



корпоративная газета ГОССТРАХ

№6(95)
август-2006

Газета Российской
государственной страховой
компания
Издается с ноября 1999 года

МИССИЯ РОСГОССТРАХА:

«Защита благосостояния
граждан России путем
предоставления доступных
и отвечающих их
потребностям
страховых продуктов».



**НАШИ ПЛАНЫ И ИХ ВЫПОЛНЕНИЕ - ЭТО НАШЕ МЕСТО НА РЫНКЕ,
И НИКАКОГО МЕСТА, КРОМЕ ПЕРВОГО, НАМ НЕ НУЖНО**



ДАНИЛ ХАЧАТУРОВ

Диалог

ПРОГРАММА «РОССИЙСКИЕ ГОРОДА-4»
ПОКАЗАЛА ВПЕЧАТЛЯЮЩЕЕ ПРОДВИЖЕНИЕ
РОСГОССТРАХА ВПЕРЕД

Главным для всех нас внутренним событием лета была поездка топ-менеджеров Росгосстраха во главе с президентом Даниилом Хачатуровым по регионам в рамках программы «Российские города-4». За период с 26 июня по 28 июля в региональных центрах было проведено 11 рабочих семинаров с повесткой дня «Пути достижения планов 2006 года и стратегические направления развития». Редакция воссоздает картину этой грандиозной программы и ее результатов устами основных участников прошедших семинаров, откликами СМИ.

Руководитель Блока продаж, вице-президент
ВСЕВОЛОД ИВАНОВ:

— На этот раз программа облетов была особенной. Если предыдущие три облета знаменовали для системы внедрение определенных программ, а топ-менеджеры несли из Центрального офиса в систему идеологию этих программ и тактику их воплощения, то на этот раз мы, во-первых, взяли с собой обобщенный опыт системы, собранный практически за год, и опыт зарубежных коллег, собранный во время нескольких поездок по ряду компаний, а, во-вторых, в этот раз повышенное внимание было уделено *обратной связи*.

Формат наших встреч не изменился — изменилась форма общения руководства с аудиториями. В основу лег принцип «Домашнее задание». Руководители страховых отделов и агентств загодя получили из ЦО просьбу подготовить к нашей встрече данные, дающие представление о деятельности их подразделений: сколько и каких категорий у них агентов, сколько стажеров, каковы результаты работы по программам «ДОМ» и «КВАРТИРА», ОСАГО, каско, по страхованию юридических лиц, каковы общие сборы за отчетный период. Мы заранее посмотрели динамику по сравнению с прошлым годом и увидели, кто как движется. В каждом городе, где проводился семинар (а на них собиралось до 400 и более человек), мы приглашали руководителей отделов и агентств на трибуну поделиться опытом со всеми участниками: что удалось, что не удалось, и, главное — почему. На одной трибуне мы сводили тех, кому удалось решить вопросы и кому — нет. К примеру, в рамках одного из семинаров мы рассматривали неуспешный и успешный опыт по найму и удержанию агентов. Так же строилась работа по обмену опытом по программам «ДОМ», СМБ, «КВАРТИРА». Такая форма позволяла за три часа работы практически «закрыть» все вопросы.

Выслушав около трехсот выступлений (каждый раз выступало 20-30 коллег), мы узнали много новых нюансов. Например, в программе найма агентов чрезвычайно успешным оказалась практика, когда агент со стажем сам приводит в компанию молодежь. За передачу портфеля он получает компенсацию и одновременно становится наставником новичков, то есть отвечает за тех, кого привел. Это дает очень большой процент остающихся работать агентов, они быстро набирают необходимый опыт.

С удовлетворением узнали, что во многих местах у нас решена проблема входа в сегмент престижных клиентов. Причем неожиданностью стало то, что самым удачливым типичным агентом, работающим в престижном сегменте, оказалась неработающая домохозяйка с автомобилем и широким кругом подруг и знакомых. Такие женщины охотно идут в агенты и успешно продают полисы в престижном сегменте, эффективно нанимают других агентов. Еще деталь, вынесенная из «РГ-4»: самые успешные агенты по системе в целом, успешные во всех сегментах — это бывшие учителя. Они — непререкаемые авторитеты у граждан, особенно в сельских районах. Многие успешные руководители страховых отделов и успешные МАГи — тоже из бывших учителей. Получается, бывший учитель — основной профиль нашего агентского корпуса.

Практически в каждом из регионов мы увидели примеры хорошо поставленных офисных продаж. К примеру, одна из участниц семинара уже начала реализовывать проект, который Центральный офис только «звонкает»: *проект активных офисных продаж*. По базе данных ОСАГО она из офиса звонит клиентам и продает им и каско, и «КВАРТИРУ», и все остальное. Обучила трех девушек, и они тоже у нее активно продают, получая достойный доход. Активные офисные продажи — это высший пилотаж, то, к чему мы в масштабах всей системы только идем.



◀ После каждого семинара участники желали сфотографироваться с главой Компании.

Уникальные вещи узнали мы о продвижении программы «КВАРТИРА». Например, что лучше всего «КВАРТИРА» продается кросс-продажами, посредством прямого обзвона клиентов по базе данных ОСАГО с предложением скидки на размер комиссионного вознаграждения. 12 процентов обращений после звонков — это очень высокий показатель. Весьма эффективными оказались и выступления на предприятиях с предложением приобрести полис страхования квартиры на месте. 24% пожелавших купить полис прямо в зале — это фантастический результат! Теперь мы уделим больше внимания развитию таких каналов продаж.

Подтвердилось также, что с юридическими лицами эффективнее других работают те продавцы, которые поддерживают с ними дружеские отноше-

ния, участвуют в совместных мероприятиях, периодически встречаются.

«РГ-4» показала: на любую проблему в нашей системе есть ответ. Многие нашли решения для сложных ситуаций в ходе этих трехчасовых семинаров.

Поразило нас то, что по сравнению с предыдущими «облетами» интеллектуальный и профессиональный уровень работников поднялся многократно. Это радикально другой уровень понимания. Сколько горящих глаз, неподдельного энтузиазма! Люди стали больше зарабатывать, укрепилось уважение к Компании. Более здоровой стала обстановка в коллективах на местах. Наши люди могут решать серьезные задачи. Это команда, что и видно по итогам первого полугодия.

▶ **окончание на стр. 2**

Диалог

▶ начало на стр. 1

СИСТЕМА КОМПАНИЙ РОСГОСТРАХ, РЕЗУЛЬТАТЫ I ПОЛУГОДИЯ

В январе-июне 2006 года Росгосстрах собрал премию в размере 21,2 млрд. руб., что на 16% выше, чем в аналогичном периоде 2005 года. Выплаты за истекший период достигли 9,4 млрд. руб. Это на 19% больше соответствующего показателя в аналогичном периоде 2005 года.

Значительную часть премии по прямому страхованию (39,6%) холдингу принесли договоры обязательного страхования автогражданской ответственности (ОСАГО). Премия в этом сегменте возросла на 9% и составила 8,4 млрд. рублей. Выплаты по ОСАГО составили 4,7 млрд. руб., что на 9,3% меньше соответствующего показателя прошлого года. В структуре выплат на ОСАГО приходится 50%.

На сегмент добровольного страхования автотранспорта физических и юридических лиц (каска и добровольное страхование автогражданской ответственности — ДСАГО) пришлось 19,8% страховой премии (4,2 млрд. рублей). Этот показатель в 2 раза выше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

Еще 12,2% (2,6 млрд. руб.) премии Росгосстрах получили по договорам страхования недвижимости и домашнего имущества граждан. Сборы по имущественному страхованию юридических лиц составили 1,2 млрд. рублей. Зафиксирован рост в страховании ответственности предпринимателей, эксплуатирующих опасные производственные объекты — на 31%, в корпоративном ДМС — на 20%.

Источник: Росстрахнадзор



▲ Концентрация внимания на всех семинарах была максимальной (Иркутск).

