

Центр розничного страхования  
СОАО ВСК

# Розничное страхование. Динамика рынка



# Розничное страхование. Место ВСК.

Год	2005	2006	2007	2008	2009
Место в рейтинге розничных компаний	11	8	5	6	5

Компания	Индекс розничности
Цюрих	81,0%
Росгосстрах	72,4%
Уралсиб	68,6%
МСК	68,4%
РЕСО-гарантия	63,0%
Ингосстрах	49,0%
ВСК	43,6%



# Розничное страхование. Место ВСК.

Компания	Количество агентов
Росгосстрах	64 000
РЕСО-гарантия	19 000
Ингосстрах	7 000
РОСНО	7 000
ВСК	5 000
Уралсиб	4 000
Спасские ворота	4 000
МСК	4 000
Согласие	3 000
Ренессанс	2 500



# Стратегия ВСК на рынке страхования физлиц



Показатели	2011	2012	2013
Сборы, млрд. руб.	7,7	12,6	16,9
Доля в сборах ВСК	25%	30%	33%
Количество Агентов, тысяч человек	12,5	16,1	22,1

- Снижение зависимости Компании от крупных Клиентов и партнеров
- Построение лояльной агентской сети с заданными параметрами эффективности



# Структура управления агентской сетью



ЦРС ЦО ВСК

ЦРС ЦО  
филиала

Сбытовые  
подразделения

## Центральный офис:

- ✓ Разработка стратегии агентских продаж
- ✓ Разработка методологии и технологий
- ✓ Планирование и бюджетирование агентских продаж
- ✓ Внедрение стратегии и контроль в филиалах
- ✓ Помощь в рекрутинге вертикали агентской сети

## Филиал:

- ✓ Внедрение стратегии в филиале
- ✓ Организация агентских продаж в филиале
- ✓ Участие в формировании бюджета ЦРС, декомпозиция бюджета до уровня сбытовых подразделений и контроль его исполнения
- ✓ Организация рекрутинга и обучения агентов, МСК и МОАП
- ✓ Развитие сбытовой сети филиала
- ✓ Организация точек продаж на предприятиях

## Сбытовое подразделение:

- ✓ Организация агентских продаж в сбытовом подразделении
- ✓ Исполнение плановых показателей по сборам и агентам
- ✓ Организация агентов, МСК и МОАП



# ВСК – Агентская компания. Этапы Проекта.

- Страховой рынок
- Продуктовые предпочтения потребителей
- Системы мотивации лидеров рынка

**2010 -  
ИССЛЕДОВАНИЕ**



- Страховые продукты
- Технологии обучения
- Технологии сопровождения деятельности агентов
- Система мотивации Агентов ВСК

**2010 -  
РАЗРАБОТКА  
ТЕХНОЛОГИЙ**



- Найм сотрудников агентской вертикали во всех офисах ВСК
- Привлечение и обучение Агентов
- Повышение эффективности

**2011 -  
ВНЕДРЕНИЕ  
ПРОЕКТА**



- Развитие системы мотивации
- Внедрение IT-сервиса для агентов
- Программа высокого мастерства для агентов

