Прошлый год оказался для российских страховых компаний не таким драматичным, как еще весной прогнозировали эксперты. Многие негативные прогнозы не сбылись, и по итогам 9 месяцев общий объем страховых премий вырос на 3,1% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, до 1,13 трлн рублей, сообщил Банк России. Не последнюю роль в этом сыграли страховые агенты-физлица, сокращать штат которых не намерен ни один страховщик на рынке, показал опрос, проведенный «Интерфаксом».

Во время режима самоограничений, когда посещение офисов страховщиков, кредитных учреждений, автосалонов и других традиционных мест продажи полисов было не рекомендовано, объем страховых премий, полученных при участии агентов-физлиц и ИП, вырос. За 9 месяцев сборы российских страховых компаний через агентскую сеть (только физлица и ИП) составили почти 217 млрд рублей, показав прирост на 8,6% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, следует из статистики ЦБ РФ.

Всего в стране на конец сентября насчитывалось 171,3 тыс. страховых агентов - физлиц и ИП, что на 7 тыс. больше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года. Некоторые страховщики показали двузначный рост числа агентов, однако для удержания сотрудников страховым компаниям в срочном порядке пришлось перестраивать работу своих агентских сетей.

Война за агентов

«Разумеется, в прошлом году нам необходимо было очень быстро внести коррективы в привычные бизнес-процессы, и что возможно даже важнее - поддержать наших агентов психологически. У нас в агентском корпусе немало людей в возрасте, ветеранов, которые начинали работу еще в советском «Госстрахе». У них предписанная людям старше 65 лет самоизоляция и невозможность непосредственного общения с клиентами вызвали просто шок. Люди не понимали, как жить дальше, как выполнять все взятые на себя обязательства перед клиентами, как не потерять доход - ведь агент живет только с продаж», - рассказала «Интерфаксу» член правления ПАО СК «Росгосстрах» Елена Белоусенко.

По ее словам, благодаря начатому еще до пандемии процессу цифровизации у агентов «Росгосстраха» появилась возможность дистанционного заключения договоров

страхования и их пролонгации с использованием современных цифровых технологий, а у клиентов - возможность дистанционной оплаты с использованием интернет-эквайринга. Была внедрена платформа для реализации простых безосмотровых продуктов страхования «Агентология», чтобы упростить и ускорить процесс продажи агентами «коробочных» продуктов медицинского, имущественного и автострахования, исключить использование бланков и необходимость сдачи первичных документов на бумаге, автоматизировать отчетность.

По данным ЦБ РФ, премии «Росгосстраха» по договорам, заключенным при участии посредников-физлиц, выросли на 48,8%, с 15,6 млрд рублей в январе-сентябре 2019 года до 23,2 млрд рублей за аналогичный период 2020 года, тогда как численность самих агентов снизилась на 11%. По словам Елены Белоусенко, на пике карантинных ограничений, в апреле-июне прошлого года, доля агентского канала в сборах розничного бизнеса «Росгосстраха» доходила до 51%. По итогам года агентский канал собрал более 25 млрд рублей страховой премии.

В «РЕСО-Гарантии», также обладающей крупнейшей агентской сетью на страховом рынке, «Интерфаксу» рассказали, что «борьба за агентов на рынке продолжается». В компании в срочном порядке в 2020 году все агенты получили возможность оформлять полисы, отправлять их клиенту, принимать оплату и комиссионное вознаграждение за свою работу дистанционно.

«Нынешняя ситуация отличается тем, что основные компании активно начали привлекать агентов не только комиссионным вознаграждением, но и развитием агентских сервисов. В этих условиях мы совершенствуем систему мотивации агентов и материальную, и технологическую. В частности, помимо участия в прибыли компании, наши агенты получили в 2020 году дополнительную материальную мотивацию - фонд «Агентский капитал», где у лояльных компании агентов, сохраняющих и увеличивающих портфель в компании, копятся и работают деньги, выделенные акционерами (500 млн рублей в общей сложности)», - рассказал «Интерфаксу» заместитель генерального директора «РЕСО-Гарантии» Игорь Иванов.

Доля агентского канала в общих сборах страховой компании в 2020 году составила 53,2% (в 2019 году - 54,7%). На конец 2020 года в «РЕСО-Гарантии» было заключено 33,4 тыс. договоров с агентами-физлицами и ИП, тогда как в 2019 году на ту же дату - 29,3 тыс. договоров.

Отличительной особенность России является то, что страховым агентам не запрещается сотрудничать с несколькими страховыми компаниями, чем они активно пользуются. Для страховщиков это больная тема, так как приводит к недобросовестной конкуренции, когда вместе с агентом к другому страховщику уводится его клиентский портфель.

