

Стоил Александров - председател на Съюза на застрахователните агенти

МНОГО СМЕ ДАЛЕЧЕ ОТ ИСТИНСКОТО ЗАСТРАХОВАНЕ



Г-н Александров, в своя професионален път сте били застрахователен агент, брокер, ръководител на различни структури в застрахователни компании, а понастоящем - създател и председател на СЗА в България. От всички тези позиции как оценявате застраховането в нашата страна?

- Гордея се, че всички компании, за които съм работил, са просперирали. Съюза създадох от съпричастност към гилдията и с ясна позиция, че застраховането се прави по-малко в кабинетите и повече с апостолска работа сред хората. Застраховането е творчество в общуването, хармонизирано с добри икономически механизми и отлична организация на дейността в дружеството. То има естествена почва у нас вече 127 години, но напоследък е с много бурени, изкуствена тор и нитрати в продуктите.

- Какви са според вас основните характеристики и особености на застрахователния пазар в България в момента? Какви са предвижданията ви за неговото развитие, след като страната ни е вече член на Европейския съюз?

- Свит, хаотичен, неетичен, неорганизиран и неестетичен. Разюздан като морала в част от обществото. Представява се масово от случайно попаднали, неподготвени и често безскрупулни хора. Не е необходимо да си регистриран нито компетентен, нито образован, дори можеш да лъжеш, да мразяш идеята за застраховане и въпреки това да продаваш застраховки в България.

Продуктите са негодни за разпространение чрез външна мрежа и пълни с клопки за потребителите. Особено е, че властите и организаторите на фондовете не искат да знаят кому е нужно застраховането. В сила е поговорката, че гаргите не пощят бивола, за да е опоскан, а да се наядат. Ролята на застраховането сега е далавера на организаторите, а не изпълнение на отредените му функции.

Нещата и след влизане в ЕС няма да се променят. На пазара без морални ангажменти към нашето общество ще навлязат множество компании с единствена цел по-висока рентабилност. Изравняване на рисковете за страната няма да е възможно, а това компаниите ще правят в европейски и световен мащаб. Ролята на българското застраховане в Европа ще има по-малко значение, отколкото застраховането в Търговищко досега - за българското.

Премиите от застраховането, събирани тук, ще се изнасят в други европейски страни, а ще се връща само частта за обезщетения. Принаденият продукт от дейността няма да подпомага пряко икономиката на страната. По такъв начин от България ще изтичат всяка година няколко процента от брутният вътрешен продукт на страната. До момента, когато български компании ще се развият в степен на конкурентност, годна да привлече застрахователни премии от други страни.

Стоил Александров е професионалист застраховател, бил е изпълнителен директор и на застрахователно дружество, а от няколко години ръководи създадения от него Съюз на застрахователните агенти. Той сътрудничи с интересни материали на в. „Застраховател прес“, за което сме му изключително благодарни. В този

брой ви предлагаме интервю с него, което сме убедени, че ще предизвика вашия интерес. Редакцията не се ангажира с отделни моменти в отговорите на зададените му въпроси и не споделя някои от употребените нехарактерни за стила и езика на вестника думи, изрази и квалификации.

- Времето на монополизма в застрахователната практика отмина. Оправдаха ли се очакванията, че при наличието на силна конкуренция на потребителите ще бъдат предлагани по-качествени и по-евтини застрахователни продукти?

- Ще ви предложа тарифи на ДЗИ, действали преди 30 години. Те са значително по-евтини от днешните. Причината в никакъв случай не е в утежняващи рискове. В монополния ДЗИ отговарях за жалбата. Те бяха изключени. По всички имаше нарочни проверки и се вземаха най-отговорни мерки. За състоянието днес всички знаят.

Изводът е, че повечето добросъвестни клиенти на застраховането понасят резултатите от влошеното обслужване на демонополизацията. Демонополизацията не е виновна, а нейната организация. Нямам носталгия към „онова“ време, а съм с резерви към днешното ни застраховане. Конкуренцията е многобройна, но професионално много слаба. Някой трябва да използва това.

- В условията на свит потребителски интерес, в условията на „оцеляване“ кой е най-ефективният път за достигане на застрахователните услуги до българските граждани, които безспорно имат нужда от застрахователна закрила?

- Не разбирам защо народът ни трябва да се свива и оцелява след 62 мирни години и вече 18 години демокрация? Има нещо сбъркано в държавата и друг няма да ни го оправя. Когато човек оцелява, дали мисли за глад и мизерия, или за смърт от злополука? Такива хора нямат нужда от застраховки. Но това е само един обективен фактор за влошеното ни застраховане. Нека за него мислят политиките, преди да ги изпревари народът.

