

27 апреля 2017 г.

На стороне клиента - что может и что должен делать брокер в современных условиях



Какова роль профессионального страхового брокера на современном этапе – в условиях действия экономических санкций? Какие проблемы возникают при страховании крупных, высокотехнологичных предприятий и как брокер помогает их преодолевать?

Работа брокеров создает преимущества не только для клиента и страховщика, но и для рынка в целом, и, даже, для страхового надзора. Надзор хочет быть уверен, что на рынке, с точки зрения организации страхового процесса, все делается профессионально – а этим как раз и занимаются брокеры.

На сегодняшний день, в условиях растущей концентрации страхового рынка, ведущие страховые компании выступают, подчас, достаточно бюрократизированной структурой, с которой клиенту, не знающему всех нюансов, сложно взаимодействовать. Это же касается и крупных промышленных предприятий, с которыми сложно работать страховщикам. Предприятие нуждается в том, чтобы знать, к кому из страховщиков лучше обратиться с тем или иным риском и как представить этот риск, чтобы получить страховую услугу оптимальной цены и качества. Только профессиональный страховой посредник знает все предложения страховых компаний и имеет возможность получить для клиента наиболее выгодные условия страхования. Кроме того, риск нужно еще уметь правильно преподнести, презентовать и разместить, ведь это только на словах страховщики заявляют, что берут все, а реально андеррайтеры подчас предпочитают отказаться от любого не совсем понятного им риска. Подчас найти надежного страхового партнера сложнее всего бывает именно для тех рисков, в страховании которых предприятие заинтересовано сильнее всего.

Вот для всего перечисленного и нужны профессиональные страховые брокеры – чтобы организовать весь этот процесс. Роль брокера – наиболее правильным образом позиционировать потребности клиента перед страховыми компаниями, а также участвовать в заключении и сопровождении договоров страхования и в урегулировании возможных убытков.

В условиях действия международных санкций в ряде отраслей мы сталкиваемся с тем, что риски определенных предприятий невозможно разместить за рубежом, поэтому сегодняшний этап требует концентрации усилий на внутреннем размещении. Именно брокеры обеспечивают страхование и перестрахование таких крупных рисков в России. РНПК, созданная в первую очередь для защиты от санкционных рисков, играет определяющую роль и будет подтверждать свою значимость для рынка, обеспечивая перестраховочную защиту для такого рода рисков. И брокеры становятся важным связующим звеном, контролирующим надежность размещения в перестрахование крупных рисков для своих клиентов. Когда предприятие размещает риск силами своего подразделения по страхованию, оно, как правило, влияет только на прямое размещение, брокер же имеет возможность организовать страховую и перестраховочную защиту в целом. Это особенно важно по катастрофическим для предприятия рискам.

Главное, что получает клиент, размещая свой риск через брокера – это системный подход (что является определяющим для крупных, градообразующих, высокотехнологических предприятий по всей территории России, в том числе вдали от федерального центра). Процесс начинается с оценки риска, проведения серьезного исследования потребностей и возможностей предприятия в области страховой защиты. Когда мы начинаем работать, анализируя те риски, с которыми предприятие сталкивается или может столкнуться в текущей работе, мы делаем комплексное исследование всего спектра страховых услуг, которые могут быть использованы. Составляется карта рисков, выявляются области кумуляции рисков, где размер ущерба может быть значителен, определяются необходимые защитные механизмы и даются рекомендации по управлению рисками. В какой-то мере брокер дополняет или даже заменяет риск-менеджмент предприятия, поскольку у предприятий далеко не всегда хватает квалифицированных кадров, времени и возможностей, поэтому эффективнее бывает передать весь процесс в надежные руки профессионалов.

Результатом системного подхода брокера к риску является создание всеобъемлющей программы страхования предприятия, включающей реально необходимые виды страхования. Может быть предложено не только страхование имущества и специальных рисков, но и личное страхование, и индивидуальные предложения для сотрудников предприятия.

В каком-то смысле брокер является «адвокатом страхователя». Когда происходит страховой случай, первый, кого уведомляет клиент – это страховой брокер, а мы уже организуем всю работу с убытком – общаемся со страховщиками, приглашаем экспертные организации, аджастеров. Мы организуем весь документооборот и гарантируем, что комплект документов будет собран правильно. Для предприятия все это ново, они не так часто урегулируют убытки, поэтому лучше передать эту функцию специалистам. Тем более, что бывают и спорные случаи, требующие нашего вмешательства и правильного ведения переговоров со страховыми компаниями.

Есть известный спор, чьи интересы представляет страховой посредник – страховщика или клиента? Мое убеждение и международный опыт – что брокер защищает интересы клиента. В существенных принципах страхования, утвержденных МАСН (Международная ассоциация страховых надзоров, International Association of Insurance Supervisors, IAIS), отражен именно такой клиентоориентированный подход. Страховые компании – это профессиональные участники рынка, они прекрасно понимают продукт, который продают, а вот клиенты далеко не всегда осознают, что они покупают, и сколько это должно стоить. Предприятию важно чувствовать, что все необходимые действия будут проведены правильно, вовремя и получен максимальный результат.

