

Висше училище по застраховане и финанси

Дискусионен форум „Професионалното финансово консултиране“

УНИВЕРСАЛНИЯТ ФИНАНСОВ КОНСУЛТАНТ - МИСИЯТА ВЪЗМОЖНА ЛИ Е?

(Продължение от бр. 3/2008)

На 19 ноември 2007 г. Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) съвместно с Института на дипломираните финансови консултанти (ИДФК) организира поредния си дискусионен форум на тема „Професионалното финансово консултиране - състояние и перспективи“. Дискусионният форум бе открит от доц. д-р **Григорий Вазов**, президент на висшето училище, и доц. д-р **Георги Николов** - негов ректор, а приветствие към участниците отправя **Цветан Манчев** - подуправител на БНБ. Дискусията бе структурирана в два панела - „Финансовото консултиране у нас и в Ирландия“ и „Консултативните продажби“.

Г-н **Брендън Гленън** - председател на Ирландската асоциация на финансовите консултанти, запозна участниците с 30-годишния опит на професионалните финансови консултации в своята страна. Представители на ИДФК, Комисията за финансов надзор, на водещи застрахователни и пенсионноосигурителни дружества, брокерски и инвестиционни фирми представиха останалите теми. Сред лекторите бяха **Любомир Христов** - председател на ИДФК, **Бисер Петков** - заместник-председател и ръководещ Управление „Осигурителен надзор“ на КФН, **Румяна Сотирова** - изпълнителен директор на „ING Пенсионно осигуряване“, **Пламен Ялъмов** - изпълнителен директор на ЗАД „Алианс България Живот“, и други.

Д-р Румяна Сотирова - изпълнителен директор на „ING Пенсионно осигуряване“

Кое считаме за задължително за нашите посредници, независимо от това на какво ниво на обучение са се включили? Това е подробна информация за компанията, за нашите бизнес принципи и за минималните стандарти за идентификация на клиенти. Защото задължително всеки клиент, за да се докаже, че прави информиран избор, трябва да представи своята лична карта, трябва да имаме данни за неговия адрес и телефон. Само по този начин можем да го информираме, ако има промяна в общите условия на нашия правилник или ако има законодателна промяна. Задължително се разказват етичните правила и не само се разказват. Те се илюстрират с казуси и с подписи. Подробно се изучава договорът, тъй като това е двустранен ангажимент и ние не искаме да бъдем разбрани неправилно от нашите агенти, тоест те са в определен смисъл също клиенти на нашата компания. Има и санкции за неетично поведение - прекратяване на договора, когато сме преценили, че нещо не е било обяснено добре.

Откъде разбираме как дадени клиенти и агенти действат? Ние правим ежегодно изследване за удовлетвореността на клиентите, в което има цял раздел за поведението и дейността на нашите осигурителни посредници. Оценката от това изследване формира оценката на дженеръл мениджмънта на компанията. Това е един от четирите индикатора, по които те оценяват как се справяме с работата си - освен всички видове бизнес цели, които се изпълняват.

Освен това разполагаме с кол център и се стремим да достигнем до всеки наш клиент. Ако имаме през месеца хиляда нови клиенти, на всеки двадесети ще позовъним, за да го попитаме - как избрахте нашата компания, защо я избрахте, кой посредник дойде при вас? И ако има някакъв елемент, който не е благоприятен за клиента, например при прехвърлянето има такса от двадесет лева, и го питаме: „Вашият агент като ви убеждаваше, че по-хубаво е да се прехвърлите в „Ай Ен Джи“, каза ли ви, че има двадесет лева такса, която трябва да платите?“, ако той не е бил информиран, се

ДИСТРИБУЦИЯТА НА ПЕНСИОННИ ПРОДУКТИ И РОЛЯТА НА КОНСУЛТАЦИИТЕ



Д-р Румяна Сотирова в разговор по време на форума

спира процедурата по неговото прехвърляне. Това са абсолютно сериозни правила. Да, много е труден процесът с нотариалните заверки, да, всички се борим за пазарен дял, но, така или иначе, нашата компания дългосрочно е разбрала, че доверието се крепи на професионално отношение.

След това другият начин, по който ние контролираме как работят нашите консултанти, е чрез процедура на третиране на оплакванията. В кол центъра или във фронт офиса, или в регионалните офиси постъпват различни оплаквания. Някои от тях са много елементарни и се решават веднага. Тези, които не са много ясни или водят до някакво съмнение за евентуално нарушение, се третираат всеки ден от изпълнителния директор. Лично аз от пет и половина до седем разговарям по телефона с всички, които са се оплакали. Това е много важно, защото така става ясно хората ли не са разбрали, или ние нещо не сме направили добре. Така добиваме представа за цялата осигурителна култура, за работата на всички институции. Когато един клиент знае, че това е неговият фонд, той ни пита по всички въпроси на осигуряването. Така се губи време. Сигурно е по-приятно да се четат научни статии, но пък това ти дава връзка с живота и ежедневието, което за нас е съществено.

