БРОКЕР И СТРАХОВЩИК – ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Елена Лопатина
Генеральный директор «Страхового брокера «ФинАссист»

В 2010 году, когда мы получили лицензию страхового брокера, это направление в России делало первые шаги — нужно было объяснять клиентам и страховым компаниям, для чего мы им нужны. Спустя 7 лет очевидно, что ведущие российские страховщики активно работают со страховыми брокерами, многие из них открыли отделы по работе с брокерами, понимая, что это для них важный канал привлечения клиентов.

В нашей стране продолжает формироваться система взаимодействия, которая давно зарекомендовала себя на Западе: там страховая компания представляет собой «фабрику страховых услуг», а профессиональные продавцы этих услуг — страховые брокеры. При этом выигрывают обе стороны, если они заинтересованы помогать друг другу, работая вместе на благо потребителей страховых услуг. К тому же благодаря такому разделению труда страховщики значительно экономят на привлечении клиентов.

Наша работа с клиентом начинается с подробного опроса, что помогает нам понять задачи, стоящие перед ним. Собрав и систематизировав все пожелания, мы выходим на рынок с уже сформированным запросом в поисках именно того решения, которое клиенту необходимо. Это удобно всем сторонам процесса.

По нашему опыту, в страховой компании, которая хочет использовать брокерский канал продаж эффективно, рекомендуется ввести регламент взаимодействия с брокером — понятный и обязательный для исполнения. При отсутствии регламента могут возникать мешающие оперативной работе ситуации, когда брокер и разные подразделения страховщика выясняют, кто первый нашел клиента, какой отдел в страховой компании будет готовить нужную программу, когда и в каком размере будет рассчитана комиссия брокера.

Также порекомендую тем страховщикам, кто еще не открыл отделы по работе с брокерами, сделать это. Очень удобно, если в страховой компании для брокера действует принцип одного окна, ведь «перекидывание» его из одного департамента в другой приводит к огромным непроизводительным затратам времени.

Всему нашему рынку страхования было бы полезно с точки зрения развития бизнеса, если бы в рамках СРО ВСС были разработаны стандарты или рекомендации по взаимодействию со страховыми брокерами — единые для всех страховщиков.

Ведущие брокеры в России объединились в саморегулируемую организацию — Ассоциацию Профессиональных Страховых Брокеров, потому что самостоятельно решить общие проблемы нашего сектора невозможно. В США и Западной Европе уже более 50 % компаний размещают свои страховые риски через брокеров, там это привычный инструмент. Мы тоже к этому придем, но ускорить данный процесс могут только совместные усилия активных игроков этого рынка.