Вие ме питате за застрахователнотехнически или субективни фактори и пътища за развитие. Застраховането не е обикновена услуга, а специфична необходимост. То е нужно на гражданите, на всяка стопанска единица и на държавата като средство за възстановяване на производствени процеси след бедствия и нещастни случаи, запазване на достигнат жизнен стандарт, ниво на развитие и е катализатор в икономиката. Държавата е длъжна да търси тези пътища, а не да оставя това само на застрахователите, които по закон са приели да организират резервите на обществото.

Според мен тези пътища не минават през задължителното застраховане. Пак ли да връщаме социалистическото? В това отношение някои наистина са с носталгични настроения. Не е лошо да се подготви справ-

ка каква част от премиите у нас постъпват по задължителен ред. Резултатите ще бъдат удивителни. Не става дума само за „Гражданска отговорност“ и „Злополука“ в обществения транспорт. Правят се предимно застраховки, които по някакъв начин са задължителни. Човек пътува, развива дейност, купува на лизинг, взема кредит, депозира, спортува и вносните му са задължителни.

В животозастраховането се отчита ръст, който се дължи изключително на данъчна преференция. Едни „перат“ данък, оцеляващите го плащат, а застрахователи събират надути премии. Всичко това противоречи на схващането за доброволност и правото на човек за избор. Налице е силов подход на професионално слаби застрахователи.

Пътят за достигане на застраховането до всеки български гражданин е изграждане на дейна, доверена, квалифицирана и добре организирана собствена за всяка компания външна мрежа, висока организация с работещ икономически механизъм в дружествата, създаване на продукти, подходящи за разпространяване от мрежата.

- Широко разпространено е мнението, че българинът има ниска застрахователна култура.

- Съгласен съм, че на изразяващите това мнение им е ниска застрахователната култура. Коментарът тук е повече от излишен. При толкова компании и агенти застрахователната култура на българина трябва да е над световното равнище. Това, че в един агент се падат само неколцина граждани за обучение в застрахователна култура, не значи, че успяват.

То означава професионално безсилие, подценяване на фактора квалификация, използване на неподходящи хора за застрахователи и пълна морална деградация и маргинализация на агентското съсловие. Против тази тенденция и за положително влияние в бранша създадох Съюза на застрахователните агенти. През външната мрежа минава възпитанието към нуждата от застраховане, приходите и просперитетата на компаниите.

В компаниите има подставени лица на олигархията и нито поединично, нито чрез АБЗ може да се промени нещо. Те искат днес агне, а не овца утре. Криворазбраният им днешен интерес е да използват едни и същи агенти, да увеличават мрежата си безкритично към качествата, да не отделят сили за проверка и подбор на агентите, да не харчат за квалификацията им, да не ги осигуряват, а каквото донесат - донесат, с цената на 1-2 процента по-голяма комисиона. Това се нарича професионален разв-

рат. Оттук идва израждането на самото застраховане.

- Застрахователният агент е част от външната мрежа на всяка застрахователна компания. Смятате ли, че причисляването на тази професия към т.нар. „свободни професии“ - адвокати, художници, артисти и др., е най-правилното решение на законодателите? Какви са последиците от това решение? Как се отразява то върху работата на агентите, а оттам и върху ефективността в дейността на застрахователната компания?

- Когато финансовите юзди са в ръцете на „вълка“, лесно е цяло професионално съсловие да изпратиш в „мглата“. Аналогия с други професии е неправилна. Пък и там си имат съюзи, правила, компетенции и изисквания за това кой може да прилага професията.

Застрахователният агент работи за едно дружество по принцип, изучава продуктите, спазва указанията и стратегията му за развитие, прави най-добрата жива реклама, вербува кандидати за застраховане и подписът му носи достатъчно тежки последици, свързани с вероятност за изплащане на щети. Той се отличава от другите специалисти само по това, че местоработата му е извън сградата на компанията. За каква „свободна“ професия тук става дума? Законодателят в България толкова „грижливо“ я е освободил, че изрично му е отнел правото да работи по трудов договор. Ако и това не е дискриминация, здраве му кажи.

Причините да е така посочих в отговора на предишния въпрос, а последиците - в характеристиката на застрахователния пазар. За каква ефективност може да говорим в работата на агенти, които с приноса си заработват до 50 лева месечно? А такива са около 80% от всички. Ясно е, че това не е тяхната професия. Те не консултират потребителя, а му вредят. Към тях с основане дружествата се отнасят без доверие и създават продукти за „приносители на бизнес“, а не за истински агенти. Професионалистите са влезли в „чувала с кучетата“, а там на човек му трябва качество, за да оцелее.

