

УДК 368(47)

**Колесникова Татьяна Владимировна**

Канд. экон. наук., доцент  
доцент кафедры финансов и финансовых институтов,  
Байкальского государственного университета,  
Иркутск, Россия  
e-mail: koles\_tata@mail.ru

## ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ СТРАХОВЫХ БРОКЕРОВ В БИЗНЕС-ПРОСТРАНСТВЕ

**Аннотация.** Институт страховых брокеров в различных странах имеет свою историю становления и особенности функционирования. Структурные изменения в экономике, развитие внешнеэкономических связей, либерализация рыночных отношений, век информационных технологий, цифровизация экономики становятся одними из основных мотивов сосредоточить усилия на развитии современных способов обслуживания страхователей. В статье обозначены характерные черты, присущие страховым брокерам как институту посредничества и определяющие особенности ведения деятельности в современном бизнес-пространстве.

**Ключевые слова:** страховой брокер, страховой рынок, страховой продукт, страховая защита, страховщик.

**Tatiana V. Kolesnikova**

PhD in Economics, Associate Professor  
Finance and Financial Institutions,  
Baikal State University,  
Irkutsk, Russia  
e-mail: koles\_tata@mail.ru

## POSITIONING INSURANCE BROKERS IN BUSINESS SPACE

**Abstract.** The institute of insurance brokers in various countries has its own history of formation and features of functioning. Structural changes in the economy, the development of foreign economic relations, the liberalization of market relations, the age of information technology, digitalization of the economy are becoming one of the main reasons to focus on the development of modern methods of servicing policyholders. The article identifies the characteristics inherent in insurance brokers as an institution of mediation and defining the features of doing business in the modern business space.

**Keywords:** insurance broker, insurance market, insurance product, insurance protection, insurer.

Страховой брокер – это эксперт, позволяющий ориентироваться клиентам в сложном мире страховых продуктов. Брокеры используют свой профессиональный опыт и знания, чтобы должным образом оценить потребности страхователей и предложить страховую защиту по запросу. В этом случае должны сочетаться и цена, и качество страховой услуги, именно то, что ожидает страхователь [4, 5].

Предоставляя индивидуальные страховые решения для клиентов, страховые брокеры могут обеспечить гражданам и компаниям способ в поддержке финансовой устойчивости и восстановить положение при наступлении убытка.

Приобретение страховой защиты через страховых брокеров недостаточно популярно в странах с развивающейся экономикой. Опыт существования данного института посредничества в развитых странах позволяет обратить внимание именно на качественный аспект в исследовании их деятельности и дать рекомендации в корректировки их действий и на развивающихся страховых рынках.

Страховой брокер в глазах клиента – это эксперт в области страхования и управления рисками, который понимает также и специфику различных отраслей экономики.

Бизнес-идеей страхового брокера является построение личных отношений со страхователями по созданию адаптированного по клиентскому запросу страхового продукта из разнообразия страховых предложений на рынке по наиболее привлекательной цене.

Критерии для оценки услуг страхового брокера с позиции клиента:

- Цена. Необходимо обратить внимание на раскрытие информации и коммиссионном вознаграждении, скидки и рассрочку платежа.
- Варианты страховой защиты. В арсенале страхового брокера имеются разнообразие страховых продуктов от различных страховых компаний отличающиеся по качеству и стоимости страхового покрытия.
- Онлайн-обслуживание. Наличие онлайн-приложения для оплаты страховой премии, пролонгирования договора, изменения условий договора страхования, обслуживание в онлайн-режиме по урегулированию события.
- Отзывы клиентов. Доступность информационного поля о недостатках и преимуществах со стороны клиентов, быстрый отклик страхового брокера на запросы клиентов.

Основной бизнес-ориентир современных страховых брокеров – малые и средние предприятия. Это наименее охваченные страховой защитой субъекты, которые имеют множество рисков, возможных к страхованию. Страховые брокеры экономят на размере своей комиссии, сокращая ее размер или отказываясь вовсе, чтобы завоевать внимание данной категории потенциальных страхователей. Сейчас страховые брокеры настраивают систему круглосуточного обслуживания клиентов, подобную, как у страховых компаний.

Задачи страхового брокера в современном бизнес-пространстве лежат в следующей плоскости:

1. Ежегодный контроль договоров страхования для клиентов с точки зрения удовлетворённости получения страховой защиты по выбранной программе страхования.

2. Актуализация страхового защиты при пролонгировании договоров страхования с учётом текущей ситуации и изменившихся обстоятельств у страхователя.

3. Развитие ассортиментной линейки предлагаемых страховых продуктов или разнообразие выбора страховых компаний и их альтернативных предложений по соотношению «цена-качество».

4. Создание круглосуточного контакт-центра для обслуживания клиентов.

5. Быстрое реагирование на запросы клиентов.

