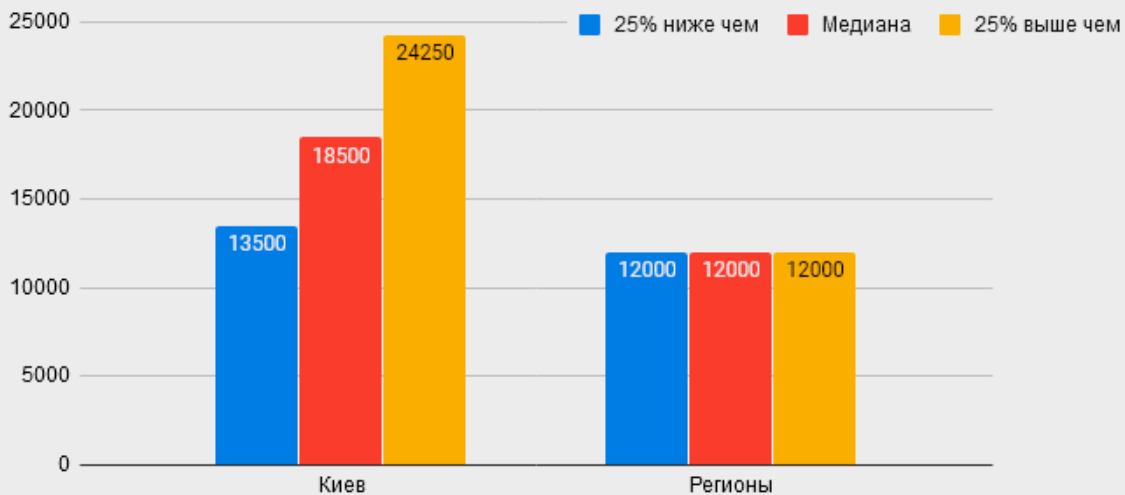
Зарплаты в развитии и сопровождении продаж



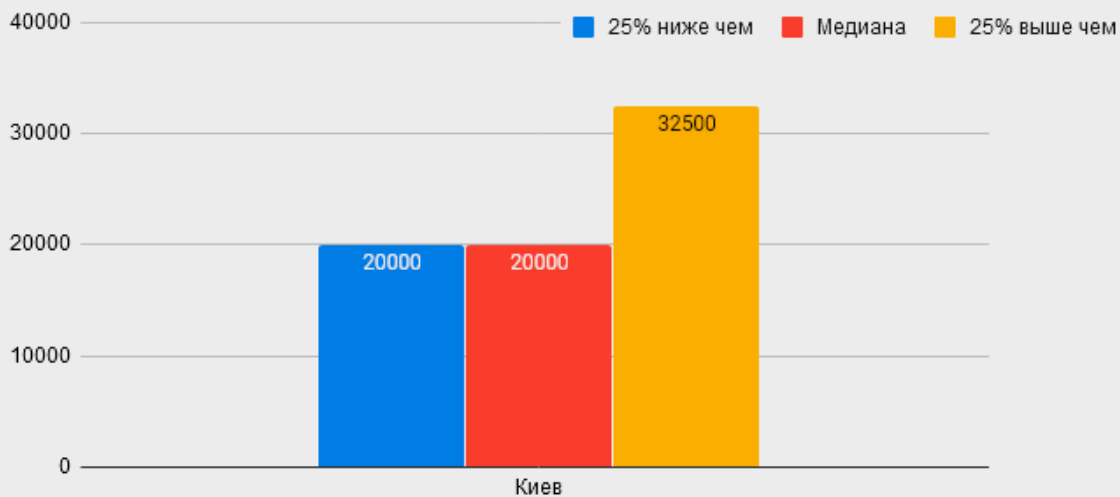
Зарплаты: юридическое и правовое обеспечение



