Количество агентов терпящего многомиллиардные убытки «Росгосстраха» (РГС) с октября 2016 г. по август 2017 г. снизилось с 65 000 до 56 000 человек. Представитель РГС называет это снижение временным и говорит, что сейчас численность агентов растет. Но это общая тенденция: за последний год численность страховых агентов в России снизилась на 15% до 120 000 человек, отмечает Андрей Знаменский, директор департамента имущественного страхования физлиц Всероссийского союза страховщиков (ВСС). По оценкам Национального союза страховых агентов (НССА), за год агентский корпус вовсе потерял 20–30% состава (сейчас агентов 230 000). Отчасти это происходит естественным образом: по статистике ВСС, до 70% агентов-физлиц – пенсионеры. Но агенты убывают и в результате чисток, устроенных страховыми компаниями. Страховые компании снизили комиссионные агентам, а также начали анализировать портфель каждого агента, что раньше редко кто делал, говорит Павел Самиев, управляющий директор Национального рейтингового агентства.

«Моя комиссия в компании «Эрго» по каско была 22%, а стала 20%, причем «Эрго» увеличила необходимый объем продаж для получения этой комиссии», – рассказывает страховой агент Рубен Калустьян, работающий почти с десятком страховщиков.

Комиссионное вознаграждение агентов за последний год упало до исторического минимума, свидетельствуют данные ВСС. Комиссии по ОСАГО в целом по рынку снизились с 10 до 1–5%, каско – с 30–40 до 10–20%, поясняет Самиев.

«Я раньше получала комиссию в 20% за страхование имущества, а теперь – 14% за тот же объем премий», – говорит пенсионерка Зинаида Комаровских, агент РГС. Ее заработок за последний год уменьшился с 20 000–22 000 до 16 000–17 000 руб. в месяц.

Подавляющее большинство агентов зарабатывает 10 000 руб. в месяц, для них страхование – приработок, а не основная профессия.

1000 штатных сотрудников «РЕСО-гарантии» участвуют в управлении розничной агентской сетью из 26 000 штатных и внештатных агентов. Это андеррайтеры, актуарии, IT-специалисты, 604 директора и заместителя директора филиалов, а также юристы, по данным компании

816 человек заняты в работе с институциональными партнерами: брокерами, банками, турагентствами и т. д.

Расслоение агентов усиливается, считает Калустьян. К крупным агентам переметнулись клиенты десятков страховых компаний и брокеров, лишившихся лицензии в 2015–2017 гг., а мелкие зарабатывают все меньше и уходят из профессии, говорит он. Крупным считается агент с 5–10 млн руб. сборов в год в Москве и Петербурге, с 1–5 млн руб. – в регионах, объясняет он.

Если объем собранных агентом премий составляет 10 млн руб. в год, ему реально договориться о повышении комиссии по каско, говорит Калустьян. Лучшие агенты зарабатывают по 200 000–300 000 руб. в месяц, но золотой фонд агентов невелик:

