ПРЕСС-СЛУЖБА ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»

Андрей Зернов, председатель совета директоров ПАО «Страховая акционерная компания „Энергогарант“»

гается в основном за счет того, что руководители всех наших подразделений мотивированы на прибыльность работы и дальнейшее развитие компании.

— Новые реалии заставляют расширять список страховых продуктов: электронные полисы — это уже норма. Насколько это помогает в работе с регионами? Какие направления дальнейшего развития вы видите на нашем страховом рынке?

— Интернет-продажи и электронные полисы — это будущее всего нашего страхового рынка, но в отношении работы в российских регионах есть своя специфика. К сожалению, достаточно большое количество клиентов, имеющих плохую страховую историю, а то и просто мошенников пытаются продолжить свою работу со страховыми компаниями через интернет. Поэтому наша позиция состоит в том, что не нужно отказываться от традиционных агентских, брокерских, офисных и иных каналов продаж и концентрировать свою работу только на электронных и интернет-продажах. Мы считаем, что каждая компания должна развиваться поступательно и опираться на все возможные и существующие каналы продаж. Это гарантирует максимально возможную диверсификацию бизнеса, а значит, делает нашу компанию еще более устойчивой ко всем возможным негативным сценариям развития страхового рынка.

Мы видим свою рыночную нишу среди тех клиентов, которым важна репутация и финансовая устойчивость страховой компании, ее качество обслуживания и готовность к созданию персонализированных страховых продуктов и программ. Любой клиент имеет право получить именно ту страховую услугу, которая нужна ему. Поэтому в последнее время мы видим достаточно большой поток клиентов, которые переходят к нам на обслуживание от других страховых компаний, потому что их не устраивает качество обслуживания и жесткая стандартизация страховых продуктов. Мы считаем, что должны стать лучшей страховой компанией России, а это невозможно без индивидуального подхода и учета пожеланий каждого нашего клиента.

— Как вы считаете, насколько велика осведомленность по услугам рынка страхования в России?

— В последнее время благодаря активному развитию кредитования, росту оборотов лизинговых компаний и ипотеке практически вся экономически активная часть нашего населения и все юридические лица стали достаточно хорошо разбираться в страховании.

Более того, мы видим, что клиенты уже стали понимать, что страховщика нужно выбирать не по принципу выбора самого дешевого полиса.

Сейчас уже практически все осознали, что для правильного выбора страховой услуги нужно в первую очередь оценить репутацию страховщика, его рейтинги (прошу не путать с рэнкингами!) и объем предлагаемой страховой защиты. Поэтому можно сказать, что, несмотря на все проблемы и трудности, в частности по страхованию ОСАГО, страховой рынок в нашей стране работает нормально, осведомленность клиентов и их удовлетворенность качеством страховых услуг растет.

— Насколько сильно меняются потребности клиентов рынка страхования год от года?

— Страхование — это очень консервативная сфера деятельности. Наша задача — защитить клиента и гарантировать ему самое главное, что у него есть,— жизнь и здоровье родных и близких, крышу над головой, личное благосостояние и бесперебойную работу предприятия, обеспечить имущественное благосостояние близких в случае потери кормильца.

Конечно, в последние годы наши клиенты все больше и больше используют всевозможные интернет-услуги, различные мобильные и электронные сервисы.

Страховщики понимают, что должны этот спрос удовлетворять и предлагать все новые и новые возможности удаленного доступа ко всем предоставляемым страховым услугам.

Но наша позиция все равно состоит в том, что нельзя полностью заменить электронными услугами человеческое общение.

Поэтому мы готовы работать и для молодежи, обеспечивая ей максимальные возможности интернет-страхования, и для среднего и старшего поколения, предоставляя всевозможные классические услуги и индивидуальный сервис.

Мы считаем, что только так страховщик может полностью удовлетворить растущие требования клиентов по оперативности и качеству нашего обслуживания.

— Среди партнеров «Энергогаранта» — крупнейшие банки, брокеры и лизинговые компании. Как удается поддерживать сбалансированный портфель?

— Поддержание сбалансированного по всем видам страхования, по юридическим и физическим лицам страхового портфеля — это трудная задача. Невозможно одновременно усидеть на всех стульях, быть лучшей компанией и в интернет-страховании, и в агентских продажах, и по работе с юридическими лицами.

Наша компания традиционно ориентировалась на работу с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и их сотрудниками. Поэтому мы считаем, что в этом направлении мы лучшие.

Работая с нашими клиентами, мы стараемся предложить им оптимальное сочетание всех возможных страховых услуг, а не ограничиваемся только минимально обязательным набором по обязательным видам страхования. За счет этого мы и достигаем максимально возможного разнообразия различных видов страхования в нашем портфеле.

Но в последние годы стало ясно, что для дальнейшего роста и долгосрочного развития компании нужно также активно развивать свою работу в части обслуживания физических лиц. Рынок страхования физических лиц в нашей стране растет, и мы также должны быть готовы предоставить нашим клиентам — физическим лицам все возможные страховые услуги во всех регионах нашей страны.

Мы считаем, что оптимальным для страховой компании является паритет — 50/50, то есть когда половина страхового портфеля — это доходы от страхования юридических лиц, а половина от страхования физических лиц. Поэтому мы продолжим активное развитие наших страховых услуг не только для юридических, но и для физических лиц.

Для успешной же работы в этом направлении нам обязательно нужно поддерживать те хорошие деловые отношения, которые у нас за 25 лет работы сложились с нашими деловыми партнерами, в том числе банками, лизинговыми компаниями, брокерами и агентами. ●

Нужно, чтобы сотрудники компании не боялись сами принимать решения, за которые потом придется отвечать