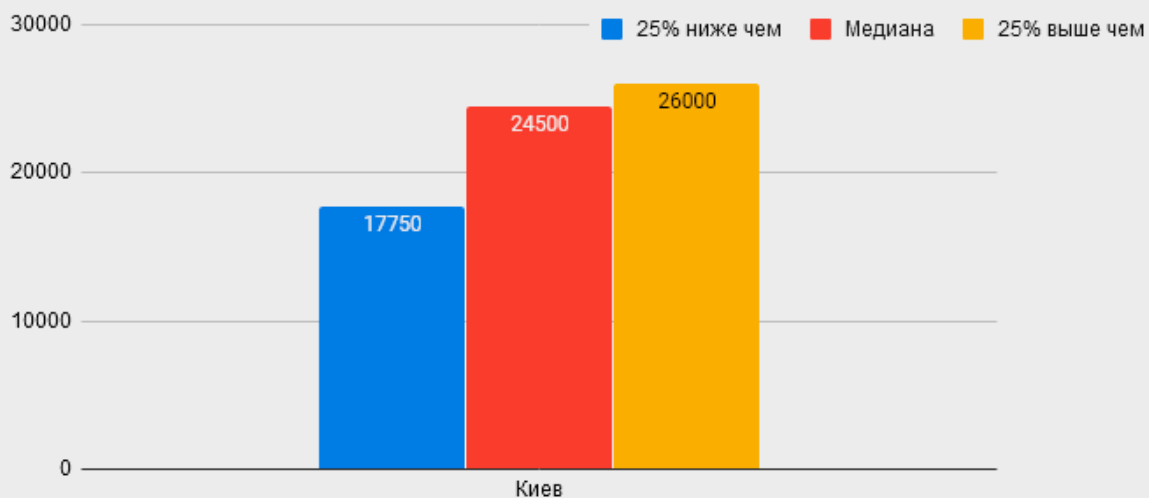
Зарплаты: Перестраховование



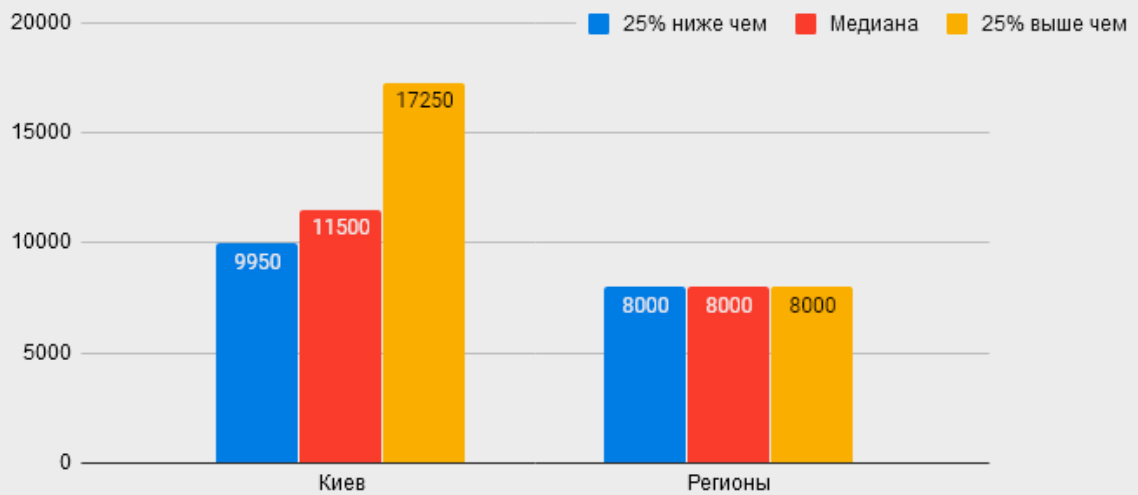
Зарплаты в маркетинге / рекламе / PR / коммуникациях