ПРЕЗЕНТАЦИЯ БИЗНЕС-ШКОЛЫ

В Челябинске, одновременно с проведением семинара, состоялась презентация Бизнес-школы топ-менеджерам. Она представляла собой информационный отчет этого образовательного проекта за 2005-2006 год, представленный выпускниками школы. Данил Хачатуров подчеркнул необходимость и важность современных и практических образовательных программ для развития персонала Компании и ее бизнеса в целом. «Мы стремимся к тому, чтобы каждый сотрудник раз в год проходил обучение по программам Бизнес-школы», — сказал он.

Вторая часть семинаров состояла из выступлений представителей Центрального офиса. Они обобщали опыт, которым делились выступающие в первой половине, добавляли то, что не было рассмотрено. Подводя итоги семинаров, Данил Хачатуров основной проблемой системы назвал следующую. Ощутимо отстают подразделения, в которых в свое время проигнорировали методические указания ЦО, не внедрили их в практику. Отстают потому, что каждое новое методическое указание опирается на предыдущие, которые уже должны быть внедрены. Если этого не сделали, новые методики просто падают в пустоту. Те, кто следует методическим указаниям, дают темпы роста в 200-220 процентов, большие сборы, имеют хороший средний взнос и хороший финансовый результат.

Руководитель Блока страхования жизни, вице-президент **АЛЕКСАНДР ТОРБАХОВ:**

— Нынешняя поездка оправдала ожидания: у людей есть интерес к работе по страхованию жизни. Важность и приоритетность страхования жизни для системы «Росгосстраха» была подчеркнута с разных сторон: об этом, кроме меня, говорили в своих выступлениях Данил Хачатуров, Всеволод Иванов, Леонид Резник. Пока продажи через универсальную сеть агентов идут слабо, сеть движется в соответствии с планом развертывания, но не с планом продаж. Хотя формально новые продукты страхования жизни начали продаваться через «универсалов» в 60 регионах с 1 апреля, реально они включились лишь в конце мая, только сейчас набирают нужные обороты. И с этой точки зрения встречи руководства с работниками продающего звена системы были весьма полезны. Лично мне поездка дала возможность тесно общаться с теми, кто отвечает в филиалах за страхование жизни, в тех городах, где уже есть специальная сеть продавцов, активно поработать в группах.

Руководитель Департамента массовых видов страхования, вице-президент **ДМИТРИЙ МАСЛОВ:**

— «Домашнее задание» позволяло выявлять интересные по сравнению с результатами подразделения. Особенно было приятно находить среди руководителей агентств и отделов «звезд». Как правило, эти управленцы творческие, не формально, используют то, что все мы нарабатывали и направляли на места. Эта форма позволила передать большинству участников передовой опыт. Это был не монолог, а диалог по горизонтали. Сработала идея требовать готовности к вы-

ступлению от каждого без исключения: аудитория была эмоционально напряжена, люди понимали, что спросить могут любого. Планирую применить форму «домашнего задания» на наших видовых семинарах по андеррайтингу имущества физических лиц.

Удалось очень подробно пообщаться со специалистами моего направления в рамках рабочих групп. Раньше топ-менеджеры встречались со специалистами этого звена разве что во время своих единичных командировок. На общих семинарах такого погружения в детали тоже не удавалось достичь. А в Челябинске, например, протворили 6 часов в звездке обсуждали гигантское количество вопросов.

Руководитель Департамента по работе с персоналом **ИЛЬЯС АЛИЕВ:**

— Когда мы на семинарах говорили о работе с персоналом, о задачах в этой области, было сделано несколько основных акцентов. Мы, например, вели достаточно серьезный разговор по поводу оплаты труда. У нас с этого года по системе внедрена такая часть фиксированной оплаты труда, как надбавка. Выяснилось, что не везде она реализована так, как надо. У аудитории были вопросы, было недоумение. Мы должны были это разъяснить. Один из важных тезисов, который был донесен до аудитории, — тот, что надбавка — это просто составная часть фиксированной оплаты труда на все время работы человека в данной должности, и лишить его этой части можно только в случае грубого дисциплинарного нарушения. Данная надбавка не есть премия за выдающиеся достижения. Другое дело, что директор филиала может назначить работнику дополнительную надбавку за выдающиеся результаты труда. То есть надо различать эти два вида надбавок: просто часть постоянной зарплаты и индивидуальную премиальную надбавку. И значит, неправильно надбавку первого вида назначать работнику как поощрение на короткий срок, как премию. Это очень важная вещь, поскольку касается денег.

Мы также говорили о точке отсечения в премировании. Также достаточно ключевой момент, который задевает народ. Поскольку речь тоже о деньгах. Раньше было как? У всех регионов премирование начиналось от одной и той же «точки отсечения» — 110-процентного роста к факту прошлого года, и премии начинали расти с нуля. Сейчас по-другому, все рассчитано для каждого региона индивидуально и по нескольким критериям. Теперь точка отсечения — это процент выполнения плана, и за ее достижение сразу платится 25% премии. И в среднем по системе точка отсечения стала выше. Это связано с нашими усилиями по повышению эффективности каждого работника, производительности труда.

О производительности труда мы говорили много. И разговор был непросто. Помню записку из зала: «Как уменьшить загруженность персонала?». Я уже не раз говорил, в том числе и в газете, что есть такая, в общем, нормальная проблема, когда мы говорим людям, что надо повышать производительность, а люди отвечают, что напрягаться больше не хотят (см. статью «К высшему качеству работников» в № 1 2006 года. — Прим. ред.). В связи с этим я привожу цифры, например, второе повышение производительности труда в этом конкретном регионе, где мы находились, и начальники отделов узнавали, что производительность труда повышать можно, что это их коллеги делают. Они услышали от нас, каковы причины низкой производительности труда. **Важнейший ключ к подъему производительности труда, говорили мы, — это качественное управление персоналом.** Качественная организация труда, которая, собственно, и есть управление. Это и правильная постановка задач, и коммуникация, и обратная связь, и планирование, и контроль — короче, все то, что входит в понятие управления, в практику правильного управления. Это очень важно.

Еще один акцент был сделан на оптимизации. Он звучал в нескольких выступлениях, в том числе у Даниила Эдуардовича Хачатурова, который всегда завершал семинары. Здесь главный тезис был следующий: у нас нет задачи сокращать персонал, у нас есть задача повысить производительность труда. Тут ключевой момент, можно сказать, **ядерный**, был такой. У нас, у начальников страховых отделов или агентств, говорили мы, много всяких функций, но стратегических должно быть только две. **Управление продажами. Управление персоналом.** Именно на этих двух функциях вы должны сосредоточиться, в этих направлениях вы должны повышать свою квалификацию.

Далее. Обсуждалась большая и болезненная тема удержания агентов. Проблема комплексная: как их набирать и как удерживать? И вновь «красной нитью» у нас проходила тема управления. Потому что на самом деле в удержании агентов ключевую роль играют менеджеры агентских групп (МАГ), которые, по сути дела, есть олицетворение функции управления. **То есть тема управления вновь была у нас на первом плане.**

Мы, разумеется, говорили и о предстоящем 85-летию Росгосстраха. Я докладывал аудиториям, кто поедет на праздник в Москву, по каким критериям произойдет отбор и так далее. Но особенно вдохновенно, ярко, даже красиво говорил на эту тему Данил Эдуардович. Читайте, говорил он, 85-летие пройденным этапом, у нас уже есть планы, как мы будем отмечать 100-летие Росгосстраха. Народ в этот момент начинал бурно аплодировать. Потому что все понимали смысл этой уверенной мечты: речь о надежности, о блестящей перспективе Компании и каждого, кто работает в ней.

