

# Face to Face Digest



**ЗАЧЕМ  
УКРАИНЦУ  
ФИНАНСОВЫЙ  
КОНСУЛЬТАНТ?**

**НЕЗАВИСИМЫЙ  
РЕЙТИНГ  
Insuranc Top 2019**

**МОТИВАЦИЯ  
СОТРУДНИКОВ  
в страховании  
ЖИЗНИ**

**АБСОЛЮТНЫЙ  
РЕКОРД!**

**1,2**

**МИЛЛИАРДА  
СТРАХОВЫХ ПРЕМИЙ**

# MetLife - компания мирового масштаба

**FORTUNE**  
**WORLD'S MOST**  
**ADMIRED**  
**COMPANIES**<sup>®</sup> **2020**

**MetLife вошла**  
**В СПИСОК САМЫХ**  
**ПОЧИТАЕМЫХ**  
**компаний мира**  
**в 52 отраслях**

MetLife вошла в список самых почитаемых компаний мира по версии журнала Fortune 2020 года. Семь страховщиков жизни и здоровья были включены в ежегодный обзор наиболее уважаемых компаний в 52 отраслях. Для составления такого списка, журнал Fortune сотрудничает с компанией Korn Ferry, чтобы опросить руководителей, директоров и аналитиков отрасли по девяти измерениям: инновации, управление персоналом, использование корпоративных активов, социальная ответственность, качество управления, финансовая устойчивость, долгосрочные инвестиции, глобальная конкурентоспособность, качество продуктов и услуг.

## МетЛайф Украина

Уставной капитал (на 31.12.2019) – 102,9 млн. грн.  
Активы (на 31.12.2019) – 3,3 млрд. грн.  
Страховые резервы (на 31.12.2019) – 2,7 млрд. грн.  
Количество клиентов (на 31.12.2019) – 760 тыс. человек  
Страховые выплаты (на 31.12.2019) – 646 млн. грн.  
Собранные страховые премии в 2019 году – 1,2 млрд. грн.  
Доля на рынке страхования жизни – 29%  
Запас платежеспособности – 260%

# ЧИТАЙТЕ В ЭТОМ НОМЕРЕ

MetLife FACE TO FACE DIGEST №13, 108 стр., Июнь, 2020

## РЫНОК СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ 1

- 02** | «Зачем украинцу финансовый консультант?»  
Инна Белянская.
- 08** | Финансовый букварь  
Инна Белянская.

## МОТИВАЦИЯ ПАРТНЕРОВ 3

- 22** | StarLife Congress 2020  
*Конгресс, Starlife*
- 28** | 10 лет звездных историй  
*Starlife*
- 33** | Город Бога  
*Бразилия, Starlife*
- 38** | Звезды светят и в пустыне  
*Тунис, Starlife*
- 43** | Магическая земля на спине  
большой черепахи  
*Занзибар, Starlife*
- 48** | Вкус Большого яблока  
*ЕМЕА Нью-Йорк, Starlife*
- 51** | Groovy Night  
*Конгресс, Eurolife*
- 56** | Мир драконов и лотоса  
*Вьетнам, Eurolife*
- 62** | Наши мечты  
*Всеукраинский семинар, Broker Service Group*
- 67** | Коко Локо и брызги океана  
*Доминикана, Broker Service Group*
- 71** | Конгресс  
*Конгресс, Наш Капитал*
- 74** | Цейлонский слон и королева специй  
*Шри-Ланка, Наш Капитал*
- 78** | Родина галстук и долматинцев  
*Хорватия, OVB*

## НОВОЕ И ИНТЕРЕСНОЕ В MetLife 2

- 12** | Карта присутствия ЧАО «МетЛайф»  
в Украине
- 15** | Рейтинг Insuranc Top 2019
- 16** | Цыплят по осени считают.  
Страховые выплаты
- 19** | Абсолютный рекорд!
- 20** | Инвестиционный доход

## АГЕНТСКАЯ СЕТЬ 4

- 82** | Awards night 2019
- 87** | Здравствуй, весь Мир!  
продолжение
- 88** | Город сорока островов  
*Польша*
- 92** | Большое сердце двух континентов  
*Турция*
- 97** | Hola, jamon!  
*Испания*

## МАСТЕР КЛАСС 5

- 102** | Мотивация  
сотрудников  
в страховании жизни



# ЗАЧЕМ УКРАИНЦУ ФИНАНСОВЫЙ КОНСУЛЬТАНТ







## Каждому из нас нужен свой финансовый консультант.

Инна Бемянская,  
Член правления, Руководитель департамента по продажам  
МетЛайф Украина

Конечно же, всем нужно учиться планированию личных финансов и постановке финансовых целей, основам инвестирования и персонального риск-менеджмента. Но в текущих экономических и социальных реалиях Украины практически каждому из нас нужен свой финансовый консультант.

## На вопрос «Зачем?» есть как минимум три ответа.



### ФИНАНСОВЫЙ КОНСУЛЬТАНТ – НОСИТЕЛЬ НУЖНЫХ ЗНАНИЙ.

Большинство наших сограждан очень слабо разбираются в финансовых вопросах. Причем пробелы в знаниях настолько существенны, что восполнить их быстро и без внешней поддержки вряд ли удастся.

Исследование уровня финансовой грамотности

за 2018 год от USAID показало, что взрослое население Украины ориентируется лишь в той финансовой проблематике, с которой вынужденно столкнулось за последние 10 лет.

Например, 84% граждан знают, что такое инфляция. Но вот практических знаний о финансах,

которые помогают правильно распорядиться деньгами и сформировать личный капитал, украинцам категорически не хватает.

Трудности возникают в самых простых ситуациях: например, с расчетом процентов по кредиту – 47% граждан не в состоянии правильно их рассчитать; или с пониманием, как работает сложный процент при долгосрочных вложениях – здесь теряются в догадках 58% украинцев. 4 из 10 опрошенных USAID не понимают, как соотносятся риск и доходность финансовых операций.

***То есть обещания сверхвысокого дохода могут «вскружить голову» едва ли не половине населения! И это несмотря на то, что Украина пережила несколько кризисов и волн финансовых афер, серьезно пошатнувших благосостояние многих людей.***

При таких масштабах проблемы в буквальном смысле нужна «армия» профессионалов, которые смогут восполнить эти информационные пробелы – и именно в этом я вижу социальную роль финансовых консультантов.

Профессиональный консультант поможет клиенту разобраться в предлагаемых рынком финансовых решениях – будь то страховая защита здоровья или пенсионные накопления. Важно то, что он сделает это не в «теории», а на практике, изучив потребности и финансовые возможности конкретного человека или его семьи.

На поддержку консультанта можно рассчитывать и в сопутствующих вопросах – например, при получении налоговой скидки.

## **2** КОНСУЛЬТАНТ ПОМОЖЕТ С ФИНАНСОВЫМ ПЛАНИРОВАНИЕМ.

***Первым шагом к формированию благосостояния – в масштабах семьи, города или страны – является постановка финансовых целей и создание финансового плана.***

Но, к сожалению, финансовое планирование пока еще не является сильной стороной украинского общества.

Только 1 из 3 опрошенных утверждают, что ставят для себя долгосрочные финансовые цели и стараются их достигать. У других респондентов «цели» больше похожи на надежды или мечты.

Более того, тема благосостояния и денег для многих людей является полностью или частично табуированной: так, 41% наших граждан не готовы обсуждать тему денег с родственниками и друзьями – хотя в европейских странах очень часто это основной путь формирования целей,



**✘ 47% ГРАЖДАН НЕ В СОСТОЯНИИ ПРАВИЛЬНО РАССЧИТАТЬ ПРОЦЕНТЫ ПО КРЕДИТУ;**

**✘ С ПОНИМАНИЕМ, КАК РАБОТАЕТ СЛОЖНЫЙ ПРОЦЕНТ ПРИ ДОЛГОСРОЧНЫХ ВЛОЖЕНИЯХ ТЕРЯЮТСЯ В ДОГАДКАХ 58% УКРАИНЦЕВ;**

**✘ 4 ИЗ 10 ОПРОШЕННЫХ USAID НЕ ПОНИМАЮТ, КАК СООТНОСЯТСЯ РИСК И ДОХОДНОСТЬ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ;**

ЗАЧЕМ **УКРАИНЦУ** ФИНАНСОВЫЙ КОНСУЛЬТАНТ?

получения мотивации для накоплений, финансовых советов или дополнительной полезной информации.

Понимание этого культурного контекста является очень важным для ответа на вопрос, зачем украинцам необходима помощь финансового консультанта.

Финансовый консультант – это не условный «сосед», который может позавидовать высоким доходам. Это эксперт, который помогает осознать, откуда в семье появляются деньги, куда они так

быстро исчезают, и как сделать так, чтобы денег хватало на долгосрочные цели – обучение детей, свадьбу, пенсию.

По сути, финансовый консультант – это семейный доктор в финансовой тематике, которому не стыдно показать свою неосведомленность и попросить совета, можно доверить конфиденциальную информацию и вместе составить «план лечения» для бюджета семьи.

## 3

**КОНСУЛЬТАНТ СТИМУЛИРУЕТ КЛИЕНТА К КОНКРЕТНЫМ ДЕЙСТВИЯМ**

Богатый человек – не тот, у кого много денег. Богат тот, кто тратит меньше, чем зарабатывает. А значит – умеет накапливать.

***Этот подход в управлении финансами актуален и для семьи, и для страны: с 2010 года средний уровень сбережений в мире составляет 25% от ВВП.***

Страны, которые имеют меньшие сбережения, отстают от роста мировой экономики. К сожалению, Украина в их числе, с показателем вдвое меньшим среднего – 13%.

И это неудивительно: 52% украинцев трактуют «сбережения» в краткосрочном смысле – они утверждают, что экономят деньги «в своем кошельке» или в виде наличности, которую хранят дома, а вот депозит, полис накопительного страхования жизни или счет в НПФ не используют. В итоге украинцы теряют и не могут накопить капитал. Хотя на нашем рынке работают

финансовые механизмы как для накопления, так и для сбережения накопленного, в том числе и на случай непредвиденных проблем со здоровьем.

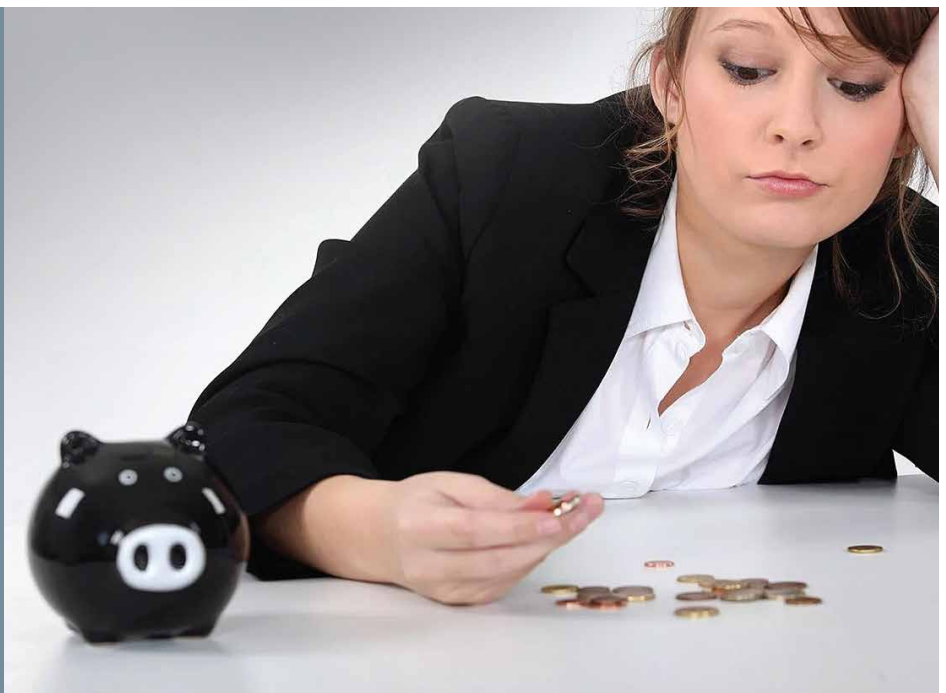
Низкий уровень знаний, страх и недоверие, неумение планировать, ограниченный доступ к финансовым услугам в регионах – все это мешает нашим согражданам делать накопления. И подчас единственный, кто борется со всеми этими барьерами и побеждает их – это финансовый консультант. Именно в ходе диалога с клиентом он стимулирует его перейти от размышлений к конкретным действиям.

***Очень часто консультанту приходится быть и психологом, и коучем, и мотиватором.***

Практика показывает, что другие способы, кроме персональной консультации (а чаще даже серии консультаций, личных встреч), по-прежнему не работают.

Об этом говорят и международные научные

Богатый человек – не тот, у кого много денег. Богат тот, кто тратит меньше, чем зарабатывает. А значит – умеет накапливать.





исследования: одних лишь знаний, даже самых глубоких, совершенно недостаточно, чтобы люди начали копить или пользоваться другими финансовыми сервисами. А вот живой диалог, практические примеры и непосредственное предоставление услуги «на месте», с дальнейшим сопровождением клиента – тот формат, который позволяет перейти от слов к делу, например, начать накапливать на свою пенсию или учебу детей.

В Европе и США к финансовым консультантам предъявляются большие требования со стороны законодательства и регулятора, включая лицензирование. Но это, пожалуй, единственное отличие украинского финансового консультанта от иностранного.

***Кстати, впервые консультанты США стали работать именно в МетЛайф.***

Сегодня и в Украине уже есть профессиональные, этичные и опытные финансовые консультанты.

Они помогают тысячам клиентов достичь благополучия, построить и реализовать свои финансовые планы.



Практика показывает, что другие способы, кроме персональной консультации (а чаще даже серии консультаций, личных встреч), по-прежнему не работают.





Инна Белянская,  
Член правления,  
Руководитель департамента  
по продажам  
МетЛайф Украина

# ФИНАНСОВЫЙ БУКВАРЬ

## Зачем нужны уроки финансовой грамотности в украинских школах

С СЕНТЯБРЯ 2019 ГОДА В УКРАИНСКИХ ШКОЛАХ ПОЯВИЛИСЬ УРОКИ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ. БОЛЬШИНСТВО РОДИТЕЛЕЙ ВОСПРИНЯЛИ ЭТУ НОВАЦИЮ ПОЗИТИВНО. ЭТО НЕУДИВИТЕЛЬНО: ПО ДАННЫМ ПОСЛЕДНЕГО ИССЛЕДОВАНИЯ УРОВНЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ОТ USAID, 70% УКРАИНЦЕВ ХОТЯТ, ЧТОБЫ ИХ ДЕТЕЙ НАУЧИЛИ РАЗБИРАТЬСЯ В ФИНАНСАХ ЕЩЕ В ШКОЛЕ. НО ХВАТАЕТ И НЕПОНИМАНИЯ – ЗАЧЕМ СТАРШЕКЛАССНИКАМ, С ИХ ВЫСОКОЙ ШКОЛЬНОЙ НАГРУЗКОЙ, ЕЩЕ ОДИН УЧЕБНЫЙ ПРЕДМЕТ? КАК ЭКСПЕРТ С 20-ЛЕТНИМ ОПЫТОМ В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ И НА РЫНКЕ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ, Я ХОТЕЛА БЫ ПОДЕЛИТЬСЯ СВОИМ ВИДЕНИЕМ В ЭТОМ ВОПРОСЕ.



