

ПРАЗНИК ПОД ЗНАКА НА ДОВЕРИЕТО И КОРЕКТНОСТТА

● Генерална агенция България откри нов офис в София

Любомир Найденов, зам.-управител на Генерална агенция България

ЗАСТРАХОВАНИЕТО Е СТРАХОТНО УДОВОЛСТВИЕ

(Продължение от бр. 12)

- Като дойдат при вас, клиентите основно задължителни застраховки ли търсят? Или вече има и хора, които търсят и друга застрахователна защита?

- Клиентите търсят всичко. Добрият застрахователен посредник няма ограничение за дейността си. Брокерът е длъжен да предложи на клиента абсолютно всичко. В реалния живот всичко може да бъде застраховано. Това се дължи на непрекъснатия контакт между клиента и застрахователния посредник. Той трябва да му обясни абсолютно всичко. Например, ако си е застраховал колата и си е купил нов офис - че и офисът може да се застрахова. Ако си е купил и яхта, ще застрахова и яхтата. Ако му се роди дете, ще направи детска застраховка. Така се минава от общото към живото застраховане. Аз съм възхитен от практическата дейност на Генерална агенция България, защото тук преобладаващата дей-



ност е живото застраховане, заради което всички чужди компании присъстват на българския пазар. Дано българинът има по-високи доходи, за да си позволи лукса да обърне внимание на живото застраховане. Там е истината.

- Кое е най-интересното в работата ви като посредник?

- Всичко е интересно. В застраховането няма нещо, което да не е интересно, независимо какво се работи. Дали се застраховат сгради, карго или живот, всичко е интересно. Но човек трябва да вникне, да положи усилия, за да разбере колко е интересно. Без собствени усилия това не може да се постигне.

- Как виждате развитието на пазара на застрахователните брокери в България? Вие сте ги контролирали много години, а сега минахте от тяхната страна.

- Застрахователните брокери имат доста трудности и въпреки това броят им нараства. Когато през 2000 г. започнахме лицензирането на застрахователните брокери, тогавашната директорка на застрахователния надзор г-жа Даниела Конова смяташе, че ще бъдат не повече от 100. В момента са над 200. Малка част от тях се отказаха. Хората вече свикнаха, че застрахователният брокер е нещо необходимо. В цял свят се

търсят услугите на застрахователния посредник. Той е човекът, който може да отдели необходимото внимание на клиента, да го консултира и т.н.

- Какви качества трябва да има човек, за да бъде успешен брокер?

- Първо трябва да има много добра застрахователна култура. Да познава основните принципи на застраховането и условията, които са дадени от застрахователите. И да има много добри комуникативни способности - да осъществи контакта както преди и по време на сключването на застрахователния договор, така и след настъпване на застрахователно събитие. Да убеди клиента, че именно той е човекът, който ще свърши тази работа. Изисква се набор от качества, които се култивират в практиката.

- А кое е по-трудно - застрахователното брокерство или самото застраховане като дейност?

- Застраховането е водещо - правилата се определят от застрахователната компания. При застраховате-

лите е по-трудно, тъй като те изготвят общите условия, тарифите и правилата като цяло. Те носят риска. Сега тези, които дават параметрите на дейността на застрахователните посредници. Посредникът не може сам да си измисля правилата. Той работи по правилата, които му е задал застрахователят.

- Каква е причината клиентите да изберат Генерална агенция България, а не някой друг брокер?

- Когато един клиент е обслужен добре от Генерална агенция България, той се хвали пред другите. И хората идват при нас.

- Какво ще пожелаете на колежите си?

- Ще им пожелаем най-напред здраве и да имат същия хъс за успехи в работата, за да се продължава със същото темпо.

- А на клиентите?

- На клиентите също пожелавам да са здрави и да имат същото доверие в Генерална агенция България, каквото са имали досега.

Виолета Данева, зам.-управител на Генерална агенция България

НАЙ-ДОБРАТА ИНВЕСТИЦИЯ Е В ЖИВОТОЗАСТРАХОВАНИЕ И В ПЕНСИОННО ОСИГУРЯВАНЕ



- Интересно е по-скоро дали може да се определи кои хора в България търсят услугите на финансовите посредници?

Виолета Данева е работила повече от 25 години в банковата система. През част от това време е била ангажирана и със застрахователен бизнес - от създаването на „България инвест“, която впоследствие става банка „Алианс България“. И двата бизнеса са ѝ близки, понятни и ги обича. В Генерална агенция България, като зам.-управител за финансово посредничество, се занимава с всички аспекти на бизнеса.