Алевтина ЕФИМОВА, начальник страхового отдела «Орджоникидзевский», г. Пермь, участница семинара в Перми:

Очень полезными для меня с точки зрения повышения эффективности и качества работы были выступления руководителей страховых отделов о плюсах и минусах в работе, о методах и средствах борьбы за рынок. Большое впечатление оставило выступление Д. Хачатурова, который вдохновенно говорил о том, чем будет заниматься Росгосстрах и что изменится в Компании в ближайшие три года. Он ответил на все наши вопросы. Появилась уверенность, что воплотить в жизнь призыв директора нашего филиала Рината Макулова «Миллиард — неотвратим!» (имеются в виду планы собирать в области миллиард рублей в год) нам по плечу.

« Нам нужны лучшие кадры! »

ДАНИЛ ХАЧАТУРОВ



Залина МАКЕЕВА, специалист по маркетинговым коммуникациям филиала в Республике Северная Осетия-Алания, участник семинара в Краснодаре:

Очень внимательно слушали мы коллег, которых вызвали рассказывать об их опыте в продвижении и продаже страховых продуктов. И как не отметить попадающие в самое «яблоко» вопросы к аудитории со стороны Всеволода Иванова, Ильиаса Алиева, Дмитрия Маслова, Леонида Резника — вопросы, на которые ответы давали либо начальники успешных страховых отделов, либо сами топ-менеджеры, либо совместно. В сумме сложилась живая «Школа суперначальника страхового отдела Росгосстраха». Всю обратную дорогу мы обсуждали, что можно у нас сразу применить из опыта страховых отделов других регионов. Поразил всех сюрпризом Сергей Васильевич Бурсаков, директор Краснодарского филиала: во время перерыва в фойе неожиданно появились артисты Краснодарской филармонии, которые дали короткий концерт, исполнив казачьи песни и пляски!

Галина ШИПИЛИНА, начальник агентства «Гатчинское», участник семинара в Санкт-Петербурге:

Именно на семинаре этого года я почувствовала, сколь большую роль играет Центральный офис в жизни страховых агентств и отделов. Я с удовольствием отвечала на вопросы руководителей и через это ощутила свою значимость в системе Росгосстраха.

ОДНОЙ СТРОКОЙ

- Грамотные, со знанием дела выступления сотрудников ЦО убеждают, что мы строим машину по лидерству среди всех страховых компаний в стране.
- Семинар прошел конструктивно, дал хороший эмоциональный заряд и убеждение в том, что предстоящие перемены в урегулировании убытков поднимут авторитет РГС.
- Запомнилось обращение Д.Э. Хачатурова к нам, руководителям страховых отделов: «Вы — образец для подражания».
- Я как новый начальник страхового отдела проработал всего 3 дня и налился гордою зано за то, что пришел на работу именно в Росгосстрах.

ДЕЛА ЗАГРАНИЧНЫЕ

В контексте и на фоне возможного приема России в ВТО и либерализации отечественного страхового рынка для иностранцев на каждой из пресс-конференций звучали вопросы: как относится Росгосстрах к возможному вторжению зарубежных страховых компаний на отечественный страховой рынок и какие ставит цели он сам при выходе на рынки зарубежные. Приводим отрывки из отчетов СМИ.

Об экспансии иностранцев

Отвечая на вопрос журналистов, как изменится страховой рынок в случае вступления России в ВТО, президент группы компаний «Росгосстрах» Данил Хачатуров заявил: «Приход на страховой рынок России западных компаний особо не изменит позицию российских страховщиков. Он станет лишь дополнительным стимулом в конкуренции. Новые правила игры явятся серьезным испытанием для средних и мелких страховых компаний».

Об экспансии Росгосстраха

«Росгосстрах» начинает активно развиваться в бывших странах СССР, в частности, на Украине и в Казахстане и планирует в ближайшие годы выйти на страховой рынок Восточной Европы, — сообщил Данил Хачатуров журналистам. — Мы планируем занять ведущие позиции на зарубежных рынках. В странах СНГ «Росгосстрах» намерен стать лидером».

Из анонимных анкет участников семинаров

Поездка топ-менеджеров Росгосстраха по регионам вызвала большой интерес у СМИ. Встречи с коллективами сотрудников компании сопровождались проведением в ряде городов пресс-конференций.



В сентябре во всех Обществах/Филиалах Росгосстраха будет проходить открытое голосование за сотрудников, которых коллеги считают достойными награждения пригласительным билетом на праздничный концерт в Москве.

Голосуй за достойных!

Подобное голосование проводится впервые. Руководство Компании решило дать сотрудникам на местах то, что называется «карты в руки». Возможность принять активное участие в формировании списков приглашаемых получат абсолютное все.

Изначально для каждого Общества/Филиала будет определен лимит мест для приглашений на торжество. 1100 мест распределяются пропорционально численности каждого Общества/Филиала. Право голоса имеет каждый сотрудник территориального подразделения (штатные работники и страховые агенты). Право быть избранным на празднование Дня страховщика в Государственный Кремлевский дворец имеет также каждый сотрудник территориального подразделения. Голосование будет проводиться по следующей схеме:

- В каждом Обществе/Филиале руководителями служб по работе с персоналом будет объявлено количество мест (лимиты) и порядок выдвижения кандидатур;

- Затем в Дирекции Общества/Филиала распределяются места пропорционально численности между всеми территориальными подразделениями;

- Далее — проведение голосования в территориальных подразделениях. Каждый сотрудник по-

лучает бланк для голосования, вписывает в него Ф.И.О. коллеги, которого считает достойным поездки на юбилей Компании. Тут же все заполненные бланки собирает руководитель территориального подразделения.

- Завершающий этап — подсчет голосов, который будет осуществляться сразу же после голосования при всех сотрудниках каждого из территориальных подразделений. Победители голосования определяются на основании простого большинства голосов.

Данные на победителей отправляются в Дирекцию Общества/Филиала. В Дирекции формируются окончательные списки сотрудников, победивших в голосовании, и направляются в Департамент по работе с персоналом ООО «ХК «Росгосстрах».

Как и в любой игре, будут победители и проигравшие. Тот, кто в этом году был отмечен коллегами за добросовестный труд, получит возможность поехать на гала-концерт в Москву, а также встретиться с коллегами из различных регионов нашей огромной компании, другие же проведут «работу над ошибками».

Остается пожелать удачи всем участникам голосования, и до встречи в Государственном Кремлевском дворце на юбилей Компании!

С верой в успех

Предлагаем краткие интервью с участниками компьютерного тестирования по конкурсу «Лучший по профессии»

— Светлана, каковы ваши впечатления о тесте?

— Для меня тест был достаточно несложным. Впрочем, благодаря ему можно узнать много нового — заостряется внимание на тех моментах, которые можно упустить в повседневной работе. А это очень важно. Если проводить такие конкурсы часто, многие станут задумываться: тут я что-то не изучил, здесь — пробел в знаниях. Будет происходить постоянное самосовершенствование.

— Предположим, вы попадете на празднование в ГКД. Что бы вам было там наиболее интересно?

— Мне всегда все интересно. Любимых «звезд» нет, ко всем отношусь одинаково, слушаю в зависимости от настроения. Хотя интересно было бы увидеть Николая Баскова.

— Сколько сложный был для вас тест?

— Интересный тест, но не очень простой. Треть вопросов была очень сложной. С некоторыми заданиями возникали затруднения, но при этом было очень интересно подумать. Обычно выполняешь работу машинально, подумать некогда. Прохождение теста само по себе многое дает, даже помимо участия в конкурсе.

— Хотелось бы поехать на празднование юбилея Компании?

— А кому не хотелось бы? Мне было бы очень интересно познакомиться с коллегами из других концов России, посмотреть на Центральный офис в Москве, увидеть, как люди там работают. И от праздничного концерта много ожиданий. Это было бы для меня незабываемым впечатлением.

— На следующий год вы примете участие в конкурсе?

— Конечно! Я всегда с радостью участвую в новых проектах и событиях — это отличная возможность для совершенствования своих знаний.

— Для вас тест был сложным?

— Да нет, кажется, не очень.