Прежде, чем перечислить знания и навыки, которыми, на мой взгляд, смогут овладеть старшеклассники в рамках нового предмета, предлагаю разобраться с самим термином – «финансовая грамотность».

Несмотря на множество трактовок, самым точным мне кажется определение финансовой грамотности, представленное в официальных документах ОЭСР:

**«Финансовая грамотность – это совокупность знаний, навыков, жизненных ориентиров и поведенческих шагов, которые позволяют принимать правильные финансовые решения и достигать финансового благополучия.»**

То есть глобальная цель обучения финансовой грамотности – дать нашим детям правильные жизненные установки, научить их принимать и воплощать их в жизнь такие решения, которые сделают их жизнь финансово благополучной. Думаю, далеко не все школьные предметы имеют такую простую и при этом настолько актуальную цель. Это то, чему не учили никого из нас, но что каждый родитель желал бы своему ребенку.

Что именно нужно изучить для достижения этой цели?

**На мой взгляд, при изучении финграмотности дети должны найти ответы на 5 ключевых вопросов.**

**Они должны понять, зачем и каким способом:**

### 1 Зарабатывать деньги.

Конечно, курс по финансовой грамотности не решит вопрос профориентации подростка. Но, как минимум, из него он сможет узнать, какие подходы к заработку существуют в современном мире – чем отличаются труд наемного работника от фриланса, предпринимательской или инвестиционной деятельности. Авторский коллектив украинского учебника уделил этому вопросу достаточное внимание: он освещен буквально в самом начале учебника, с наглядными кейсами.

Вполне возможно, что именно изучение этой темы заставит его впервые задать себе очень важные и практические вопросы:

- ✓ А сколько же зарабатывают профи в той сфере, которая мне нравится?
- ✓ На какие доходы можно рассчитывать, работая по выбранному профилю в Украине?
- ✓ А можно ли зарабатывать на международном рынке, и сколько?

✓ Какое образование и вуз позволят мне получить хорошую базу в профессии?

✓ А сколько стоит такое обучение?

Вполне взрослые вопросы, на которые неплохо бы знать ответы не только родителям, но и завтрашнему студенту. Правильная «точка входа» во взрослую жизнь.

### 2 Тратить заработанное.

Пожалуй, самое очевидное и необходимое умение, важность которого сложно отрицать.

82% украинцев признают, что тщательно контролируют свои траты, 7 из 10 человек планируют и доходы, и расходы. Но умеем ли мы правильно тратить? Ведь только 37% наших сограждан, опрошенных при исследовании уровня финансовой грамотности от USAID, ставят долгосрочные финансовые цели и стараются их достигать, в том числе контролируя свои траты.

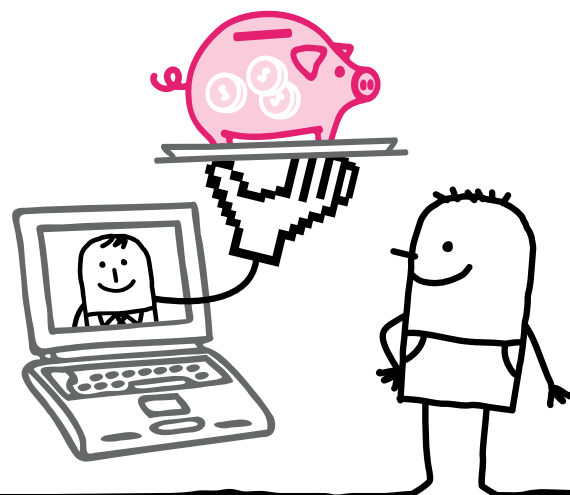
В чем причина отсутствия таких планов? Возможно в том, что 58% людей отмечают: в течение предыдущих 12 месяцев их доход не покрывал расходов. Причем проблема не только в бедности: в группах со средним и более высоким доходом почти половина опрошенных сталкиваются с такой же проблемой.

**Очевидно, что мы не умеем правильно расходовать деньги, и здорово, если наши дети будут справляться с этим более эффективно.**

### 3 Откладывать и копить.

При такой ситуации с тратами, неудивительно, что мы не умеем сохранять и накапливать капитал.

В итоге 52% украинцев трактуют «сбережения» в краткосрочном смысле – как наличность в своем кошельке, откуда также легко эти средства тратятся на сиюминутные нужды. В итоге мы



## ФИНАНСОВЫЙ БУКВАРЬ

теряем и не можем накопить капитал: показатель сбережений в Украине – 13%, вдвое меньше среднемирового, который составляет 25% от ВВП. Страны, которые имеют меньший уровень сбережений, отстают от роста мировой экономики. И мы сегодня – в их числе.

На украинском рынке давно работают финансовые механизмы как для накопления, так и для сохранения накопленного, в том числе и на случай непредвиденных проблем со здоровьем.

Но большинство наших сограждан не знает об этом, испытывает страх от недостатка информации и, конечно же, не умеет пользоваться соответствующими инструментами – тем же страхованием жизни.

### Должны ли наши дети начать накапливать?

Мое убеждение – да, однозначно, должны.

Как минимум для того, чтобы иметь финансовую подушку для собственной старости – демографический кризис никто не отменял. И, конечно, чтобы с легкостью оплатить учебу уже нашим внукам.

### 4 Приумножить свои сбережения.

Инвестирование накопленных средств – абсолютно нормальная и привычная практика для рядовых граждан в странах с развитой финансовой системой.

В Украине вопросы инвестиций решать сложнее: фондовый рынок практически не работает, и надежных инструментов, которые

обеспечивают приумножение средств в долгосрочной перспективе, не так уж много.

Тем не менее, даже этими сервисами украинцы не пользуются.

**Лишь 12% граждан, опрошенных USAID, имеют депозит в банке, страхованием жизни, по разным оценкам, пользуется менее 4% населения, а услугами частных пенсионных фондов – единицы, если только это не инициатива работодателя.**

При таком финансовом поведении мы просто не можем рассчитывать на адекватное приумножение своих сбережений.

Но еще большая проблема в том, что при столь низком использовании классическими финансовыми услугами наши соотечественники с удивляющей регулярностью становятся жертвами мошенников. Такие ситуации случаются, когда «жадность» и погоня за высокой доходностью побеждает рациональные доводы.

Причина опять-таки в недостаточной финансовой грамотности.

**40% опрошенных USAID граждан вообще не понимают, как соотносятся риск и доходность финансовых операций, то есть в обещания быстрого сверхдохода могут поверить 4 из 10 взрослых украинцев.**

Думаю, что каждый взрослый согласится: важно, чтобы наши дети не совершали наших ошибок и смогли избежать досадных финансовых потерь в собственной практике. А если они к тому же научатся выбирать надежный банк, страховую компанию или пенсионный фонд для размещения своих накоплений – это будет отличным навыком. База для такого понимания уже заложена в новом школьном курсе финграмотности.

### 5 Обеспечить свою финансовую безопасность.

Это последний пункт в моем списке – но, возможно, его стоило бы поставить на первое место по своей значимости. Ведь финансовая безопасность – это не только умение избежать



участия в сомнительных финансовых операциях.

В первую очередь, это умение пользоваться инструментами снижения финансовых рисков в своей повседневной жизни.

**Очень важный и однозначно недооцененный навык – разумно применять страховую защиту, избегать финансовых потерь и катастроф благодаря страхованию.**

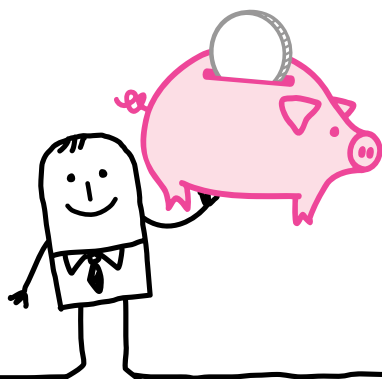
Это касается самых разных жизненных ситуаций: от защиты своего автомобиля на случай угона и до куда более серьезных проблем – например, финансовой защиты здоровья на случай критических, угрожающих жизни заболеваний. Тем более, что в Украине качественная страховая защита доступна уже много лет.

**Компании страхования жизни только в 1 полугодии 2019 года выплатили своим клиентам более 250 млн. грн., и это при пока еще невысокой популярности страховых услуг.**

В стране, где пока нет страховой медицины, а система социальной помощи и поддержки граждан со стороны государства только начинает реформироваться, трудно переоценить важность опоры на себя и собственные финансы. Вот только думать о них надо до появления проблем. Мы, старшее поколение, пока этому так и не научились. Очень важно сделать все, чтобы наши дети мыслили и действовали иначе.

К слову, в нынешнем школьном курсе финграмотности именно раздел о страховании лично я, как представитель сектора страхования жизни, считаю возможным многократно усилить и дополнить.

Надеюсь, новый курс финансовой грамотности окажется действительно полезным нашим детям и родителям.



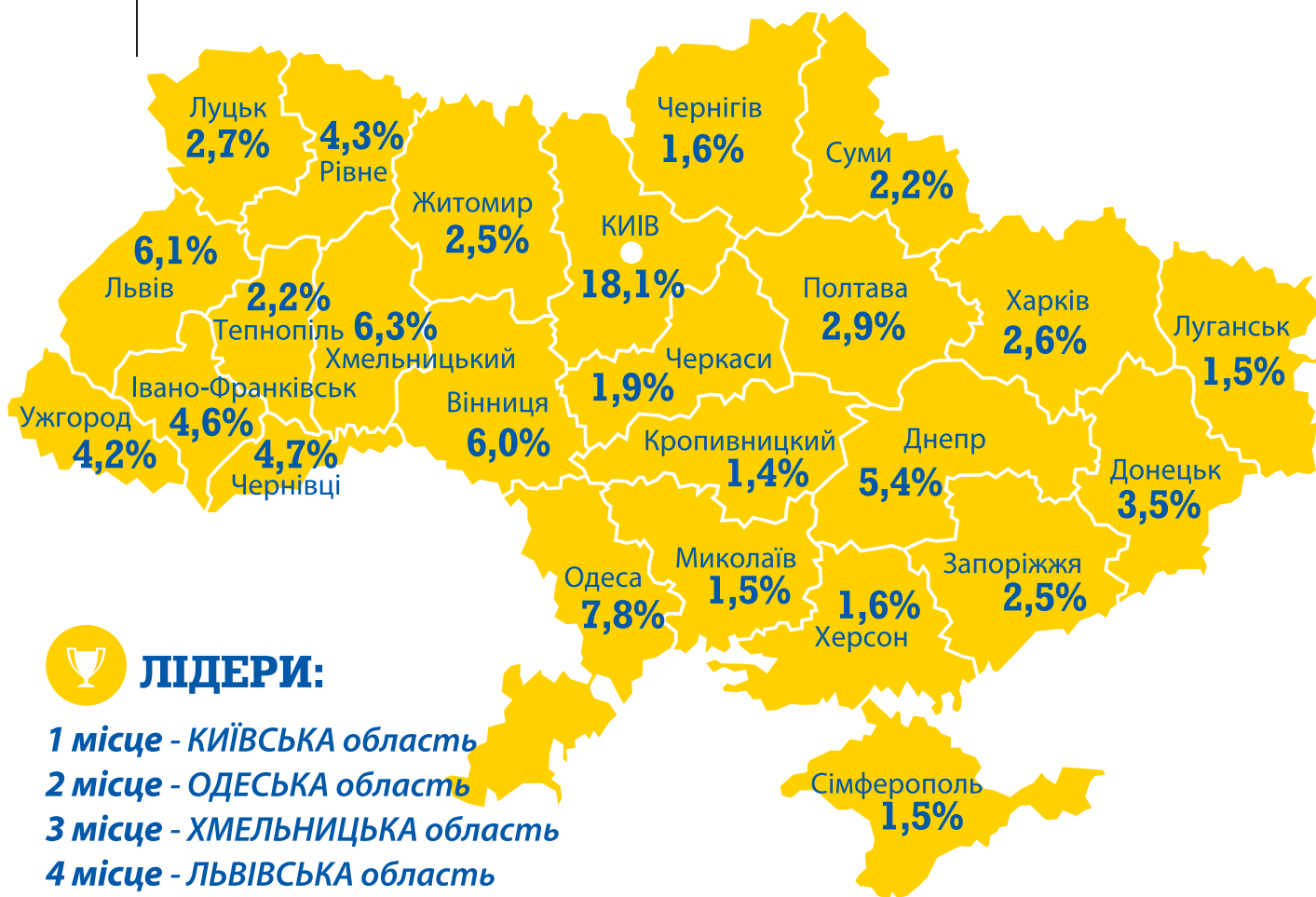
**А еще для нашего молодого поколения обязательно сработает правило: если у финансово грамотного человека нет денег — вскоре они у него обязательно появятся.**

По крайней мере, я искренне желаю этого каждому старшекласснику, студенту и всем нашим детям – тем, кому предстоит строить богатую и успешную страну уже завтра.