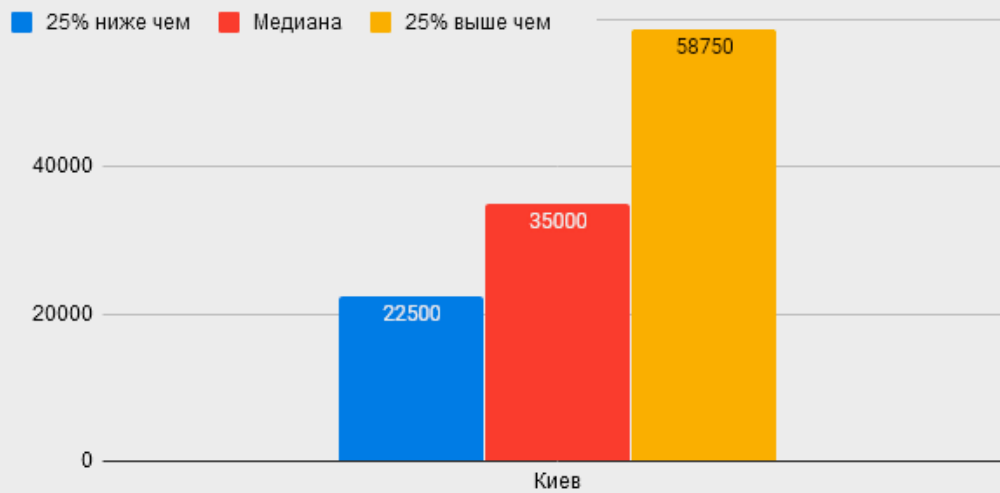
Зарплаты: актуарий / методолог



Зарплаты: администрирование / сопровождение договоров



Зарплаты HR



Мотивация и ключевые навыки сотрудников в страховании

Во время анонимного опроса респондентам была дана возможность выбрать несколько опций. Наиболее привлекательными опрошенные считают денежные премии и бонусы 96,9%, карьерный рост 42,5%, оплата обучения 27,8%, признание коллег и руководства 25,4% и дополнительный отдых 19%.



Какими топ-навыками должен обладать продавец, отвечающий за развитие компании?

Среди навыков "стратега" всегда ценились: ведение переговоров, планирование и управление продажами, управление персоналом, аналитика продаж, активные продажи, работа в команде, обучение сотрудников и управление талантами, коммуникационные навыки, организаторские навыки, B2B-продажи).

Страховщики, принявшие участие в опросе, так отранжировали по популярности топ-навыки, которые помогут компании активно развиваться: коммуникационные навыки 79,4%, способность принимать решения 71,2%, создание команды 65,1% и решение проблем 58,3%.

Какими самыми важными навыками должен обладать человек, отвечающий за развитие компании в сфере страхования?



Факторы, сдерживающие развитие сферы страхования

В пятерку сдерживающих факторов для страховой отрасли, по мнению 51% опрошенных, входит карантин и кризис, вызванный пандемией коронавируса (13,5%), налогообложение, избыточное регулирование и устаревшая законодательная база отрасли (10,5%), отсутствие мотивации и карьерного роста и низкий уровень зарплаты (9,4%), экономическая и политическая ситуация в стране и на рынке, коррупция (9,2%), а также менталитет, низкая финансовая грамотность, информированность клиентов и культура страхования (8,4%). Более 15% опрошенных ничего не мешает.

Что, по вашему мнению, сдерживает развитие вашей сферы?



Пара цитат участников опроса:

- «Уровень деловой культуры, продажная судебная система, несколько олигархов, которые прикрылись актерами развлекательного жанра и чьи личные интересы выше интересов государства, бедное население»
- «Отсутствие поддержки государства в части того же медицинского страхования, отсутствие страховой культуры, не достаточный профессиональный уровень самих специалистов как финансовых консультантов, неэффективное количество страховых компаний и некачественный контроль их деятельности»
- «Сфера страхования набирает обороты и будет активно развиваться дальше. Спрос на страховые продукты будет расти вместе с изменением менталитета людей в отношении к страхованию, я оптимист, а в рамках многих бизнесов - это будет «маст хэв». Повлиять ... может политическая или экономическая ситуация, карантин (которые в том числе и на клиентов влияют)».
- «Отсутствие конкуренции с европейскими игроками и отсутствие новой крови в топ-менеджменте»
- «Отсутствие мотивации, сверхзагруженность и непонимание начальством этой сверхзагруженности»
- «Отсутствие бюджета на оплату труда и понимания со стороны руководства ценности конкретных сотрудников. Недооцененность кадров, как основной критерий. Нежелание вкладывать ресурс в их развитие».
- «Законодательные требования в сфере страхования, не адаптированные под современное развитие информационных технологий»
- «У меня нет никакого карьерного роста хотя работаю уже 9 лет здесь, имею уровень образования степень магистра и вообще общий стаж работы в финансовой, банковской, страховой деятельности 20 лет официально»
- «Бюджетная составляющая. Компания не готова вкладывать в развитие направления.»
- «Лень. Раньше путал понятия: цели и задачи. После тренингов разобрался. Теперь ничего не сдерживает».
- «Недоверие людей всем и всему (от политиков до врачей ...), пандемия, падение экономики и предпринимательской активности»
- «Люди боятся долгосрочных финансовых обязательств в период кризиса. Мало продуктов и завышенные тарифы»
- «Низкая квалификация работников, низкий уровень цифровизации и автоматизации, низкий уровень государственных институтов».
- «Изменилось время, клиенты сами могут выбирать и страховать»

