Сергей Мартыненко,
начальник управления расчетных проектов дирекции расчетного бизнеса «Альфа-Банка»

Инновационные расчетные решения для страховых компаний

«Альфа-Банк» предложил решения, позволяющие экономить операционные расходы при обслуживании агентской сети страховых компаний.

Решить проблемы

Как известно, страховые компании постоянно ищут возможности оптимизировать процессы управления выплатами агентских комиссий. Не секрет, что это одна из самых непростых сфер деятельности страховщика. Агенты хотят получать комиссию как можно скорее, желательно – сразу после заключения договора страхования. Ресурс бухгалтерии страховой компании обычно ограничен, в том числе, и ресурс касс на выдачу комиссий. Таким образом, при большом количестве страховых агентов процесс расчета комиссионного вознаграждения может быть сопряжен с существенными трудозатратами и, соответственно, с определенным снижением рентабельности деятельности страховщика.

У страховщиков существует еще одна проблема – прием страховых взносов наличными, а они могут достигать нескольких сотен тысяч рублей. Агенты должны в течение трех дней сдать собранные взносы в кассу страховой компании, однако три дня ходить с такими деньгами небезопасно. Агент может полученные взносы потерять, забыть, у него их могут отобрать или украсть. Но бывают сложности и другого порядка. Например, как должен поступить агент, который, придя к клиенту подписывать договор страхования, узнает, что у клиента нет необходимой суммы наличными и он намерен рассчитаться банковской картой? В таком случае страховщики однозначно заинтересованы переложить часть данного функционала на партнеров, которым свойственно решать задачи организации расчетов в силу своей профессиональной деятельности. Я имею в виду банки.
«Альфа-Банк» имеет очень большой опыт сотрудничества со страховщиками, что позволяет ему хорошо понимать технологии их работы, их проблемы и задачи. Банк постоянно работает над расширением и улучшением предлагаемого спектра услуг в расчетно-кассовом обслуживании. Кроме традиционных банковских инструментов для расчетов – расчетно-кассового обслуживания (РКО), пакетов услуг, зарплатных проектов, продуктов «cash management» – банк разработал и предоставляет ряд новых расчетных решений:

- комплексное РКО страховых агентов
- самоинкассация страховых агентов с использованием локальных карт
- эквайринг телефонного центра.

Рассмотрим эти продукты подробнее.

Комплексное РКО страховых агентов

Одним из наиболее распространенных каналов продаж в страховом бизнесе является агентская сеть. Продавцов страховых продуктов глобально можно разделить на две группы: это страховые агенты, работающие на агентском договоре как физические лица, и агенты, зарегистрированные как индивидуальные предприниматели.
Вне зависимости от категории агентов компания предъявляет ряд определенных требований к процессу выплаты комиссий. Это автоматизация, стандартизация и управляемость, единые стандарты для головной компании и филиалов, минимальные расходы по перечислению комиссий, удобство и оперативность для агентов. Понимая эти потребности, в «Альфа-Банке» разра-

ботали продукт комплексного РКО страховых агентов.

Комплексность РКО подразумевает, что по необходимости банк откроет счета и выпустит дебетовые карты как для агентов – физических лиц, так и для агентов – индивидуальных предпринимателей. Решение позволяет компании централизованно осуществлять выплату комиссионного вознаграждения страховых агентов на расчетные счета индивидуальных предпринимателей, а в дальнейшем без участия страховых агентов осуществлять перевод средств на их текущие счета как счета физических лиц. Они могут быть открыты как в «Альфа-Банке», так и в любом другом банке. Если страховые агенты открывают текущий счет физического лица в «Альфа-Банке», то для этого нет необходимости идти в отделение банка: страховая компания централизованно предоставляет в банк данные для открытия счета в электронном виде. А расчетный счет индивидуального предпринимателя страховым агентам предлагается открыть за один визит в банк. Со счета страховой компании комиссия перечисляется на расчетный счет частного предпринимателя и затем транзитом на счет физического лица.

Кроме организационных, предложенная технология имеет дополнительные стоимостные преимущества. Просто открыть счет для ИП стоит порядка 1,5 – 2 тыс. рублей плюс дополнительные затраты на оплату удаленного доступа к счету для получения выписок, ведения счета и совершения прочих необходимых операций. Ежемесячные затраты составят еще около 1 тыс. рублей.

В предложенной схеме ИП вообще не несет никаких расходов. Страховая компания платит согласованную с банком комиссию, которая существенно меньше обычных расходов. Взамен она получает возможность заранее передать данные для открытия счетов в электронном виде и согласовать график визитов страховых агентов, что значительно ускоряет и упрощает процедуру открытия счетов индивидуальных предпринимателей.

При этом оформить документы для открытия счета индивидуального предпринимателя возможно в каждом городе, где работают дополнительные офисы «Альфа-Банка».

