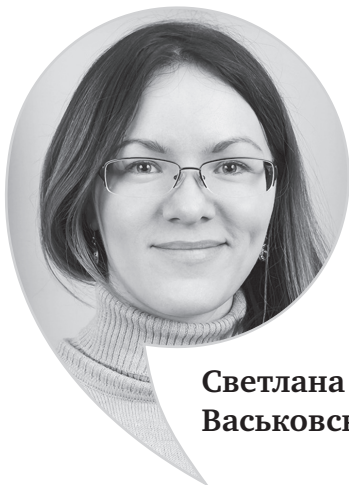


ПРАВИЛА МОТИВАЦИИ



**Светлана
Васьковская**

окончила Всероссийскую государственную налоговую академию при Министерстве Финансов РФ по специальности «экономист в сфере страхования» в 2007 году, в 2013 году прошла тренинг International Benefits Desk Training Course, Mercer Marsh Benefits. С 2005 года работает в страховой отрасли, с 2007 года – в «Марш-страховые брокеры». В настоящее время – менеджер по развитию бизнеса департамента личного страхования «Марш-страховые брокеры»



**Светлана
Певнева**

окончила в 1998 году Московский государственный открытый педагогический университет (Психология и Социология), в 2002 году – Финансовую Академию при Правительстве РФ («финансы и кредит», специализация «страхование», 2000–2002 годы). С 1998 года работает в компании «Марш – страховые брокеры». С 2010 по 2014 год возглавляла департамент страхования спортивных и культурно-массовых мероприятий. С сентября 2014 года по настоящее время является вице-президентом, директором департамента личного страхования, а также возглавляет практику страхования спортивных и культурно-массовых мероприятий.

При разработке оптимального соцпакета для сотрудников руководство компании может упростить себе задачу, обратившись к услугам страхового брокера. Одним из стратегических направлений бизнеса «Марш – страховые брокеры» являются услуги в области размещения программ личного страхования, а также консалтинг по вопросам компенсаций и льгот.

Все компании, настроенные на долгосрочное развитие, понимают, что главный актив, определяющий успешность бизнеса, – это их сотрудники.

Инвестиции в заботу о сотрудниках способствуют привлечению и удержанию в компании первоклассных специалистов и обеспечивают хорошую репутацию работодателю. Именно поэтому, в отличие от кризиса 2008 года, когда на предприятиях шла серьезная «чистка» кадров, сегодня управляющие бизнесом стараются в последнюю очередь смотреть на социальный пакет сотрудника как на возможность дополнительного сокращения расходов.

Более того, для удержания ценных кадров во многих компаниях задумываются о повышении мотивации персонала к работе на предприятии, состав льгот для ценных специалистов продолжает расширяться, что требует более внимательного подхода к формированию мотивационных программ.

Из этих тенденций и следуют основные задачи брокера как про-

фессионального страхового помощника и консультанта по вопросам компенсаций и льгот, среди них:

- оказание поддержки компании не просто в подборе пакета различных льгот, а в разработке эффективного мотивационного решения для персонала в зависимости от профиля предприятия, особенностей коллектива и актуальных рыночных практик;
- упрощение процесса организации и проведения тендера, предоставление компании полной информации по рынку для принятия правильного решения в выборе страховщика;
- предоставление компании возможности выбора наилучшего соотношения цены и качества страховых услуг. «Марш страховые брокеры» сотрудничает с лидирующими страховщиками и размещает свыше 3,5 млрд. руб. в год премии по программам страхования персонала. Такие масштабы позволяют нам предложить своим клиентам-страхователям оптимальный вариант страховой программы;
- контроль качества работы программы в течение периода действия: содействие укреплению взаимопонимания и партнерских отношений между компанией и страховым партнером (поддержание необходимого уровня коммуникаций, защита интересов клиента в спорных ситуациях, анализ статистических показателей и уровня удовлетворенности программой со стороны застрахованных);

- оказание профессиональной консультационной поддержки клиентам в области страховых льгот – информирование о новых продуктах и решениях, актуальных тенденциях в области компенсаций и льгот, об изменениях в страховом законодательстве РФ;
- развитие новых инициатив во взаимодействии с компаниями и страховым сообществом.