# КАРТА ПРИСУТНОСТІ В РЕГІОНАХ УКРАЇНИ

Відсоток клієнтів по областях України від загальної кількості клієнтів ПрАТ «МетЛайф»



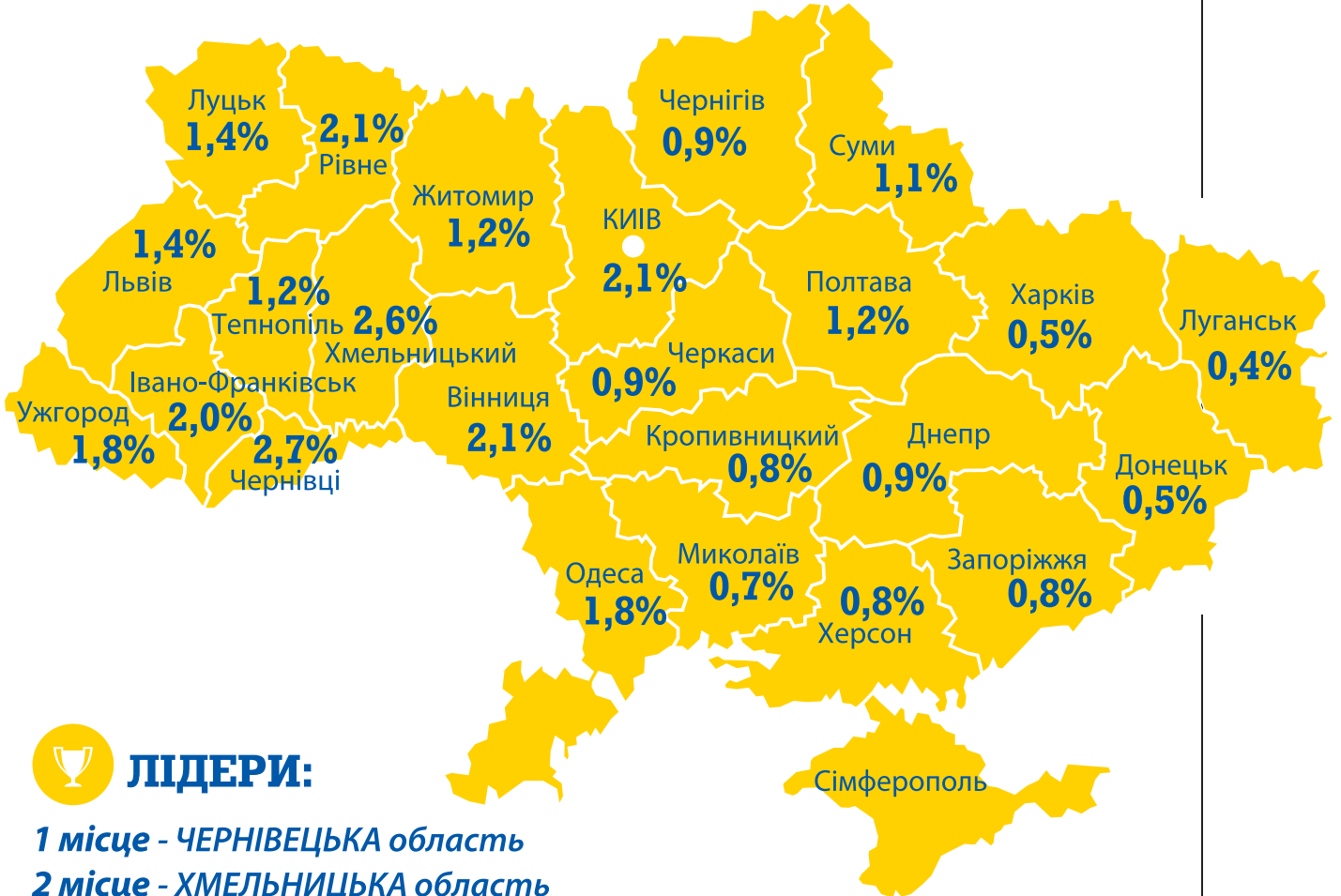
## ЛІДЕРИ:

- 1 місце - КИЇВСЬКА область
- 2 місце - ОДЕСЬКА область
- 3 місце - ХМЕЛЬНИЦЬКА область
- 4 місце - ЛЬВІВСЬКА область
- 5 місце - ВІННИЦЬКА область

\*Для відображення даних враховувалась інформація щодо загальної кількості клієнтів ПрАТ «МетЛайф», залучених каналом індивідуальних продажів (незалежні посередники та власна агентська мережа) за період з 2002 року до 31.12.2018 року.



## Відсоток клієнтів ПрАТ «МетЛайф» від загальної кількості населення відповідної області України



### ЛІДЕРИ:

- 1 місце - ЧЕРНІВЕЦЬКА область**
- 2 місце - ХМЕЛЬНИЦЬКА область**
- 3 місце - КИЇВСЬКА, ВІННИЦЬКА ТА РІВНЕНСЬКА області**
- 4 місце - ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА область**
- 5 місце - ЗАКАРПАТСЬКА ТА ОДЕСЬКА області**

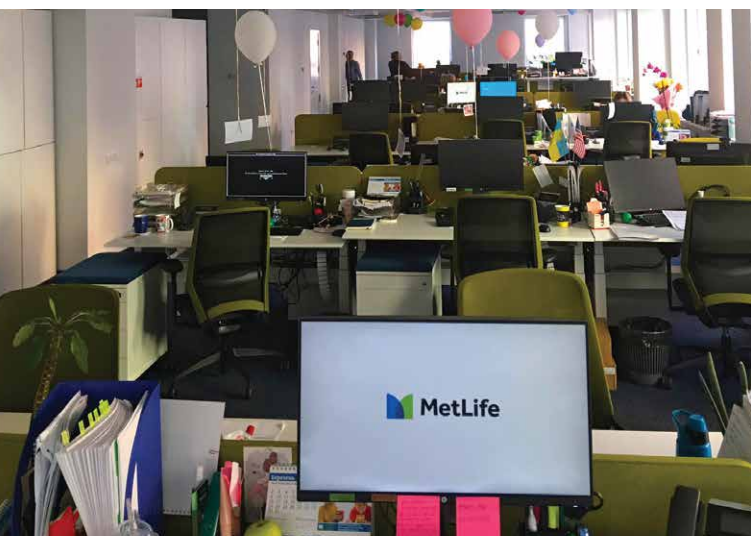
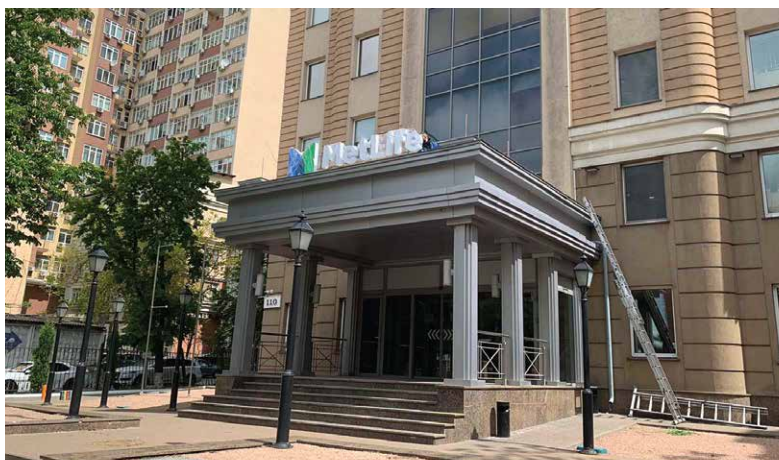
\*Для відображення даних враховувалась інформація щодо загальної кількості клієнтів ПрАТ «МетЛайф», залучених каналом індивідуальних продажів (незалежні посередники та власна агентська мережа) за період з 2002 року до 30.09.2019 року.

\*\*Для відображення даних щодо чисельності населення використано інформацію з офіційного сайту Державного Комітету Статистики України <http://www.ukrstat.gov.ua/>



# С НОВЫМ ДОМОМ!

Уважаемые партнёры, коллеги!  
Дорогие друзья!  
В этом году мы переехали в новый офис,  
который расположен по адресу:  
**Украина, 01032, г. Киев, ул. Жиланская, 110**  
С «новосельем» всех! Пусть работается  
комфортно, уютно и результативно.





# Insurance Top

рейтинг страховых компаний

## РЕЙТИНГ 2019



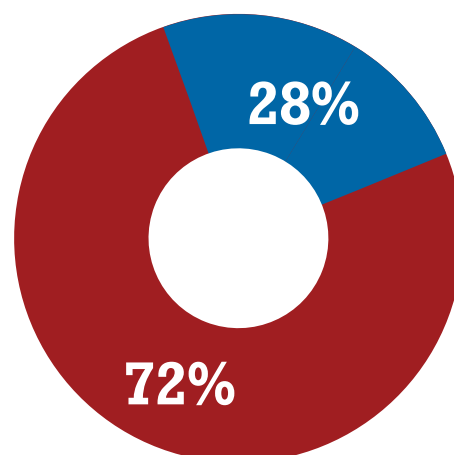
**МЕСТО**

### **ЧАО «МетЛайф» – компания №1 по следующим показателям:**

- ✓ АКТИВЫ
- ✓ СТРАХОВЫЕ РЕЗЕРВЫ
- ✓ КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ
- ✓ КОЛИЧЕСТВО СТРАХОВЫХ ВЫПЛАТ
- ✓ СОБРАННЫЕ СТРАХОВЫЕ ПРЕМИИ
- ✓ СУММА СТРАХОВЫХ ВЫПЛАТ
- ✓ РАЗМЕР ИНВЕСТИЦИОННОГО ДОХОДА

### **ДОЛЯ РЫНКА ЧАО «МетЛайф»**

■ «МетЛайф» ■ Другие компании



# ЩЫШЛЯТ

## ПО ОСЕНИ СЧИТАЮТ

### СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ

#### (2003 – 31.12.2019)

*В период с 2003 по 31 декабря 2019 года*  
 ЧАО „МетЛайф” было произведено  
**55 182 страховые выплаты**  
**на общую сумму 646 млн. грн.**  
 Максимальная сумма выплаты  
 в данном периоде - **1 268 952 грн.**

Структура страховых случаев,  
 по которым производились страховые  
 выплаты, имеет следующий вид:

СТРАХОВОЕ СОБЫТИЕ	КОЛ-ВО СЛУЧАЕВ	ОБЩАЯ СУММА
1. Дожитие	5 829	289 152 450
2. Смерть в результате заболевания	1 522	75 290 086
3. Смерть в результате несчастного случая	227	55 813 151
4. Критическое заболевание	379	24 498 472
5. Хирургическое вмешательство и / или госпитализация	20 691	52 748 179
6. Освобождения от уплаты страховых премий	379	4 421 063
7. Переломы и/или ожоги	6 310	17 252 606
8. Телесные повреждения	9 413	25 666 980
9. Выплаты по групповым договорам	2 669	67 148 005
10. Выплаты по договорам банкострахования	6 918	20 471 863
11. Постоянная нетрудоспособность в результате несчастного случая	845	13 470 612

# СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ (01.01.2019 – 31.12.2019)

**В период с 01.01.2019 по 31.12. 2019 года**  
 ЧАО „МетЛайф” было произведено  
**19 542 страховые выплаты**  
**на общую сумму 166,4 млн. грн.**

В месяц осуществлялось  
**1 630 страховых выплат,**  
 в день - **54 страховые выплаты.**

Максимальная сумма выплаты  
 в данном периоде - **1 268 952 грн.**



Структура страховых случаев,  
 по которым производились страховые  
 выплаты, имеет следующий вид:

СТРАХОВОЕ СОБЫТИЕ	КОЛ-ВО СЛУЧАЕВ	ОБЩАЯ СУММА
1. Дожитие	1 083	64 115 574
2. Смерть в результате заболевания	256	13 371 171
3. Смерть в результате несчастного случая	19	5 285 317
4. Критическое заболевание	138	8 794 668
5. Хирургическое вмешательство и / или госпитализация	6 311	18 583 774
6. Освобождения от уплаты страховых премий	85	474 130
7. Переломы и/или ожоги	2 457	7 842 899
8. Телесные повреждения	4 172	13 014 334
9. Выплаты по групповым договорам	566	19 140 684
10. Выплаты по договорам банкострахования	4 403	14 062 212
11. Постоянная нетрудоспособность в результате несчастного случая	52	1 730 568



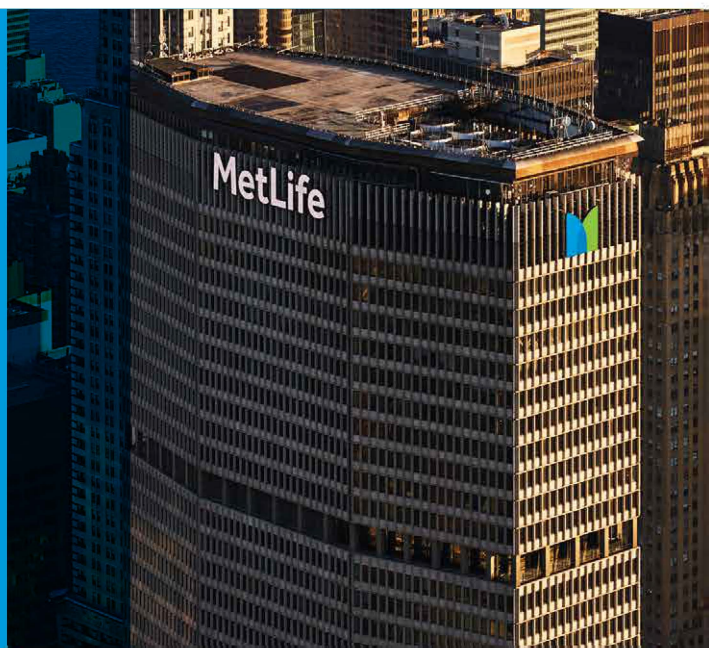
# Страхування життя та комплексні страхові програми від світової компанії MetLife – Ваш сучасний вибір

- Приналежність до провідної міжнародної корпорації з надання фінансових послуг, що представлена у більше 40 країн світу
- Високі фінансові показники та слідування принципам відповідального зростання та лідерства
- Понад 17 років успішної діяльності в Україні та 152 роки у світі
- Кращі світові стандарти якості надання послуг
- Універсальні страхові послуги, зокрема: страхування від нещасних випадків; страхування у разі можливої втрати працездатності; страхування на випадок серйозних проблем зі здоров'ям; страхування жінок на випадок онкологічного діагнозу; страхування для дітей від критичних захворювань, накопичувальне страхування та пенсійні програми

ПрАТ «МетЛайф»  
вул. Жилянська, 110,  
м. Київ, 01032, Україна  
тел.: (044) 494 13 43(44)

[www.metlife.ua](http://www.metlife.ua)  
[office@metlife.ua](mailto:office@metlife.ua)  
[www.facebook.com/metlife.ua](https://www.facebook.com/metlife.ua)

Ліцензія № АЕ 284405 від 13.03.2014 р. (переоформлена)



# ЗАПАС ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТИ 260%

ЧАО «МетЛайф» стала первой в истории Украины компанией по страхованию жизни, которая собрала более миллиарда гривен страховых премий за один год.

АБСОЛЮТНЫЙ  
РЕКОРД!



# МИЛЛИАРДА СТРАХОВЫХ ПРЕМИЙ



## MetLife

Подорожуючи життям разом

# ІНВЕСТИЦІЙНИЙ ДОХІД



Раді повідомити, що за результатами фінансової діяльності ПрАТ «МетЛайф» ставка інвестиційного доходу від розміщення резервів зі страхування життя та коштів Спеціального Фонду Індексції у 2019 році склала **16,05% річних**.

Ставка інвестиційного доходу від розміщення резервів зі страхування життя в 2019 році та напрямки інвестування резервів зі страхування життя ПрАТ «МетЛайф».

