

Золотая ли середина, или Зачем бизнесу посредники?

Елена Муравьева

Жизнь в условиях жесткого советского администрирования в сфере распределения и производства лишила потребителя выбора и таким образом обесценила саму идею посредничества. «Только сейчас люди начинают понимать, что такое выбор», — считает **директор компании «Страховой брокер «Дедал» Ибрагим Габидулин**, рассказывая о роли фигуры посредника

Ситуация на рынке

Сегодня рынок финансовых услуг предлагает потребителю обширный список продуктов. И это хорошо. Плохо то, что через определенные обстоятельства покупатель не способен оценить прелесть и масштабы разнообразия. Причин тому много. Главные из них: сложность продукта и отсутствие должных критериев оценки. Из-за этого возникают повальные злоупотребления. За примерами далеко ходить не надо: каждый месяц отечественные банки, игнорируя призывы и требования правительства, не оглашают информацию по реальному проценту потребительского кредитования.

«Когда клиент берет в банке кредит, он не знает, что помимо открытой информации о процентной ставке имеется дополнительная, значительно увеличивающая стоимость кредита. Есть различные нюансы, при которых покупатель может оказаться заложником договора, так как хоть и читает документ, но в суть не вникает, поэтому не в состоянии оценить последствия», — комментирует Ибрагим Габидулин.

Что касается страховых учреждений, они предлагают список финансовых продуктов, не имея фактической возможности донести их суть до клиента. И дело тут не в недостаточной квалификации. Исторически сложилось, что «простые» продукты (хлеб, одежду, книги) люди покупают сами. А приобретение «сложных» — то, что требует специальных знаний, — юридические, финансовые услуги и т. д. — перекладывают на плечи профильных специалистов.

Кроме ментальных особенностей в продвижении страховых услуг играет свою негативную роль и конкретика момента. На сегодняшний день главная проблема страхования заключается в отсутствии у населения осознанной потребности. Люди приобретают страховку только в том



«Когда возникают недоразумения, я учу своих сотрудников: «Не оправдывайтесь. Вы виноваты, клиент всегда прав»

случае, когда появляются «лишние деньги» или из-за сложившейся ситуации.

«Реальной потребности в страховании у наших людей сейчас нет. Вынужденная потребность появляется лишь под давлением обстоятельств. Когда человек берет кредит на покупку жилья или машины, его вынуждают страховать предмет залога. Таким образом, с одной стороны происходит приобщение к страхованию. С другой — в силу обязательности процедуры к ней же вырабатывается негативное отношение. Ежемесячно в связи с завершением периода залога отрасль теряет около 20 % клиентов», — добавляет Ибрагим Габидулин.

Профессия под микроскопом

Во всем мире потребителей финансовых услуг и предоставляющие их институты связывают страховые и финансовые посредники. (Кредитные брокеры — одна из разновидностей финансовых посредников. Например, только в одном штате Нью-Йорк, в США, Департамент страхования ежегодно выдает более 100 тыс. лицензий на 18 видов страховых посредников.) Именно они разъясняют клиенту его выгоды и указывают на возможности. Вернемся к тем же банковским кредитам. Выбирая между двумя банками, работающими с физическими лицами, логичнее выбрать тот, у которого тарифные ставки ниже. Однако это решение может оказаться ошибочным, если изучить «подводные камни» — комиссионные, накладные расходы, связанные с кредитованием, то есть нюансы, которые увеличивают стоимость кредита.

Работа кредитного брокера как раз и заключается в анализе скрытых угроз, поиске альтернативных решений и надежных финансовых партнеров для клиента. Закономерно поинтересоваться, сколько стоят услуги посредника? И главное, кто их оплачивает?

Цифры в разных странах и отраслях значительно отличаются, но, например, для страховых посредников редко превышают заветные 15 % от размера страховой премии, которую оплачивает клиент страховой компании (СК). В отношении того, кому платить по счетам, сценарии разворачиваются различные. В основном все тяготы берет на себя СК. Помогая потребителю выбрать автомобиль, посредник приводит его в соответствующий банк и содействует оформлению кредита. Затем из аккредитованных в банке нескольких СК брокер рекомендует одну и получает от нее комиссионные за страховку в размере от 10 до 15 % тарифа. (Иногда финансовые посредники договариваются с банками о снижении ставки на 1 % и получают его в качестве премии. Правда, украинские банки не очень-то стремятся платить брокерам комиссионные.)

