

Время двигаться дальше

Страхование — реальный инструмент повышения эффективности бизнеса

Рынок в данной сфере консолидируется, а его ряды рдеют за счет компаний, не справившихся со взятыми на себя обязательствами. Сегодня на страховщиков с иностранным участием приходится почти четверть всей собираемой на российском рынке страховой премии. Иллюзии относительно того, что иностранцы придут и предложат новые или дешевые продукты, лучший сервис, исчезли. Этого не произошло. Напротив, среди актуальных тенденций последнего времени — укрепление интереса предпринимателей, рассматривающих страхование как реальный инструмент повышения эффективности бизнеса, защиты своей семьи и имущества, к предложениям национальных страховщиков.

Традиционно за комментариями о происходящих на страховом рынке России событиях мы обратились к Сергею ЦИКАЛЮКУ, председателю совета директоров Страхового Дома ВСК, компании, чья история развития приближается к двум десятилетиям, что по масштабам и глубине перемен в нашей стране срок весьма существенный.

— Какова ваша оценка ситуации, сложившейся на отечественном страховом рынке?

— Процессы слияний, поглощений, рост концентрации на страховом рынке по накалу приближаются к своему максимальному значению: около четверти национальной премии сегодня приходится на пятерку лидеров. Темпа роста в 2007 году составил около 27 процентов, а ВСК росла темпами, вдвое превышающими средние рыночные. В целом за прошлый год ВСК собрала более 18 млрд руб. страховых премий. Объем выплат превысил 8 миллиардов, активы составили более 18 миллиардов. Собственные средства — 5 миллиардов. Страховые резервы — 12 миллиардов руб. И это далеко не все. В основе нашей работы — пятилетняя концепция развития компании, реализация которой позволит к концу 2011 года выйти на уровень сборов более чем в 50 млрд руб.

Этот год запомнится жесткой конкурентной борьбой во всех сегментах рынка. В России появились представители мировой страховой элиты, которые раньше лишь присматривались к нашему рынку.

— Понятно, что устоящение конкуренции требует постановки более амбициозных задач по развитию бизнеса и глубоким изменениям в операционной модели компаний. Какова ваша стратегия развития?

— ВСК известна своим конкурентным преимуществом — региональной сетью более чем из 500 филиалов и отделений, официально зарегистрированных и расположенных во всех регионах РФ. Подчеркну, не точек продаж полисов, а именно этим ограничена функционал филиалов большинства страховых компаний, а самоотстоянных подразделений, предоставляющих полный спектр услуг по сервису и сопровождению.

Разница в подходе очевидна не только нашим клиентам, сами страховщики обращаются к нам с тем, чтобы мы урегулировали за них страховые события, занимались сопровождением и репероформлением полисов. Почти 100 (из 160) членов РСА уже не первый год урегулируют свои убытки по ОСАГО через наши филиалы.

Наличие самой разветвленной и вместе с тем высокотехнологичной региональной сети позволяет ВСК внедрять совместные программы на федеральном уровне с более чем 100 крупнейшими банками страны, выступать в качестве независимого эксперта при осмотре имущества для ведущих лизинговых компаний, оказывая в том числе и консалтинговые услуги.

Недаром ежегодно «Эксперт РА» констатирует лидерство ВСК на российском рынке страхования рисков банков и их клиентов, связанных с банковскими услугами.

Но мы привыкли всегда смотреть вперед. Уже в ближайшей перспективе обеспечить синергетический эффект будет невозможно, не располагая технологическими новинками в операционной работе. Хотя, по оценке корпорации «Майкрософт», уже сейчас ВСК — один из несомненных лидеров на страховом рынке России по использованию инновационных технологий.

— Что за технологии внедряет ВСК и какие возможности они открывают перед клиентами компании?

— Главной целью внедрения инноваций является модернизация продуктов компании и повышение качества сервиса при урегулировании страховых событий. Поэтому мы привлекаем технологические решения от ведущих мировых производителей в своей области. Качественные изменения наши клиенты смогут увидеть уже в краткосрочной перспективе, а достигнуты они будут за счет автоматизации бизнес-процессов, андеррайтинга, продаж и сервисных подразделений и т. п.