Станом на квітень 2020 року резерви ПрАТ «МетЛайф» розподіляються наступним чином:

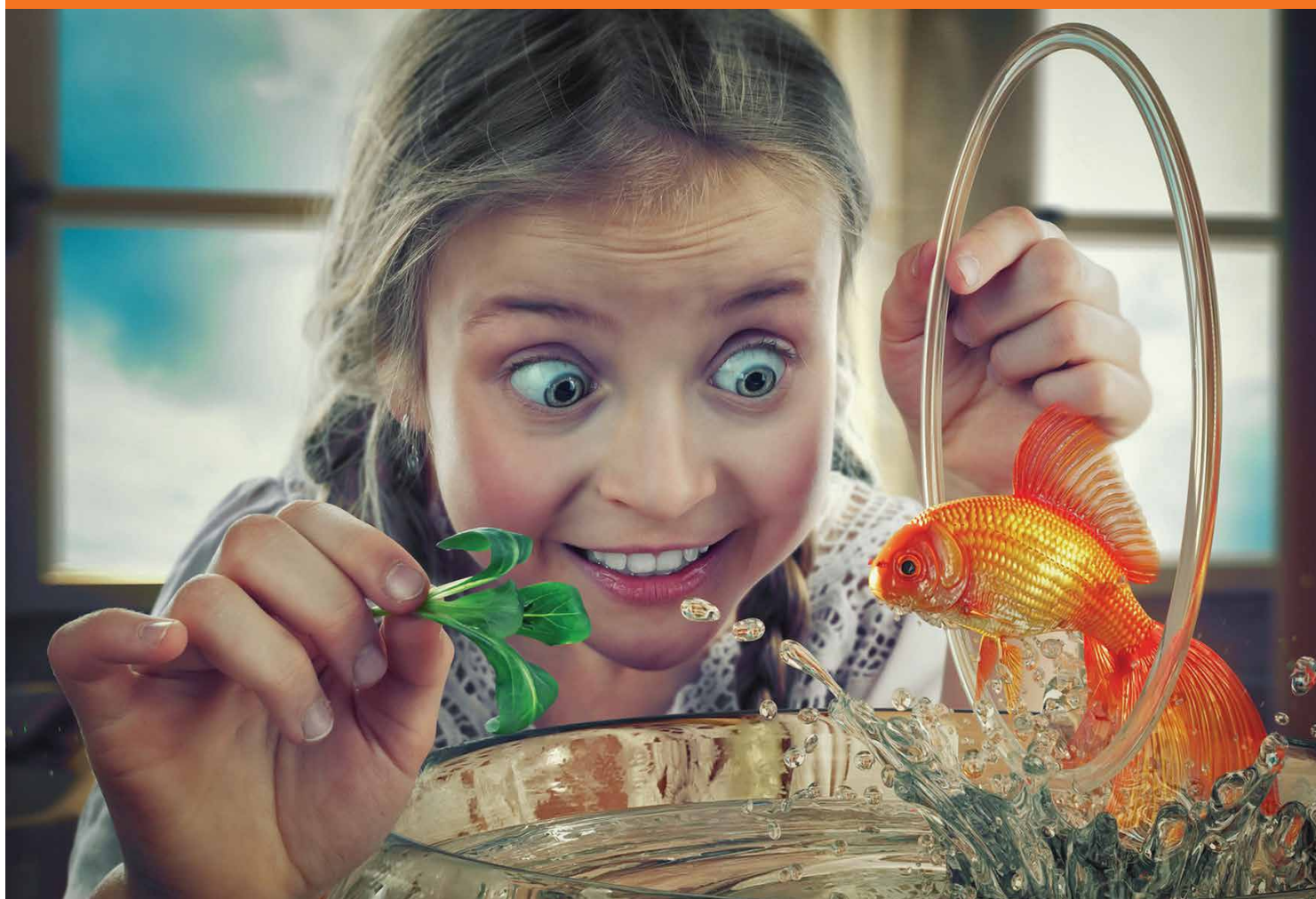
**§ Банківські вклади (депозити) та поточні рахунки** (АТ "Дойче Банк ДБУ", АТ «УкрСиббанк» (BNP Paribas), АТ «Райффайзен Банк Аваль», АТ «КРЕДІ АГРИКОЛЬ БАНК», АТ "ІНГ БАНК УКРАЇНА", АТ «ПРАВЕКС-БАНК», АТ «Кредобанк», тобто в банках, що належать до великих міжнародних фінансових корпорацій з найвищими рейтингами надійності) – разом сума 50% загального розміру резервів, при цьому в зобов'язаннях одного банку не перевищує 20 відсотків загального розміру резервів;

**§ Державні облигації України** – разом 50% страхових резервів.

Нагадуємо Вам, що інвестиційна діяльність компаній зі страхування життя щодо розміщення страхових резервів регламентується чинним законодавством України, згідно з вимогами якого кошти страхових резервів повинні розміщуватись з урахуванням безпечності, прибутковості, диверсифікованості, ліквідності.

Хочемо також наголосити, що всі рішення щодо напрямів інвестування в Україні приймаються на Регіональному рівні MetLife EMEA, а саме Головними інвестиційними менеджерами, що працюють у Головному офісі EMEA MetLife у Дубліні (Ірландія), які мають достатньо досвіду та інформації щодо інвестиційного, економічного та політичного клімату в країні та враховують оцінки місцевих та зовнішніх експертів.

«Посмотри на мир.  
Он куда удивительнее снов.» Рэй Брэдберри



## А ЧТО МОТИВИРУЕТ ВАС?

Есть мнение:

«Ничем в мире нельзя заменить упорство. Его не может заменить талант – никого не встретишь так часто, как талантливого неудачника. Его не может заменить гениальность – непризнанные гении почти вошли в пословицу. Одного образования тоже недостаточно – мир полон образованных изгоев. Только упорство и решимость всесильны. Фраза „работай дальше“ была и остается решением всех проблем человеческой расы» Калвин Кулидж

«Жизнь – это путь. У кого-то это путь до булочной и обратно, у кого-то – кругосветное путешествие.» К. Хабенский

«Окружай себя только теми людьми, кто будет тянуть тебя выше. Просто жизнь уже полна теми, кто хочет тянуть тебя вниз.»  
Опра Уинфри

\*фото John Wilhelm

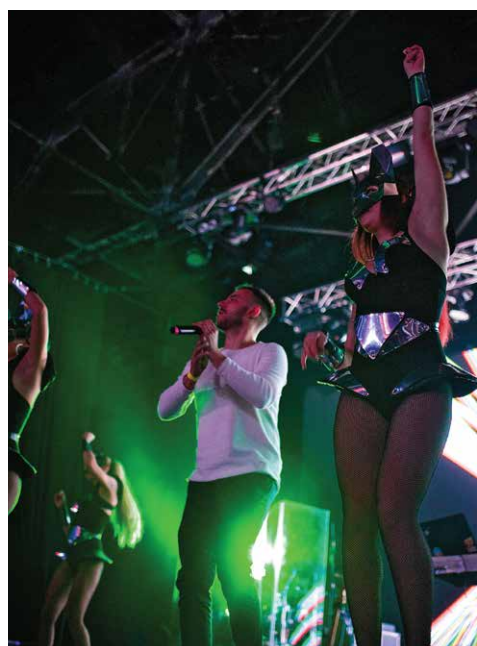












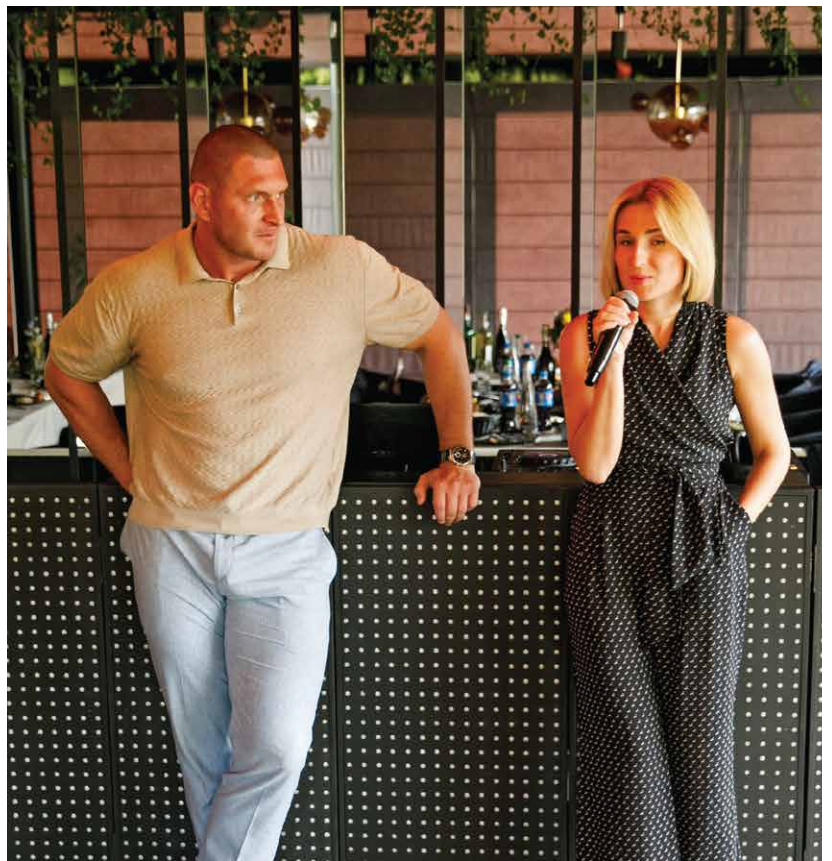


# 10 ЛЕТ

# ЗВЕЗДНЫХ ИСТОРИЙ













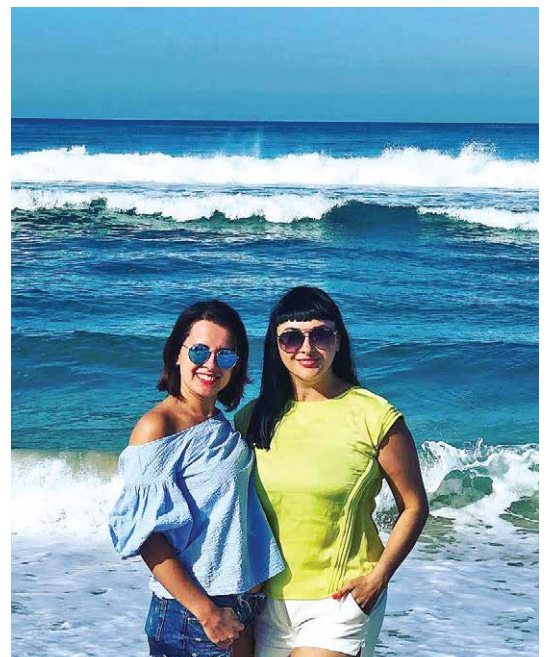
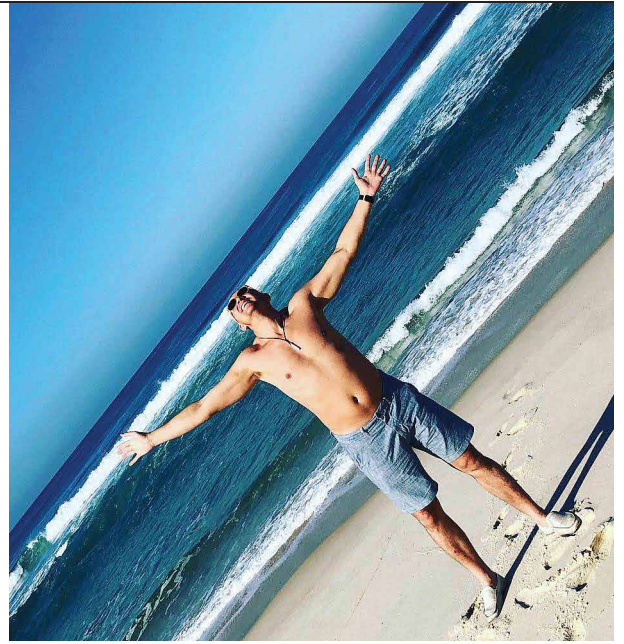


# ГОРОД БОГА



**БРАЗИЛИЯ**











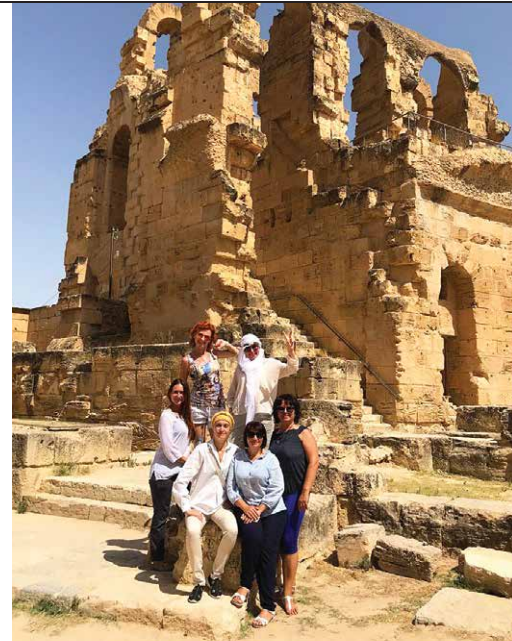
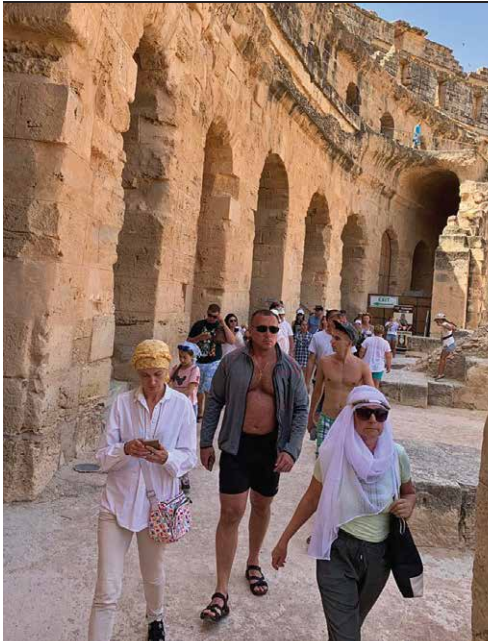
# ЗВЕЗДЫ СВЕТЯТ