— А как вы оцениваете свои шансы на победу? — Процентом на 80. Были вопросы, в которых два варианта ответа казались правильными, а этого не может быть по условиям теста. Не уверен, что ответил правильно на такие вопросы.

— Что было бы интересно увидеть на праздничном концерте, посвященном юбилею?

— Прежде всего, своих коллег из других регионов — обменяться опытом. Сам праздник тоже, конечно, интересен. У людей из небольших городов редко бывает возможность выбраться в столицу. В Москве на больших ярдах мероприятия побывать не так просто. Из артистов — поскольку возраст у меня уже средний — хотелось бы увидеть Олега Газманова, Дмитрия Маликова. Мне нравится более спокойная музыка, при этом именно наша эстрада, российская.

— Как вы изначально относились к тестированию?

— Волновалась, готовилась очень серьезно. Как же иначе?

— И что вы теперь думаете, стоило так переживать?

— Вообще, интересный тест, были кое-какие любопытные задачи. Но только не сразу сообразишь, как это все правильно рассчитать.

— А как вы оцениваете свои шансы?

— Сейчас мне сложно их оценить. Благодаря участию в конкурсе я поняла, что мне есть к чему стремиться, в каком направлении развиваться. Конкурс обрисовал мне определенные перспективы. Я поняла, каким аспектам необходимо уделить больше внимания, смогла оценить, в чем я профессиональна, а в чем еще надо подучиться.

Безусловно, мне хотелось бы выйти в финал конкурса и поехать в Москву — это такая высокая честь. Но вряд ли сейчас мне это удастся, думаю, что победы надо знать больше. В любом случае, для меня очень важно, что такая огромная компания ценит заслуги рядового сотрудника из обычного Филиала.

АНОНС

В ближайшее время Департамент по работе с персоналом проведет новый конкурс — «Лучший рассказ или фотография, связанные с историей Росгосстраха».

Информацию о самом конкурсе, процедурах и сроках его проведения вы сможете узнать в подразделениях по работе с персоналом Дирекции/Филиала. Призываем вас принять участие в этом конкурсе, так как 10 его победителей в качестве приза получат приглашения на гала-концерт в Государственном Кремлевском дворце 1 ноября, посвященный 85-летию системы Росгосстраха.



СВЕТЛАНА ДАВЕДУК — самый молодой специалист по массовым видам страхования Дирекции Филиала ООО «РГС-Сибирь» — «Управление по Новосибирской области»



АННА ЧАДИНА — операционист страхового отдела в г. Чебаркуль Филиала ООО «РГС-Урал» — «Управление по Челябинской области»



АЛЕКСЕЙ ДУБИНИН — инженер Страхового отдела в г. Алексин Филиала ООО «РГС-Центр» — «Управление по Тульской области»



КСЕНИЯ СМИРНОВА — экономист Дирекции Филиала ООО «РГС-Север-Запад» — «Управление по Новгородской области»

Материалы страницы подготовлены Отделом конкурсов и награждений Департамента по работе с персоналом

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Вопросы августа

Коллеги, продолжаем печатать вопросы данной рубрики. В ходе подготовки к юбилею Компании мы в основном получаем вопросы по телефону. Учитывая временную разницу и активную работу по подведению итогов конкурсов по продажам, вы не всегда можете до нас дозвониться. Поэтому напоминаем, что специально для ваших вопросов мы создали электронный адрес: nagrada@rgs.ru

Ждем новых интересных вопросов и будем признательны за любые предложения по совершенствованию рубрики!

Инициаторами конкурса стали сами сотрудники, по многочисленным просьбам которых были разработаны вопросы по самым популярным в Компании профессиям (всего их 13, более подробно о номинациях мы сообщали в прошлом номере газеты). Все вопросы прошли экспертную оценку в Центральном офисе.

Самыми легкими, по словам сотрудников, прошедших тестирование, оказались вопросы по урегулированию убытков. Большинство справлялись с ними за 15-20 минут.

Нами выбираются самые интересные и самые часто задаваемые вопросы читателей. Вот о чем вы спрашивали нас в августе:

Хотелось бы узнать, будет ли дана обратная связь по конкурсу «Лучший по профессии»?

Нам очень приятно осознавать интерес к новому конкурсу. Безусловно, мы постараемся через сотрудников кадровой службы каждого Общества и Филиала предоставить обратную связь по тесту, а именно — сумму баллов, набранных каждым сотрудником по тесту и правильные ответы по неверно отвеченным вопросам теста, но в ограниченном контексте, т.к. конкурс будет проводиться в следующем году. Возможно, формат незначительно поменяется, но основные профессиональные вопросы останутся неизменными.

Почему празднование юбилея в Москве будет отмечаться 1 ноября?

Спасибо за интересный вопрос. Прежде чем ответить на него, хочется рассказать маленькую предысторию: в 1961 году в столице был построен один из «символов коммунизма» — Кремлевский дворец съездов (КДС). Там проводились съезды, важные международные мероприятия, торжественные заседания и приемы. А билетами на знаменитую кремлевскую новогоднюю елку награждали самых луч-

ших школьников, обладателей всевозможных похвальных листов и грамот.

Сейчас Государственный Кремлевский дворец по-прежнему одно из самых представительных мест России и используется в основном для театрально-зрелищных представлений. В этом году КДС, а ныне ГКД отмечает 45-летие, перед которым запланирован ремонт здания. В конце октября ремонт будет закончен, и наша компания 1 ноября отметит свой 85-летний юбилей в столь известном месте и, кроме того, сможет пригласить на празднование более 5 тыс. гостей в один из самых больших залов Москвы.

А есть ли возможность поехать на празднование юбилея в Москву другими способами, кроме голосования или победы в существующих конкурсах. Ведь они прошли и состав победителей практически известен.

Конечно, чем-то отличаться накануне юбилея достаточно сложно, кроме того, успехи приходят с опытом и знанием профессии. Тем не менее, на сегодняшний день списки приглашаемых сформированы далеко не полностью. Например, конкурс «Лучшее Подразделение по работе с персоналом» стартовал в конце июля. В ходе конкурса будут выявлены лидеры среди региональных кадровых подразделений, которые получат ценные подарки, а победителей мы пригласим на празднование юбилея Компании.

КОНКУРС

«ЛУЧШИЙ ПО ПРОФЕССИИ»: ЭТАП ВТОРОЙ

В этом году для сотрудников РГС впервые стартовал конкурс «Лучший по профессии», который проводится в три этапа:

- В первом этапе участвовали все желающие сотрудники, отвечающие требованиям номинаций конкурса. Отбор для участия в первом этапе проводился по итогам работы за предыдущее полугодие. Кроме того, конкурс был рассчитан исключительно на специалистов (а не руководителей), чтобы оценить их профессиональные знания и навыки.

- Те, кто прошли первый этап (не более 3 сотрудников от Общества/Филиала по каждой номинации), перешли ко второму — компьютерному тестированию. С 26 июня по 7 июля в городах Великий Новгород, Тула, Новосибирск, Челябинск прошло пилотное тестирование для участников второго этапа. С учетом этого опыта было организовано тестирование по всей системе РГС.

- Третий этап — определение победителей, самых лучших, грамотных и квалифицированных сотрудников Компании по своей профессии. Позже будут опубликованы интервью с победителями, в которых коллеги расскажут, как им досталась победа.

По итогам тестирования в сентябре будут определены по 10 специалистов в каждой номинации, которые выйдут в финал конкурса. Вне зависимости от исхода дальнейшей борьбы все финалисты будут приглашены на гала-концерт в Москву.

