

Сегодня на рынке страховых брокеров ярко прослеживается общий тренд на смещение фокуса в область сервиса вокруг договора. Об этом во время своего выступления на XIV Международной конференции страховых брокеров рассказал генеральный директор ГК Зетта Страхование Игорь Фатьянов.

В условиях, когда базовое страховое покрытие становится все более стандартизированным, классические параметры договора перестают быть инструментом привлечения клиентов. Это вынуждает брокеров искать новые способы дифференциации. Основным полем конкурентной борьбы становится не сам договор, а сопутствующие сервисы.

«В P&C это дополнительные услуги и поиск новых сегментов. Условия договоров становятся идентичными, и это заставляет брокеров улучшать сервис вокруг договора, а не сам договор. Каждый брокер начинает искать свои комбинации и добавлять околосервисные услуги: риск-инжиниринг, собственных сотрудников по урегулированию убытков, свои платформы», — отметил Игорь Фатьянов.

В поиске новых точек роста брокеры все активнее выходят в нишевые, ранее непрофильные направления. Если раньше договорами страхования киберрисков, D&O и страхования торговых кредитов занимались лишь единицы, то сейчас эти продукты развивают практически все игроки рынка.

«Это продиктовано двумя факторами: отсутствием жесткого регулирования этих сегментов со стороны РНПК и растущим интересом клиентов. В таких условиях брокеры могут проявить экспертизу и предложить нестандартные решения», — пояснил Игорь Фатьянов.

Наиболее ярко тренд на развитие сервиса проявляется в сегменте добровольного медицинского страхования (ДМС). Стабильная динамика этого направления привлекает брокеров, которые трансформируются из простых посредников в консультантов по широкому кругу вопросов.

«Брокер берет на себя решение административных вопросов, медицинскую экспертизу

по спорным моментам, помогает клиенту отслеживать HR-тренды и групповую динамику. По сути, формируются целые экосистемы, позволяющие клиенту бесшовно переходить от страховщика к страховщику, даже не замечая смены поставщика услуги», — рассказал Игорь Фатьянов.

В сегменте корпоративных автопарков тренд на сервис реализуется через интенсивную цифровизацию. Активно автоматизируются операционные процессы для ускорения расчета, размещения рисков и урегулирования убытков. Внедряются цифровые фронт-инструменты: клиентские порталы с трекингом статусов, конструкторы технических заданий и сценариев самообслуживания. Для «умной» оценки рисков используются удаленные технологии оценки и ML-модели. Самое главное, что консалтинг становится точкой входа в сделку, а защита интересов сторон и управление лояльностью позволяют фиксировать контракты на долгосрочной основе.

«Таким образом, рынок страховых брокеров уверенно уходит в сервисную компоненту. Преимущество получает тот, кто сможет предложить клиенту не просто полис, а комплексное сопровождение, экспертизу и удобные цифровые инструменты на всех этапах взаимодействия», — резюмировал Игорь Фатьянов.

Википедия страхования, 19.02.2026 г.