

ЛУЧШАЯ ПАРА СЕЗОНА

От эффективного взаимодействия страховщика и брокера выигрывает, в первую очередь, клиент. Ведь только при этом условии он может рассчитывать на правильно подобранное и структурированное страховое покрытие и грамотную защиту от рисков. Президент компании AIG в России Роман Тихоненко рассказал о том, как в этой глобальной компании выстроен контроль за коммуникациями с посредниками.



Современные страховые технологии:
AIG — одна из крупнейших страховых компаний в мире. Как организовано ваше взаимодействие со страховыми брокерами в России?

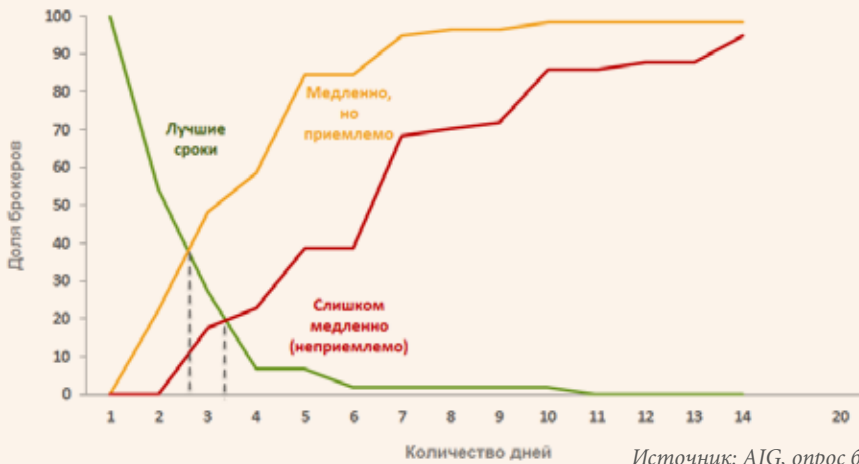
Роман Тихоненко: Мы работаем с небольшим количеством посредников, в России их порядка 20–25, в странах СНГ 10–12. Остальные просто не приносят нам профильный бизнес, а мы не всеядная компания. Зачастую это мелкий разрозненный бизнес с повышенным риском. Мы

понимаем, что его обработка займет много времени, и при небольшой страховой премии рентабельность окажется нулевой или даже уйдет в минус. Поэтому мы установили пороговые значения страховой премии.

ССТ: Вы совсем не принимаете малый бизнес?

Р. Т.: Мы готовы рассматривать малый бизнес, но только в том случае, если он носит организованный, системный характер. Но под массовую схему мы скорее раз-

Респонденты ожидают получить финальное предложение не более чем за 3,5 дня



Источник: AIG, опрос брокеров

работаем какой-то калькулятор, которым страховые брокеры смогут пользоваться самостоятельно.

ССТ: Как выстроено взаимодействие с теми, кто прошел строгий отбор?

Р. Т.: Скорость и качество ответа со стороны страховщика, полнота и качество предоставляемой информации со стороны брокера, а также обратная связь (feedback) от клиента на предложение страховой компании — это предмет вечной дискуссии между страховщиком и брокером. Одни долго отвечают на запрос, другие эти запросы плохо формируют, дают недостаточно информации. Мы эту проблему видим и стараемся контролировать.

Внутри компании подписано соглашение о качестве предоставления услуг страховым партнерам. Это требование по скорости котировок: наши андеррайтеры должны соблюдать определенные сроки по ответам продавцам и брокерам. Ведь именно эти сроки — типичная проблема для страховой компании.

ССТ: Предлагаая свои услуги, брокеры, прежде всего, подчеркивают свой высокий профессионализм и глубокое знание предмета. Соответствует ли это действительности?

Р. Т.: Российский рынок брокеров очень неоднородный. Да, около 10 брокеров действительно обладают высокой квалификацией, понимают страхование и перестрахование, у них «правильная» деловая этика. Я обращаю внимание на этот фактор, потому что есть на рынке и брокеры, которые вроде бы работают с крупными клиентами, заключают интересные договоры, но деловая этика у них хромает.

ССТ: Может ли страховая компания как-то повышать квалификацию брокера? Например, проводить мастер-классы, обучение, какие-то информационные семинары?

Р. Т.: Я никогда не видел пользы от профессиональных стандартов. Рынок не продвинешь вперед, пока он сам органично не перейдет на новый этап развития.

Мы, со своей стороны, обучаем брокеров из России и СНГ, прежде всего, новым продуктам и новациям в старых продуктах. Особое внимание при этом уделяем изучению особенностей в комплексном экологическом страховании, киберрисков, ответственности проектировщиков и т. д. Такие мероприятия нужны, потому что они улучшают коммуникацию с брокерами, позволяют нам говорить с ними на одном языке.

С глобальными брокерами такой проблемы не возникает. Они следят за качеством своего персонала, за его обучением. У российских брокеров при хорошем знании правил и порядка заключения договора часто отсутствует опыт урегулирования сложных убытков. Из-за этого иногда возникают сложности в коммуникациях.