Страховые агенты после зачисления комиссионного вознаграждения на текущий счет физического лица могут воспользоваться деньгами в личных целях.

Счета открываются для всех страховых агентов, сотрудничающих с данной компанией. При этом все счета открываются централизо-

вано. Страховая компания по мере необходимости направляет единый реестр всех нуждающихся в открытии счета агентов по системе «Альфа-Клиент On-line». На основании реестра банк централизовано открывает все счета. Дебетовые банковские карты, которые выпускаются для каждого агента, также выдаются централизовано в отделениях банка или страховщика. Этот процесс может быть согласован со страховой компанией.
Особые преимущества от сотрудничества с «Альфа-Банком» получают крупные страховые компании, имеющие филиалы и представительства во многих регионах России. Агент может снять наличные в широкой банкоматной сети «Альфа-Банка» и банков-партнеров («Промсвязьбанк», «МДМ Банк», «Мастер Банк», «Инвестбанк», «Уральский банк реконструкции и развития») практически в любом городе России. Всего насчитывается около 2500 банкоматов «Альфа-Банка» и более 4400 банкоматов банков-партнеров, работающих без дополнительной комиссии.

Фото: Ксения Середа

Самоинкассация с использованием локальных карт

Страховым компаниям при продаже своих продуктов физическим лицам приходится нести расходы по обслуживанию наличного денежного оборота, поскольку традиционно клиенты предпочитают расплачиваться наличными. Организация кассовых узлов в офисах продаж, расходы на инкассацию наличных денежных средств и заработную плату кассиров, реализация необходимых мер безопасности представляют собой наиболее высокие издержки и риски.
В «Альфа-Банке» реализована локальная корпоративная карта «Альфа-Cash», которая позволяет вносить деньги на счет компании самостоятельно, без участия кассира, через ближайший банкомат «Альфа-Банка». Вносить собранные страховые премии агенты смогут круглосуточно, без выходных, в режиме реального времени в банкоматах с «cash in»

устройствами. Так, наличные денежные средства, внесенные страховым агентом во Владивостоке, будут доступны на расчетном счете страховой компании в Москве в считанные минуты.

Карты «Альфа-Cash» централизовано выпускаются к расчетному счету страховой компании для ее представителей и страховых агентов. Режим использования такой карты ограничен – только внесение наличных денежных средств. Снять наличные денежные средства со счета компании или провести операции перечисления со счета страховой компании на какой-то другой счет они не позволяют. Выпуск карт «Альфа-Cash» ни количеством, ни регионами не ограничен. Эти карты именные, они имеют уникальный номер, что позволяет идентифицировать поступления платежа от того или иного агента. Кроме того, такой платеж позволяет фиксировать дату и время платежа, что очень важно в поддержании платежной дисциплины страховых агентов. Карты могут без каких-либо ограничений выдаваться агентам. Подчеркну, что каждому страховому агенту можно выдать карту «Альфа-Cash».

Это решение может быть востребовано не только страховыми компаниями, но и страховыми брокерами, которые также используют региональных агентов при продаже страховых полисов.

Эквайринг телефонного центра

Для тех ситуаций, когда оплата страхового полиса наличными нежелательна (например, слишком крупная сумма) или невозможна (клиент готов платить только банковской картой), «Альфа-Банк» предлагает уникальный сервис – «Эквайринг телефонного центра». Предположим, агент приходит к клиенту оформлять договор страхования, и тут неожиданно выясняется, что клиент планирует оплатить страховой взнос только банковской картой. Обычно такая ситуация приводит к переносу заключения договора, а это неприятно и клиенту, и агенту, так как приводит к потерям времени для всех участников сделки. Сервис «Эквайринг телефонного центра» позволяет получить оплату за полис банковской картой при визите агента к клиенту домой или в офис. При этом сотруднику страховой компании не надо иметь с собой переносной платежный терминал – транзакция совершается по телефону с соблюдением установленных банком правил безопасности. Агент – или клиент – звонит в колл-центр страховой компании и сообщает, что договор будет опла-

чен банковской картой. Сотрудник колл-центра водит номер банковской карты так же, как при оплате картой в интернет-магазине, и с карты клиента списывается указанная сумма (при этом пин-код не используется). Подтверждение платежа клиенту приходит в виде SMS-сообщения (если включена услуга SMS-информирования к карте). Для технической реализации услуги «Эквайринг телефонного центра» страховой компании необходимо подписать дополнительное соглашение к стандартному договору эквайринга и установить несложное программное обеспечение, которое предоставляется банком.

Перспективы перехода на электронный документооборот и развитие интернет-технологий делают возможным удаленное обслуживание клиентов. Передавая банкам функции по организации наличных и безналичных расчетов, страховые компании получают возможность роста своего бизнеса без значительного увеличения операционных издержек.