«Наш клиент не готов платить брокеру, — считает Ибрагим Габидулин. — В определенном смысле это и не нужно. Карточка пополнения счета для мобильного телефона имеет одинаковую стоимость у уличного торговца, в кассе супермаркета, в газетном киоске. Почему? Потому что в ней уже заложены 10 % комиссионных любого посредника. Так же и в страховом полисе».

Кто в доме хозяин?

Для посредника самое главное — клиент. Это основной принцип профессии. Причем отнюдь не моральный, а экономический.

«В некоторых случаях, если клиенту придется платить комиссионные из своего кармана, то посредничество сделает услугу дороже, и тогда она окажется невыгодной клиенту. К примеру, в паке-

те ОСАГО государственный тариф на автомобиль класса «Жигули» может стоить 200 грн. В нем уже заложены комиссионные посредника в размере 15 %. Но надзорный орган в Украине до некоторых пор запрещал СК платить комиссионные брокеру. Следовательно, услуга, оказанная через посредничество брокера, становилась дороже на величину его комиссионных. Зачем же брать полис за 230 грн., если в любой страховой компании его можно купить за 200 грн.?» — комментирует эксперт. Иногда услуга, оказанная через посредничество брокера, может стоить клиенту дешевле, поскольку брокер может снизить размер своих комиссионных.

Тесное сотрудничество с клиентами вносит в отношения между брокером и СК определенные акценты. Сегодня на рынке страховых услуг наблюдается переизбыток операторов. В Украине их уже около четырехсот. А так как до определенного момента СК обслуживали своих акционеров и собственную финансовую группу, то навыка работы на свободном рынке у многих недостаточно. Общение же с потребителем — дело сложное, хлопотное и затратное. Вот и приходится СК либо готовить собственных специалистов-агентов, либо обращаться к посредникам-брокерам. Невзирая на то, что последние в дружбе весьма привередливы и очень придирчиво выбирают партнеров.

Клиент всегда прав

Что значит «лояльность клиента»? Лояльный клиент, купив один полис, приобретает второй, третий. Самая высшая степень лояльности выражается в том, что посредника рекомендуют друзьям и знакомым. Предлагаая клиенту надежную страховую компанию, хороший брокер снимает с него все заботы, если случается страховое событие. Только так возникает момент доверия и начинается новый уровень отношений. Тогда брокер и становится финансовым консультантом. То есть советует, как наиболее эффективно использовать активы, для того чтобы решать наиболее крупные задачи. Например, накопить деньги на учебу ребенку или подготовить подарок к совершеннолетию. Либо предусмотреть финансовые решения на случай смерти основного кормильца.

Посредники занимаются финансовым планированием не только физических лиц. Для юридических лиц они осуществляют налоговое планирование — создают схемы, позволяющие сэкономить деньги на налогах. Любое государство стремится собирать максимум налогов, а каждый налогооблагаемый гражданин пытается минимизировать подобный процесс. Для всего мира это нормальное явление. Невозможно запретить налогоплательщику использовать законные методы ухода от выплаты налогов. Это его право. Клиент всегда прав! Для посредника это главная заповедь успеха. |

Здійсніть тендер зі страхування самостійно!

Вперше в Україні групою компаній «Дедал» створений тендерний інтернет-майданчик з метою вибору страхової компанії та найбільш вигідних умов страхування.



www.dedal.ua розділ «Тендер»

Відкрийте нові можливості сучасної людини...

Група компаній «Дедал» – адвокат на ринку страхування.

- Всі види страхування
- Проведення тендеру серед страхових компаній для вибору найбільш вигідних умов страхування
- Адміністрування страхових договорів
- Ризик-менеджмент
- Цілодобовий інформаційний центр



- Цілодобовий виїзд аварійного комісара
- Юридичний асистанс
- Технічний асистанс
- Експертні послуги
- Підмінний автомобіль
- Обслуговування здійснюється по всій території України

Київ, 04050, вул. Довнар-Запольського, 9/10 тел.: 044-502-69-53 www.dedal.ua