Факторы, сдерживающие развитие вашей компании

38% опрошенных считает, что их компания развивается и ей ничего не мешает. В пятерку факторов, сдерживающих развитие их компании, по мнению 44,6% опрошенных, входит слабый топ-менеджмент и отсутствие четкой стратегии развития, бюрократия (12,3%), нехватка квалифицированных сотрудников, отсутствие командного духа и ситуация в коллективе (9,1%), карантин и ограничения (8,3%), экономическая ситуация и кризис в стране и мире (7,7%), а также отсутствие мотивации и инвестиций в развитие компании (7,1%).



Пара цитат участников опроса:

- «Собственники отдают управление наемным топ-менеджерам, нежелание руководства развиваться вместе рынком, жадность владельцев и руководства»
- «Слишком большие административные затраты на завышенные требования по финмониторингу, отчетности, внутреннему аудиту и пр., что не помогает бизнесу, а только является дополнительным и ненужным контролером»
- «Необходимость масштабных инвестиций в развитие информационных технологий и маркетинг, жесткая рыночная конкуренция»
- «Плохо организовано взаимодействие между менеджментом и подчиненными. Недостатки организационной структуры, несовершенная система постановки задач и мотивации за это.»
- «Бюрократизм, незаинтересованность (видимо, ввиду немотивированности) среднего менеджмента головного офиса в результатах. Отчётность ради отчётности. Продажи головного офиса конкурируют с продажами в регионах.»
- «Некорректный переход на выпуск договоров с программы, неумение непосредственного руководителя организовать работу и комфортный климат в коллективе, сидение руководителя в интернете и его телефонные нерабочие звонки»
- «Судьбоносные» выборы каждый год, регулярные непредсказуемые изменение курсов во внутренней экономической политике, национальная валюта гривна не выполняет накопительной функции, продолжающееся снижение численности сограждан - потенциальных Клиентов, и их обнищание»
- «Отсутствие командного духа, отсутствие развитой продажной сети, отсутствие мотивации у непродávающих сотрудников, отсутствие коммуникаций между ЦО и продающими подразделениями, слишком большие административные затраты на завышенные требования по финмониторингу, отчетности, внутреннему аудиту и пр., что не помогает бизнесу, а только является дополнительным и ненужным контролером»
- «Нет корпоративного обучения. Нет чувства единства, потому что видимся только с коллегами, которые в одном кабинете работают. Отсутствие общей цели, которая объединяла бы всех.»
- «Устаревшее законодательство, отсутствие культуры страхования в населения, невозможность пробиться в банки через кумовство и искусственные преграды со стороны банка.»
- «Цена за услуги не совсем соответствует ценовой политике региона»
- «Необходимость масштабных инвестиций в развитие информационных технологий и маркетинг, жесткая рыночная конкуренция»

Трудности и проблемы, с которыми сотрудники сталкиваются на работе

Сотрудников, у которых нет проблем на работе оказалось 17%, остальные сетуют на невовлеченность, некомпетентность, отсутствие признания, несправедливость, непонимание и боязнь принятия решений топ-менеджментом и руководством подразделений, бюрократия в компании (14,2%), менталитет, недоверие, отсутствие страховой культуры и финграмотности, агрессивность клиентов, низкая платежеспособность и трудности донесения до клиента смысла страхования (12,8%), некомпетентность, нехватку, непрофессионализм сотрудников подразделений компании, нежелание меняться (10,4%) и большую загруженность, нечеткое распределение обязанностей, профвыгорание, многозадачность, многопроектность, большое количество монотонной механической работы 9,5%.



