

Центр розничного страхования
СОАО ВСК

Розничное страхование. Динамика рынка



Эксперта РА. 2010.

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

Принципы управления

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

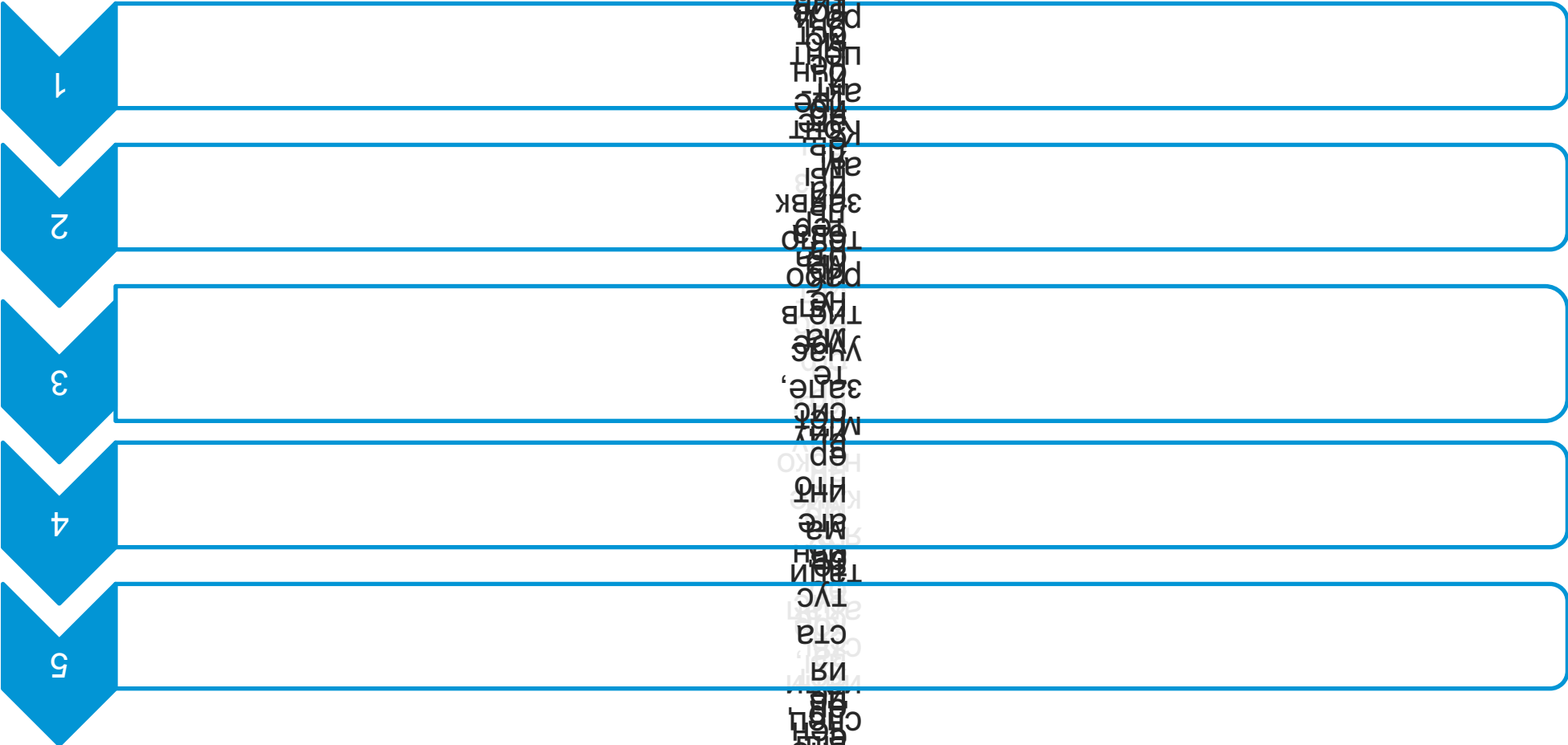
**2012 -
ИНТЕНСИВНЫЙ РОСТ**



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, ...)

Рекомендации знакомых

Территория присутствия
(коллеги, соседи)

«Холодные»
продажи

Чистые перекрестные
продажи
(телемаркетинг)

Перекрестные
продажи через
продолговую
договоров
действующих
клиентов
BSK

Работа на
точках
продаж на
предприятиях

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