# И В ПУСТЫНЕ)))

**ТУНИС**

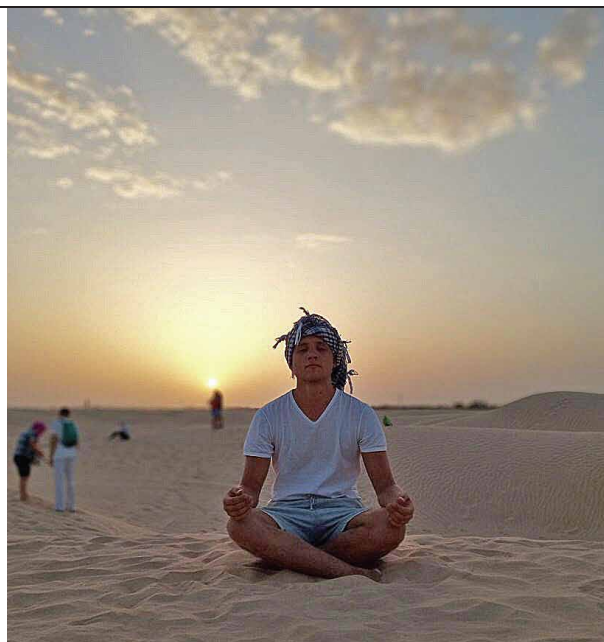














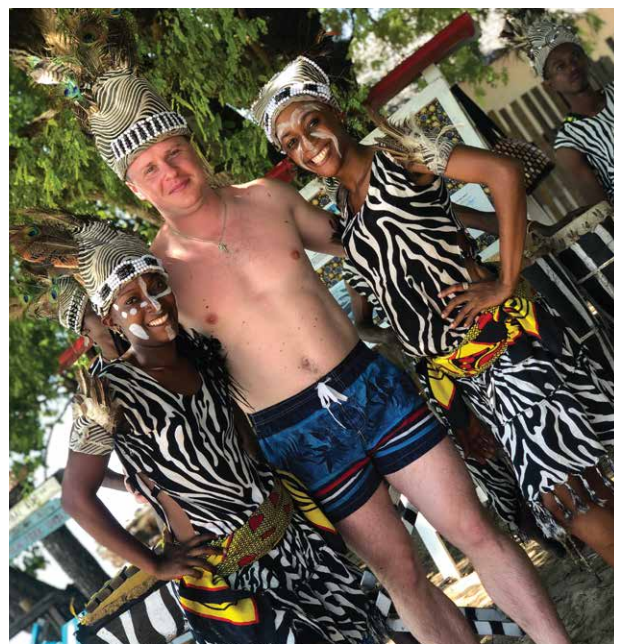
# МАГИЧЕСКАЯ ЗЕМЛЯ



**ЗАНЗИБАР**

# НА СПИНЕ БОЛЬШОЙ ЧЕРЕПАХИ











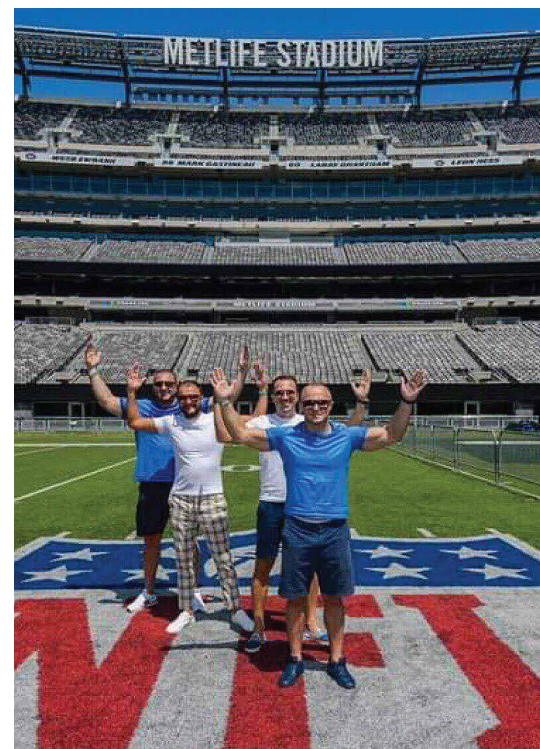


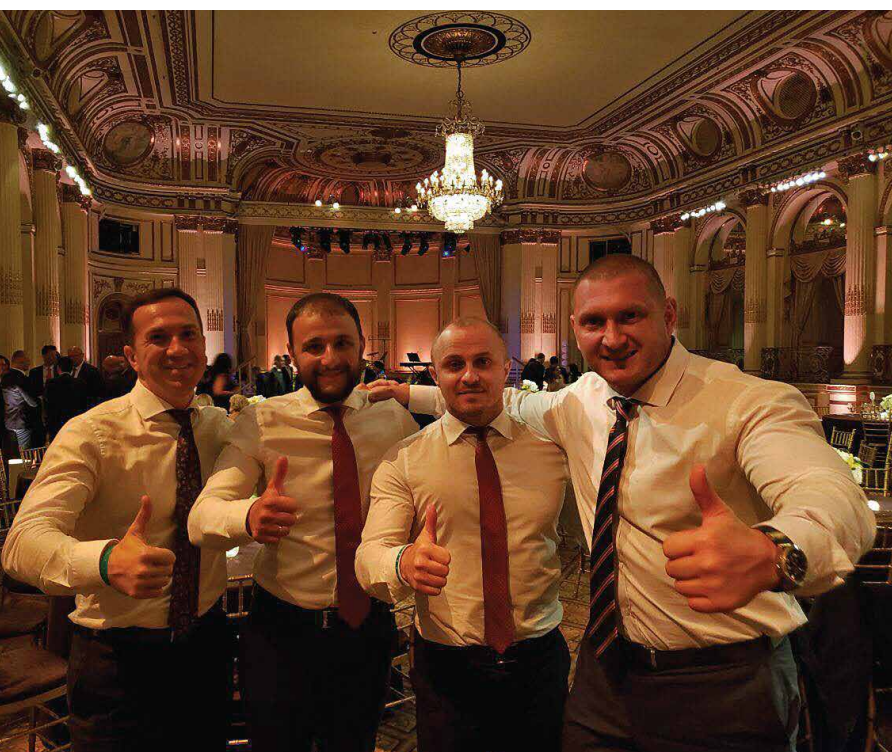
# ВКУС

# БОЛЬШОГО ЯБЛОКА

**НЬЮ-ЙОРК**



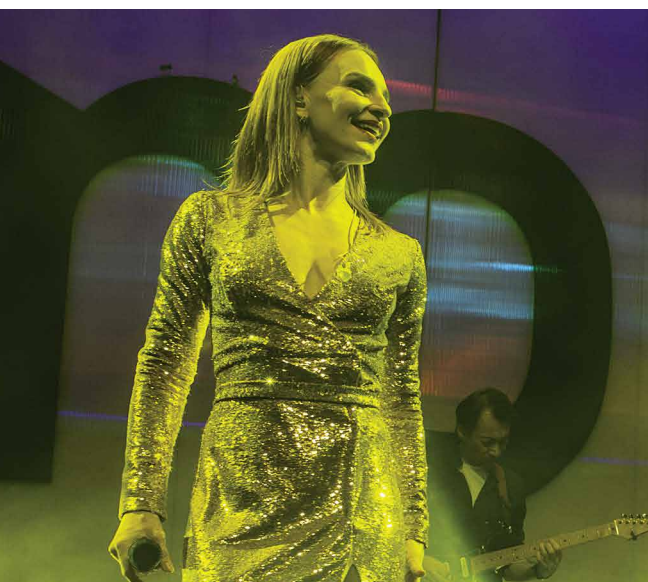


















## ВЬЕТНАМ

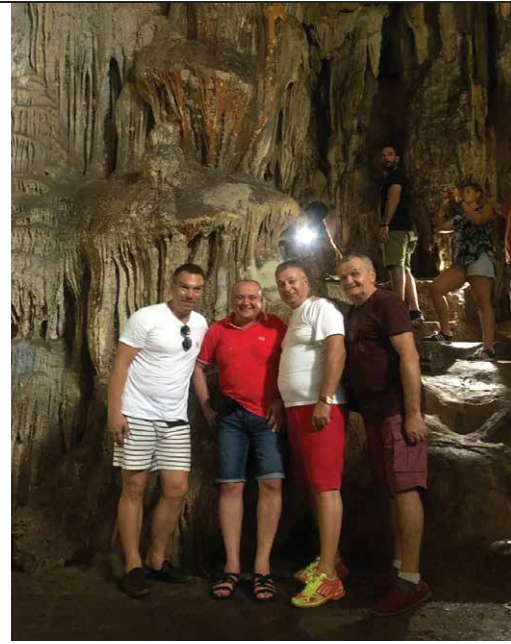














**КОНГРЕСС 2019**



**НАШИ  
МЕЧТЫ**

**ЭТО  
ТОЖЕ ФОРМА  
ПЛАНИРОВАНИЯ**











# КОКО ЛОКО И БРЫЗГИ ОКЕАНА

**ДОМИНИКАНА**











# КОНГРЕС 2019





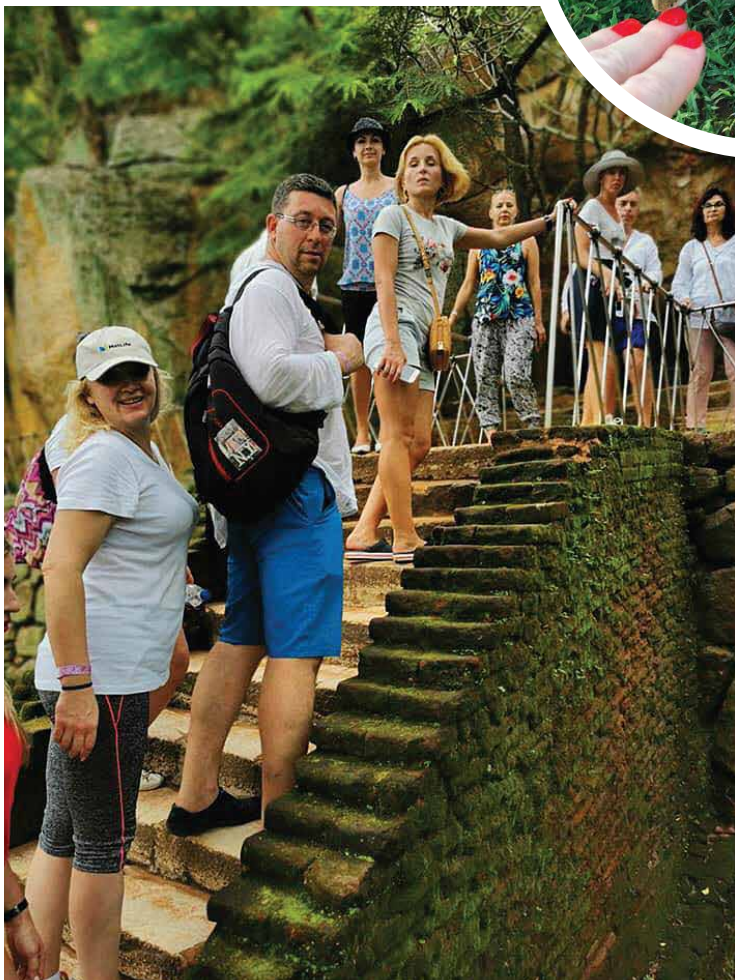




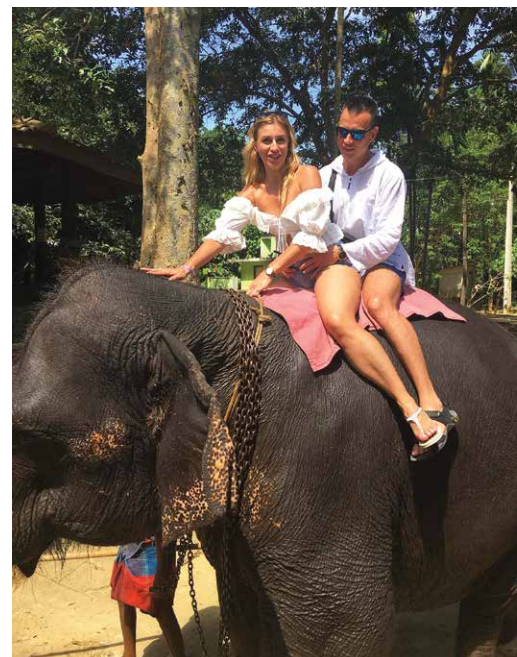
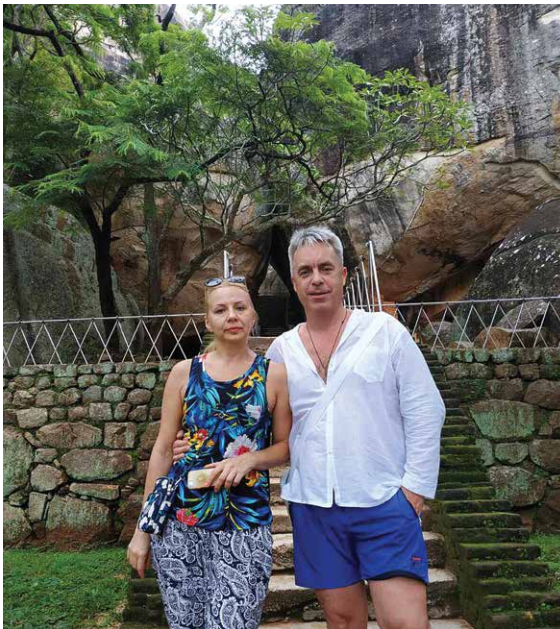
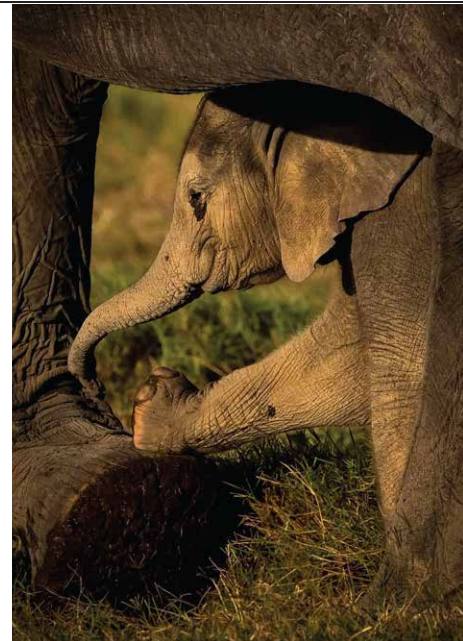
**ШРИ – ЛАНКА**

# ЦЕЙЛОНСКИЙ СЛОН И КОРОЛЕВА СПЕЦИЙ









# РОДИНА ГАЛСТУКОВ И ДОЛМАТИНЦЕВ

**ХОРВАТИЯ**



Хорватия стала законодательницей мировой моды на галстуки. Здесь этот аксессуар называется «крават» (cravat).

Первые упоминания о нем относятся ко времени Тридцатилетней войны 1618–1648 годов. Французским воинам пришлось по нраву шейные платки хорватских всадников, и она нередко спрашивали у последних, указывая на шелковый платок — «что это такое?». Хорваты, не понимая языка, думали, что вопрос означал «кто ты такой?» и отвечали «хорват». Отсюда во французский язык пришло слово «cravate» или «галстук».