-жо Данева, като дойде клиентът при вас, какво търси най-вече - кредит, най-добрите условия по влоговете, взаимни фондове или друго?

- С посещенията си в Генерална агенция България клиентът по-скоро ни информира за своите намерения и потребността си да ползва кредит. В процеса на нашия разговор стигаме до момента, в който той ще направи добрия избор. Ние предварително сме проучили пазара и му предлагаме няколко варианта, за да може да избере от тях най-доброто. Но при всички случаи ние трябва да разберем какво търси, за да може да го получи и да съхраним един клиент. Защото, като вземе кредит, ще стане клиент и по застраховането, ще бъде клиент и по осигуряването при нас. Спектърът на финансовото посредничество ни дава възможност да предлагаме разнообразни услуги. Клиентите, които са дошли при нас, стават наши постоянни клиенти - продължават да ни търсят, препоръчват ни на свои близки. Така се разширява бизнесът.

- Към коя група могат да бъдат причислени повечето ви клиенти - към хората със средни доходи, към предприемачите, или са средни и големи български фирми?

- Не съм правила такава статистика. Когато при нас дойде фирма, с нея вървят и служителите ѝ, които и като физически лица стават наши клиенти. Има много големи фирми, които са наши клиенти. Но не мога да кажа какъв процент от клиентите ни са фирми или граждани, или хора със свободни професии. Клиентелата ни е шарена. Имаме доста клиенти сред правителствата, сред лекарите, счетоводните къщи, проектантските бюра, компютърните фирми, сред фирмите износители и вносители на продукция, сред фирмите с производство в България и т.н.

- Ние започнахме преди повече от година. Тогава ни търсеха хора, които бяха открили случайно надписа на вратата. Хора, които не бяха успели другаде да получат услуга. Най-често тези хора нямаха никакви данни да получат кредити. Те не търсеха застраховане. Те търсеха някакво спасение с кредит, но бяха безнадеждни случаи. Трябваше много деликатно да им подсказем, че нашата агенция работи по правилата на банките. Ние имаме сключени договори с много големи банки - и български, и със смемено участие: Уникредит Булбанк, ОББ, ДСК, Райфайзен и др. Понастоящем клиентите ни вече са от групата, която отговаря на условията за кредитиране. И понеже ни търсят и за друг бизнес, ние търсим добрия за тях вариант, за да им услужим. С това ги облекчаваме, за да не се ограничават само с една банка. Като че отмина времето клиентът да е с предпочитания само към една банка. В тази надпревара за най-добри условия, естествено, се търси доброто, а не винаги клиентите могат да попаднат на него. И затова търсят нашите услуги.

- Взаимните фондове, които сравнително скоро навлязоха в България, предизвикват ли вече достатъчно интерес?

- За момента имам запитвания от няколко по-сериозни клиенти за взаимните фондове. Но тези запитвания като че ли са само в сферата на проучването. Не съм почувствала поне в нашите клиенти никакъв особен интерес към взаимните фондове. Хората са много предпазливи, защото това е

нещо ново. Нашият народ по принцип е предпазлив и приема новите неща с известно недоверие. Хората изчакват. Освен това имаше 1-2 неудачни момента на борсата, които безспорно ще дадат отражение. Самата аз нямам никакви предпочитания към взаимен фонд, поне за момента. Винаги, когато говоря с клиентите, аз казвам собствената си позиция. За мен за момента една инвестиция в живото застраховане или в пенсионен фонд е нещо много добро, като се има предвид и законно колко добре е обвързано и защитено. Имаме много клиенти, които вървят с мен още от времето, когато бях в банка „България инвест“, други - от Стопанска банка. Те продължават да ни търсят за съвети и за нови договори. В банкирането е така - когато някой е свързан персонално с дадения човек, не мисли за банката точно, а за партньора. И понеже му има доверие, търси най-добрия съвет от него, защото знае, че ще получи съвет според неговите условия.

- Такова дългосрочно доверие се изгражда много трудно. Какво е необходимо за него?

- 25 години. Това е работа, внимание. През тези години е имало моменти на много усилен труд и на разочарование. Но в крайна сметка човек винаги помни най-доброто. Хубавият момент е, че клиентът върви с теб.

- Доволните клиенти искат да са най-голямата награда.

- Разбира се. Те са удоволствие. Миналата година се случи да не съм в България и ме търсеха на адриатическото крайбрежие за консултации. Това е много приятно, чувстваш се потребен.