Сейчас подводятся итоги по второму этапу, накануне которого многие сотрудники очень нервничали и переживали: кого-то переполняли эмоции, кто-то был не до конца уверен в своих знаниях. Заставили понервничать и проблемы с техникой, которые ставили под угрозу прохождение теста. В



▲ Компьютерное тестирование специалистов конкурса в Дирекции Филиала ООО «РГС-Сибирь» — «Управление по Новосибирской области»

некоторых регионах во время тестирования возникли перебои со связью, но опытные программисты справились с проблемой. Были сложности и непосредственно с ответами на вопросы теста, в частности по номинации «Лучший бухгалтер». Действительно, тест нелегкий, по времени занимает более часа и охватывает несколько блоков бухгалтерской науки. Но, как подтвердили специалисты бухгалтерии Центрального офиса, в тест вошли только те вопросы, ответы на которые должен знать каждый квалифицированный специалист.

В целом конкурс получил высокую оценку участников. Конкурсы такого рода — редкость для российских компаний, и если проводятся, то в основном для руководящего состава. Росгосстрах решил пойти по пути «от обратного»: сегодня ты хороший сотрудник, завтра — «Лучший по профессии», через пару лет, за значительный вклад в дело Компании, — «Лучший сотрудник года» и затем, возможно, руководитель и наставник.

Договор о сотрудничестве с МЭСИ стал первым соглашением, заключенным Росгосстрахом с учебным заведением.

Росгосстрах и МЭСИ стали партнерами

В конце июля первый заместитель Генерального директора Росгосстраха Дмитрий Маркаров и первый проректор Московского государственного университета экономики, статистики и информатики (МЭСИ) Александр Хорошилов подписали Договор о сотрудничестве, координации усилий и возможностей в развитии научных и образовательных проектов.

В течение 5 лет этот документ будет регламентировать обмен информацией и опытом между нашей компанией и университетом, прохождение студентами МЭСИ производственной практики в Росгосстрахе, их участие в стипендиальной программе РГС, проведение совместных семинаров, выпуск учебной и методической литературы.

Договор также предусматривает возможность поступления в МЭСИ сотрудников РГС и их детей. Уже этой осенью четверо таких ребят — финалистов программы «Преемственность» (об их награждении сообщалось в прошлом номере газеты) начнут обучение в Институте экономики и финансов при МЭСИ по специализации «Страхование». Они преодолели строгий отбор внутри Компании и в июле успешно сдали вступительные экзамены. Это дети из самых разных регионов присутствия Росгосстраха, в том числе из деревень и сел. «Сегодня они — хороший кадровый потенциал Компании, который завтра может стать элитой», — отметил перед подписанием договора Дмитрий Маркаров. Все расходы, связанные с обучением четырех будущих специалистов, Росгосстрах берет на себя.

В свою очередь, Александр Хорошилов обратил внимание на высокий уровень подготовки детей сотрудников РГС.

По словам Дмитрия Маркарова, подобные соглашения вскоре могут быть заключены еще с несколькими экономическими вузами страны. Это существенно расширит образовательные возможности Компании, традиционно уделяющей большое внимание профессиональному развитию своих сотрудников.

Владимир ВАСИЛЬЕВ



▲ Через мгновение Соглашение между РГС и МЭСИ будет скреплено подписями Дмитрия Маркарова (справа) и Александра Хорошилова

«Зеленый коридор» открыт

Компания приступила к поэтапному процессу ввода упрощенного порядка получения выплат по ОСАГО и каско. Усовершенствованная процедура носит название «Зеленый коридор». Она позволяет автовладельцам сэкономить личное время при получении страховых выплат по большинству убытков.

В рамках действия «Зеленого коридора» сокращен перечень обязательных документов, которые должен представить клиент, и сведены к минимуму посещения клиентом Центра урегулирования убытков. Это значительно упрощает и сокращает по времени процедуру получения выплаты. К тому же в 14 городах, где действуют представительства «Русь-банка» — партнера Росгосстраха, всем заявителям выдаются пластиковые карты этого банка, на которые перечисляются возмещения.

Если же для получения возмещения застрахованному понадобятся дополнительные документы, которые не выдаются на месте ДТП, Росгосстрах возьмет на себя обязанности по их сбору.

«Зеленый коридор» — это очередной важный шаг навстречу клиентам, для которых мы вводим новый стандарт обслуживания, — говорит заместитель руководителя Департамента урегулирования убытков Екатерина Гельфанд. — В первую очередь программа «Зеленый коридор» нацелена на улучшение качества клиентского обслуживания. Согласно регулярно проводимым нашей компанией исследованиям, именно качество обслуживания, в том числе сроки урегулирования убытков и степень вовлечения клиента в этот процесс, становятся сегодня одним из ключевых критериев при выборе страховщика.

Весной «Зеленый коридор» прошел апробацию и введен в Москве, Санкт-Петербурге и Краснодаре. С 1 июля программа введена еще в 17 городах. Осенью упрощенная процедура урегулирования убытков по автострахованию распространится на все регионы России.

За период действия закона об ОСАГО Росгосстрах урегулировал свыше 900 тыс. страховых случаев, выплатив клиентам более 19 млрд рублей. Это около 33% от всех произведенных страховым рынком выплат по ОСАГО за три года. Доля Росгосстраха в урегулированных убытках по ОСАГО составляет 34,3%.

Росгосстрах остается абсолютным лидером в ОСАГО. За это время Компания продала 32,6 млн полисов, что составляет 41% от числа всех заключенных по этому виду договоров — всего за это время продано около 80,2 млн полисов.

Подробности о стипендиальной программе Росгосстраха можно узнать на сайте www.rgs.ru, а также направив запрос по электронной почте: Evgeniy_Zlobin@rgs.ru

100 стипендий РГС

Чтобы поощрить наиболее талантливых и способных будущих страховщиков, а также вызвать у них интерес к Росгосстраху как работодателю, Компанией учреждены 100 именных стипендий: 20 — для студентов вузов и 80 — для учащихся колледжей (техникумов).

Стипендии РГС установлены для студентов дневных отделений, успешно обучающихся по специальностям «Страхование», «Страховое дело», «Страховой агент», «Управление страхованием».

Кандидаты на именные стипендии Росгосстраха представляются по ходатайствам ученых (педагогических) советов учебных заведений, которые долж-

ны быть поддержаны соответствующими обществами и филиалами системы Росгосстраха. Стипендиат проходит практику в Компании.

Размер стипендии: для студентов ВУЗов — до 3000 рублей в месяц, для студентов техникумов и колледжей — до 1500 рублей. Стипендия устанавливается на текущий учебный год и выплачивается в течение десяти месяцев перечислением на указанный в представлении счет.

Документы на кандидата направляются в стипендиальную комиссию Бизнес-школы Росгосстраха до 15 сентября. Выплата стипендий начинается с октября текущего года.

БЕЗОПАСНОСТЬ

МОШЕННИКИ «ДОСТАЛИ» СТРАХОВЩИКОВ

Санкт-петербургские страховщики выступили на «круглом столе» с инициативой создания специального подразделения в структуре органов правопорядка. По их мнению, только это позволит решить проблему роста мошеннических операций в сфере автострахования. По данным зарубежных страховых компаний, от 10% до 17% всех выплат в сегменте автострахования получают мошенники. Чтобы противостоять аферистам, страховщики предложили создать в структуре органов правопорядка спецподразделение, которые

бы работали исключительно в сфере страхового мошенничества. Не исключено, что мощное страховое лобби в законодательной власти скоро выступит с соответствующей инициативой.

(Коммерсантъ, Санкт-Петербург, 02-06-06)

Насколько правомерны и обоснованы требования питерских страховщиков? Насколько реалистично выдвинуто ими предложение?

За комментарием мы обратились к руководителю Департамента экономической и информационной безопасности Росгосстраха Александру МОЗАЛЕВУ.