Услуги в области размещения программ личного страхования, а также консалтинг по вопросам компенсаций и льгот являются одним из стратегических направлений бизнеса в «Марш». Мы постоянно расширяем объем предлагаемых услуг, совершенствуем имеющиеся инструменты и создаем новые. Для нас очень важно постоянно развиваться и оставаться интересными и полезными нашим клиентам, многие из них вместе с нами уже более 10 лет. И все же, несмотря на это, хотя брокерская поддержка положительно воспринимается многими компаниями-страхователями, мы все еще слышим знакомый вопрос: «Для чего нам привлекать страхового брокера?» Чтобы дать на него исчерпывающий ответ, приведем примеры «живых» проектов из нашей практики с реальными результатами работы.

Проект 1. Разработка программы с нуля. Привлечение международных провайдеров

Профиль компании: компания сегмента «Потребительские товары», численность сотрудников на начало проекта – 2 человека.

Ситуация: компания впервые вышла на российский рынок. На старте разработки программы в ее штате было только два сотрудника. У компании высочайшие требования к уровню покрытия, пожелания по включению в страховую программу условий и услуг, которые в стандартных программах ДМС трактуются как исключения.

Решения, представленные брокером

На основе требований глобальной политики клиента разработана уникальная для российского рынка комплексная программа медицинского страхования.

Проведен тендер, как с участием локальных провайдеров, так и с привлечением провайдеров международного медицинского страхования (ММС). По результатам тендера клиенту предложено решение по организации международной программы страхования, стоимость которой более чем в 4,5 раза ниже стоимости стандартных программ.

Подтвержденная программа полностью удовлетворяет требованиям клиента, кроме того, несмотря на минимальную численность застрахованных на момент заключения договора, согласованы корпоративные тарифы. Организован ряд встреч для обучения застрахованных особенностям пользования программой страхования.

Проект 2. Гармонизация программ страхования

Профиль клиента: компания сегмента «Потребительские товары», свыше 1000 застрахованных, свыше 30 регионов, три производ-

ственные площадки в разных регионах.

Ситуация: в течение ряда лет программы ДМС размещались децентрализованно у трех разных страховщиков, в результате чего в рамках группы использовались разные покрытия сотрудников по уровню клиник и объему программы, что не соответствовало корпоративной политике по предоставлению бенефитов. Перед «Марш» были поставлены следующие задачи – гармонизация программ страхования при ограниченном бюджете, упрощение процесса администрирования, выравнивание уровней программ.

Решения, представленные брокером

Проведены аудит программ страхования (всесторонняя оценка программы страхования – обзор условий страхования, структуры программы и объема покрытия), анализ статистики убыточности и анкетирование застрахованных.

На основе проведенного анализа выявлены узкие места программы («пробелы» в покрытии), основные проблемы, с которыми сталкивались застрахованные, выявлены наиболее востребованные ЛПУ. Разработаны сценарии гармонизации программ страхования с учетом бюджетных ограничений, пожеланий сотрудников и рыночных тенденций.

С клиентом согласована стратегия размещения программы. Все программы были размещены у единого провайдера, «Марш» удалось добиться сокращения затрат

(5% savings) при полном сохранении условий страхования по программе для офисных сотрудников и повышении уровня услуг по программе для сотрудников заводов. Мы добились гармонизации программ и упрощения администрирования для клиента путем согласования единой редакции договора и всех контрактных условий.

Проект 3. Специальные решения по программам страховых льгот для коллективов от 1 до 100 человек.

Профиль клиента: компания сегмента «Финансовые услуги», численность сотрудников на начало проекта – 8 человек.