В настоящее время при поддержке корпорации «Майкрософт» в представительствах ВСК в Московском регионе внедряется CRM — технология управления отношениями с клиентами, предоставляющая возможность реально изучить их потребности, оптимизировать операционную работу.

В более долгосрочной стратегии компании — создание «виртуального офиса», который обеспечит доступ сотрудников к корпоративным ресурсам безотносительно их географического положения. Сейчас мы изучаем аналогичный международный опыт. С открытием «виртуального офиса» наши клиенты получат доступ к принципиально новым продуктам страхования, инструментам повышения эффективности бизнеса, защиты своей семьи.

Заработали дополнительные точки контакт-центра ВСК в Москве, Калининграде и Хабаровске, теперь наши клиенты могут получить круглосуточную консультацию специалистов компании. Принимаются не только телефонные звонки, но и web-, и email-обращения. Представьте — в течение часа контакт-центр обрабатывает более 700 звонков!

Помимо усиления сервисных возможностей начата работа по модернизации более 500 филиалов и отделений. Уровень обслуживания и урегулирования должен соответствовать евро-



Сергей Цикалок.

пейскому. Клиенты, чей бизнес не ограничен территориальными рамками, не должны замечать разницы в обслуживании в филиале в Москве или Ижевске, Нарьян-Маре. Первым шагом стало открытие центрального офиса в Москве, не уступающего по оснащенности лучшим европейским образцам. По последнему слову техники (в том числе с учетом акустических решений) оборудован конференц-зал, который позволяет проводить видео- и аудиоконференции с участием одновременно нескольких десятков филиалов компании.

— На какие виды страхования будет делаться упор?

— Соотношение в портфеле компании долей премии по страхованию юридических и физических лиц наиболее сбалансированное — 50/50. Хотя в 2007 году это соотношение было впервые изменено в пользу увеличения объемов розничного страхования. Произошло это в силу увеличения рыночного спроса и технологической оснащенности страховщиков. Согласно данным РБК daily, ВСК совершила качественный скачок, поднявшись с 11-го места в 2005 году на 5-е по итогам прошлого года.

Сегодня в портфеле ВСК почти 2 млн. договоров с физическими лицами и около 700 тысяч — с юридическими. Отрадно осознавать, что россияне сделали выбор в пользу национального страховщика. Сейчас мы разрабатываем программы, которые позволят оптимизировать процедуру страхования при получении, например, ипотеки. В настоящее время в ряде банков и ипотечных компаний проходит адаптацию такого рода программы, которая позволит их специалистам при выдаче кредита получить в автоматизированном режиме расчет страхового полиса с прохождением необходимой многоуровневой процедуры андеррайтинга.

Вместе с тем ВСК сохранила лидерство в работе с лизинговыми компаниями и банками, остается ведущей в морском и космическом страховании. По данным АИЖК, наша доля в ипотечном страховании составляет более 25 процентов (для сравнения: доля нашего ближайшего конкурента в этом секторе, тоже имеющего большую региональную сеть, — 10 процентов).

— Страховка — одно из обязательных условий ипотеки. Почему необхо-

димо идти на дополнительные траты, ведь расходы на покупку квартиры сегодня и так огромны?

— Вне зависимости от того, в какой трудной жизненной ситуации вы можете оказаться, страховка — гарантия выполнения вами своих обязательств перед банком. В связи с невысокой финансовой и правовой культурой наших соотечественников не задумываются о защите своих интересов. А если в квартире случится пожар или вы потеряете трудоспособность, кто выплатит вам долг? Только в 2007 году ВСК выплатила более 100 млн. рублей по договорам ипотечного страхования. Из них до 80 процентов составили выплаты по страхованию от несчастного случая и болезни.

— Как удается столь крупной корпорации гибко реагировать на рыночные изменения?

— Очень просто. Инвестиции в технологии можно привлечь, способ привлечения заемных средств сегодня достаточно. Однако растущие финансовые показатели — результат работы конкретных специалистов. Мы привлекаем лучших из них. Так, в качестве андеррайтеров, специалистов, отвечающих за тарифную политику компании, работают люди с математическим образованием. В целом в ВСК более 90 процентов работников имеют высшее образование, 40 — ученую степень кандидата, а четыре — доктора наук. И это — основной секрет финансовой устойчивости компании в условиях постоянно меняющейся конкурентной среды.

