

Банк и страховая компания – разные подходы к бизнесу. Зачем они вместе?

БУТАРОВА Елена,

вице-президент ЗАО «Страховая компания АЛИКО»

«Залогом правильного сотрудничества являются долгосрочный и честный подход. Важно понять, кто является целевым клиентом банка, сколько клиент готов за это платить, какие ресурсы со стороны банка надо на это затратить. Соответственно, предложения и услуги, которые адекватны, важны и понятны, должны быть поданы в правильном месте и в нужное время. Это важно для банка, потому что клиент платит за все. И нам надо понимать, каким образом надо организовать процесс, максимально направленный на клиента.

Есть четкая статистика: если у каждого клиента банка в среднем более одного продукта, то лояльность клиента к данному банку или к организации возрастает в разы. Плюс непроцентный доход – комиссии.

Для страховой компании это канал продаж без инвестиций в его строительство. Если бизнес построен правильно, банковское страхование должно приносить прибыль.

Есть минусы, которые мы называем рисками. Если мы говорим о банках, то тут очень важно, чтобы и банки, и страховые компании учитывали все риски, связанные с контрагентами. Это репутационные и финансовые риски.

Я сегодня отвечаю за банковское страхование в 6 странах, включая Украину, Россию, Грецию, Болгарию, Кипр и Сербию. Есть такие ситуации, когда говорят, что нам не важно, что другая компания предлагает больше комиссию, будут платиться страховые выплаты или нет, потому что мы можем все покрыть.

У банка есть проблема – необходимость изменения сети. У нас в банковском страховании на протяжении последних 10 лет не было функционирования банковского страхования в обязательном порядке. После изменений в законодательстве теперь страхование жизни и здоровья заемщиков является добровольным. И мы, и банки понимаем, что надо менять определенные вещи в сети. Нужно учить новому продукту. Не всегда банки готовы к изменениям. И иногда бывают завышенные ожидания со стороны банка. Надо прилагать много усилий для того, чтобы система заработала качественно и правильно.

Со стороны страховой компании существуют определенные риски, связанные с конкуренцией, давлением по ценам, риском повышенной убыточности и т. д. И если страховая компания вкладывает достаточные ресурсы, чтобы выстроить систему и с банком добиться хороших результатов, нет гарантии, что банк не откажется от сотрудничества.

Если мы будем поднимать цену вверх или вести неправильные процессы, связанные с принуждением клиента относительно приобретения им программы, то ничем хорошим это не кончится. Это повышенные обращения к регулятору, недовольство банков, несохраняемость клиента для банка. Клиент сегодня становится более грамотным.

Важно, чтобы шло повышение эффективности, качества продаж, оптимизация процессов. Все должно быть качественнее и дешевле.

Какие у нас есть преимущества в страховании именно клиента, а не только кредитов и залогов? Очень важно, кто владеет бизнесом, кто владеет клиентом. Страховой компании, которая выбрала банковское страхование как стратегическое направление либо как одно из направлений своей деятельности, надо четко понимать и искать свой бизнес, ниши и партнеров.

Если бизнес принадлежит дилерскому центру, то клиент постепенно приходит к ним, поэтому надо учитывать их интересы. Если клиент приходит в банк, у банка есть возможности дать свои предложения, включая и банковские, и не банковские продукты. Поэтому критически важно для всех проводить диверсификацию и по продуктам, и по технологиям продаж, и думать о том, что делать дальше.

Важно целевое предложение, дизайн продукта, который соответствует потребности клиента. Не надо предлагать клиенту то, что его не интересует в отделении банка.

В настоящее время банковское страхование – источник быстрого роста в форме кредитного страхования. Есть четкая корреляция с результатами роста или падения кредитования. Это плацдарм для развития кросс-продаж. Мы работаем на общую цель – повышение страховой защиты населения. Есть много социальных моментов и моментов, связанных с повышением финансовой грамотности населения. И если каждый из наших сограждан будет обеспечен хотя бы небольшой финансовой защитой, то это будет на пользу всем».