- А има ли клиенти, които по някаква причина са били недоволни, но с ваша помощ в крайна сметка са били удовлетворени и са ви търсили отново?

- В оперативната банкова работа е имало такъв момент. Защото е имало взаимно проучване, изясняване на позициите и претенциите. И понеже предложението на банката и намерението на клиента не винаги са съпадали, някои са оставали може би разочаровани. Но не мога да кажа, че е имало краен резултат с раздяла.

- Защо новите клиенти да изберат Генерална агенция България, а

не някой друг финансов посредник?

- Винаги питам новите клиенти кой им е дал информация за нас. Обикновено отговарят, че е някой техен близък, който е останал доволен като наш клиент. Значи това е пак информация, която върви от стари връзки. Някъде назад във времето някой е бил доволен и е останал наш клиент. Имам колеги, които познавам от 1972 г. и до ден днешен идват при мен и са клиенти на агенцията. Това е познатство и приятелство от години, което води и нови хора. Информацията е много важна, тя е най-скъпото нещо.

- Казват, че българинът все още не може да оцени много време, което спестява един финансов посредник, с това, че е успял да превърне цялата информация на пазара, за да направи няколко конкретни предложения. Смятате ли, че тази тенденция вече започва да се пречупва и хората у нас започват масово да осъзнават необходимостта от финансов посредник, който пести време и дава добър съвет?

- Да, мина времето, когато човек беше вързан само с една банка. Сега, при това разнообразие на банковия и на застрахователния пазар хора, които дълги години са били свързани с една банкова или застрахователна институция, търсят информация къде е най-доброто. Когато си финансов посредник, ти предлагаш условията на много финансови институции и за всеки конкретен случай препоръчваш един, два или повече варианти. Затова хората са убедени, че това е доброто. Когато отидеш в конкретната институция, тя ще предложи своя продукт в хубава светлина. И аз съм го правила. Но от сегашната ми позиция виждам, че по-добрият вариант е финансовото посредничество. Хората вече осъзнават това. Защото ние им предлагаме различни варианти и им обясняваме кои са добрите страни на всеки от тях. Имали сме случаи на анонимни запитвания по телефона, след което клиентите са идвали при нас.

- Какви кредити търсят хората напоследък?

- Предпочитани в момента са ипотечните кредити. Миналата есен се явиха повече кандидати за потребителски кредити без обезпечение. За мен самата не звучат добре. Един ипотечен кредит е спокоен и за клиента, и

за банката. А и за нас, че можем да го обработим, за да го предложим. Това ни е и задачата - да убедим клиента къде има най-голям интерес, къде най-бързо ще стане, кое е най-добро за него. Когато ползва ипотечен кредит, какво обезпечение ще направи, каква ипотечна ще се направи. Хората мислят, че ако вземат неголям кредит и ипотекират жилището си, едва ли не ще загубят цялото си жилище. Има някои правила, които не са им понятни. Нашата задача е да разкажем, да успокоим, да убедим и да ни върви и на нас бизнесът, и човекът да е доволен, и подходяща банка да му препоръчаме. За мен в момента ипотечните кредити са по-добри и по-търсени. Не можем да препоръчаме фирма, която иска 1 млн. лв. кредит без никакво обезпечение. Една фирма, която иска голям кредит, а няма никакви активи, е фирма на кола, това е несериозно. Не мога да препоръчам такъв клиент на никоя банка.

- Ипотечните кредити с по-изгодни лихви ли са?

- Да, те са по-гарантирани и са по-добри за банките.

- А за клиента?

- И за клиента, защото е по-надеждно да получи този кредит. Потребителските кредити без обезпечение са в много малки размери. Ние почти нямаме такива кредити при нас, работим с по-големи мащаби.

- Коя е най-добрата инвестиция в момента според вас предвид трусовната финансова криза?

- За мен най-добрата инвестиция е в живото застраховане и в пенсионно осигуряване. Аз изхождам от позицията на хората, които нямат високи доходи за реализация. Тези, които имат много пари, не се нуждаят от нашата консултация. Те знаят къде да инвестират - по Черноморието и в планините. Това не е нашият контингент. Нашият контингент са хората, които инвестират разумно и които имат доказани доходи.

- Какво ще пожелаете на клиентите си?

- Да бъдат здрави и да идват при нас.

- А на колежите си?

- Да бъдат здрави също и да имаме взаимен успех.

Страница на
ЙОАННА СТЕФАНОВА