

Иван Рыбкин

Заместитель генерального директора, начальник
Управления обучения и развития СПАО «РЕСО-Гарантия»



В ЧЕМ РАЗЛИЧИЕ МЕЖДУ БРОКЕРОМ И АГЕНТОМ?

Брокер, по идее, ищет лучший вариант страхования для клиента, а агент — представитель страховой компании, и он продвигает услуги своей страховой компании. При этом агент лучше знает все обстоятельства работы своего страховщика, глубже знает его продукты, может оказать помощь клиенту в любой момент взаимодействия со страховой компанией. Агент — это свой человек внутри компании, что и определяет доверие к нему клиента.

Брокер — организация, которая работает с несколькими страховщиками и имеет с ними договорные отношения. Это внешний контрагент, партнер страховщика. Поэтому он не настолько глубоко погружен в деятельность каждой конкретной страховой компании.

Я подчеркиваю, что сейчас говорю только про ритейл. Корпоративный брокер — это совсем другое. Его территория — это территория страхования юридических лиц. Тем не менее, некоторые брокеры работают с физическими лицами.

Агент, как правило, активно работает с «физи́ком». Он ищет клиента и предлагает ему услуги страхования, убеждает его в необходимости и важности страховых услуг. Без активного участия агента люди о страховании, как правило, не задумываются.

При этом брокеры имеют лицензию, и сейчас актуально говорить о сертификации агентов.

Любая сертификация, которая упорядочивает отношения на рынке — благо. Появление профессиональных стандартов надо приветствовать! Главное, чтобы эта работа не стала препятствием для развития страхового рынка.

Сегодня страховыми агентами работают 100–150 тыс. человек. Большинство из них сконцентрировано вокруг крупных страховых компаний: около 60 тыс. — Росгосстрах, 30 тыс. — мы, еще порядка 20–30 тыс. агентов работает в других компаниях. Агент, как правило, представляет одну страховую компанию.

Крупные компании готовы сами сертифицировать своих агентов и подтверждают, что это необходимо. Мы обучаем агентов, даем им внутренние документы, подтверждающие их полномочия. Это правильно, когда агенты «прикреплены» к одной большой страховой компании. Мы успеваем отслеживать мошенников, которые иногда проникают в агентскую среду, у нас активно работает служба безопасности.

Мы также находимся в контакте с ВСС по разработке профстандарта страхового агента, который может распространяться на все страховые компании. В стране есть несколько десятков тысяч людей, которые работают агентами в маленьких компаниях, где нет серьезной страховой школы, нет внутренней сертификации. Для них, как мне кажется, нужно обязательно создавать базовый стандарт от ВСС.