6. Закрепление персонального менеджера за каждым клиентом для создания долгосрочных отношений и эффективного управления договорными отношениями с точки зрения изменения договора, урегулирования претензий по страховому случаю и продление договора на очередной срок.

Зарубежные эксперты отмечают, что на рынке часто встречались некомпетентные действия со стороны страховых брокеров при реализации страховых продуктов:

- не разъясняются условия страхования, не даются рекомендации и советы по приобретению страховой защиты;

- брокер сотрудничает только с одним страховщиком и не использует подбор альтернативных предложений для клиента.

Репутационный риск в деятельности страхового брокера кроется еще и в том, какой тщательный финансовый и маркетинговый анализ он провел относительно страховой компании, предложение о страховой защите которой было реализовано страхователю.

В Великобритании Ассоциация страховых брокеров (BIBA) запустила новый бесплатный онлайн-сервис BIBA Litmus Test Report [1] для членов ассоциации по оценке финансового положения страховщиков, которые сотрудничают со страховыми брокерами. Сервис использует данные рейтингового агентства A.M. Best, чтобы помочь брокерам пояснить финансовые коэффициенты и принять решение о выборе страховщика.

На зарубежных страховых рынках сегодня можно встретить такой страховой продукт как страхование профессиональной ответственности страхового брокера [2]. За счет страхования покрываются расходы на судебные издержки, юридическую защиту, компенсационные выплаты по требованию клиента в случае небрежной ошибки при оказании услуг страхового брокера.

В частности, предусматриваются такие страховые случаи:

- халатность со стороны брокера (невыполнение обязанностей по договору);

- нарушение прав на интеллектуальную собственность;

- клевета и оскорбления;

- некачественная работа по аутсорсингу;

- мошенничество со стороны сотрудников страхового брокера;
- судебные расходы.

Страховая защита по договору распространяется только при условии немедленного оповещения страховым брокером о недостатках в работе с клиентом. Так, исключением из страхового покрытия станет несвоевременное уведомление страховщика о любой критике вашей работы, угроз против сотрудников, подозрении в мошенничестве. Также не покрываются убытки, связанные с разглашением коммерческой тайны, потерей данных, дискриминацией, нарушением трудовой дисциплины и выполнением обязанностей как работодателя и другие события.

Конкурентный страховой рынок и разнообразие потребностей клиентов в страховой защите подтверждает, что страховые компании разрабатывают новые страховые продукты или находят новые способы продвижения существующего ассортимента, или выходят на новые рыночные сегменты.

Страховщики должны использовать значительный объем данных и информации для расчета ценности страховых продуктов, предлагаемых страхователям, в частности: исследовать профиль клиента, претензии и жалобы страхователей и анализировать ассортимент конкурентов.

Новые дополнительные услуги от страховых брокеров предоставляются страховщикам за дополнительное комиссионное вознаграждение. Из их числа: предоставление базовых данных о клиентах и их рисках, о частоте произошедших случаев по различным сегментам рынка, экспертное мнение по развитию бизнеса по различным направлениям.

Развитие данного направления в деятельности страховых брокеров зарубежные эксперты наблюдали на Лондонском страховом рынке. По материалам отчета «Wholesale Insurance Broker Market Study», в 2016 г. для 15 страховых брокеров доход от дополнительной консультационной деятельности составлял около 8 % от их совокупного дохода [3]. Страховые брокеры собирают рыночные данные в рамках своей деятельности. Аналитическая информация в последующем может быть передана страховщикам.

Итак, как мы можем наблюдать, вклад страхового брокера в развитие страховой отрасли заключается в следующем:

- укрепление бизнеса и устойчивость общества;
- выявление пробелов в построении отношений между страховщиком и страхователем;
- продвижение технологий в страховании;
- проведение обучения и тренингов по технике безопасности для страхователей.

### **Список использованной литературы**

1. BIBA launches new facility to help its members review the financial position of unrated insurers [Электронный ресурс] // British Insurance Brokers' Association – 21.12.2016. – URL: <https://www.biba.org.uk/press-releases/biba-launches-new-facility-help-members-review-financial-position-unrated-insurers> (10.03.2019).

2. Hiscox Insurance Company Ltd: офиц. сайт [Электронный ресурс] – URL: <https://www.hiscox.co.uk/business-insurance/insurance-products/insurance-brokers> (10.03.2019).
3. Wholesale Insurance Broker Market Study. Final report [Электронный ресурс] // FSA. – February, 2019. – URL: <https://www.fca.org.uk/publication/market-studies/ms17-2-2.pdf> (10.03.2019).
4. Кондрацкая Т.А., Хоавило Д.С. Клиентский сервис в страховых компаниях. //Baikal Research Journal. 2017. Т. 8. № 2. С. 28.
5. Хитрова Е.М., Попова Е.С. К вопросу оценки эффективности маркетинговой деятельности страховой организации. // Известия Байкальского государственного университета. 2017. Т. 27. № 1. С. 50–58.

[illegible]