Важно и то, что все сотрудники нашей одной из самых крупных на финансовом рынке страны компании имеют возможность трудиться в едином информационном поле. Сведения о крупнейших сделках, проектах поступают в режиме реального времени во все филиалы ВСК, информативный обучающий характер в равной мере обеспечены сотрудники каждой вертикали. Системно силами приглашенных экспертов и топ-менеджеров головной компании проводятся обучающие семинары. Внедряется автоматизированная обучающая программа, которая позволит повысить уровень квалификации страховых агентов даже в самых удаленных регионах страны.

— Руководителями органов надзора прогнозируют в ближайшие годы сокращение количества страховых компаний вдвое. В чем причина ухода с рынка страховщиков?

— Требования к страховщикам повышаются, но мало что делается для поддержки отрасли. Многие просто не успевают приспособиться к новым правилам, усиливающим ответственность страховщиков. До 30 российских регионов не имеют местных страховых компаний. В итоге страдает потребитель. Например, работает в Магнитогорске небольшая страховая компания. Клиентов у нее — не более 2000. Работает честно, соответствует требованиям рынка. Зачем ее закрывать? Федеральному страховщику не всегда целесообразно предлагать тот спектр услуг, которым привыкли пользоваться в регионе.

— Разве не убыточность является главной проблемой страховых компаний?

— Во-первых, причина убыточности для многих компаний — демпинг. Отдельные из них умудрились даже на рынке ОСАГО, где тарифы определены законодательным образом, в погоне за наращиванием портфеля предоставлять скидки, запрещенные законом, применяя неразрешенные коэффициенты по территории использования транспортных средств, не применяя коэффициент «бонус-малус».

Растущий объем мошенничества также оборачивается потерями, что является второй по важности причиной убыточности. Во многих регионах мошенничество в области страхования — системный «бизнес», в который порой втянуты и представители правоохранительных органов. Например, только у клиентов нашей компании было угнано в 2007 году 280 автомобилей, а найден лишь 21. Следует отметить, что дисбаланс взносов и неадекватно высокие расценки на ремонт автомобилей в регионах. Иной раз экономически целесообразно для ремонта доставить машину в Москву.

В-третьих, рост осведомленности клиентов компаний о возможностях, предоставляемых страхованием, — еще один путь для страховщиков, не располагающих четкой бизнес-структурой, к банкротству. В связи с чем отчаянно отметить, что, по данным Российского союза страховщиков, поток жалоб в адрес ВСК один из самых низких среди страховых организаций.

— Сокращение числа российских компаний — прямая угроза национальному страховому рынку?

— Да. Доминирование иностранных компаний приведет к тому, что они будут определять тарификацию и условия, тем самым влияя на ход развития промышленности и экономики страны.

Обсуждая в Правительстве проект «Стратегии развития страховой отрасли в РФ на 2008 — 2012 годы», документ, который определит направление развития отрасли на ближайшие годы, премьер-министр В. Зубков высказался категорично: «Этого допустить нельзя». В ходе заседания он обратился ко мне с вопросом о необходимости поддержки страховщиков со стороны государства, и я был вынужден констатировать, что без поддержки государства в вопросе капитализации отрасли будет трудно конкурировать с иностранными компаниями. Рынок растет серьезными темпами, иностранные страховщики увеличили свой капитал в 14 раз, отечественные — только в 5,7.

— Какие еще вопросы привлекают внимание членов Правительства?

— Обсуждался вопрос о необходимости страхования различных видов ответственности. Среди наших соотечественников распространена позиция



идивенца, находящегося на обеспечении государства. Так вот, Сергей Иванов говорил о необходимости страхования ответственности судовладельцев, глава МЧС России Шойгу — от пожаров, ведь за год в стране выгорает площадь, равная городу с населением в 250000 человек. Премьер-министр привел в пример ситуацию на Сахалине, где произошло землетрясение. На восстановление домов средства в размере 7 млрд руб. были выделены из бюджета, а к страхованию пострадавшие не прибежали.

