

окончила Пермский Государственный Университет в 1986 году. В страховую отрасль пришла в 2008 году, начав работать над экспериментальным проектом по развитию агентской сети в страховой компании «АИГ Лайф Россия». Впоследствии отвечала за развитие совместного бизнеса с ключевыми брокерами в «Дженерали ППФ Страхование жизни». С 2012 года возглавляет Департамент партнерских продаж в РРГ Страхование жизни.

Фото: PPF Страхование жизни

В первом полугодии 2014 года доля брокерского канала в объеме продаж PPF Страхование жизни составила около 8%, а несколько лет назад этот показатель был выше, - в последние годы страховая компания активно наращивает собственную агентскую сеть. Между тем, директор департамента партнерских продаж РРГ Страхование жизни Елена Кокоева считает, что страховые брокеры оказывают неоценимую роль в продвижении продуктов страхования жизни в России, особенно в регионах.

«Современные страховые технологии»: Насколько важную роль в продвижении страховых продуктов вашей компании играет сотрудничество со страховыми брокерами?

Елена Кокоева: Стратегией РРГ Страхование жизни определен динамичный рост агентской сети как основного канала дистрибуции. Но и брокерский канал продаж не менее важен для развития компании. Сотрудничество с партнерами для нас очень интересно, как с точки зрения бизнеса, так и с точки зрения повышения узнаваемости бренда. В первую очередь потому, что брокеры имеют офисы, подразделения в самых разных регионах страны, где компания пока не имеет собственных агентств.

С некоторыми брокерскими компаниями мы начали строить общий бизнес в 2002 году. По пра-

ву можно отметить, что именно такие партнеры одними из первых предложили нашим клиентам полисы долгосрочного страхования жизни. И сегодня эти компании являются нашими ключевыми брокерами, развивают страховой бизнес, популяризируют идею страхования жизни. Долгосрочность и серьезность совместной работы доказывает и тот факт, что множество клиентов брокерских компаний уже получили выплаты по факту окончания своих накопительных программ.

**«ССТ»:** Как вы оцениваете качество услуг российских компаний-страховых брокеров?

**Е.К.:** Качество брокерских услуг во многом зависит от самого брокера. В то же время – и от стра-

## PPF Страхование жизни

основана в 2002 году (ранее работала в России под брендами Generali PPF Страхование жизни и «Чешская страховая компания»). Основные направления деятельности компании: накопительное, смешанное и пенсионное страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней. Страховые программы реализуются через собственную агентскую сеть, банки, а также через партнеров – российские компании. Собственная агентская сеть – это 85 агентств, работающих на территории России, и более 4500 финансовых консультантов.

ховой компании, на страховщике лежит ответственность в выборе партнера и его поддержке.

Есть брокеры, которые специализируются на продаже услуг в области страхования жизни. Такие компании имеют собственные центры обучения и специалистов, которые занимаются сопровождением полисов клиентов, работают

С некоторыми

компаниями мы

начали строить

брокерскими

общий бизнес

праву можно

в 2002 году. По

отметить, что

партнеры одними

клиентам полисы

именно такие

из первых пред-

ложили нашим

долгосрочного

страхования

жизни.

с соблюдением классических технологий бизнеса. Чаше всего это высокопрофессиональные финансовые консультанты, их опыт работы на рынке страхования в России – более десяти лет, и это, несомненно, находит отражение в качестве предоставляемых ими услуг. Мы получаем только положительные отзывы от клиентов о работе таких партнеров.

Кроме того, есть брокеры, которые не имеют опыта продаж продуктов страховых

или финансовых услуг, но имеют большой клиентский портфель со своей продуктовой линейкой и профессиональную продающую сеть. Качество услуг такого типа партнеров в области финансового консалтинга во многом зависит от помощи и поддержки страховщика. Наша задача предложить таким брокерам правильную технологию запуска, инструменты, процессы, которые позволят им быстро начать формировать свой клиентский портфель по страхованию

жизни и качественно его сопровождать.

У нас есть еще один тип компаний-партнеров. Я говорю о специализированных брокерах, которые помогают своим клиентам в вопросах персонального финансового планирования и эффективного управления денежными средствами с помощью различных инвестици-

> онных стратегий и инструментов. С помощью наших страховых продуктов такие партнеры расширяют перечень предлагаемых услуг своим клиентам. Тут важно, чтобы финансовые консультанты брокера хорошо понимали идею, место и преимущества программ накопительного страхования жизни как фундамента финансовой безопасстрахователей. ности Тогда брокеры могут предложить клиентам комплексный подход в управлении финансами,

обеспечив их защитой от непредвиденных и ожидаемых рисков. Нашей задачей в сотрудничестве с таким партнером является обучение финансовых консультантов.