Брокерский рынок сегодня активно меняется, на него, как и на рынок страховщиков, влияют процессы концентрации бизнеса, регулятор ужесточает надзорные требования, в том числе по отчетности и кадровому составу страховых брокеров. Не все брокеры смогли соответствовать этим требованиям, поэтому кто-то уходит с рынка, это нормальная ситуация, в которой нет ничего страшного. Но конечно, с учетом масштабов российской экономики и того количества предприятий, которые заинтересованы в страховых услугах, профессиональных брокеров могло бы быть и больше (именно корпоративных, ориентированных на крупные промышленные риски).

Брокер важен для тех клиентов, которым не нужны стандартизированные коробочные решения, а требуется индивидуально сформированная программа страхования. Крупному предприятию важна предсказуемость, поэтому представляемые брокером результаты предстраховых оценок и экспертиз и предложения по оптимизации программ страхования очень актуальны при финансовом планировании и бюджетировании.

При проведении закупочных процедур и отборе страховщиков мы предъявляем требования, которым соответствуют ведущие страховые компании, что, в свою очередь, безусловно способствует реализации интересов страхователей.

Однако, когда даже крупная страховая компания не имеет достаточной информации о предприятии, не понимает его риски, она оценивает такой непонятный риск максимально дорого, по завышенным тарифным ставкам, а то и вовсе отказывается брать такой риск. Ей нужно знать о риске все – статистику, максимально возможный размер убытка, какие объекты находятся рядом с предприятием и т.д. Поэтому брокер, профессионально объясняющий страховщику, что это за риск, имеет возможность получить минимальный тариф, тарифная ставка через

брокера может отличаться на порядок. Кроме того, брокер всегда учитывает специализацию страховщиков и специфику их тарификации, знает, к какому страховщику с каким риском лучше обратиться, и может выбрать для предприятия оптимальный вариант из имеющихся.

Еще одним важным преимуществом привлечения брокера является его содействие предприятиям в проведении процедур закупок страховых услуг. Как известно, в настоящее время большинство предприятий работает в соответствии со своими «Положениями о закупках», которые подчас не позволяют им просто так заключить договоры страхования. Правильное проведение процедуры закупки страховых услуг в соответствии с федеральными законами 223-ФЗ и 44-ФЗ, прохождение ее без замечаний, в определенных случаях может гарантировать только страховой брокер. Он готовит полный комплект документов для проведения конкурсных процедур в интересах предприятия-заказчика и обеспечивает качественную оценку поданных страховщиками предложений для дальнейшего заключения договора страхования с оптимальными условиями в рамках выделяемого на цели страхования бюджета.

Брокер, особенно, такой как наш, работающий с достаточно специфическим кругом предприятий, глубоко вникает в особенности их рисков и ведет контроль качества страховой защиты. Такого индивидуального подхода невозможно добиться, используя стандартные предложения страховых компаний. Поскольку наши клиенты – предприятия оборонного комплекса, мы имеем лицензию на работу с гостайной и привлекаем страховщиков, которые также имеют такую лицензию.

Помимо страхования имущественного комплекса (в том числе самого производства – сложного и высокотехнологичного) наши клиенты страхуют риски по ДМС, личным видам страхования, грузы, ответственность, обязательные виды, автокаско. Несмотря на сложность рисков, с которыми мы работаем, за два года санкционного режима у нас ни разу не было случая, чтобы клиент попросил нас разместить риск, а емкости под него не нашлось.

Были другие случаи: мы находили покрытия и для совершенно нетиповых рисков, удавалось договориться со страховщиками и перестраховщиками, но несмотря на все усилия, продукт получался слишком дорогим, и предприятие, уже с нашей подачи, принимало решение отказаться от таких предложений, оставив риск на собственном удержании предприятия. Это подтверждает еще раз: задача страхового брокера – смотреть на процессы страхования со стороны клиента.

Михаил Стадничук

Адрес на сайте: <http://www.insur-info.ru/comments/1137/>

© 2003–2017 ЗАО Медиа-Информационная Группа «Страхование сегодня» (МИГ).

При использовании материалов необходимо соблюдать установленные МИГ (http://www.insur-info.ru/about_mig/rules/) правила, ссылка обязательна.

Возрастные ограничения – после 12 лет (12+).

Тел. / факс: +7 (495) 682-6453, 686-5338, 686-5605. Тел.: +7 (495) 682-6453. E-mail: mig@insur-info.ru.

Почтовый адрес редакции – 129164, Москва, а/я 25

Свидетельство о регистрации средства массовой информации: Эл № ФС 77-26586 от 22 декабря 2006 года.