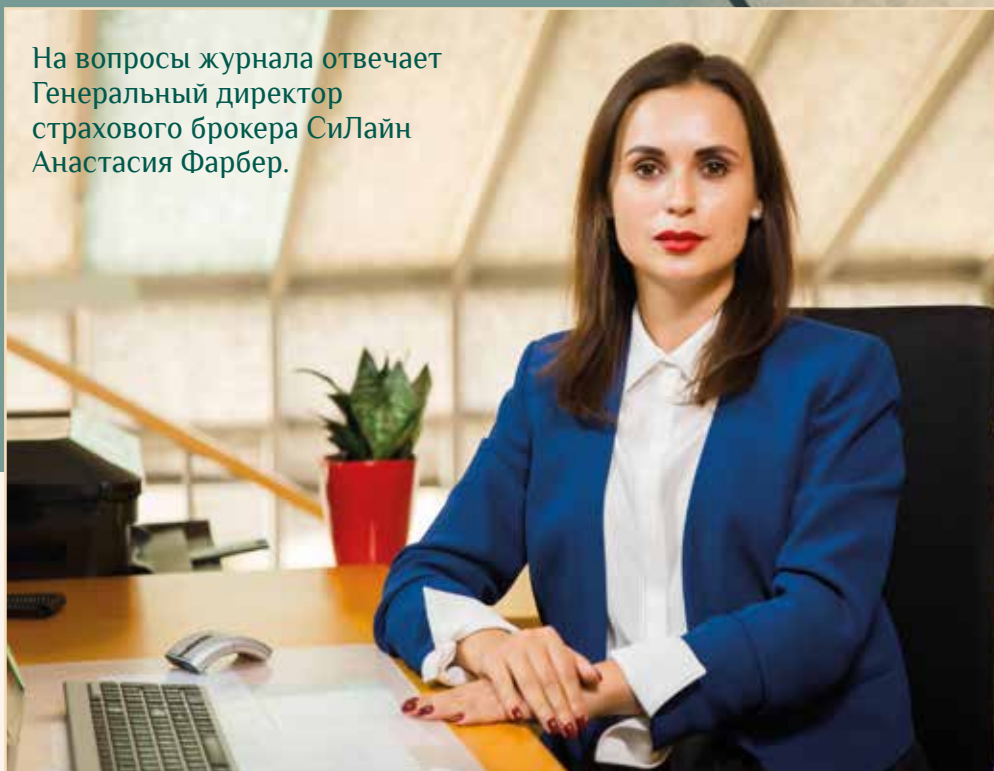


ОТ ИМЕНИ И ПО ПОРУЧЕНИЮ

На вопросы журнала отвечает
Генеральный директор
страхового брокера СиЛайн
Анастасия Фарбер.



ССТ: Анастасия, очень много идет дискуссий на тему, как правильно должен работать профессиональный страховой брокер? Где его ниша? Какой квалификацией он должен обладать? Как контролироваться? Как Вы представляете правильное место и роль страхового брокера в системе страхования в России?

А. Ф.: На сегодняшний день стало очевидно, что страховой брокер в России — это такой же полноправный игрок, как страховщик и перестраховщик. В качестве идеальной ситуации я видела бы,

что в каждой страховой сделке участвует брокер. Это связано прежде всего с тем, что заключение договора страхования при участии брокера обеспечивает гарантию того, что договор заключен на самых выгодных для клиента условиях. Под максимальной выгодой я подразумеваю оптимальное соотношение цены и объема защиты. Эта гарантия обусловлена тем, что мы начинаем свою работу с изучения интересов клиента. Мы предпочитаем выступать от имени и по поручению нашего страхователя. Перед каждым тен-



дером мы проводим для клиента большую подготовительную работу. Нам нужно не просто написать заявку и получить за это деньги. Работа брокера проводится заблаговременно. Она включает в себя экспертизу действующих договоров или построение карты рисков. Фактически брокер снимает кальку с потребностей клиента.

ССТ: Анастасия, брокерские услуги должны быть востребованы только крупными предприятиями со сложной системой имущества и ответственности?

А. Ф.: Если брать зарубежный опыт, опыт экономически развитых стран, то там услугами брокера пользуются и частные лица, и небольшие предприятия. Консультация брокера должна быть доступна всем желающим. Что дает брокер и чего нет у агента — это прежде всего уровень квалификации, надежность и профессионализм, обеспеченные

лицензией. Конечно, есть многоопытные страховые агенты. У них большая практика, у них свой исторически сложившийся портфель клиентов, но профессиональный страховой брокер — это профессиональная система. Каждый вид страхования требует глубоких знаний. Не может один человек, даже с очень большой практикой знать все о всех видах страхования. Брокер не просто так получает лицензию, брокер — это имя, это бренд. А бренд — это прежде всего качество услуги, построенное на профессионализме сотрудников и надежность предложенных вариантов страхования. В страховании ведь надежность — ключевое слово. Помимо брокерской лицензии его квалификация защищена полисом страхования ответственности. То есть если клиент пострадает от неправильных действий, совершенных брокером, то его убытки будут возмещены полисом страхования ответственности брокера.