Пара цитат участников опроса:

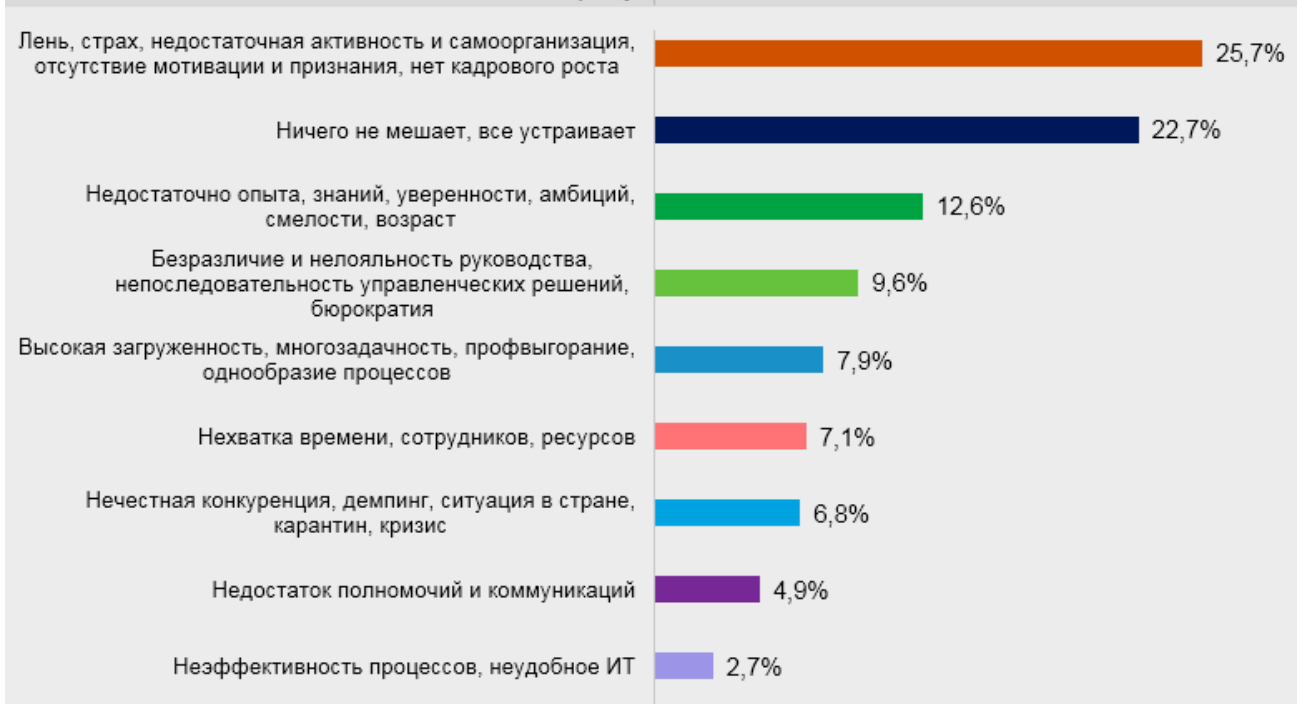
- «Бюрократия в компании: нужна служебная записка на служебную записку для служебной записки. Затягивание вопросов по обратной связи от руководителей подразделений компании. Недостаток времени и ресурсов для одновременной реализации всех идей и проектов. Неумелая организация и распределение объема работы непосредственным руководителем»
- «Проблемы финансового ограничения у физ. и юрлиц, регионы не развиваются, отсутствие внешних и внутренних инвестиционных вложений в регионах, несистемное обучение персонала, отсутствие перспектив развития в компании и т.д.»
- «Переменчивость решений руководства, отсутствие стратегии, невозможность что-то поменять, отсутствие чётких, одинаковых, справедливых для всех правил ведения бизнеса»
- «Неадекватное руководство, которое пользуется служебным положением. Человеческая глупость, отсутствие желания что-то менять.»
- «Люди хотят получать деньги, а не зарабатывать. Несправедливое распределение заработной платы в соответствии с выполненной работой. Неравномерное распределение нагрузки.»
- «Большое количество клиентов и я их обслуживаю одна, получая при этом минимальный уровень ЗП»
- «Непонимание руководством, двойные стандарты и подходы (что можно одним, того нельзя другим)»
- «Рутинная работа вместо масштабных проектов, срыв сроков и несогласованность действий среди коллег, недостаточное признание со стороны руководства, работы больше чем людей.»
- «Несколько усложненная коммуникация с непосредственным руководителем: халатность, небрежность в предоставлении обратной связи, отсутствие заинтересованности в решении проблемных вопросов, некорректное делегирование полномочий.»
- «Рассинхрон в работе разных подразделений компании, из-за чего сложно прорабатывать общие задачи. Нет четкой процедуры взаимодействия подразделений. Все делают что кому хочется и поэтому страдает качество предоставляемых услуг. Недостаточно развития и дополнительного обучения. Необходимость выполнять работу за несколько сотрудников.»
- «Проблемы разные, но основное - компания не очень гибкая во многих вопросах, касающихся клиентов, в отличие от конкурентов, а именно тарифы у нас высокие и многих клиентов не могу к нам заманить, потому что есть конкуренты с более низкими ставками, лояльными условиями и хорошо выплачивают по страховым событиям.»
- «Демпинг на рынке компаний, которые только берут деньги с клиента а выплачивают в случае наступления страхового события плохо или не платят. на этапе заключения договора далеко не все клиенты понимают что лучше заплатить больше но точно получить выплату»
- «Невозможность гарантировать выплату согласно договора КАСКО, имущества и т.д., если случается страховой случай, то офис ведет дело и затягивает сроки выплат. Как итог, клиент уходит, забирая с собой еще десяток клиентов».
- «Сокращение полной информации об объектах страхования, как результат - неполные котировки без информации, принятие решение руководством в угоду продавцам»
- «Иногда очень сложно быстро попасть к нужному человеку за какой-либо консультацией»
- «Нехватка времени на обед (не очень удобно, когда он поделен на три части и при этом, в связи с огромным объемом работы в последние месяцы, не используется часть времени для обеда)».
- «Непонимание консультанта, с чем он идет к людям и неготовность менять мышление у людей. Желание получить быстрый результат.»