Далматинские доги (или далматинцы) родом из хорватской исторической области Далмации, где археологи впервые нашли керамику с изображением пятнистых собак.









# AWARDS AGENT 2019

*УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ,  
от всего коллектива Агентской сети  
поздравляем Лучших Менеджеров и  
Агентов с победой в 2019 году!*

Лучшие Агенты и Менеджеры  
ПО СУММЕ ПЕРВЫХ СОБРАННЫХ СТРАХОВЫХ ПРЕМИЙ:

Агент – **АЛЕКСЕЙ МИКОЛЕНКО**  
Юнит Менеджер – **МАРИНА МАКСИМОВА**  
Менеджер Агентства – **АНДРЕЙ ВОЙЛО**

Лучшие Агенты и Менеджеры  
ПО УРОВНЮ ВОЗОБНОВЛЯЕМОСТИ ПОЛИСОВ:

Агент – **АЛЕКСЕЙ МИКОЛЕНКО**  
Юнит Менеджер – **ТАМАРА МИНАКОВА**  
Менеджер Агентства – **ЕЛЕНА МЕЛОКУМОВА**

Лучшие Менеджеры  
ПО НАИБОЛЬШЕЙ ЧАСТИ ПРОДУКТОВ А&Н  
В ОБЩЕМ РЕЗУЛЬТАТЕ:

Юнит Менеджер – **ИРИНА БЕЛОВА**  
Менеджер Агентства – **АНДРЕЙ ВОЙЛО**

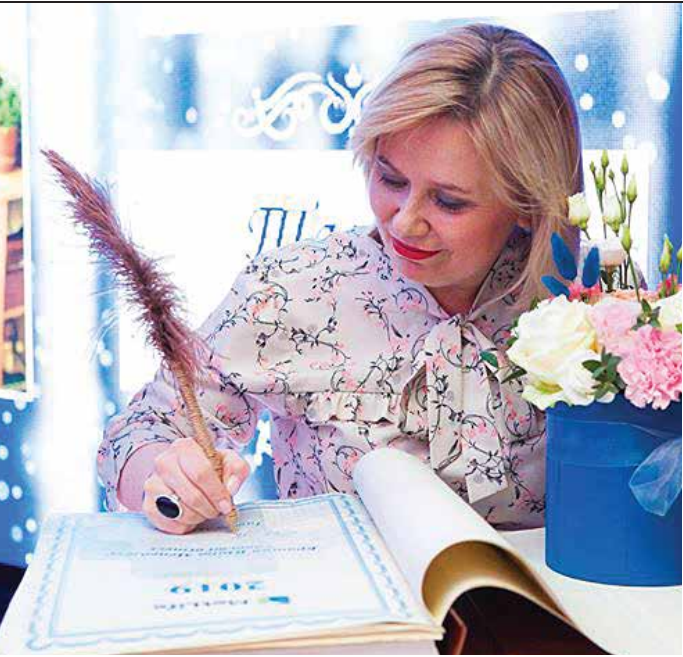
Лучший «РЕКРУТЕР 2019 ГОДА»:  
**ЕВГЕНИЙ ПАНАСЮК**

Лучший «СТАРТ ГОДА»:  
**ДЕНИС ЗДОРОВЫЙ**

*Желаем Вам новых достижений  
и успехов в 2020 году!*













# ЗДРАВСТВУЙ, ВЕСЬ МИР!

продолжение...

## ПОЛЬЗА ПУТЕШЕСТВИЙ:

- путешествия учат тому, чего ты не знал;
- это хорошая практика языка ( и своего и иностранного );
- возможность понять без чего ты можешь жить, а без чего не готов обходиться;
- шанс узнать свои способности за пределами привычной обстановки;
- путешествия это весело и это, в любом случае, приключение о котором ты будешь вспоминать;
- возможность заводить новые знакомства и оживлять старые);
- способ понять чего ещё ты бы хотел от жизни и найти новое вдохновение;
- попробовать кухню разных стран мира в этих странах, а не от креативного повара в ресторане около дома;

## А зачем путешествуете Вы?

В следующий раз –  
чем путешествия полезны для здоровья.

\*Аэропорт Бодо, Норвегия, 1968 год.

ПОЛЬША

ГОРОД



Алина Михайленко,  
Директор по развитию  
Агентской сети

# СОРОКА ОСТРОВОВ

Интернациональная встреча Агентств. В начале 2019 года лучших Агентов и Менеджеров Агентской сети MetLife Украина пригласили к себе в гости наши коллеги из Агентской сети MetLife Польша.

Мы посетили Агентскую Конференцию по продажам и Ночь ПРИЗНАНИЙ, которая проходила в г. Свиноуйсьце, на берегу Балтийского моря в прекрасном отеле Radisson 5\*.

Для Агентов и Менеджеров Агентской сети MetLife Украина это большая честь – познакомиться и пообщаться с нашими коллегами из Польши, увидеть Лучших, пообщаться с Руководством MetLife Польша и получить такой интересный и полезный Международный опыт.

Курорт с забавным названием Свиноуйсьце расположен на северо-западе польского побережья у границы с Германией. История этого города начиналась с порта прусского флота. Сегодня Свиноуйсьце — это один из лучших курортов Польши.

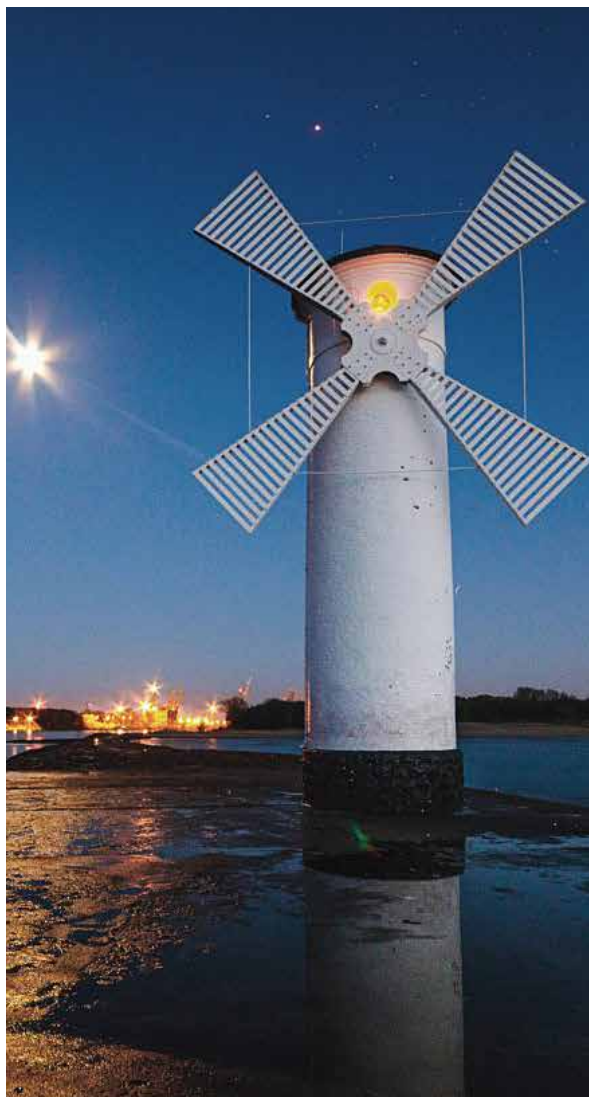
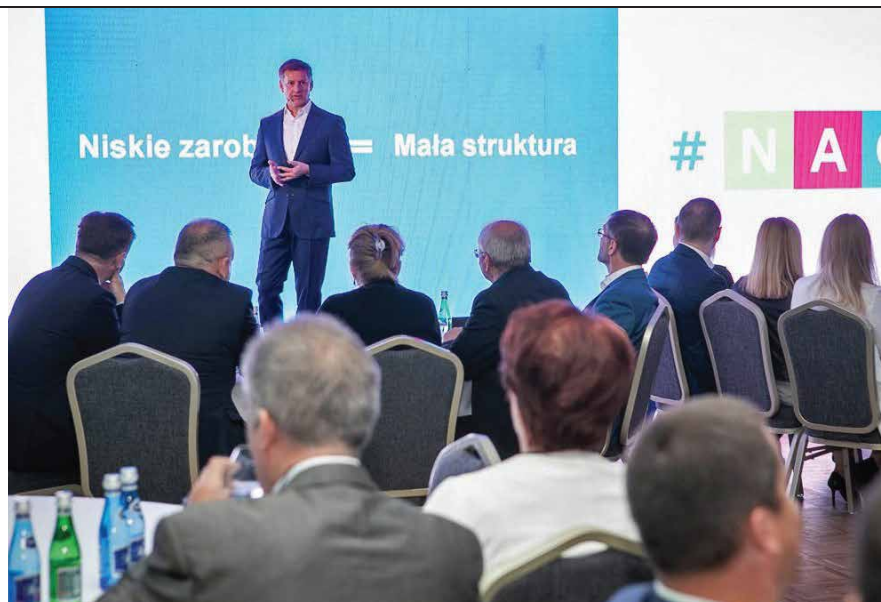
Символом города является Маяк-мельница, который стоит посреди моря. Это единственный город в Польше, расположенный исключительно на островах.

Свиноуйсьце может похвастаться самой теплой морской водой в Польше – ее температура 25 градусов выше нуля, что для Балтики весьма нехарактерно.

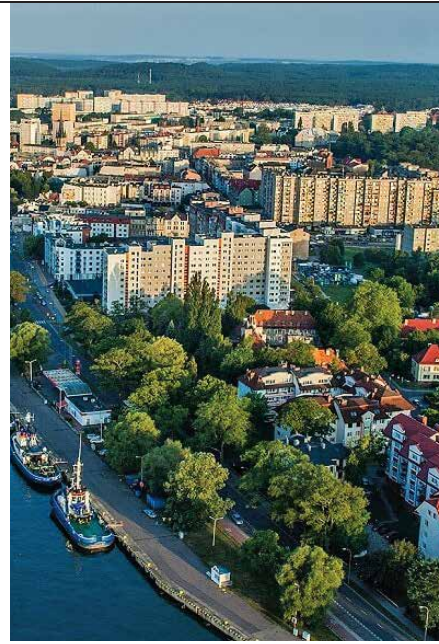
Здесь находится самая длинная в Европе трансграничная пешая дорога, которая соединяет части императорской здравницы, размещенные на польском и германском берегу острова Узнам.

Особый предмет гордости Свиноуйсьца – лучший пляж в Европе. В 2012 году он обошел даже знаменитейшие пляжи Греции и Испании. И уже 8 лет становится обладателем престижной международной награды «Голубой флаг». Вот такой интересный город со смешным названием.

До новой встречи,  
Агентство MetLife Польша, и спасибо!









Алина Михайленко,  
Директор по развитию  
Агентской сети

# БОЛЬШОЕ СЕРДЦЕ ДВУХ КОНТИНЕНТОВ

Очередной конкурс в Агентстве и снова – поездка! На этот раз победители отправились в Стамбул, где соединяются Европа и Азия, исторические улицы и современные здания, фешн кухня и традиционные блюда. Те, кто побеждают в конкурсах, знают насколько важно не только работать с командой и в команде, но и вместе ездить отдыхать. Это укрепляет командный дух, мотивирует и ведет к дальнейшим достижениям.

Поездка была яркая и насыщенная. Количество мест, которые мы посетили, не поддается исчислению: Галатская башня, Голубая мечеть, Гранд-Базар, Султанахмет, Цистерна Базилика и многое-многое другое...

Турция – это страна многовековых традиций и причудливых хитросплетений истории, перекресток культур и религий, страна пряностей и сказок, горячая, как кофе в турке. Главным культурным центром страны считается нестоличный Стамбул, он же Византий, Константинополь и Новый Рим.

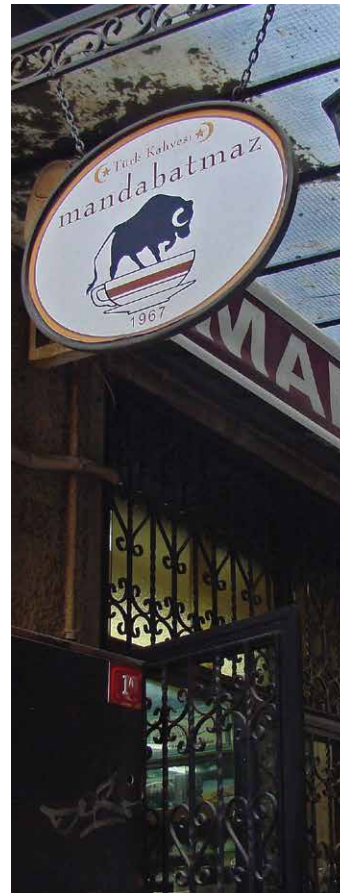
Жемчужиной Старого города является район Султанахмет, расположенный в европейской части, на стыке трех «морей»: Босфорского пролива, вод бухты Золотой Рог и волн Мраморного моря. Название району дала Голубая мечеть Султанахмет, которая входит в архитектурный ансамбль, наряду с музеем Айя-София, подземным дворцом Йеребатан-сарай и наземным дворцом Топкапы. Мы исходили его вдоль и поперек. Даже проверили силу взгляда Медузы Горгоны, лик которой спрятан в подземелье. А чашечка кофе в исторических декорациях Стамбула, в одном из уютных крошечных кафе, имеет совсем иной вкус, нежели в любом другом месте. Выбор кофеен тут невероятно широк. Самые популярные: Pierre Loti, Mandabatmaz, Cigdem Pastanesi. Первая кофейня в Стамбуле появилась в 1554 году. И конечно ни одна восточная сказка не обходится без Большого Базара. И мы там были, мед-пиво пили и кебаб ели.

Не стоит забывать о том, что следующий конкурс на поездку от Агентской сети заканчивается в конце марта 2020 года.

Тех, кто хочет присоединиться к нашей дружной компании – ждем!













В начале июня, 2019 года, для победителей конкурса была организована и проведена поездка в Испанию, в уникальный город Марбелья. В этот раз к нам присоединилась Инна Белянская, Член Правления ЧАО «МетЛайф». По словам участников поездки «это было самое замечательное и увлекательное путешествие, наполненное позитивными впечатлениями, приятным общением и множеством вкусовых удовольствий».

Фотоотчет прилагаем, но все равно он не передаст всех наших впечатлений! Ждем каждого участника Агентской сети в следующем путешествии! Готов поехать с нами?



Алина Михайленко,  
Директор по развитию  
Агентской сети

Современная Марбелья (с исп. «прекрасное море») — один из самых изысканных, фешенебельных и модных курортов на всём побережье Испании. Марбелья вытянулась на 28 км вдоль побережья. Великолепные пляжи, пальмовые аллеи, а над всем этим великолепием возвышаются пики Сьерра-Бланка.