В целом страховщики убедились, что члены Правительства, которые выступили в поддержку отечественного рынка, думают с ними на одной волне. В то же время отечественный бизнес был вынужден признать, что не имеет единого идеального центра.

— Поясните, что вы имеете в виду?

— Проект стратегии был подвергнут Премьер-министром критике, причем основная часть претензий к документу в точности повторила те, что ранее высказывали страховщики. ВСК участвует в работе большинства страховых объединений, подготовке главных нормативных документов отрасли. Вместе с тем сегодня нам приходится констатировать наличие серьезного потенциала для совершенствования работы отраслевых союзов, руководство которых не в полной мере доводит позицию страховщиков до власти.

— Каковы результаты работы ВСК в нашей республике?

— Уфимский филиал ВСК в полном объеме выполняет свои обязательства перед федеральными министерствами и ведомствами, корпоративными организациями и корпоративными и частными клиентами. В целом по страховому защите филиала находится более 500 корпоративных и более 40 тыс. частных клиентов.

В основе его стабильной работы — возможность предоставления максимального широкого спектра услуг с уровнем качества и оперативности в урегулировании страховых событий, не уступающим центральному офису. Это позволило приступить к реализации совместных программ федерального значения с такими ведущими банками, лизинговыми компаниями, как Сбербанк России, ВТБ 24, Башэкономбанк. Среди клиентов ВСК — ведущие предприятия региона: ОАО УМПО, ООО СХП «Нерал-Матрикс», ФГУП «Иммунопрепарат», МУП «Уфавадоканал».

Темп роста филиала превышает рыночный, составив за 2007 год 186 процентов. Доля филиала на рынке планомерно увеличивается, составив в 2007 году 3,1 процента.

Беседу вел Ильшат КАШАПОВ.

450078, г. Уфа, ул. Кирова, 89
Тел.: (347) 252-10-01, 252-96-06,
252-75-06
E-mail: ufa@vsk.ru
www.vsk.ru

КОНКУРС

Управление государственной службы занятости населения при Министерстве труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 27.07.2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» объявляет конкурс на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы Республики Башкортостан:

главный специалист-эксперт в отдел кадров.

Основные квалификационные требования: — наличие высшего профессионального образования, стаж работы по специальности не менее трех лет;

ведущий специалист-эксперт в юридический отдел.

Основные квалификационные требования: — наличие высшего профессионального (юридического) образования, стаж работы по специальности не менее трех лет;

ведущий специалист-эксперт в отдел информационных технологий и эксплуатации автоматизированных систем.

Основные квалификационные требования: — наличие высшего профессионального образования, стаж работы по специальности не менее трех лет;

старший специалист 1 разряда в отдел информационных технологий и эксплуатации автоматизированных систем.

Государственная инспекция Республики Башкортостан по обеспечению контроля за оборотом и качеством продовольственных товаров и защите прав потребителей объявляет конкурс на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы Республики Башкортостан:

• заместитель начальника испытательного центра качества и безопасности пищевых продуктов.

Квалификационные требования: *высшее образование, специальность «инженер-технолог», не менее двух лет стажа государственной гражданской службы (государственной службы иных видов) или не менее четырех лет стажа работы в лаборатории с аналитическими приборами и лабораторным оборудованием, в частности, про-*

Основные квалификационные требования: — *наличие среднего профессионального образования, соответствующего направлению деятельности, стаж работы по специальности не менее трех лет;*

старший специалист 2 разряда в общий отдел.

Основные квалификационные требования: — *наличие среднего профессионального образования, соответствующего направлению деятельности, стаж работы по специальности не менее трех лет;*

старший специалист 2 разряда в отдел финансового и бухгалтерского учета.

Основные квалификационные требования: — *наличие среднего профессионального образования, соответствующего направлению деятельности, стаж работы по специальности не менее трех лет.*

Заявления на участие в конкурсе и документы принимаются в течение 30 дней со дня опубликования объявления в отделе кадров Управления государственной службы занятости населения при Министерстве труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан по адресу: **450059, г. Уфа, ул. Большая Гражданская, 24, комн. № 29; тел.: 282-46-19, 223-03-54.** Информация о проведении конкурса размещена также на сайте управления: www.uzan.ufanet.ru.

