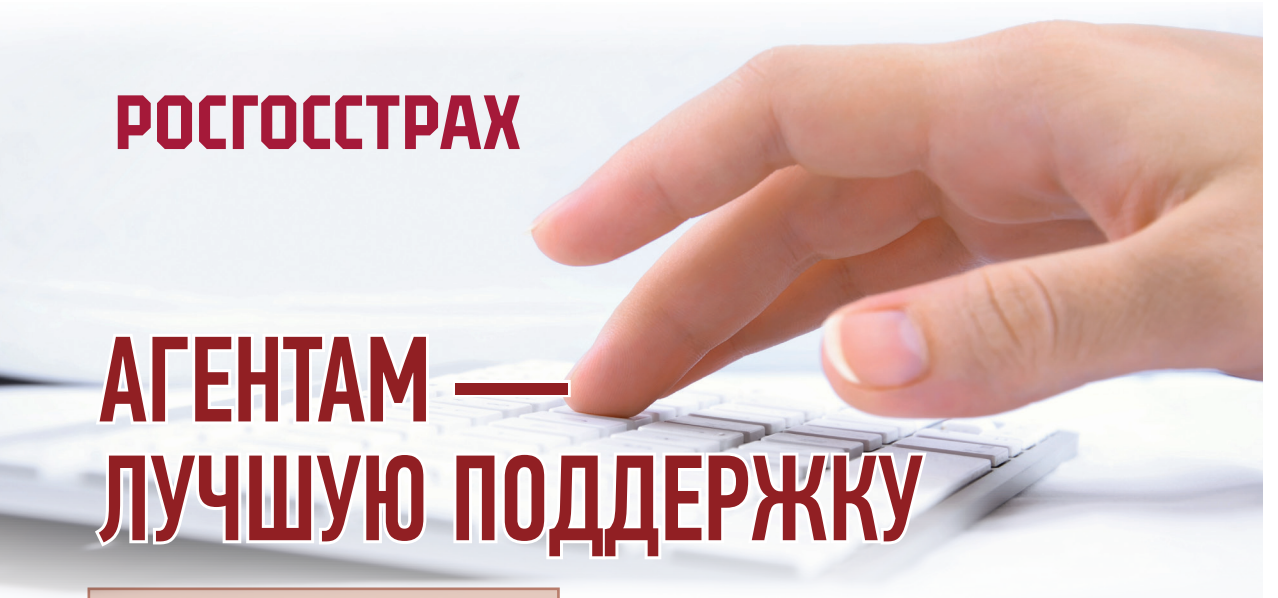

РОСГОССТРАХ

АГЕНТАМ — ЛУЧШУЮ ПОДДЕРЖКУ

Организации работы страховых агентов в нашей компании уделяется первостепенное внимание. Потому что «Росгосстрах» исторически агентская компания — агенты всегда были для нее главным ресурсом и достоянием.

Агенты «Росгосстраха» — самая многочисленная и очень уважаемая категория работников, число которых составляет порядка 30 тысяч. Золотой фонд агентского корпуса — госстраховцы, которые отдали десятилетия жизни работе по обеспечению наших сограждан надежными и доступными программами страховой защиты здоровья, имущества и гражданской ответственности.

Страховые агенты выполняют важнейшую социальную миссию, служат ключевым связующим звеном между страхователем и страховой компанией. Именно благодаря нашим агентам «Росгосстрах» нередко характеризуется как самая народная компания, способная удовлетворить потребности в страховой защите и горожанина из столицы, и жителя отдаленной деревеньки.

Мы доверяем своему агенту, считаем, что он — самый главный в нашей компании. Мы оснащаем их современными технологиями, предлагаем новые продукты, платформы и условия для взаимодействия, чтобы и опытному агенту, и только пришедшему в профессию было комфортно, приятно и выгодно работать именно с «Росгосстрахом».

В нынешнем году руководство компании в максимально короткие сроки приняло решения, позволившие страховым агентам выполнять свои обязательства перед действующими и потенциальными страхователями, даже если они были ограничены в передвижении и соблюдали все предписанные меры безопасности.

Совместно с партнерами была организована «горячая линия», где агенты «Росгосстраха» могли бесплатно получить юридические консультации о правах и обязанностях граждан в условиях пандемии, или предоставить информацию о принятых в том или ином регионе ограничениях и др.

Для нас сегодня крайне важно сделать так, чтобы нашему страховому агенту было удобно, просто и быстро работать. Мы видим в агентском канале рост, ожидаем, что он будет еще больше. У нас реализована

централизованная система набора, совершенствуется система обучения агентов. Постоянно работаем над тем, чтобы помочь впервые пришедшим в профессию агентам закрепиться. Важно, чтобы они поняли, что могут зарабатывать достойные деньги.

Но мы постоянно напоминаем страховым агентам и о важности строжайшего соблюдения всех требований в части обеспечения достоверности клиентских данных, которые вносятся в страховую документацию. Не секрет, что на рынке в целом существует проблема периодической «утери» клиентских данных, когда не все агенты и не всегда вносят максимум корректной информации. В этой связи в компании, с одной стороны, регулярно проводятся внутренние оперативные проверки, а с другой — организуются стимулирующие мероприятия, направленные на укрепление заинтересованности агентов в предоставлении корректных данных.

Безусловно, диджитал в будущем может сделать более эффективной поддержку агентов, но сам агент останется ключевым каналом для страхования в целом, для «Росгосстраха» — особенно. Наши агенты доходят до клиента там, где и гаджеты порой не работают. Благодаря интернету можно получить ответы на вопросы, сравнивать продукты, быстрее совершать многие действия. Но остается неизменным одно — это необходимость личного контакта, внимания и доверия между страховой компанией и клиентом. Вот в чем агент останется незаменимым. Мы можем, благодаря диджитал и новым технологиям, давать лучшую поддержку агентам — в этом мы видим область для будущих изменений.

Важную роль здесь может сыграть регулирование деятельности страховых агентов: оно адекватно и соответствует текущей рыночной ситуации и тенденциям. Размещенные на сайтах страховых компаний реестры страховых агентов, на наш взгляд, достаточны для получения необходимой информации. Важно только, чтобы она была достоверной, чтобы страхователь был уверен, что он взаимодействует именно с

Константин Антонов

Руководитель блока регионального бизнеса ПАО СК «Росгосстрах»

представителем конкретной компании, а не подставным лицом.

Мы поддерживаем решения Банка России, направленные на совершенствование страхового рынка. Мы считаем важным разработку и утверждение единых стандартов деловой этики для страховых агентов и их сертификацию. В частности, логично принятие положения о том, чтобы база страховых договоров оставалась у страховой компании в случае ухода агента, поскольку, например, в западных компаниях и странах она является собственностью страховой компании.

Выступая за цивилизованные методы конкуренции, в том числе между агентами разных компаний, мы считаем недопустимой практику черного пиара, распространения агентами недостоверных данных о той или иной компании.

Свою позитивную роль может сыграть сертификация агентов. Такая практика будет содействовать повышению квалификации страхового агента, его ответственности перед клиентами и своей компанией, снижению случаев мошенничества и недобросовестной конкуренции.