Что мешает сотрудникам достичь более высокого результата?

Самыми популярными факторами, мешающими раскрыть свой потенциал на работе, среди 25,7% опрошенных страховщиков и посредников стали лень, страх, недостаточная активность и самоорганизация, отсутствие мотивации и признания коллег и руководства, а также отсутствие кадрового роста. Также респонденты отмечали недостаточность опыта, знаний, уверенности, амбиций и смелости (12,6%), безразличие и нелояльность руководства, непоследовательность управленческих решений и бюрократия (9,6%), высокую загруженность, многозадачность, профессиональное выгорание и однообразие процессов (7,9%).

Как оказалось, ничего не мешает достигать более высокого результата в компании 22,7% опрошенных сотрудникам.

Что мешает лично вам в вашей работе достичь более высокого результата?



Пара цитат участников опроса:

- «Лень, трансформированная в отсутствие желания. Не могу собраться, нету мотивации. Совершенствую навыки, регулярно, но не интенсивно.»
- «Высокая загруженность рутинными делами. Большой объем сопутствующих задач, отвлекающие от основной деятельности.»
- «Недостаток времени. Часто выполнение рутинной, ненужной технической работы отнимает большой кусок времени, который можно потратить на обучение, развитие и т.д.»
- «Отсутствие обучения, инструментов развития персонала и желания у руководства что-либо менять»
- «Потенциал - в развитии менеджерских компетенций, применении инструментов управления командами, проектами, временем»
- «Мои потенциальные клиенты чаще выбирают недорогие рисковые продукты, так как боятся брать на себя серьёзные финансовые обязательства, и это сказывается на моем доходе.»
- «Мне лично ничего не мешает достичь высокого результата, но в моем регионе перспективы роста в компании нет, все места заняты»
- «Недостаточное количество связей для получения крупных клиентов. Всё решают связи и знакомства, а не честная конкуренция»
- «Старые формы делопроизводства, излишняя бюрократизация документооборота, отсутствие напарника/заместителя/сотрудника на моем участке.»
- «Неумелая организация и распределение объема работы непосредственным руководителем; понижение уровня удовлетворения своей работой, отсутствие оплаты за замену коллег, которые либо в отпуске, либо на больничном, либо уволились»
- «Мне лично ничего не мешает достичь высокого результата, но в моем регионе перспективы роста в компании нет, все места заняты»
- «Консервативность региона, маленькое население города, но это решаемые трудности, с этим можно работать и обернуть себе в плюс.»
- «Факторов много: много технических обязанностей, трудности работы с возражениями потенциальных клиентов, т.е. не достаточная психологическая подготовка, отсутствие профессионального обучения со стороны компании и т.п.»
- «Кто вам сказал, что мы его не достигаем. Всё по плану.»