

«ДЛЯ ПРАВИЛЬНОГО ВЫБОРА СТРАХОВОЙ УСЛУГИ НУЖНО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ОЦЕНИТЬ РЕПУТАЦИЮ СТРАХОВЩИКА»



Компания «Энергогарант» отмечает 25-летний юбилей. Как удалось выстоять в периоды потрясений 90-х годов и адаптироваться к новым условиям 2000-х и 2010-х годов?

— У нас, как и у других успешных компаний, нет никакой волшебной палочки или какого-то иного чудесного рецепта выживания и процветания, кроме как создание коллектива единомышленников, сотрудников, неравнодушных к своей работе, которые творчески подходят к решению любого вопроса и к исполнению любого указания руководителя. Нам удалось обеспечить в компании гибкое и адекватное управление и оперативное принятие решений.

Реальная польза от работы любого сотрудника зачастую состоит в принятии трудных управленческих решений, которые могут даже иногда противоречить неким внутренним регламентам и процедурам, но которые действительно дадут лучший результат при затрате минимальных ресурсов. Такому подходу в менеджменте очень сложно научить. Нужно, чтобы сотрудники компании не боялись сами принимать решения, за которые потом придется отвечать. Работает такая система управления только в ситуации, когда сотрудники действительно являются профессионалами, когда они действительно мотивированы на результат. Сейчас конкуренция на страховом рынке очень жесткая, поэтому без постоянной работы над совершенствованием бизнес-процессов упрочить свое положение на рынке невозможно. Наш секрет — это стабильность, финансовая надежность и комфортная рабочая среда для сотрудников. Когда клиент доверяет свои риски страховщику, он должен быть уверен, что эта компания действительно исполняет свои обязательства и у нее действительно есть деньги, чтобы это обязательство исполнить.

— В конце октября 2016 года глава департамента страхового рынка ЦБ Игорь Жук заявил, что почти 20% всех российских страховщиков находятся в зоне высоких рисков. Речь шла о 53 компаниях, к работе которых Банк России проявлял повышенное внимание. Сокращение количества участников рынка повлияло на вашу работу?

— Да, конечно, повлияло. Очевидно, что на российском финансовом рынке количество игроков и дальше будет уменьшаться. Для остающихся на рынке прибыльно и стабильно работающих компаний — это хороший шанс увеличить свою клиентскую базу, уникальная возможность привлечь на работу квалифицированных и успешных сотрудников, которые в конечном счете и определяют успешность работы каждой компании.

Мы также понимаем, что для клиентов страховщиков, попавших в тяжелую ситуацию и уходящих с рынка, мы должны обеспечивать льготные программы перехода на обслуживание в нашу компанию. Мы готовы обеспечивать им возможность безболезненного перехода, но от таких клиентов, в свою очередь, мы ждем ответной лояльности и долгосрочного сотрудничества.

Со многими юридическими и физическими лицами мы работаем по 10–20 лет. Понятно, что при таком долгосрочном сотрудничестве обе стороны — и страховщик, и его клиент — получают дополнительные бонусы: программы страхования таких клиентов, как правило, имеют самое широкое возможное покрытие и низкую стоимость. Страховщик же гарантирует себе в такой ситуации защиту от мошенников и получает возможность индивидуальной оценки и подбора оптимальной программы для каждого клиента.

— Насколько жестко, по-вашему, действует регулятор? Какие из компаний имеют хорошие перспективы развития? Какие проблемы есть в регионах, где сейчас и так не очень развит институт страхования? Как эти проблемы можно решить?

— ЦБ действует достаточно жестко и оперативно, поэтому действительно в большинстве регионов уже не осталось местных мелких и средних страховых компаний, не имеющих финансовых возможностей соответствовать текущим законодательным требованиям к финансовой устойчивости. Большие шансы на успешное развитие сейчас имеются только у крупных федеральных страховых компаний, имеющих максимально разветвленную фи-

лиальную сеть и обширную клиентскую базу. В некоторых регионах сейчас у жителей возникают проблемы с покупкой полисов ОСАГО. Это, как правило, связано с повышенным уровнем мошенничества и коррупции в этих регионах. В таких регионах страховщики терпят огромные убытки и вынуждены сворачивать там свою работу.

Я думаю, что руководителям таких регионов нужно просто навести порядок в работе соответствующих органов, и тогда никаких проблем с покупкой там любых страховых продуктов не будет.

— Расскажите о региональной сети «Энергогаранта»: получается ли увеличивать количество филиалов в непростой экономической ситуации?

— Мы, в отличие от большинства других страховых компаний, практически не сокращаем количество наших работающих филиалов и региональных подразделений. Фактически во всех субъектах РФ у нас есть свои работающие подразделения. Они нам нужны для успешной работы различных федеральных каналов продаж, для качественного обслуживания наших клиентов — юридических и физических лиц. Более того, нам удалось за последние годы даже немного расширить свое присутствие в некоторых регионах РФ.

Но наша позиция состоит в том, что не нужно гнаться за количеством филиалов, за сбором страховой брутто-премии и долей рынка. Мы считаем, что страховая компания должна быть в первую очередь максимально финансово устойчива, а для этого она должна быть прибыльна. Поэтому мы не можем допустить непродуманной региональной экспансии, а также не должны ставить перед собой задачи по приросту страховой брутто-премии без учета разумной структуры портфеля и ожидаемой рентабельности бизнеса. Все последние годы наша компания работает рентабельно и успешно развивается, но это дости-