Нужно укреплять сотрудничество с МВД

— В связи с данной публикацией могу сообщить, что в настоящее время в рамках Департамента по борьбе с экономическими преступлениями МВД РФ существует отдел, занимающийся раскрытием преступлений в страховании, а в Департаменте Уголовного розыска МВД РФ существуют отделы по борьбе с мошенничеством. Такие же подразделения имеются и в низовых (городских, районных) управлениях внутренних дел. Подразделения безопасности крупных страховых компаний находятся в постоянном взаимодействии с указанными отделами, и по-другому быть не может, так как противодействовать мошенничеству без возможности получения доступа к внутренним документам и информации страховой компании невозможно. В свою очередь, служб безопасности страховщиков не имеют права самостоятельно осуществлять оперативно-розыскные мероприятия. Если в Санкт-Петербурге не достаточно хорошо налажена работа страховых «безопасников» с подразделениями правоохранительных органов, это недостаток страховщиков, которые, очевидно, не могут скоординировать свои усилия.

В вопросе борьбы с мошенниками есть и другая сторона. Дело в том, что большая часть мошеннических действий не попадает под действие статей нынешнего Уголовного кодекса, поэтому работники безопасности страховых компаний вынуждены решать вопросы мошенничества в гражданско-правовом поле (арбитражные суды, отказы в выплате). Лишь 20-30% выявленных мошеннических действий заканчиваются возбуждением уголовных дел. Не все из этих дел доходят до судебного разбирательства, что говорит о слабой доказательной базе в работе правоохранительных органов.

Если бы законодательство изменилось в сторону ужесточения ответственности за мошенничество, если бы усилились и сами органы МВД, то организация специальных подразделений, о которых говорили в Санкт-Петербурге, стала бы возможной. Их создание — вопрос не столько лоббирования в законодательных структурах, сколько профессиональной готовности правоохранительных органов.

СТАНДАРТЫ

Тест на знание продуктов

Ведущие западные страховщики традиционно применяют сертификацию — тестирование сотрудников на знание страховых продуктов, с которыми они работают. Проверяются прежде всего знания и навыки, полученные в ходе продуктового и других видов обучения. С нынешнего года такая практика будет поэтапно вводиться и в Росгосстрахе.

Сертификационный тест позволит получить объективную численную оценку уровня знаний и сосредоточить усилия на обучении сотрудников Компании именно в тех областях, в которых это требуется в первую очередь.

Основными целями сертификации знаний являются увеличение объема продаж за счет повышения качества знаний продуктов и уменьшение рисков Компании за счет сокращения числа ошибок при заполнении документации и выполнении расчетов.

Основная целевая аудитория: менеджеры по работе с агентами, агенты, руководители страховых отделов и агентств, сотрудники офисов продаж и ЦУУ. На первом этапе внедрения сертификационного теста по результатам его прохождения принимается решение только о проведении повторного обучения, если это необходимо. На втором этапе решается вопрос о допуске работника к продажам новых продуктов.

В региональные подразделения (дирекции, агентства, отделы) уже направлены компакт-диски с двумя сертификационными тестами по продуктам РОСГОССТРАХ КВАРТИРА «КЛАССИКА» и ДОМ «КЛАССИКА ЭКОНОМ», которые должны быть доступны в системе дистанционного обучения. Эти тесты прошли процедуру пилотирования в нескольких регионах. Основная часть вопросов теста основана на одноименных дистанционных курсах, поэтому прошедшим дистанционное обучение не составит труда пройти тест. Среднее время, затрачиваемое на него — 1 час. Максимально в тесте можно набрать 100 баллов. Сертификация считается успешно пройденной при получении 61 балла, но окончательное решение о результате может быть принято с учетом региональной специфики.

В ближайшее время будут разработаны сертификационные тесты и по другим страховым продуктам — на очереди РОСГОССТРАХ ДОМ «СТРОИТЕЛЬСТВО». По всем вопросам, связанным с организацией и проведением тестирования, обращайтесь к Максиму Кузьмину, тел. (495) 783 24 24, доб. (077) 1356, e-mail: Maxim_Kouzmin@rgs.ru или Алексею Бондаренко, тел. (495) 783 24 24, доб. (077) 1065, e-mail: Alexey_Bondarenko@rgs.ru.

Максим КУЗЬМИН, начальник отдела дистанционного обучения

Сертификация представляет собой компьютерный тест, состоящий из трех частей:

- ПРОДУКТ — содержит 2 серии из 10 контрольных вопросов по Продукту. Цель тестирования — проверка базовых знаний.
- РАСЧЕТЫ — содержит два задания на расчет страхового тарифа. Цель — проверка знаний и навыков работы с Тарифным руководством.
- ДОКУМЕНТАЦИЯ — содержит серию из 5 заданий на поиск ошибки в представленном документе. Цель — углубленная проверка знаний заполнения страховой документации.



АЛЕКСАНДР МОЗАЛЕВ

Только работники обществ и филиалов, имеющие допуск к секретным работам и документам, получают право посещения режимных объектов по несекретным вопросам, что позволяет осуществлять страховые действия с сотрудниками этих объектов прямо на рабочем месте (страхование автомобилей, имущества, жизни и др.).

Как заработать на гостайне

Все знают, что есть такое понятие, как государственная тайна. Есть закон, который ее охраняет. Есть объекты, на которые не войдет тот, кто не обладает специальным допуском. А на этих объектах трудится множество потенциальных клиентов страховщика, да и само режимное учреждение, юридическое лицо, требует страхования. Однако страховщику нужна лицензия ФСБ на работу со сведениями, составляющими гостайну.

Такая работа крайне важна для успешного и динамичного развития Росгосстраха. Грамотно организованная, отвечающая требованиям законодательства, она позволяет существенно расширить страховое поле и увеличить прибыль Компании. Однако лицензиями ФСБ обладают на сегодня отнюдь не все дочерние общества РГС. Более того, генеральные директора обществ не стремятся к этому, добровольно лишая себя выгоды. Пересиливает, как ни странно, боязнь гендиректора оказаться «невезундом». Боязнь, к слову, в корне ошибочная.

Цена вопроса действительно высока. Лицензия ФСБ на работу со сведениями, составляющими гостайну, открывает страховщику доступ к личному составу, объектам недвижимости и технике до 40% предприятий и организаций практически всех федеральных министерств, агентств и служб, до 70% воинских частей и учреждений Вооруженных Сил, МВД, МЧС, Миноста РФ и т.п. При этом практически во всех регионах автоматически «отсекается»

до 70% конкурирующих и мелких страховых компаний, не имеющих допуска, а также до 50% государственных и муниципальных контролирурующих организаций.

Сегодня лицензия на работу со сведениями, составляющими государственную тайну, имеют пять дочерних обществ: «РГС-Столица», «РГС-Татарстан», «РГС-Северо-Запад», «РГС-Поволжье», «РГС-Сибирь»,

а также филиал «РГС-Поволжье» — «Главное управление по Удмуртской республике».

«Нелицензированные» общества и их филиалы не могут участвовать во многих привлекательных тендерах. К примеру, в недавнем конкурсе по отбору страховщиков автогражданской ответственности владельцев транспортных средств, проводившемся Управлением внутренних дел Приморского края, ООО «РГС-Дальний Восток» не могло участвовать только из-за отсутствия у него лицензии ФСБ.

Общества системы Росгосстраха практически не используют преимущество, которое может существенно повысить их прибыль. Причина скорее психологическая. Однако в большинстве случаев опасения необоснованны. Уровень допуска сотрудников РГС к секретным сведениям настолько незначителен, что дело едва ли может дойти до каких-либо ограничений их прав.

Сергей КРАСИЦКИЙ,
начальник Отдела защиты
государственной тайны



ОПЕРАЦИОННЫЙ УЧЕТ

«За проходной этого «секретного» юридического лица может открыться огромное страховое поле физических лиц».

Корректность — залог успеха

Сегодня ни у кого не вызывает сомнений тот факт, что единая Централизованная база данных является действенным инструментом развития и управления бизнесом Компании. Формирование полной и корректной, т.е. качественной базы данных о страховых операциях, осуществляемых в системе Росгосстраха, является приоритетным направлением работы операционных подразделений.