например, у «РЕСО-гарантии» агентов, собирающих в год не менее 1 млн руб. премий за страхование дач и квартир, в 2016 г. было всего 589 человек.
Страховые компании пытаются выгнать своих малоэффективных агентов и переманить агентов с хорошими клиентскими портфелями по страхованию имущества и жизни физлиц из РГС и других крупных компаний, говорит Самиев. Порой целые филиалы или отделы, которые РГС собирался закрывать, переходят в «РЕСО-гарантию», ВСК, «Альфастрахование» и другие крупные компании, замечает Самиев. Чтобы переманить агентов с хорошей клиентской базой из других компаний, страховщики предлагают повышенную комиссию, например, «Согласие» обещает им по каско комиссию в 22%, на 2 п. п. больше, чем всем остальным, рассказывает страховой агент Валерий Петров. По словам заместителя гендиректора «Альфастрахования» Татьяны Пучковой, компания планирует увеличить агентскую сеть в несколько раз, до десятков тысяч человек.
Доля агентских продаж в сборах премий с 2015 г. упала на 6 п. п. – до 37,8% в 2017 г., по данным ВСС. Страховщики наращивают сборы через институциональных агентов: банки, туристические агентства, авиакомпании и проч. Страховщики стали избавляться от агентов-«физиков» с плохими портфелями, говорит Сергей Крылов, младший партнер McKinsey & Company. «Мой менеджер регулярно сообщает на собраниях, у кого из агентов были убытки по портфелю, – рассказывает страховой агент ВСК Алексей Соколов. – И даже если ты принес в компанию 1 млн руб. и произошел один страховой случай, который этот миллион съел, твоя комиссия снижается».
Когда по страховке выезжающего за рубеж (ВЗР) один из страховщиков выплатил сумму в 1200% премии, агенту, который привел этого клиента, компания сразу закрыла доступ к этому виду страхования – забрала бланки строгой отчетности, закрыла доступ в IT-систему, рассказывает Александр Тутинас, президент НССА.
Агентов с прибыльными портфелями страховщики поощряют. Например, агенты «РЕСО-гарантии», собравшие премии больше чем на $10 000, получают 8% от прибыли, которую принес их портфель. По словам заместителя гендиректора компании Игоря Иванова, «РЕСО-гарантия» тратит на такие вознаграждения несколько сотен миллионов рублей в год.
В последние два года агенты стали больше мошенничать, отмечает Сергей Ефремов, вице-президент ВСС. Недобросовестные агенты собирают страховые премии, а потом, не вводя полисы в IT-систему страховщика, скрываются с деньгами или же фабрикуют поддельные полисы. И компании стали жестче проверять агентов. Больше всего ужесточил контроль работы агентов – физических лиц «Ингосстрах», знает Роман Чекулаев, гендиректор брокера «Страховой сервис «Гарант». Сейчас для оформления каско «Ингосстрах» принимает только цветные копии документов хорошего качества, сделанные на стационарном сканере. А раньше агентам разрешалось фотографировать документы на телефон и отсылать их в страховую компанию. Для страхования загородного имущества требуется селфи агента на фоне строения с датой на фотографии.
В последнее время страховщики стараются перевести агентов на электронный документо-оборот, рассказывает Крылов. Компания «Экип» с 2001 г. вела бумажный документооборот, а с 2016 г. перешла на электронный и подключила всех своих 25 брокеров (автодилеров и туроператоров). «У нас электронные полисы каско, нет бланков строгой отчетности, агент распечатывает полисы из нашей информационной системы. Она же формирует отчеты по собранной агентом страховой премии и по

убыточности. Из системы автоматически уходят заявки на проведение предстрахового осмотра и установку телематики при каско», – рассказывает Дмитрий Бирюков, гендиректор компании. В результате перехода на электронный документооборот расходы на ведение дел уменьшились на 11%.
Некоторые страховые компании изначально стараются заменить агентов-физлиц, работающих по старинке, продвинутыми интернет-брокерами а-ля Uber. По словам Сергея Конкина, заместителя гендиректора «ВТБ страхования», с этого года компания сотрудничает с брокером «Агентология» – информационной платформой, которая позволяет оперативно заключать сделки по интернету и без бумажного оформления документов. Сегодня более 2000 агентов «Агентологии» занимаются продажей страховых продуктов ВТБ.
ВСС совместно с ЦБ договорились создать в ближайшее время единый реестр агентов, который поможет компаниям вносить недобросовестных агентов в черный список, говорит Элла Платонова, вице-президент ВСС.
Совсем отказываться от агентов-«физиков» страховщики не собираются. Россияне редко страхуются по собственной инициативе, объясняет Иванов, хороших платежеспособных клиентов, которые не попадают в страховые ситуации, приводят именно агенты, говорит он. Поэтому страховщики пытаются перебросить агентов с ОСАГО или каско на другие, более прибыльные виды страхования, говорит Знаменский. Упор делается на страховки имущества физлиц и жизни, которые плохо продаются. «Последний год у нас стало особенно много обучения, раза два в месяц точно ездим учиться. Нас учат продавать ДМС, инвестиционное страхование жизни, депозиты в «РГС банке», – говорит Комаровских. Петров, сотрудничающий с десятком крупнейших страховых компаний, не готов менять профиль: «В моторном страховании я звезда, а страховать имущество клиенты не хотят, как бы хорошо нас ни обучали», – подчеркивает он. Компании пытаются заинтересовать агентов дополнительными комиссиями. Комиссия агента по страхованию ВЗР теперь может зависеть, например, от сборов по каско, говорит Соколов, агент ВСК: «Если я принес в компанию 800 000 руб. премии по каско, а до этого приносил 500 000 руб., мне теперь положена дополнительная комиссия по ВЗР – 10%».
По словам Крылова, российские страховщики соответствуют международным стандартам управления агентскими сетями: в мире на штатного сотрудника страховой компании приходится 12–15 агентов, в России – в среднем 14. Однако в структуре управления перекос. Менеджеры загружены административной работой: контролем бланков строгой отчетности, приемом наличных от агентов, подготовкой отчетов. Они должны больше времени тратить на обучение агентов, на совместные поездки к клиентам. Тогда бы и агенты стали лучше продавать страховки, считает эксперт.

Источник: Ведомости, 15.09.2017