БРОКЕР — НЕ РОСКОШЬ, А СРЕДСТВО ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ!

Современный российский страховой рынок сложно себе представить без участия брокеров (в широком понимании их роли и спектра оказываемых услуг). Брокерская функция уже достаточно давно не ассоциируется исключительно с агентской (посреднической) деятельностью, что свидетельствует о том, что брокеры как субъекты страхового рынка успешно доказали свою уникальность и заняли почетное место в системе страховых взаимоотношений. Во многих аспектах брокеры выступают источниками уникальных знаний и адептами прогрессивных страховых практик.

Павел Эзрау

Независимый эксперт

Сегодня на помощь российскому бизнесу готовы прийти более 100 брокеров (Источник: ЕГРССД Банка России), которые предложат многообразие сервисов для организации любого масштаба — начиная от общего консалтинга по различным видам страхования и заканчивая проведением сложных риск-ориентированных исследований бизнес-процессов с последующей разработкой и размещением страховых программ в целях обеспечения стабильности и устойчивости бизнеса.

В бизнес-среде получила распространение практика передачи в управление брокеру портфеля договоров страхования и в целом страховой функции клиента (страхователя). С привлечением брокеров проводятся конкурсные процедуры среди страховых компаний, осуществляется качественная и количественная оценки рисков, структурируются сложные страховые/перестраховочные программы, осуществляется управление процессом урегулирования убытков с вовлечением лос-аджастеров, оценщиков и пр.

Является ли брокер «панацеей» и «одним окном» для корпоративного страхователя в его взаимоотношениях с субъектами страхового рынка и какие риски для бизнеса определяет специфика деятельности брокеров в России? На эти два ключевых вопроса призвана ответить данная статья, не претендуя на научность и исчерпывающий охват указанной проблематики.

Является ли брокер «панацеей» и «одним окном» для корпоративного страхователя в его взаимоотношениях с субъектами страхового рынка и какие риски для бизнеса определяет специфика деятельности брокеров в России?

Природе страхования присущи риски, которые сами по себе трудноуправляемы. Ведь зачастую обязательство страховой компании по выплате страхового возмещения обусловлено таким количеством факторов, что разобраться в них неспециалисту представляется крайне затрудни-

В ситуации, когда необходимая внутренняя экспертиза на стороне страхователя отсутствует, бизнес будет вынужден полагаться исключительно на добросовестность брокера.

тельным. И в этом вопросе экспертиза брокера может сыграть решающую роль, когда страхователь не располагает необходимыми компетенциями в области страхования.

Вне зависимости от поставленных перед брокером задач бизнес-заказчик руководствуется соображениями эффективности. Однако контроль каждого из параметров оказания брокерской услуги (цена/качество/объем/сроки и пр.) — вопрос отнюдь не тривиальный. Инструментарий таких замеров ключевым образом зависит от потребностей бизнеса и целей, поставленных перед брокером, и требует профессиональных компетенций и опыта от страхователя. В ситуации, когда необходимая внутренняя экспертиза на стороне страхователя отсутствует, бизнес будет вынужден полагаться исключительно на добросовестность брокера. Очевидно, что такой дисбаланс рано или поздно может привести к нарушению интересов заказчика — снижению качества сервиса, росту расходов, повышению рисков.

Другим примером дисбаланса является использование системы договорных отношений с заложенным в нее прямым или косвенным конфликтом интересов. Например, когда перед брокером ставится задача по снижению расходов на страхование, при этом сам он получает комиссионное вознаграждение в виде процента от страховой премии, которую необходимо снизить.

Заказчик, поручая брокеру размещение риска в перестрахование, может не иметь прямых договорных отношений с ним или подписать лишь рамочное соглашение, которое не способно в полной мере стимулировать брокера на качественное распределение риска и формирование оптимальной панели рынков по разумной цене. Используемый механизм также не способен предоставить заказчику гарантий полноценного процесса и благополучного исхода урегулирования убытков.

Применение бизнес-заказчиками инструментов управления стоимостью и качеством брокерских услуг, таких как вознаграждение за успех (success fee), альтернативное консультирование (second opinion) и фиксированное вознаграждение для отдельных решений (flat fee) все еще не является общепринятой практикой.

Применение бизнес-заказчиками инструментов управления стоимостью и качеством брокерских услуг все еще не является общепринятой практикой.

Такое положение дел не способствует созданию конкурентной рыночной среды и развитию рынка брокерских услуг, что в конечном итоге отрицательно сказывается на бизнесе.

Законодательство также не на стороне рынка и бизнеса. Законотворческая деятельность в области регулирования брокерской деятельности находится в начале пути, и сегодня интересы бизнеса в части взаимоотношений с брокерами слабо защищены, несмотря на то, что брокер по закону призван защищать прежде всего интересы страхователя. Имеют место очевидные конфликты интересов, управлять которыми остается только бизнесу, приобретая опыт на собственных ошибках, которые порой достаются достаточно высокой ценой.

Для создания сбалансированной системы взаимоотношений между бизнесом и профессионалами страхового рынка бизнес-сообществу, вероятно, стоит задуматься об объединении усилий для оказания влияния на процесс трансформации рынка страхования.

Вопросы разработки рыночных стандартов оказания брокерских услуг, транспарентности ценообразования и использования релевантных показателей эффективности брокерского сервиса — это те зоны внимания, которые крайне интересны бизнес-сообществу в целях наилучшей защиты его корпоративных интересов.