Мы хотим, чтобы брокер был вовлечен в максимальное число страховых сделок. Я осмелюсь предположить, что для развитого страхового рынка оптимальным был бы уровень проникновения брокеров в 90 %. При этом уровень кептивных брокерских компаний мог бы достигать 60 %, а остальное бы обслуживали независимые рыночные брокеры. У нашей компании есть очень большой интерес работать в сегменте малого и среднего бизнеса. Несмотря на то, что предприятия не большие, это очень интересный и разнообразный сегмент. В конце концов — это диверсификация портфеля.

ССТ: Что нужно сделать, чтобы реализовать Ваши пожелания? Как достичь уровня проникновения брокерских услуг в 90 % страховых сделок?

А. Ф.: Нужно преодолеть несколько препятствий. Первое связано с тем, что у тех предприятий, которые активно применяют страхование, большинство рисков застраховано и они для новых участников зачастую бывают закрыты. А те предприятия, которые не применяют страховую защиту — не готовы общаться из-за неведения в эффективность страхования или из опасений навязывания ненужной сделки. То есть нужно активное продвижение информации об эффективности страхования в широкие массы предпринимателей. Второе — поддержка страхования со стороны государства, в том числе через льготное налогообложение. При этом брокерское сообщество должно четко разобраться, кто в какой нише работает. Наша ниша — это страхование финансовых и профессиональных рисков и авиации. Мы глубоко профессионально знаем свои темы. Кроме того, мы профессионалы в подборе программ для добровольного медицинского страхования. Мы проводим оценку текущих программ, у нас разработана специальная методика проведения опросов работников предприятия для выяснения уровня лояльности к

компании-работодателю, предоставляющей тот или иной пакет ДМС.

ССТ: Концентрация брокерского бизнеса в России сейчас очень высока. Это говорит о том, что большая часть брокеров не имеет надлежащей квалификации или не умеет объяснить клиенту пользу страхования?

А. Ф.: Каждый вид страхования — это отдельный сотрудник у брокера. Не может один человек глубоко знать все виды страхования. Отсюда специализация брокеров. Так как глубоких специалистов вообще на страховом рынке немного, то их соответственно немного и в брокерских компаниях. Особенно это видно в регионах. Отсюда высокая концентрация бизнеса. Она в том числе связана с концентрацией высококлассных специалистов в крупных брокерских компаниях.

ССТ: Считаете ли Вы целесообразным провести некоторую очистку рынка от неквалифицированных брокеров? То есть повторить такую же очистку рынка, которая была проведена ЦБ среди страховых компаний? Цель — оставить на рынке сильных, профессиональных игроков, которые не будут в поисках заработка идти на сделки сомнительной чистоты.

А. Ф.: Сейчас брокеры, которые остались на рынке, выполняют все требования ЦБ. Это было для них серьезное испытание. Кто-то лицензию сдал. Но те, кто остались — профессионалы. О непрозрачности речи вообще не идет. Контроль регулятора обеспечивает полную прозрачность бизнеса. Брокерский рынок более склонен к самоочищению, чем страховой. Затраты на содержание офисов за последнее время существенно выросли. Это переход на новый план счетов, МСФО, XBRL. Любое изменение в форматах отчетности стоит серьезных денег. За брокера голосует деньгами клиент. Если он не видит в брокере смысла, он не будет пользоваться его услугами. Неуспешный брокер не сможет просто-напросто существовать.



Есть еще одна существенная функция в работе страхового брокера. Это анализ цены страхового покрытия. Ведь что может произойти? Клиент обратится сам к одному страховщику, он назначит цену договора. Клиент для сравнения обратится к другому страховщику — цена будет другая. А вот определить, какая цена справедливая, и чем первое предложение отличается от второго, поможет страховой брокер.

ССТ: Россия большая, как обеспечить доступность к страховой услуге предпринимателям в регионах? Есть ли здесь место страховым брокерам?

А. Ф.: Да, Россия большая. В регионах в понимании роли страхования еще очень много осталось от 1990-х. Восприятие страхования региональным бизнесом очень поверхностное. Там сильны представления о том, что брокер — это что-то непонятное, брокер обманет, украдет, завысит премию и так далее. Нужно выстраивать диалог с региональным руководством и региональным бизнесом. Нужен комплекс. Нужно рассказывать о страховании с азов, показать пользу. Предприниматели должны понимать, что этот полис работает в таком случае, а тот — в другом. Например, для производственных предприятий очень эффективно страхование на случай простоя. Но этот риск редко включают в договор

просто потому, что о нем ничего не знают. Брокеры должны учиться доносить для клиента смысл, пользу страхования. Причем разговаривать с клиентом нужно простым понятным языком. Чем больше брокер будет открыт для клиента, тем больше клиент будет ему доверять и следовать его рекомендациям. Кроме того, есть еще одна тема, с которой работают страховые брокеры — это перестрахование. Не многие вне страхового сообщества понимают важность и необходимость операций перестрахования. Но если бы все те дома, жилье, которое погибло от природных катастроф, было застраховано и перестраховано за рубежом, то не из российского бюджета было бы оплачено восстановление, не за счет российских налогоплательщиков, а за счет мировых перестраховочных компаний. Вот это — эффективное, профессиональное управление рисками.