Под корректностью баз данных подразумевается соответствие данных операционной системы первичным страховым документам, как качественное, так и количественное. Подтвердить это соответствие можно проведя «тотальную» инвентаризацию баз данных. Однако в компании такого масштаба, как Росгосстрах, это было бы связано со значительными затратами. Поэтому перед Операционным департаментом Центрального офиса (ОД ЦО) была поставлена задача разработать и применить более экономичные, но столь же эффективные методы оценки и контроля качества баз.

В прошлом году стартовала Программа по контролю в операционной среде, в рамках которой были внедрены процедуры проведения сверки данных операционного и бухгалтерского учета страховых обществ Росгосстраха. В 2006 году заложены основы Системы идентификации и коррекции ошибок в Базе данных операционного учета.

Бухгалтерский учет наиболее полно отражает информацию об операциях Компании в денежном выражении. Поэтому соответствие данных бухгалтерского и операционного учета подтверждает полноту данных последнего.

Сегодня сверка данных этих двух видов учета осуществляется ежеквартально (нарастающим итогом), до расчета страховых резервов в целом по филиалам (моно-ООО). В ближайшее время эта процедура будет проводиться ежемесячно.

Сверке подлежат следующие данные операционного и бухгалтерского учета:

- Поступившие страховые премии;
- Выплаты по страховым случаям;
- Возвраты страховой премии по договорам страхования (при расторжении договоров страхования);
- Начисленная страховая премия;
- Начисленное комиссионное вознаграждение.

По результатам сверки с учетом исправлений выявленных ошибок членами инспекционной группы составляется итоговый сводный протокол, который затем направляется в ОД ЦО.

В Компании, к сожалению, есть территориальные подразделения, которые не понимают важно-

сти сверки данных операционного и бухгалтерского учета. Халатное отношение к этой контрольной процедуре уже привело к административной и даже уголовной ответственности сотрудников региональных подразделений. Не следует представлять «красивые», без разногласий протоколы. Гораздо безопаснее для репутации и полезнее для дела — выявить все недочеты и указать причины их возникновения.

В текущем году стартовал проект регулярных отчетов из ЦБД по критериям корректности по договорам страхования общего типа и договорам ОСАГО. Порядок исправления найденных некорректных записей хорошо отработан: ответственные сотрудники ОД ЦО осуществляют группировку выгруженных данных с привязкой к конкретному филиалу (моно-ООО), организуют рассылку информационных сообщений о выявленных некорректных записях в ЦБД и контролируют их исправление. Организован статистический сбор информации о количестве ошибок по каждому филиалу.

По результатам мониторинга качества вводимой информации во второй половине года будет внедрена система мотивации работников, осуществляющих функции операционного учета. Мастер-идея такова:

● Оценивая динамику изменения коэффициента ошибочных записей, Операционный департамент выявляет плановый коэффициент корректности, который определяется как коэффициент, достигнутый в предыдущем квартале и уменьшенный на X %.

● По результатам ежеквартальных выгрузок рассчитывается фактический коэффициент корректности по подразделениям.

● Достижение планового показателя коэффициента корректности является условием выплаты квартальной премии работникам, выполняющим функции операционного учета как на уровне филиалов, так и на уровне низовых подразделений.

Во втором полугодии будут запущены регулярные отчеты по некорректным записям по страховым продуктам, а также отчеты, оценивающие правильность и полноту заведения информации о страхователях. Операционные работники на этапе приема первичных страховых документов для ввода в базу данных должны проверять корректность содержащейся в них контактной информации страхователей. Если этих сведений нет, необходимо их получить.

Недавно утверждены две важные процедуры операционного учета: закрытие операционного дня и закрытие отчетного периода в базах данных операционного и бухгалтерского учета.

«Пилотная» адаптация этих процедур начата с 1 августа, а с 4-го квартала 2006 года они становятся обязательными.

В настоящее время в обществах Компании линейно закрыть операционный день, как это делается в банках, затруднительно. Есть проблемы со сроками передачи первичных документов операционным подразделениям (яркий пример — договоры, заключенные через Почту России), не до конца определен процесс взаимодействия ЦУУ, бухгалтерии и операционных подразделений в процессе учета убытков. Поэтому сейчас внедряются следующие принципы закрытия операционного дня и отчетного периода:

● Своевременное предоставление полной информации для ввода в операционную систему со стороны продающих подразделений. Для «кустовых» подразделений сроки предоставления информации должны быть не реже 2-х раз в неделю.

● Полный и корректный ввод данных по договорам страхования в операционную систему день в день (не позднее 24 часов с момента получения документов операционистом). Для «кустовых» подразделений — не позднее 2-х рабочих дней с момента получения.

● Ежедневная сверка данных операционного и бухгалтерского учета по поступившим страховым премиям (взносам) по наличному расчету (касса).

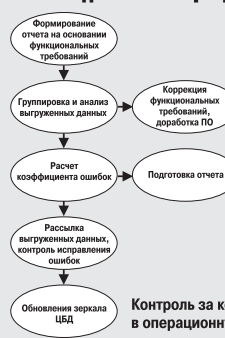
● Ежедневная сверка данных операционного и бухгалтерского учета по поступившим страховым премиям (взносам) по безналичному расчету и выплатам.

Сегодня большинство бизнес-подразделений Компании понимают, что база данных является действенным инструментом развития и управления. Ведь в условиях острой конкуренции на страховом рынке выигрывает тот, кто обладает значительными массивами данных о договорах страхования, страхователях и страховых случаях.



АЛЬБИНА
СТАРЦЕВА,
директор Управления
контроля
Операционного
департамента

Система идентификации и коррекции ошибок в Базе данных операционного учета



Разработаны критерии оценки корректности данных:

- для договоров общего типа 41 показатель
- для договоров ОСАГО 47 показателей
- для договоров продуктовой линейки 37 показателей

Контроль за корректным заведением информации в операционную базу данных



Трудное время вхождения в рынки



«
Мой первый опыт в страховании и понимание его пользы для человека был такой. В 1956 году мать по полису страхования жизни получила 500 рублей - весьма солидные тогда деньги. Благодаря им в семье появился первый телевизор. Около 10 лет в Госстрахе РСФСР проработал мой отец. Так что я - потомственный страховщик. А теперь по стопам идет дочь - учится в аспирантуре Финансовой академии при Правительстве России и работает в страховой компании

Ю. С. БУГАЕВ

Юрий Степанович БУГАЕВ — человек, хорошо известный страховому сообществу России. При переходе страны к рыночной экономике он активно участвовал в разработке концепции государственного регулирования страхового рынка, создании правовых основ для его функционирования. Потомственный страховщик, Юрий Бугаев как профессионал высокого уровня сформировался в Госстрахе, где, начиная с 1968 года, трудился почти четверть века. В период 1987-

— Госстрах тогда развил беспрецедентную по тем временам активность в пропаганде полезности добровольного страхования. Можно много рассказывать об организации работы Госстраха в тот период, но я бы выделил главное. Экономический подъем в стране, рост потребительского спроса населения, в том числе на различные виды услуг, включая страховые, повлек развитие творческого подъема и у работников Госстраха, который в сочетании с их профессионализмом — на мой взгляд, привел к впечатляющим результатам в страховании. Способствовала этому в не малой степени и проводимая Госстрахом политика по развитию и совершенствованию работы низового звена системы — инспекций. Руководство Госстраха сделало все возможное, чтобы активизировать их деятельность и сохранить сеть при проводимых в то время административных реформах. Большую роль в этих процессах сыграл Анатолий Сергеевич Голиков, который достаточно долго возглавлял Главное управление Госстраха РСФСР.

На протяжении всей истории Госстраха присутствует переписка разных времен и предпринимаемых мер. Главным конкурентным преимуществом Компании и сегодня является масштаб ее присутствия в стране, самая разветвленная сеть представительств. Сохранение этой сети позволило Госстраху не потерять своего главного потребителя — массу населения, точнее, ту его часть, которая всегда рассчитывала на помощь страховщика.

