НА СЛУЖБЕ У КЛИЕНТА

Страховой брокер готов делиться своими знаниями с клиентами о работе страховых компаний, особенностях продуктов ДМС, гражданского, налогового и страхового законодательства. Все это поможет вам сделать общение со страховщиками деловым и приятным, а впечатление от страхования только положительным!

Светлана Кузьмина

Заместитель генерального директора компании ООО «Страховые брокеры «АСТ»

Работа страхового брокера заключается не только в составлении страховой программы и ее размещении на страховом рынке, но и в персональной поддержке застрахованных по возникающим у них вопросам в период действия договора ДМС. Именно профессиональный страховой брокер помогает решать многие вопросы, в том числе и проблемные, в течение действия договора страхования. В этот период сотрудники брокерской компании получают от своих клиентов тысячи, десятки тысяч обращений по различным поводам и помогают найти оптимальное решение. Почему именно брокер может сделать верный и обоснованный выбор страховой компании, а также от какой головной боли он избавляет клиента, рассказывает Светлана Кузьмина, заместитель генерального директора компании ООО «Страховые брокеры «АСТ».

БРОКЕР ИЛИ АГЕНТ?

Нужно провести четкую границу между физическим лицом, выступающим в статусе агента, и профессиональным страховым брокером. Можно пояснить ее на реальном примере.

Почему вмешался именно брокер? Потому что работа брокера направлена на оказание дополнительной сервисной поддержки в период действия договора страхования. Помогая, брокер позволяет избежать неприятных моментов в процессе обслуживания всем участ-

Застрахованный сотрудник одной компании обратился за медицинской помощью в соответствии с договором ДМС. В процессе лечения врачом медицинского учреждения была допущена ошибка, повлекшая за собой у застрахованного лица серьезные проблемы со здоровьем и возможными дальнейшими финансовыми затратами — полученный диагноз в результате лечения выходил за рамки страховой программы. К решению проблемы подключился брокер и в досудебном порядке договорился по всем спорным моментам с клиникой. Клиника согласилась проводить дальнейшее лечение и взять на свое обеспечение застрахованное лицо до его полнейшего выздоровления.

никам договорной цепочки: страховщик — страхователь — застрахованное лицо — клиника. Также брокер старается не допустить социально-психологической напряженности, дополнительных финансовых затрат у застрахованных лиц, предпринимая все возможные действия и усилия. При этом брокер отвечает перед своими клиентами за предоставляемое качество обслуживания своей репутацией.

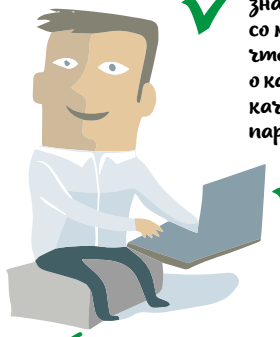
В описанной выше ситуации физическому лицу в статусе агента было бы достаточно проблематично разрешить и урегулировать проблему самостоятельно из-за отсутствия необходимых ресурсов: медико-экономической экспертизы и юридической поддержки. Скорее всего, были бы предложены стандартные решения проблемы по регламентам страховщиков. **Брокер может оперативно и грамотно отстоять интересы застрахованного лица в нестандартной ситуации.**

ПОЧЕМУ ИМЕННО СТРАХОВОЙ БРОКЕР?

Брокер имеет свои отличительные особенности от других участников страхового рынка.

Помимо программ и историй страховых компаний, необходимо знать и понимать законодательные положения в страховании — Гражданский Кодекс, Налоговой Кодекс, Правила страхования страховых компаний, постановления Минздрава, предписания ФССН. Такой объем информации необходим, прежде всего, для того чтобы минимизировать риски неполного или неточного составления договорных документов, не попасть под штрафные санкции налоговых органов, и, конечно же, своевременно получить качественную услугу или выплату при наступлении страхового случая.