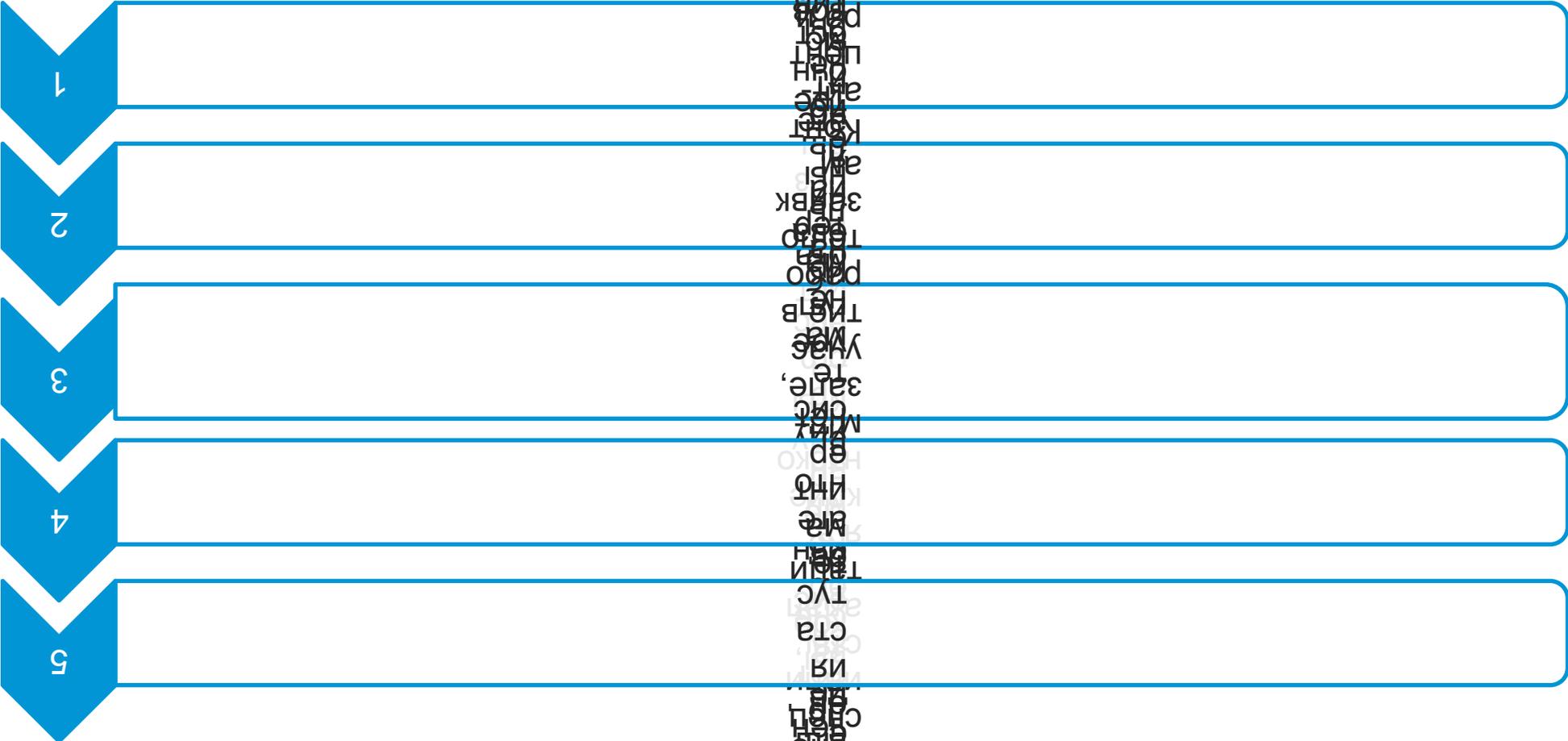
**2012 -  
ИНТЕНСИВНЫЙ РОСТ**



# Основные показатели Проекта, 2011



# Стратегические преимущества ВСК для агентов



## «КЛАССИКА»

Базовый продукт и специальные продукты. Варианты сервисных пакетов.

Страхование ДГО.

Индивидуальные продукты страхования квартир и загородных строений.

Индивидуальные продукты страхования от несчастного случая и тяжелых болезней для различных групп страхователей



## «КОРОБКИ»

«Семейный автомобиль» – коробка для минивэнов

«Домашний»  
«Удачный»  
«Ответственный сосед»

«Защита семейного бюджета»  
«Амулет»  
«Моя семья»

## Учебные курсы

- 4 модульных курса обучения
- Опытные Агенты изучают только те модули, которые им неизвестны
- Возможность дистанционного Web-обучения
- Специальные курсы повышения квалификации для опытных Агентов (навыки эффективной презентации, корпоративные стандарты общения с клиентами, курсы по менеджменту)

## Очная форма:

- ✓ Навыковые тренинги
- ✓ Продуктовое обучение
- ✓ Полевое обучение



## Дистанционное обучение с рабочего места или из дома:

- ✓ Продукты
- ✓ Технологии
- ✓ Видеофильмы

## Библиотека материалов для самостоятельного изучения



## Формы продаж

### «Полевые»

Основной инструмент для Агентов,  
дополнительный – для СК

### «КБД»

Основной инструмент для СК,  
дополнительный – для части  
Агентов

### «Входящий поток»

Инструмент адаптации и  
пополнения личной базы

Знакомые  
(родственники,  
друзья, ...)

Рекоменда-  
ции знако-  
мых

Терри-  
тория  
присутст-  
вия  
(коллеги,  
соседи)

«Холод-  
ные»  
продажи

Чистые пере-  
крестные  
продажи  
(телемаркт  
еинг)

Пере-  
крестные  
продажи  
через  
пролонга-  
цию  
договоров  
действую-  
щих  
клиентов  
BSK

Работа на  
точках  
продаж на  
предприят  
иях

Клиентский  
зал

Интернет-  
заявки

Заявки  
контакт-  
центра

## Преимущества урегулирования

- Более 450 точек приема клиентов по вопросам урегулирования страховых случаев
- Вертикаль урегулирования – более 1 тысячи сотрудников
- Хорошо отлаженная система взаимодействия с другими страховыми компаниями при прямом урегулировании убытков
- Сроки урегулирования – ниже среднерыночных («ОСАГО на отлично» - урегулирование случая за 5 дней)
- В ряде филиалов - новая услуга дистанционного урегулирования (отложенный выезд аваркома)
- Общая информационная система управления урегулирования убытков
- Внедряется услуга интернет-урегулирования убытков