Друга практика е „сикрет шопърс“. Когато, ако имаме

сомнения за работата на някой агент или определен регионален офис, пращаме там хора в ролята на клиенти и горе-долу става ясно каква е оценката за подготовката на този екип от осигурителни посредници.

Етичните правила предявяват изисквания към нашите посредници, които, смятам, в голяма степен сигурно се припокриват с етичните норми и стандарти за професионалните консултанти. Едното е свързано с професионализма - посредниците трябва да познават действащото законодателство и услугите и продуктите, които всеки момент се предлагат. Следва с действията си да не увреждат интересите на клиентите и да уронват нашата репутация. Да бъдат лоялни. Законово те не могат да предлагат продукти на друго дружество. И освен това да бъдат инициативни, в смисъл че инициативността може да бъде „нагоре и надолу“, тоест да не предлагат неща, които още не сме одобрили, или да не обещаваме продукти, които още не се намират на масата за продажби. Етичните правила също са свързани с връзките с клиентите. Ние много държим посредниците добросъвестно да представят продуктите и услугите, да разясняват на клиентите правата им, което е много важно, особено що се отнася до спестовните продукти в доброволния пенсионен фонд, и да коментират ясно цената на тези продукти. Често пъти, когато клиентът попита за комисионите, ние разрешаваме да разкриват нашата система на комисиони. По-добре е клиентът да бъде наясно каква цена плаща за тази услуга и колко получава за нея посредникът. Абсолютно изискване е и това за конфиденциалността, що се отнася до личните данни, размера на вноските, размера на изтеглените суми. Мога да ви кажа, че имаме едно единствено дисциплинарно уволнение на много млад служител, който, като видя определена сума, така се зачуди, че тръгна из коридора да сподели с другарчетата си какво е видял. Разбира се, че заблуждаващата информация и непълната информация е нещо, което се забранява. И има необходимост да се прави винаги прозрачен и открит диалог с клиента. Това са международни изисквания.

Защо според нас професионалните консултации ще стават все по-важни дори в сфера, където продуктът е по-обикновен? Защото нашата система се уповава на дефинираните вноски. Това е принципът. Целият инвестиционен риск се носи от осигуреното лице. Следователно вижте в каква ситуация е поставен клиентът: той задължително трябва да отиде в универсален и в професионален фонд, но носи целия риск на капиталовата схема! Вярно е, че регулаторът го пази, като създава много стриктни регулации за инвестиране и практически минимизира този риск. Но заради това трябва да го уважаваме и професионално да му разясняваме характера на схемата.

Освен това във връзка с транспонирането на европейските директиви силно се либерализира инвестиционният режим. В доброволния фонд могат да инвестират до сто процента в акции. Практически при тези движения на пазара много ясно се вижда рискът от небалансирания портфейл, което в рамките на една дългосрочна спестовна схема представлява риск за лицето. Така че клиентът трябва винаги да бъде консултиран за това на цената на какъв риск е получил определения инвестиционен доход. И този въпрос ще става актуален с въвеждането на мултифондовете, където информираният избор на лицето ще бъде основен, за да може то да знае дали са посрещнати неговите очаквания или не. Ако ние допуснем този избор да бъде на принципа „който не е отбелязал какъв портфейл иска, остава в балансирания портфейл“, ние можем да се сблъскаме с много разочаровани в бъдеще клиенти.

СТАРТИРА ИНВЕСТИЦИОННА ЗАСТРАХОВКА „ING ЕДНО“

(Продължава от стр. 2)

При настъпването на покрития риск клиентът получава определената застрахователна сума плюс натрупаните инвестиции.

В зависимост от рисковия профил на инвестиционната част и предпочетената доходност клиентите могат да избират между нискорискова, ба-

лансирана, агресивна и защитна инвестиционна програма на ING.

Новият продукт може да бъде комбиниран и с допълнително покритие за освобождаване от вноски при трайна нетрудоспособност. Това означава, че ако лицето прибави тази опция към продукта „ING Едно“, компанията ще

прави вместо него вноските за защитната и за инвестиционната част в случай на трайна нетрудоспособност.

Новият продукт дава възможност и за ползване на данъчни облекчения - вноските по него могат да намалят годишната данъчна основа с до 10%.

„ЗАСТРАХОВАТЕЛ ПРЕС“