Для променадов в Марбелье выложена мраморная приморская набережная длиной 7 км.

А в самом центре курорта, в тенистом сквере Avenida de Mar, установлены подлинники скульптур Сальвадора Дали. В Старом городе множество узких средневековых улиц, соединяющих небольшие открытые пространства – Plaza. Самая известная из них - Апельсиновая, с красивым

фонтаном XVII в, а самая большая – площадь Антонио Бандерас (Plaza Antonio Banderas). Одна из самых красивых в Марбелье улиц – Elbarrio и La Alameda.

К западу от Марбельи находится набережная «Золотая миля» с шикарными ночными клубами и особняками. Она ведет к пристани для яхт Пуэрто-Банус. Это самый дорогой порт в Испании.

Традиционная кухня Марбельи относится к региону Малага и основывается на так называемой «средиземноморской диете».) Она славится пользой и натуральностью, включает свежую рыбу, мясо, фрукты и овощи, бобовые, сыровяленое деликатесы, андалузское оливковое масло, сыры и, конечно же, восхитительный хамон!









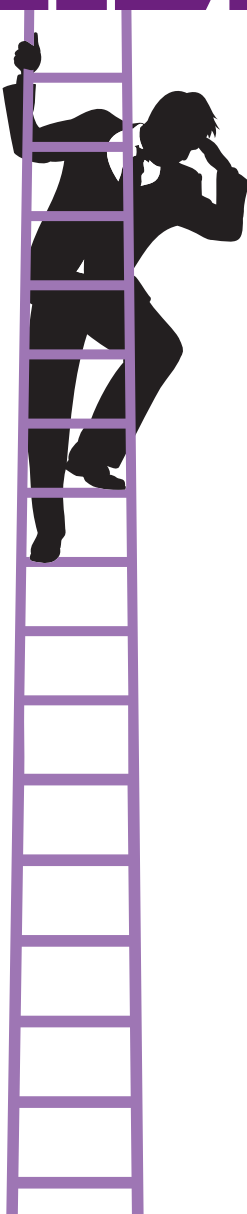




Антон Мокренко,  
Бизнес-тренер, финансовый  
консультант

# МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ

## В СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ



Несколько лет назад, общаясь со своим кумом Виталием за праздничным столом, когда уже многое было съедено и выпито, и разговоры, как водится, стали плавно перетекать в обсуждение работы, но еще не добрались до политики, он спросил меня:

- *Правильно ли я тебя понял, что в страховании жизни, чем больше заключил договоров, тем больше заработал?*
- *Да, – ответил я, обрадовавшись, что Виталий меня внимательно слушал.*
- *А есть ли какой-то лимит заработка? Ну скажем, сумма, больше которой компания не выплачивает за месяц?*
- *В том-то и дело, что такого ограничения нет. Заработал пять тысяч – получи, заработал двадцать тысяч – получи, да хоть сто или двести! – ответил я.*
- *Так зачем ты так много рассказывал о мотивации сотрудников, об акциях, бонусах и различных видах дополнительных поощрений? Они и так должны быть достаточно заинтересованы в результатах своих продаж!*

Признаюсь, Виталий тогда своим вопросом загнал меня в глухой угол. Мне казалось, что мотивация сотрудников – это что-то крайне необходимое, само собой разумеющееся. Наверное, потому, что я сам вырос в агентской среде, до этого разговора даже не пытался искать причины, как мне казалось абсолютно очевидных вещей. Благо, что мы были за праздничным столом и тему разговора было легко сменить, тем более мы еще не обсудили политические темы.



Теперь я часто вспоминаю этот диалог на тренингах, посвященных вопросу мотивации сотрудников в страховании жизни. Почему перспективы неограниченного дохода не мотивируют сотрудников страховых компаний? Может быть они хотят просто стабильной заработной платы? А может деньги вообще не являются решающим инструментом повышения уровня мотивации сотрудников? А если не деньги, то что? Тогда, общаясь с кумом, у меня не было четких ответов на эти вопросы. Сейчас, – мне кажется, есть. Итак, по порядку.

Спросите разных людей, зачем они ищут работу?

Чаще всего вы услышите от них: «Чтобы зарабатывать». И, кажется, все верно. Есть даже фраза, используемая специалистами по тайм-менеджменту по отношению к наемным работникам: «Для того чтобы заработать мы продаем свое время, устроившись на работу».

**ЗДЕСЬ ОЧЕНЬ ПРОСТАЯ ФОРМУЛА:  
«ДЕНЬГИ = РЕЗУЛЬТАТ,  
БОЛЬШЕ ДЕНЕГ = БОЛЬШЕ РЕЗУЛЬТАТ».**

**НО ПАРАДОКС ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ТОМ,  
ЧТО БОЛЬШИЕ КОМИССИОННЫЕ ИЛИ,  
НАОБОРОТ, СТАБИЛЬНАЯ ЗАРАБОТНАЯ  
ПЛАТА В СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ  
СОВСЕМ НЕ ГАРАНТИРУЮТ ХОРОШИЙ  
РЕЗУЛЬТАТ!**

Вот примеры компаний, которые испытали эту формулу на практике.

Около трех лет назад, компания X-Life на рынке Украины (по понятным причинам не буду называть эту компанию) решила отказаться от классической собственной сети с трехуровневой системой менеджмента «консультант – менеджер группы – директор», при этом закрыв свои региональные офисы и оставив только «продавцов».

Такая оптимизация дистрибуционной структуры дала возможность руководству компании предложить консультантам «космическое» комиссионное вознаграждение – до 90% по первому году действия договора страхования.

**Но продаж так и не было. До нововведений были, после – нет.**

Большие деньги не улучшили уровень мотивации сотрудников, а наоборот, привели к катастрофическому ухудшению ситуации с продажами.

Или вот еще пример:

Компания Y-Life пять лет назад менеджерам-новичкам в первые 6 месяцев их работы платила фиксированный доход, независимо от результатов продаж группы. Причем решение о предоставлении такой финансовой поддержки было индивидуальным, по определенным критериям, то есть не для всех.

После полутора лет такой практики руководство компании сделало анализ эффективности этого решения.

**Более 90% менеджеров, которые получали «фикс», по окончании 6-месячного периода уходили из компании, а многие из менеджеров, которые не получали фиксированной оплаты труда, в итоге стали одними из самых успешных сотрудников!**

Многие страховые компании экспериментировали с подобными решениями, и всегда один итог – отсутствие необходимого результата. «Простая формула» оказалась нерабочей.

А может за ответом «чтобы зарабатывать» скрывается что-то иное?

Давайте разбираться.

Для начала давайте определимся, что такое мотивация? Свободная энциклопедия «Википедия» говорит, что:

**«МОТИВАЦИЯ (ОТ ЛАТ. MOVERE) — ПОБУЖДЕНИЕ К ДЕЙСТВИЮ; ДИНАМИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКОГО ПЛАНА, УПРАВЛЯЮЩИЙ ПОВЕДЕНИЕМ ЧЕЛОВЕКА, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЙ ЕГО НАПРАВЛЕННОСТЬ, ОРГАНИЗОВАННОСТЬ, АКТИВНОСТЬ И УСТОЙЧИВОСТЬ; СПОСОБНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА ДЕЯТЕЛЬНО УДОВЛЕТВОРЯТЬ СВОИ ПОТРЕБНОСТИ».**

На первый взгляд написано достаточно сложно (на то она и энциклопедия), но все-таки можно подытожить, что слово имеет два значения, а именно: некое воздействие на человека, которое меняет его поведение и побуждает его к действию; второе значение – это уровень готовности человека выполнить какую-то работу для удовлетворения своих потребностей.

То есть, первое – это мотивация в значении

## МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ В СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ

«мотивирование», как процесс воздействия менеджера (руководителя, наставника, спонсора) на сотрудника, а второе – желание сотрудника выполнять работу в результате действий менеджера или их отсутствия.

Давайте сфокусируемся именно на первом значении этого слова.

Рассмотрим две картинки:



### В чем ключевое отличие?

На первой картинке менеджер указывает сотруднику цель и говорит, что он должен туда добраться.

На второй – роль менеджера скрыта, хотя она, безусловно, есть. Но самое главное – это то, что сотрудник имеет внутреннюю потребность достичь цели, он сам этого хочет. Это его личное желание, или назовем это потребностью, а не результат чьего-то принуждения.

**ПРОЦЕСС ВОЗДЕЙСТВИЯ, ПРОИЛЛЮСТРИРОВАННЫЙ В ПЕРВОМ ВАРИАНТЕ, Я НАЗЫВАЮ «СТИМУЛИРОВАНИЕМ», А ВО ВТОРОМ – «МОТИВАЦИЕЙ» ИЛИ «МОТИВИРОВАНИЕМ» (ЧТОБЫ ПОДЧЕРКНУТЬ, ЧТО ЭТО ИМЕННО ПРОЦЕСС).**

Стимулирование – это «ты должен сделать». Кстати, если поинтересоваться происхождением этого слова, то оно является производной греческого слова «стимул» (stimulus), которое означает «заостренную палку для погони скота». Как близко к сути!

Мотивация – это обращение менеджера к внутренним потребностям сотрудника, к его так называемым мотивам. Мотивация – это искусство «заставить человека захотеть» достичь цели, выполнить определенную работу. В мотивации ключевым моментом являются именно потребности сотрудника.

**А что мы об этом знаем, кроме его ответа «чтобы зарабатывать»?**

По-видимому, для дальнейших рассуждений нам никак не обойтись без популярной теории «Иерархии потребностей» авторства Абрахама Маслоу. Я не буду сейчас подробно описывать ее, ведь прочесть об этом можно в открытых источниках, однако кое-какие моменты все-таки стоит вспомнить.



Каждый человек в конкретный момент своей жизни находится на определенном уровне мотивации. В этом случае мотивы более высокого уровня не воздействуют на него, а точнее на его желание что-то делать.

Приведу пример.

Представим раба, который работает на плантации за пару мисок риса в день и воду. Каждый день он возделывает 5 соток посевов. Если ему предложить четыре миски риса или ввести в рацион мясо и рыбу, будет ли он работать с большим энтузиазмом и соответственно более высоким конечным результатом?

Уверен, что да. Пусть не 10 соток в день, но 7-8 точно осилит.

Это значит, что уровень «физиологические потребности» является для него мотивирующим. Больше получает – выше результат.

Будет ли его мотивировать хорошая одежда или приятное общение, или, пусть это прозвучит смешно, вручение ему грамоты за «стахановские темпы» работы? Пока он постоянно голоден конечно нет!

И здесь не важно, получает ли он еду за свою работу, или деньги, на которые он мог бы ее купить.

Точно так же человека, находящегося на уровне мотивации «признание», невозможно замотивировать просто хорошим общением или позитивной атмосферой в коллективе. Тем более едой! У него все это и так уже есть. А вот, кстати, грамота здесь была бы вполне уместной. Но... если в определенный момент этот человек лишится средств к существованию и не сможет позволить себе элементарных вещей, то он очень быстро свалится на более низкий уровень иерархии потребностей, обеспечивая пропитание себе и своим близким. Теперь «признание», «потребность в обществе» для него – это пустой звук. Еда, одежда и жилье – вот то, о чем будет думать человек в такой ситуации ежеминутно.

Люди работают за деньги – это всем известный тезис. Тем более они сами говорят, что работа им нужна для того, «чтобы зарабатывать». Именно поэтому большинство менеджеров искренне верят, что, презентовав хороший комиссионный (маркетинговый) план, подсластив его условиями акций, в которых можно выиграть ценные призы или даже поездку за рубеж, они добьются желаемого. Ведь теперь консультант-новичок просто обязан «работать в поте лица». Однако, многие, приступив к работе, так и не достигают желаемого результата.

Для обеспечения уровней «физиологические потребности» и «потребность в безопасности», безусловно нужно зарабатывать деньги, чтобы купить еду, одежду, оплатить коммунальные, транспорт, связь, расходы на детсад, школу, обслужить автомобиль и т.д. То есть для того, чтобы удовлетворить свои базовые потребности.

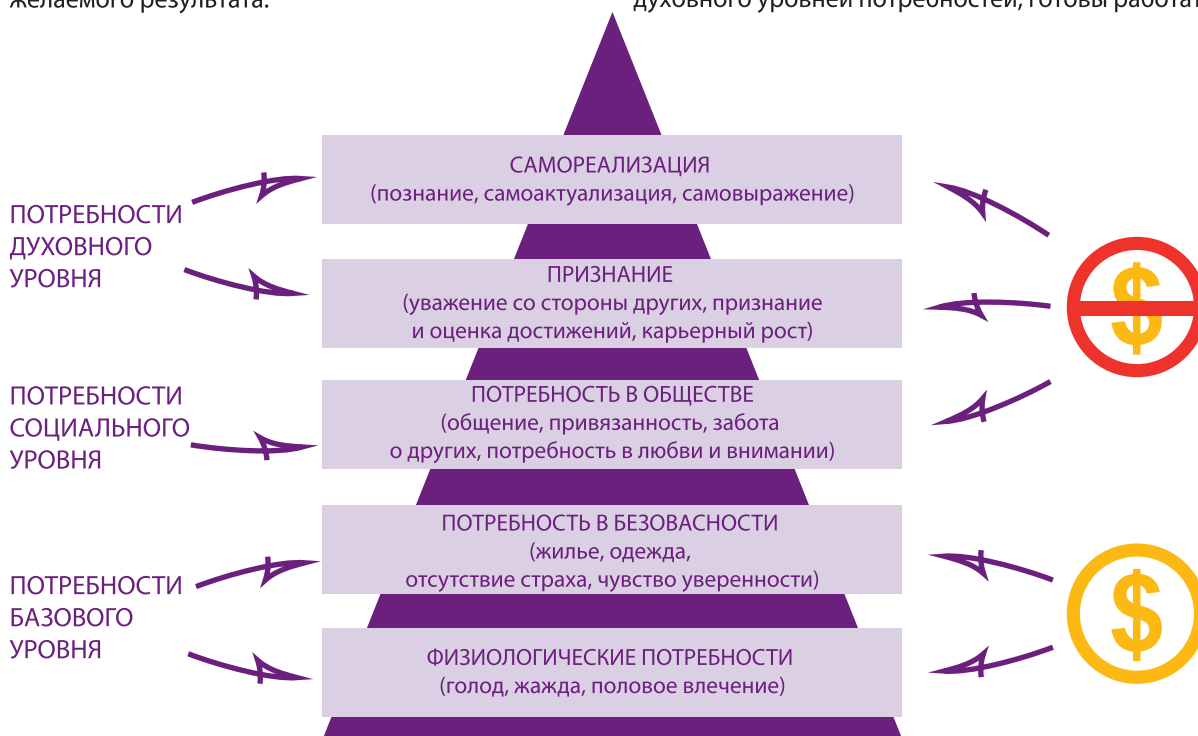
А как связаны деньги с уровнем «потребность в обществе»? Напрямую никак, только косвенно.