Кроме обучения мы проводим исследование удовлетворенности взаимодействием с брокерами, что помогает выявить сложности во взаимоотношениях. Результаты последнего исследования подготовлены всего несколько недель назад: мы получили более 100 ответов из России и стран СНГ относительно качества нашей работы и эффективности взаимодействия с брокерами по таким аспектам, как выпуск полиса, помощь в продаже и пр.

ССТ: И какие это ответы?

Р. Т.: Мы посчитали число брокеров, которым нравится работать с нами и кто не удовлетворен работой с нами. Последняя группа составила 7 % от общего количества опрошенных.

Основными претензиями к нам были как раз несвоевременные ответы, редкие встречи для обсуждения взаимодействия, непонятные и нечетко сформулированные риск-аппетиты, не всегда полная коммуникация по продуктам и пр.

Большинство брокеров — 55 % — оценивают сотрудничество с нашей компанией как очень позитивное. В качестве наибо-

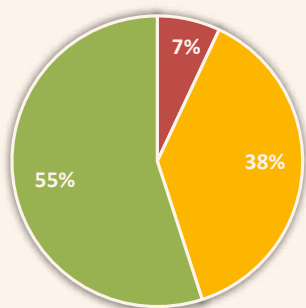
лее весомых преимуществ они отмечали надежность страховщика, качество сервисов и опыт специалистов, в том числе с технической стороны, широкую линейку продуктов, а также возможность использовать нашу глобальную сеть присутствия.

Сейчас российские компании все более активно открывают предприятия вне территории России. Чтобы застраховать их риски с учетом особенностей правовых норм государств, где они расположены, необходимо взаимодействовать с глобальным страховщиком. Мы все больше и больше выпускаем международных полисов: в России или в другой стране выпускается так называемый мастер-полис, а в странах присутствия — параллельно локальные полисы.

ССТ: А нужен ли брокер вообще для такой компании, как ваша?

Р. Т.: Брокер работает непосредственно с клиентом, ему он прежде всего и нужен! Клиент должен выбрать наиболее верное страховое покрытие, структурировать его вместе с брокером, правильно организовать взаимодействие со страховщиком. По сути, если правильно выбран брокер, то он способен получить более гармоничное предложение для клиента. Я подчеркиваю, не дешевое, а гармоничное — это баланс цены и объема покрытия. Мы со многими клиентами работаем напрямую. Но брокер нужен клиенту, чтобы сравнить условия страхования и цены. Сравнить не дилетантски, а профессионально!

Отношение страховых брокеров к сотрудничеству с AIG



- Негативное
- Нейтральное
- Очень позитивное

Источник: AIG, опрос брокеров

Драйверы лояльности брокеров



Источник: AIG, опрос брокеров

Некоторые компании-клиенты занимают очень здоровую позицию. По некоторым простым продуктам, где легко можно сравнить условия покрытия (каско, ОСАГО, ОС ОПО), решения принимают отделы закупок, отделы страхования, риск-менеджеры. По сложным видам, когда невозможна экспертиза внутри компании-клиента, они пользуются услугами профессиональных страховых брокеров. В рамках того же D&O вариантов страхового покрытия может быть множество. Нужно сформулировать пожелания клиента, перевести их на профессиональный язык страхования. Андеррайтер, как хирург высокой квалификации — проводит самую ответственную часть операции. Всю подготовку к операции осуществляют ассистенты и помощники. Так же и брокеры готовят материал для принятия решения андеррайтером.

ССТ: С каким количеством брокеров работает AIG в Европе?

Р. Т.: Все зависит от развитости рынка. Например, в Великобритании мы работаем с несколькими сотнями брокеров. Но там развитый страховой рынок...

ССТ: Есть ли особенности, которые характерны именно для работы российских брокеров?

Р. Т.: В России наблюдается высокая концентрация брокерского бизнеса.

Это связано с тем, что основные страховые премии генерируют крупные и крупнейшие предприятия, а их количество ограничено. Страховые брокеры прилагают огромные усилия, чтобы выйти на рынок средних и мелких предприятий, но законодательный запрет отнесения оплаты услуг страховых брокеров на затраты предприятия делает их предложения мало привлекательными для этой категории бизнеса. В этом есть некоторая российская особенность. Видимо, в России безопасность — это удовольствие, а не необходимость, поэтому она должна оплачиваться из чистой прибыли. Впрочем, наиболее прогрессивные виды страхования, например, страхование добровольных видов ответственности, также не относится на расходы.

ССТ: Может быть, государство боится возникновения каких-то «серых» схем?

Р. Т.: У меня глубокое убеждение, что все страховые «серые» схемы в прошлом. Сейчас регулятор так серьезно контролирует рынок, что подобное просто невозможно. Я считаю, что государство должно дать стимул развитию страховому рынку, а для этого необходимо разрешить включать все виды страхования в состав затрат. Это был бы мощный прорыв в работе и страховщиков, и страховых брокеров.