Преимущества брокера:



- независим в своих суждениях
- знает рынок, имеет опыт работы со многими страховыми компаниями, что позволяет составить представление о каждом страховщике, его репутации, качестве услуг и многих других параметрах
- всегда знает о страховщиках больше, чем страхователь, и может ответить на главный вопрос, который решает для себя страхователь: «Как не ошибиться в выборе?»
- может сориентироваться во всех продуктах, программах, которые предлагает страховой рынок, и выберет то, что отвечает потребностям конкретного клиента

КРИТЕРИИ ВЫБОРА СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ БРОКЕРОМ

При работе по ДМС обязательно наличие:

- ✓ технической многоуровневой IT-поддержки клиента, желательно с мобильным приложением и личным кабинетом;
- ✓ многоуровневой поддержки в лице персональных кураторов, административного куратора, врача-куратора и круглосуточного диспетчерского пульта;
- ✓ широкой региональной сети филиалов/представителей;
- ✓ круглосуточной службы по оказанию медицинской помощи;
- ✓ собственной сети многопрофильных клиник;
- ✓ эксклюзивных отношений с известными лечебными учреждениями в России;
- ✓ возможности привлечения врачей уникальных специальностей, в том числе с использованием телемедицины для отдаленных районов;
- ✓ возможности подключить по экстренной помощи клиники, работающие в системе ОМС и др.

У каждого потенциального страхователя свои критерии выбора страховой компании: у кого-то требования к минимальным тарифам, а кто-то видит своим провайдером страховую компанию только из брендовой пятерки. А вот у страхового брокера несколько иной взгляд на выбор страховой компании.

Например, при выборе страховой компании по ДМС брокер обращает внимание на тот уровень сервиса, который сможет удовлетворить самого требовательного клиента, и оценивает скорость и простоту урегулирования спорной ситуации.

Например, заказчик-страхователь готов оплачивать максимально широкую по объему медицинских услуг программу и планирует пригласить в тендер из рейтинговой таблицы первую двадцатку страховщиков. Брокер же, несмотря на желание заказчика получить предложения с широкой медицинской программой от максимального количества страховщиков, порекомендует сократить выбор провайдеров. Помимо широкого спектра медицинских услуг, брокер уделит большое внимание и другим важным аспектам, которые в процессе действия страхового года будут также актуальны, как и перечень медицинских услуг. Заказчику же оценить и понять эти параметры самостоятельно будет нелегко.

Рассматривая работу страховщиков по программам добровольного медицинского страхования в регионах России, можно столкнуться еще с одной проблемой: не каждая страховая компания сможет предоставить и проконтролировать качественное обслуживание в регионах Российской Федерации. Поэтому брокер, рекомендуя того или иного страховщика, обязательно проводит работу по сбору информации, о возможных методах организации и контроля обслуживания застрахованных лиц в регионах РФ. Данная информация передается заказчику в едином тендерном заключении.

Как известно, спрос рождает предложение, в том числе и на рынке страховых услуг, где между страховщиками ведется жесткая борьба за клиента. Сделать правильный выбор поможет только независимый эксперт — страховой брокер, профессиональный участник страхового рынка.

Брокер не только выполняет оперативный контроль и решает административные вопросы, такие как контроль расчетов страховой премии по дополнительным соглашениям, контроль за выставлением счетов и другие. После вступления договора в силу у застрахованных сотрудников возникает много вопросов по взаимодействию со страховой компанией и лечебными учреждениями. При неразрешенных проблемах негатив адресуется HR-службе компании. Этого можно избежать, если привлечь профессионального страхового брокера, имеющего большой опыт работы по личному страхованию, в структуре которого есть отдел сопровождения, а сотрудники имеют, в том числе, и медицинское образование.

УСЛУГИ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

В процессе своей работы брокер по корпоративному страхованию (ДМС/НС/Жизнь/ММС) решает следующие задачи:

- проведение аудита существующего договора с дальнейшими рекомендациями, в том числе и по провайдерам-страховщикам;
- проведение тендера на следующий страховой период;
- сопровождение договора, что освобождает сотрудников HR или службы закупок от администрирования, общения по медицинской помощи с застрахованными сотрудниками;
- предоставление дополнительных нестраховых сервисных программ.

Страховой брокер АСТ
тел +7 495-660-45-05
hwww.ast-ins.ru