«Конкуренция за агентов на рынке страхования всегда была и будет довольно жесткая, особенно учитывая, что агент может одновременно сотрудничать с несколькими страховыми компаниями. Мы стараемся завоевать лояльность агентов целым комплексом мероприятий. Это условия мотивации в части комиссионного вознаграждения, подвигающие агента к развитию, конкурсы и программы поощрения, привлекательная продуктовая линейка, система адаптации, обучения и развития, сервис урегулирования убытков, стабильность и репутация компании, постоянное развитие и движение вперед и множество прочих преимуществ, отличающих нас от конкурентов», - рассказал директор департамента продаж дирекции розничного бизнеса компании «Ингосстрах» Денис Морозов.

В «Ингосстрахе» доля агентского канала в 2020 году составила 31% от общих сборов по розничному бизнесу, увеличившись на 1 процентный пункт по сравнению с данными за 2019 год. Прошлый год в компании не называют прорывным в части найма новых агентов, но в планах на 2021 год стоит увеличение агентской сети на 30%. К 2023 году «Ингосстрах» хочет нарастить свою сеть до 37 тыс. страховых агентов-физлиц.

От 40 и старше

Во всех опрошенных агентством компаниях отмечают повышенный спрос на профессию агента с весны прошлого года, когда многие люди из-за пандемии и режима самоограничений оказались под ударом. Программы обучения на страховых агентов у страховщиков строятся с «нуля», а первый заработок уже можно получить через 1-1,5 месяца.

Особой популярностью у агентов-физлиц, по словам страховщиков, пользуются массовые виды страхования: добровольное страхование прочего имущества граждан, автокаско, ОСАГО, страхование жизни.

«В текущих условиях мы видим большой интерес к профессии страхового агента со стороны людей, которые до этого работали в туризме, розничной торговле, индустрии фитнеса, организации мероприятий и других - то есть, в первую очередь, это сегменты сферы услуг, которые наиболее пострадали от кризиса, вызванного коронавирусом», - рассказал «Интерфаксу» гендиректор СК «Капитал лайф страхование жизни» Евгений Гуревич.

Прошлой весной к компании присоединилась 1 тыс. новых страховых агентов, и на конец года численность сети (физлица и ИП) составила более 7 тыс. человек. Количество агентов-миллионеров (доход от 1 млн рублей в месяц) в 2020 году удвоилось по сравнению с 2019 годом и превысило 100 человек.

«Работающий активный агент - это классический самостоятельный предприниматель и полноправный партнер компании. В среднем это 45 лет, при этом стоит отметить, что приходит и очень много молодых людей в профессию. В «Ингосстрахе» большое количество людей пенсионного возраста, причем с отличными знаниями и портфелями. Есть и настоящие ветераны, которые работают с нами в возрасте более 80 лет», - рассказал Денис Морозов.

Что касается комиссионных вознаграждений, то по данным Банка России, комиссии агентов стабильны и составляют 20% от взносов. Все страховые компании отмечают, что потенциальный заработок агента не ограничен и может составлять миллионы рублей в год.

«Средний заработок классического агента составляет 108,4 тыс. рублей в год. При этом стоит отметить, что потенциальный доход агента не ограничен, и у нас в компании есть агенты, которые зарабатывают свыше 10 млн рублей в год, причем не только в Москве, но и в регионах», - говорит директор по розничным продажам страховой компании «Согласие» Руслан Сатюков.

По его словам, чаще всего успеха в работе добиваются агенты старше 50 лет - они зарабатывают на 39% больше среднего дохода. Самый высокий средний заработок у женщин этого возраста. Женщин в агентской профессии вдвое больше, чем мужчин - 67% против 33%.

В «Росгосстрахе» в клуб агентов-миллионеров входят 4 тыс. человек, сборы которых по ключевым для компании видам - страхованию имущества физлиц и каско - исчисляются миллионами рублей в год.

«Агенты в городе и на сельской территории, как правило, обладают разным портфелем, и соответственно, разным доходом. Есть агенты, сделавшие страхование своей профессией и основным источником заработка, а есть агенты-совместители, которых вполне устраивает небольшой дополнительный доход», - пояснила Елена Белоусенко.

На вопрос, могут ли цифровые сервисы рано или поздно заменить живых агентов, все страховые компании ответили отрицательно.

«Потребность в общении с продавцом, с агентом у страхователей сохраняется даже в наше время. Страхование - это, в первую очередь, доверие. И живому человеку люди пока доверяют больше, чем страничке на сайте или мобильному приложению. Грубо говоря, потому что есть с кого спросить при наступлении страхового случая. А в плане удобства заключения договора и оплаты разницы сейчас уже практически нет», - считают в «Росгосстрахе».

Финмаркет, 10 февраля 2021 г.