Деньги не решают проблему социальных потребностей человека в виде общения с другими людьми, принадлежности к определенным социальным группам. Они могут способствовать этому, ведь ресторан, посещение фитнес-клуба или театра это все деньги, но напрямую они не решают вопрос.

Дружбу, любовь и хорошие отношения не купишь за деньги. Точно так же с духовными уровнями потребностей: «признанием» и «самореализацией».

**ПОДЫТОЖИВ, МОЖНО СДЕЛАТЬ ВЫВОД, ЧТО ПЕРВЫЕ ДВА УРОВНЯ, ОТНОСЯЩИЕСЯ К БАЗОВЫМ ПОТРЕБНОСТЯМ, – ДЕНЕЖНЫЕ, ТО ЕСТЬ ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ЧЕТКО СОЧЕТАЕТСЯ С ОТВЕТОМ «ЧТОБЫ ЗАРАБАТЫВАТЬ», А БОЛЕЕ ВЫСОКИЕ УРОВНИ – НЕТ.**

Я бы хотел, чтобы читатели правильно поняли мои выводы. Я не утверждаю, как это может показаться, что люди, достигшие социального или духовного уровней потребностей, готовы работать



## МОТИВАЦИЯ СОТРУДНИКОВ В СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ

денег вообще (хотя иногда встречаются и подобные примеры, когда очень обеспеченные люди находят себя в страховании жизни явно не из-за денег).

Я имею в виду, что когда человек находится на бытовом уровне потребностей, для его мотивации достаточно: «сделаешь столько – получишь столько, сделаешь в два раза больше – получишь столько».

Люди, находящиеся на более высоких уровнях потребностей, требуют иных вербальных коммуникаций – разговора про деньги недостаточно для их мотивации. Да, им нужно зарабатывать деньги, иначе они свалятся вниз в пирамиде потребностей, но работают они не ради денег.

### А тогда ради чего?

Даже отвечая «чтобы зарабатывать», люди приходят в страхование жизни, в действительности, по другим причинам. Точнее с другими мотивами.

Расспросите их об этом более детально, и вы узнаете о них много интересного. Кого-то удручает нынешняя работа, связанная с бесконечными отчетами, процедурами или технологическими циклами, а душа требует общения. Другой хочет себя реализовать в новой сфере, в чем-то перспективном и интересном. Третьему надоело работать на «дядю», и он чувствует в себе достаточно сил для создания собственного бизнеса. Это может быть женщина, которая после продолжительного декретного отпуска хочет

У меня маленький ребенок, но когда моя мама присматривает за ним, у меня есть свободное время...

Мне нравится общение, поэтому я выбрала профессию учителя, но с такими зарплатами...

Надоело работать на «дядю», хочу начать собственный бизнес...

На текущей работе у меня нет никаких возможностей карьерного роста...

У меня неинтересная работа: бумаги, процедуры...

На прошлой работе, чтобы я не делал, получал только «голую ставку»



Зарабатываю я, вроде бы, не плохо, но... так хочется поехать куда-то за границу...

Хочу доказать своему мужу, что я тоже могу зарабатывать деньги...

Хочу, чтобы моя дочь получила хорошее образование, но для этого нужны существенные средства...

Трудно найти нормальную работу после 40 лет...

Хочу реализовать себя в каком-то интересном, перспективном бизнесе...

Хочу иметь дополнительный доход, чтобы откладывать на автомобиль...



доказать, что она не только хорошая мама и домохозяйка. А кому-то просто элементарно не хватает живого общения в кругу успешных и интересных людей, да и свободного времени в избытке.

Именно с такими реальными мотивами приходят люди работать в страхование жизни, что явно говорит об их соответствии потребностям социального и духовного уровней, а представители базового уровня потребностей не задерживаются у нас на долго. Даже желание купить автомобиль или обеспечить дочери хорошее образование в ВУЗе не относятся к базовым потребностям, а соответствуют более высокому уровню потребностей. Точно так же желание человека обзавестись собственным жильем не относится к просто «чтобы зарабатывать», это больше вопрос самореализации, я бы сказал самооценки – «смотрите, я успешен, я сам заработал деньги на шикарную квартиру!».

**А ЭТО ЗНАЧИТ, ЧТО ДЛЯ ВСЕХ НИХ ДЕНЬГИ – НЕ МОТИВАТОР! ПРАВДА ЗВУЧИТ НЕОЖИДАННО И СТРАННО?**

**ВЕДЬ КАК МОЖНО ОЦЕНИТЬ УСПЕХ ЧЕЛОВЕКА В БИЗНЕСЕ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ?**

**ОБЪЕМОМ ПОЛУЧЕННЫХ ЗНАНИЙ? УМЕНИЕМ ОБЩАТЬСЯ С КЛИЕНТАМИ? КОЛИЧЕСТВОМ ЛЕТ, ПРОВЕДЕННЫХ В БИЗНЕСЕ? НЕТ!**

**ТОЛЬКО УРОВНЕМ ДОХОДА. ТОЛЬКО ТАК.**

И опять же, повторюсь, мы имеем дело не с «чтобы зарабатывать», а с потребностью признания и самореализации. Деньги – вторичны. Деньги – только инструмент удовлетворения иных, скрытых потребностей.

Когда человек находится на социальном или духовном уровне потребностей, то определенный доход – это просто необходимое условие для удовлетворения его базовых потребностей, при котором он сможет приступить к работе, а настоящие мотиваторы – это общение, признание, самореализация, карьера и т.д.

Это именно то, что работает как 4 миски риса вместо 2. А деньги – нет. Ни 30% комиссионных вместо 15%, ни 90% не сделают людей более активными и результативными в продажах страховых полисов. Ситуацию не изменит и фиксированный доход.

Как было сказано ранее, в страховании жизни надолго, а некоторые даже навсегда, задерживаются только люди, потребности которых

соответствуют социальному и духовному уровням.

Как в таком случае это определить? Ведь отбирая первоначально «не тех» людей, задача поддержания их высокого уровня мотивации становится изначально невыполнимой.

**Во время интервьюирования (собеседования) помимо стандартного набора вопросов его необходимо обязательно спросить:**

– «Скажите, пожалуйста, почему Вы хотите поменять (найти) работу?»

– Что Вас не устраивало (не устраивает) на прошлом (текущем) месте работы?

В случае же, если человек не ищет в данный момент работу, а инициатором рекрутинговой встречи выступает сам менеджер, то достаточно поговорить о его работе и расспросить, чего ему не хватает на текущем месте, что не нравится, что вызывает дискомфорт, что бы он хотел изменить. Помимо стандартного желания «чтобы зарабатывать» менеджер услышит об отсутствии всякого карьерного продвижения или возможности реализовывать свои идеи, отсутствии профессионального и личностного развития, независимости дохода от приносимого результата, то есть зарплатной «уровниловке», отсутствии творческого подхода на работе и т.д. Это именно те проблемы, которые можно разрешить в сфере страхования жизни. Это именно то, что в дальнейшем должен эффективно использовать менеджер в качестве мотиваторов. Если же просто «чтобы зарабатывать» – это человек, которого, с одной стороны, легко рекрутировать, но он практически гарантированно уйдет из вашей команды в ближайшее время.

Хотите вложить в него уйму времени, энергии и эмоций? Думаю, ответ более чем очевиден.

Деньги – не мотиватор в страховании жизни. Но... Если сотрудник по факту не получает доход определенного уровня, то это является самым сильнейшим демотиватором! И это невозможно компенсировать ни какими-либо карьерными возможностями, ни хорошими отношениями с коллегами и ценными призами. Причем уровень этого необходимого дохода – параметр очень индивидуальный.

Задача минимум для менеджера – научиться определять для каждого новичка этот необходимый минимум и обеспечить его ему по факту.

**Как в таком случае определить эту потребность в доходе?**

**Как умело пользоваться реальными мотиваторами?**

**Это уже совсем другая история....**

# О ПРИРОДЕ ВЕЩЕЙ

Два ангела-путника остановились на ночлег в доме богатой семьи. Семья была не гостеприимна и не захотела оставить ангелов в гостиной. Вместо того они были уложены на ночлег в холодном подвале. Когда они расстилали постель, старший ангел увидел дыру в стене и заделал её. Когда младший ангел увидел это, то спросил, почему.

Старший ответил:

– Вещи не такие, какими кажутся.

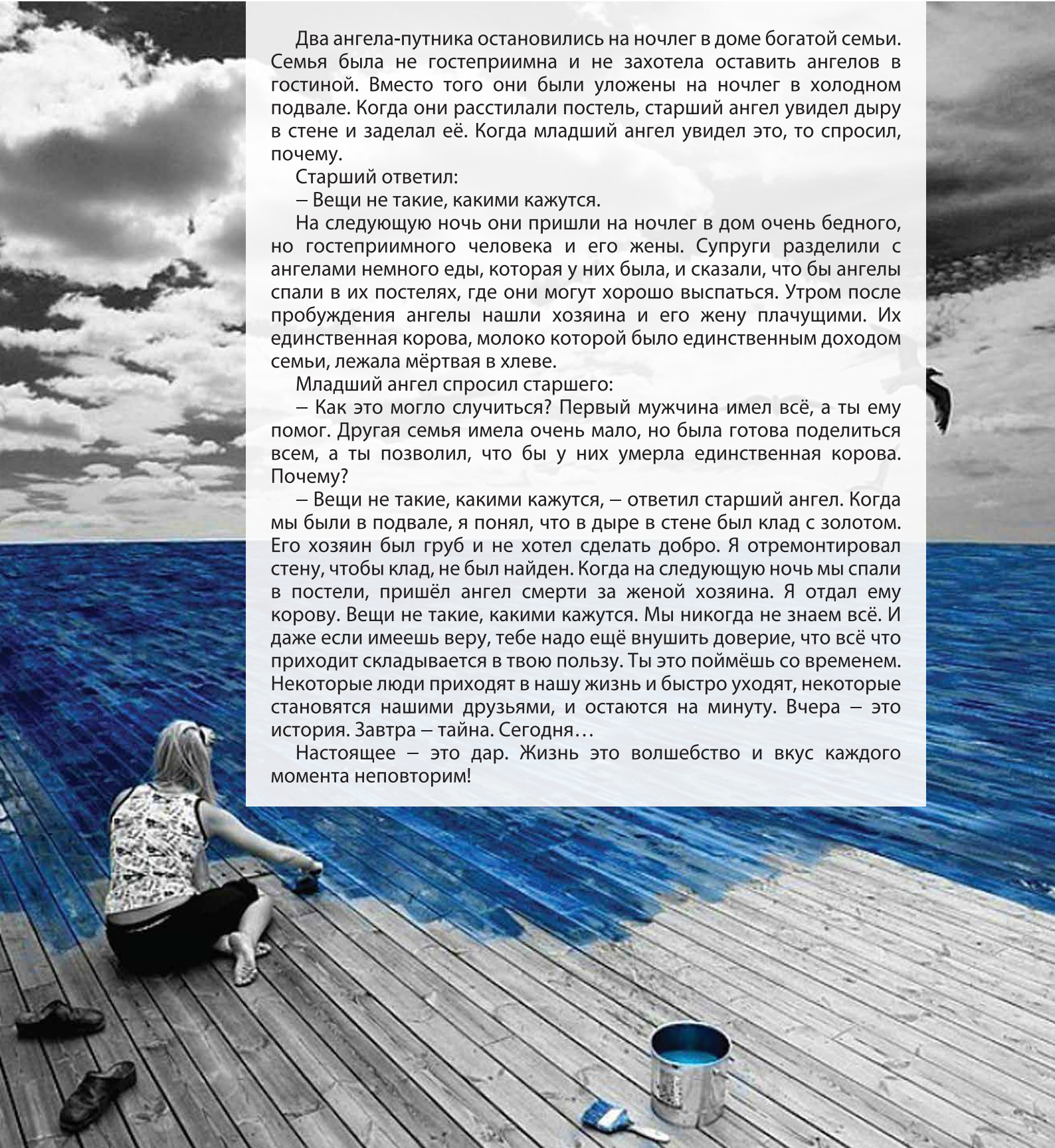
На следующую ночь они пришли на ночлег в дом очень бедного, но гостеприимного человека и его жены. Супруги разделили с ангелами немного еды, которая у них была, и сказали, что бы ангелы спали в их постелях, где они могут хорошо выспаться. Утром после пробуждения ангелы нашли хозяина и его жену плачущими. Их единственная корова, молоко которой было единственным доходом семьи, лежала мёртвая в хлеве.

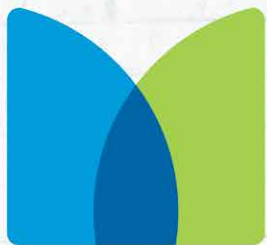
Младший ангел спросил старшего:

– Как это могло случиться? Первый мужчина имел всё, а ты ему помог. Другая семья имела очень мало, но была готова поделиться всем, а ты позволил, что бы у них умерла единственная корова. Почему?

– Вещи не такие, какими кажутся, – ответил старший ангел. Когда мы были в подвале, я понял, что в дыре в стене был клад с золотом. Его хозяин был груб и не хотел сделать добро. Я отремонтировал стену, чтобы клад, не был найден. Когда на следующую ночь мы спали в постели, пришёл ангел смерти за женой хозяина. Я отдал ему корову. Вещи не такие, какими кажутся. Мы никогда не знаем всё. И даже если имеешь веру, тебе надо ещё внушить доверие, что всё что приходит складывается в твою пользу. Ты это поймёшь со временем. Некоторые люди приходят в нашу жизнь и быстро уходят, некоторые становятся нашими друзьями, и остаются на минуту. Вчера – это история. Завтра – тайна. Сегодня...

Настоящее – это дар. Жизнь это волшебство и вкус каждого момента неповторим!





# MetLife

**044 494 13 43**

**0 800 305 301**

**www.metlife.ua**



**Ваш захист  
та фінансова  
впевненість  
у майбутньому**

Приватне акціонерне товариство «МетЛайф». Україна, 01032, м. Київ, вул. Жилинська, 110  
Ліцензія № АЕ 284405 від 13.03.2014 р. (переоформлена)



Частное Акционерное Общество «МетЛайф».  
Украина, 01032,  
г. Киев, ул. Жилянская, 110  
Тел.: 044 494 13 43/44, факс: 044 494 13 45,  
e-mail: office@metlife.ua  
0 800 305 301, 0 800 301 305  
( бесплатно со стационарных телефонов )  
Лицензия Госфинуслуг Украины АЕ 284405  
от 13.03.2014 (переоформленная)  
Срок действия лицензии с 24.10.2002.

[www.metlife.ua](http://www.metlife.ua)