Подходът към агентите, кой знае защо наричан „регламент“, наложен от компаниите с цел икономии на трудови разходи, се връща върху тях като бумеранг. Вместо печалби им носи неизмерими загуби. За да ги преодолее, те нарушават правата на застрахованите. Последните се обслужват от чираци, а не от майстори. А горко на оная глава, на която чираците се учат да бръснат!

- Какви други проблеми, свързани с нормативни доку-

менти, можете да откриете в практиката на застрахователните агенти?

- Каквото е имало да казваме, много пъти е казано. Не е необходимо да повтаряме недомислиците по отношение на брокери и агенти, които са основна причина за състоянието и критиките към застраховането. Излишно е да обсъждаме повече определения на застраховането, където липсва думата „фонд“, а дейността му се свежда до набиране и разходване на средства. Уж невинна подробност, а променя смисъла и правилата на застраховането.

За нас въпросът е изведен от застрахователнотехническите и е обект на политическата воля. А засега тя липсва. Нека си го кажем направо: надделяват икономическите интереси на олигарси и техни политически протезети за сметка на общонародните.

- Работата на застрахователните агенти е тясно свързана с вътрешните служби в застрахователната компания. Бихте ли се наели да дадете конкретна оценка на тези взаимоотношения - със счетоводство, с експерти, с отдели за квалификация, с ръководители на компании? Достатъчно точни и коректни ли са, подпомагат и стимулират ли агентите, или има още какво да се желае?

- Не може основата да е паянтова, а къщата - здрава. Вече казах: професионализмът в повечето наши дружества отсъства още в главата. Какво да прави тялото тогава? От страх за приемане на „лоши“ рискове и поради професионално невежество компаниите тиражират продукти, негодни за разпространяване от външна мрежа.

В повечето компании няма строен финансово-икономически механизъм за работа със собствена и наета чужда външна мрежа. Има многобройни случаи, когато агентите се въвеждат и обучават от „специалисти“, които не са сключвали в живота си нито една застраховка и не познават основите на застраховането. Понякога липсват елементарни правила за отчетност и влизане в сила на новосключените застраховки. Това води до недоразумения и незаслужено лошо отношение към иначе старателни агенти.

Системата е сбъркана и следва основно преустройство и на нормативната база, и на подхода в компаниите.

- Като обща преценка - изчезваща ли е според вас професията „застрахователен агент“?

- Все едно ме питате може ли от кошерата да се вади мед без пчелички. Сега, когато „копираме“ европейски или американски тип застраховане, дайте пример на просперираща компания, която не работи с външна мрежа. Няма! Спецификата на застрахователния продукт е, че той никога не се търси, но винаги настойчиво се предлага. Човекът е устроен така - да не мисли, че точно с него ще се случи нещо лошо. В главата му има само хубави планове. Затова не търси застраховка, а когато го прави, е вече бил застрашен. Застрахователят нарича това „лош риск“. Добрият риск обикновено се печели от застрахователния агент, който настойчиво „нарапва“ услугите на компанията.

Големите обекти са добре дошли за дружеството, но могат да са и опасни за финансовото му състояние. Агентите имат задачата да привличат и по-малки обекти, с които застрахователят преразпределя по-правилно рисковете си. Те са живата му реклама и затова са незаменими и безценни за всяка застрахователна компания.

Нека се уточним, че никой от нас не поставя под съмнение бъдещето на тази професия. Напротив, то е изключително перспективно, но за онези, които ще останат професионално в него.

Разбира се, застраховането не се прави заради застрахователните агенти, а заради обществото. А потребителите още повече и винаги ще се нуждаят от компетентни консултанти, редовно обслужване и професионално агентско обгрижване.

- Какви препоръки и идеи относно застрахователната практика бихте предложили на законодателите и на застрахователните компании, за да може професията „застрахователен агент“ наистина да заеме достойното място, което ѝ се полага в нашето общество?

- За нас, професионалното агентско съсловие, да не се грижат. Добрият кон сам си изкарва зобта. Без надежди препоръчвам на законодателите да слязат от „своя финансов кон“ и да влязат в час за новите си и да знаят, че ако досега не са особено проспериращи, в бъдеще изобщо няма да могат.

Разговора води
ВАНЯ ТОШЕВСКА