Каждый раз, начиная сотрудничество с новым партнером, мы понимаем, что должны предложить ему готовую модель бизнеса, учитывающую его специфику, опыт, структуру, профиль клиентов. Как показывает практика, мы успешно справляемся с этими задачами. Электронные курсы обучения,

вебинары, тренинги для любого типа компаний-партнеров, современная система электронного документооборота, которая упрощает процесс запуска продаж, минимизирует ошибки и ускоряет процесс коммуникации с партнером и клиентом, – все эти инструменты позволяют сделать наше взаимодействие максимально эффективным. Если брокер адаптирует нашу технологию и процессы и внедряет в свою систему работы,

то в высоком качестве услуг, предоставляемых нашим клиентам, можно быть уверенным.

«ССТ»: Каков ваш прогноз по развитию накопительного страхования в России? Какую роль в развитии этого направления играют брокеры?

**Е.К.:** Развитие накопительного страхования можно сравнить с процессом, когда требуется сбросить с горы

глыбу большого размера... Поначалу огромный камень сложно даже сдвинуть с места, но, если использовать разные подходы, приложить достаточное количество усилий и терпения, он понесется вниз с огромной скоростью. Пока страховым компаниям в сотрудничестве с финансовыми консультантами удалось только сдвинуть камень под названием страхование жизни «с мертвой точки», раскачать его. Во многом благодаря тому, что государство активно подключается к этому процессу.

В перспективе страхование жизни, как необходимая финансовая услуга, займет еще более достойное место на страховом рынке, когда будут реализованы озвученные государством инициативы, например, по введению налоговых льгот, возрастет доверие населения к отрасли и страховым компаниям.

В первом полугодии 2014 года рынок страхования жизни показал серьезный рост – около 30%. Ожидается, что и во втором по-

Качество брокер-

ских услуг во мно-

гом зависит от

самого брокера.

В то же время -

и от страховой

компании, на

страховщике

ственность в

лежит ответ-

выборе партнера

и его поддержке.

лугодии рынок страхования жизни продолжит расти за счет роста доли продуктов классического и инвестиционного страхования, на фоне снижения банкостраховароста ния. Сейчас к гражданам России приходит понимание того, обеспечение и самостоятельное формирование накоплений, в том числе, пенсионных, ответственность

дого человека. Нельзя в этом смысле полностью полагаться на государство или работодателя.

Роль брокеров, специалистов в области продажи услуг страхования жизни заключается в продвижении этой идеи и индивидуальной работе с каждым клиентом. В России сегодня крайне мало профессиональных кадров в этой сфере услуг. Роль брокеров в продвижении продуктов страхования жизни сложно переоценить.

**«CCT»:** Есть ли какие-то проблемы во взаимодействии со страхо-

выми брокерами, которые вы могли бы отметить?

**Е.К.:** Брокер – это независимый партнер страховой компании. В этом есть свои плюсы и свои минусы. К сожалению, мы сталкиваемся с ситуациями, когда компании-партнеры меняют вид своей деятельности и продуктовую политику или вообще уходят с рынка. Для страховой компании это может повлечь серьезные репутационные риски. Важно вовремя среагировать. В подобных ситуациях

В России сегодня

крайне мало про-

фессиональных

сфере услуг. Роль

движении продук-

тов страхования

брокеров в про-

жизни сложно

переоценить.

кадров в этой

наша ответственность, как страховщика, заключается в обеспечеклиентов сервисом силами страховой компании или передачи портфеля другому брокеру, во избежание возникновения трудностей у нашего клиента.

Начиная совместный бизнес, мы обеспечиваем своего партнера необходимой оперативной отчетностью и ин-

формационной поддержкой, чтобы брокер мог выстроить эффективную систему взаимодействия с каждым клиентом и демонстрировал высокое качество услуг.

«ССТ»: Какая доля в объеме продаж вашей компании приходится на канал «страховые брокеры», и какова доля в общем объеме продаж других каналов дистрибуции?

**Е.К.:** В первом полугодии 2014 года доля брокерского канала составила около 8% от общего объема продаж. Несколько лет назад доля брокерского канала была

выше, снижение связано с тем, что в последнее время наша страховая компания очень активно развивает собственную агентскую сеть, и я горжусь бизнес-результатами своих коллег – около 84% суммарной годовой премии.

Сборы агентского канала в первом полугодии 2014 года увеличились на 27% по сравнению с аналогичным периодом 2013 года. Это хороший ориентир для наших компаний-партнеров и свидетельство потенциального роста рынка страхования жизни.

> «**ССТ**»: Как вы считаете, есть ли необходимость в создании СРО страховых брокеров?

**Е.К.:** Да, безусловно. Хотя все работают на одном рынке, без профессионального единения этот бизнес будет развиваться стихийно, что несет в себе риски для всех игроков страхового рынка.

В рамках профорганизаций необходимо обмениваться лучшим опытом и идеями по совершенствованию работы страхоых брокеров, создать общую базу данных, если речь идет о борьбе с мошенничеством в этой сфере, инициировать необходимые законодательные изменения. Рынок накопительного страхования жизни сегодня в России находится в стадии формирования, поэтому мнение профессионалов страховой отрасли важно и востребовано, в том числе при формировании законодательной базы.