ведение испытаний пищевой и алкогольной продукции на базе газовых хроматографов, вольт-амперометрических анализаторов.

Документы для участия в конкурсе необходимо представить по адресу: **450059, г. Уфа, ул. Ст. Халтурина, 28, 3-й этаж, в отделе кадров, каб. 315** с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 (обед с 13.00 до 14.00). Телефон для справок **8 (347) 223-73-88.**

Документы принимаются в течение 30 дней со дня опубликования объявления в газете. Перечень документов, подлежащих представлению, определен Указом Президента РФ от 01.02.2005 г. № 112 «О конкурсе на замещение вакантной должности государственной гражданской службы Российской Федерации».

Подробная информация о проведении конкурса размещена на сайте www.gpif.ru

ОБЪЯВЛЕН КОНКУРС

Государственный комитет Республики Башкортостан по молодежной политике проводит конкурс на замещение вакантной должности главного специалиста-эксперта сектора реализации жилищных программ.

Квалификационные требования:

— высшее профессиональное образование; — стаж работы по специальности не менее трех лет; — владение государственными языками, знание жилищного законодательства, в том числе в области молодежной политики, навыки работы с компьютерной и иной оргтехнологией.

Перечень необходимых документов для участия в конкурсе:

— личное заявление; — собственноручно заполненная и подписанная анкета установленной формы с приложением фотографии; — копия паспорта или документа, его заменяющего (паспорт предъявляется лично по прибытию на конкурс);

— копии документов, подтверждающих образование, стаж работы и квалификацию, заверенные нотариально или кадровыми службами по месту работы; — копия страхового свидетельства обязательно по пенсионного страхования; — копия свидетельства о постановке физического лица на учет в налоговом органе по месту жительства; — сведения о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера; — медицинское заключение о состоянии здоровья (форма 086/У); — документ воинского учета — для военнообязанных и лиц, подлежащих призыву на военную службу.

Документы принимаются в течение 30 дней со дня опубликования объявления в газете с понедельника по пятницу с **9.00 до 18.00** (обед с 13.00 до 14.00) по адресу: **450000, г. Уфа, ул. Ленина, 10, 2-й этаж, отдел аналитической, правовой и кадровой работы, каб. 24.** Телефон для справок **8 (347) 276-45-87.** Подробная информация на сайте: www.molodosttrb.ru

Объявление Квалификационной коллегии судей Республики Башкортостан

В соответствии с положением Федерального закона от 15 декабря 2001 года № 169-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О статусе судей в Российской Федерации» Квалификационная коллегия судей Республики Башкортостан объявляет об открытии одной вакансии должности председателя Буравского районного суда РБ, судьи Мелеузовского районного суда РБ.

Соответствующие документы и заявления, указанные в п. 6 ст. 5 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», от претендентов принимаются по рабочим дням с 10 до 18 часов по адресу: **450002, г. Уфа, ул. Матросова, д. 1, каб. 111.**

Последний день приема документов — **26 мая 2008 года.** Заявления и документы, поступившие после указанного срока, к рассмотрению не принимаются.

ПОПРАВКА

В газете «Республика Башкортостан» № 72 (26556) от 12 апреля 2008 г. в объявлении о торгах СПК «Новый мир» вместо «Лот 10 сварочн. (3181), Лот 11 сварочн. передвижн. (9648) следует читать «Лот 10 сварочн. 2 шт (7214), Лот 11 сварочн. передвижн. 2 шт (17856)».

ОАО «Северо-западные магистральные нефтепроводы»

проводит тендер на выполнение землеустроительных работ по постановке на кадастровый учет и регистрацию обременений на земельные участки в границах охраняемых зон магистральных нефтепроводов ОАО «СЗМН».

Дополнительную информацию можно получить на сайте компании www.szmpn.ru и по адресу: **420061, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Н. Ершова, д. 26А, тел. (843) 279-03-98, факс 279-03-77.**

Совет директоров ОАО «Салаватнефтемаш».