Ситуация: компания впервые вышла на российский рынок и обратилась в «Марш» для проведения оценки практик корпоративных льгот в индустрии, оказания помощи в разработке дизайна и размещении программы ДМС на привлекательных корпоративных условиях.

Решения, представленные брокером

На основе корпоративной бенчмаркинг-базы данных страховых программ наших клиентов (более 200 компаний) мы провели выборочный анализ корпоративных практик страхования компаний финансового сектора.

По результатам анализа клиенту были представлены рекомендации по структуре программы и наиболее востребованным в индустрии вариантам покрытия.

Далее мы предложили клиенту возможность воспользоваться

нашими специальными решениями – «программными пакетами», разработанными совместно с рядом ведущих страховщиков для коллективов 1–100 человек (SME Solutions). Это страховые программы с широким покрытием, гибкой структурой, они позволяют клиенту получить страховые услуги на более выгодных условиях, нежели в случае программ, сформированных на основе индивидуальных расчетов.

Программа была размещена в согласованные сроки, клиент получил выгодные финансовые условия и остался доволен.

Проект 4. Компания, много лет работающая напрямую со страховщиком

Профиль клиента: автопроизводитель, около 3 000 застрахованных (как производственных, так и офисных работников).

Ситуация: до сотрудничества с «Марш» компания долгое время напрямую работала с одним и тем же страховщиком. На новый полисный год страховщик существенно увеличил стоимость страховых услуг. Ключевыми требованиями клиента в ходе проекта были сохранение широкого спектра услуг на новый страховой период, а также соответствие стоимости контракта бюджетным ожиданиям.

Решения, представленные брокером

Прежде всего, в ходе анализа программ страхования было выявлено, что программа не соответствует рыночным практикам – клиент в течение целого ряда лет

с подачи страховой компании пользовался ограниченными возможностями по предоставлению страховых программ (ДМС) своим сотрудникам, в частности, персонал компании имел возможность пользоваться услугами всего одной клиники.

По итогам проведенного тендера договоры ДМС были размещены у нового провайдера, при этом затраты клиента на страхование сократились практически в два раза, страхователю была предоставлена возможность сетевого прикрепления сотрудников к клиникам без дополнительных затрат со стороны компании. Детально проведенная брокером сверка страховых программ страховщиков позволила сохранить, а по ряду параметров, расширить объем покрытия.

Несмотря на первоначальное сомнение клиента по поводу необходимости смены страховщика, по итогам первого года работы с предложенной нами другой страховой компанией, наш клиент остался доволен сменой провайдера страховых услуг. Страхователь дал высокую положительную оценку деятельности нового страховщика и выразил надежду на дальнейшее многолетнее сотрудничество.

Проект 5. Российская производственная компания с собственными пунктами медицинского обслуживания

Профиль клиента: компания сегмента «Химическая промышленность», около 600 застрахованных.

Ситуация: медицинская помощь сотрудникам на региональ-

ных производственных площадках оказывается преимущественно на базе собственных медпунктов. Медицинские услуги, которые в рамках деятельности собственных медпунктов оказать невозможно, частично компенсируются депозитным договором. Но проблема в том, что такая схема медобслуживания не дает возможности точно прогнозировать медицинских расходов компании.

Решения, представленные брокером

Разработана специальная программа страхования с учетом комбинирования мощностей собственных медцентров компании и услуг, предусмотренных программой ДМС.

Программа страхования расширена по объему услуг, сотрудникам предоставлен доступ к большему

количеству медицинских учреждений. Разработан специальный регламент обращения сотрудников за медицинской помощью, что упростило понимание сотрудниками принципов работы новой программы.

За счет организации медобслуживания на принципах рискованного страхования заложен рыночный механизм работы, благодаря которому контроль за расходами на программу страхования стал более эффективным.

Это только ряд примеров из практики, когда услуги страхового брокера оказались крайне полезны для предприятий – страхователей. Есть множество других вопросов, которые можно решить, обратившись к услугам брокера, который всегда поможет найти оптимальное решение той или иной проблемы.