— Юрий Степанович, в начале 90-х годов на Вашу долю как руководителя Госстраха выпала не легкая миссия — преобразовать компанию в рыночную, в акционерное общество, нацеленное на зарабатывание прибыли, на бизнес. Известно, что решением коллегии Министерства финансов РСФСР от 27.02. 1991 г. «Об организации и регулировании страхования в РСФСР» Вам было поручено преобразовать региональные управления Госстраха РСФСР в коммерческие страховые учреждения. Чем это было вызвано? Ради чего, собственно, была проведена децентрализация?

— Да, общие в те годы тенденции разгосударствления и приватизации затронули и страховую сферу, что привело к созданию на базе региональных Управлений Госстраха страховых фирм, их регистрации, наделению соответствующими ресурсами, правами и обязанностями. В конце 1991 года во всех субъектах Российской Федерации — автономных республиках, краях и областях, городах Москве и Ленинграде — вместо управлений Госстраха были созданы страховые фирмы в форме акционерных обществ закрытого типа (АОЗТ) как самостоятельные юридические лица, участники страхового рынка. Однако на практике их самостоятельность не привела к ожидаемому развитию бизнеса.

— То есть децентрализация была ошибкой...
— Вряд ли можно судить так однозначно. Система управления всегда оставалась, на мой взгляд,

1992 годов он возглавлял Главное управление Госстраха РСФСР. Как известно, именно в начале 90-х годов в России началось становление страхового рынка.

А до этого страхование в стране было государственным, хотя, с 1958 года, уже и не монопольным. На период 60-80 годов XX века пришелся подлинный его расцвет. Чем он был обусловлен? — с этого вопроса началась наша беседа с Юрием Бугаевым.

централизованной. Проблему эту, как и любую другую, нужно рассматривать с разных сторон. Созданные в регионах самостоятельных страховых компаний в условиях зарождения рынка — фактор, безусловно, положительный, и нельзя недооценивать вклад Госстраха в формирование страхового рынка в новой России. Госстрах был и остается системообразующей компанией на рынке.

С другой стороны, есть мнение, что Госстрах задержался с собственным стартом в рыночную экономику. Но из-за чего? Из-за своей приверженности к строгой государственной финансовой дисциплине, соблюдению которой для сотрудников всех уровней системы Госстраха всегда было просто нормой. Госстрах не позволил себе в этом смысле послабления — в отличие от создававшихся новых компаний, которые в условиях лишь складывающегося государственного регулирования этой сферы позволяли себе достаточно большие вольности и имели возможность для зарабатывания.

В 90-е годы, к тому же, огромные объемы сборов Госстрах потерял в результате отмены обязательного страхования. Трудно было конкурировать с созданными некоторыми отраслевыми гигантами собственными, «карманными» страховыми компаниями. На уменьшение поступлений от взносов по добровольному страхованию повлияли и такие объективные причины, как инфляция, обесценивание сбережений населения, сокращение платежеспособного спроса и т.д. В страховании это привело к обеспечению договоров накопительного страхования.

Когда мы говорим о той сложной ситуации, в которой Госстрах оказался в период перестройки и первых лет рыночных реформ, мы не можем не обратить внимание и на то, что многие бывшие работники Госстраха, как известно, возглавили или перешли работать в новые страховые компании, причем это, как правило, весьма квалифицированные специалисты. Благодаря их знаниям и опыту на отечественный страховой рынок была привнесена определенная культура. Но ведь для Госстраха это были конкретные потери в хорошо обученной «живой силе»...

— Да, 1991-й, 1992-й — труднейшие годы для страны в целом и для всех граждан. С какими еще трудностями пришлось тогда столкнуться лично Вам как руководителю Госстраха?

— 10 февраля 1992 года Правительство России приняло постановление о создании Российской государственной страховой компании (Росгосстрах). Она была создана на базе Правления государственного страхования Российской Федерации как акционерное общество. Учредителем компании от имени государства выступил Госкомитет по управлению государственным имуществом. Он и являлся держателем всего пакета акций. Подготовка проектов Устава компании и нормативных документов легла на плечи Госстраха. К сожалению, Госкомимущество не нашло возможности для укрепления материаль-

ной базы Компании, что, конечно, ослабило ее позиции на рынке. Тогда же в связи с упразднением Правления государственного страхования СССР распоряжением Правительства РФ было установлено, что правопреемником Правления Союзгосстраха является Росгосстрах. Наряду с преобразованием Правления Росгосстраха в государственную страховую компанию, передачей ей прав и обязанностей Союзгосстраха региональные управления, как я уже говорил, преобразовались в то время в самостоятельные юридические лица, однако контроль за их деятельностью был возложен на Правление Росгосстраха. Все резервы были централизованы, ответственность была общей, шло перераспределение ресурсов, создавалась новая система взаимоотношений в рамках единой организационной структуры, введено нормирование расходов, регулировалось и распределение прибыли от операций.

Другое дело, что признанный в то время лозунг — разрешено все, что запрещено — вызвал у некоторых региональных страховых компаний желание большей самостоятельности, желание поучаствовать в инвестиционных проектах, зачастую, увы, авантюрных. В результате некоторые региональные фирмы не сумели справиться с финансовыми трудностями.

— Так и просится на язык характеристика той обстановки, как «неразбериха»...

— Я бы так не говорил. Хотя проблем, действительно, было очень много. Отмечу лишь одну из них, которая затрагивала интересы всех участников страхового рынка тех лет — проблему налогообложения. С 1 января 1992 года вступил в силу Закон «О налогообложении доходов от страховой деятельности». Он положил начало новому подходу к определению доходов страховщиков. В это время и налоговая служба только создавалась, и система страхового надзора только зарождалась. Поэтому к подготовке нормативных документов по налогообложению были привлечены специалисты Госстраха, то есть Компания выполнила и миссию защиты интересов всех участников страхового рынка. Были и другие не менее сложные проблемы, в решении которых Госстраху пришлось принимать активное участие, в том числе и подготовка проекта Закона о страховании.

— Перейдем к наиновейшему периоду. В начале 2002 года в Росгосстрах приходит совершенно другая управленческая команда (чему способствовала продажа государством части пакета акций). Эта команда поставила задачу возродить былую мощь и славу Госстраха, добиться лидирующей его роли на страховом рынке России. Была проведена реструктуризация громоздкой и плохо управляемой системы с целью дальнейшей централизации ее деятельности. И интересно, что все низовые звенья системы, пережившие сложный транзит в рынок, поддержали политику руководства, направленную на централизацию системы по основным параметрам страховой деятельности.

— У меня лично не было сомнений в необходимости жесткой централизации системы управления столь крупной многопрофильной организацией, какой является Росгосстрах. Поэтому преобразование, осуществленные новой командой, вновь выводят Компанию в лидеры отечественного страхового рынка. Я был участником церемонии присуждения Росгосстраху в третий раз (по итогам 2005 года) высшей профессиональной премии страховщиков «Золотая Саламандра» в семи номинациях! У Компании существуют богатые традиции, высокая страховая культура. Формирование стройной системы нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность всех входящих структур, законопослушание, налаженный документооборот, архив, подготовка кадров — эталон во всем этом задает Росгосстрах. Сложившийся в Росгосстрахе коллектив и традиции до сих пор являются сильным конкурентным преимуществом. Люди, кадровый потенциал — золотой фонд Компании. Работая в Росгосстрахе почти четверть века, я имел возможность знать многих лично, у многих учился делу и жизни, за что весьма им благодарен.

Росгосстрах отличает от всех прочих компаний сочетание опыта ветеранов со знаниями и задором молодых. Поскольку до 85-летия Росгосстраха осталось совсем немного, я бы хотел поздравить всех его работников, бывших и нынешних, с предстоящим юбилеем. Желаю успеха во всех начинаниях!

Беседу вели Алексей ИВКИН и Клара УДАЛОВА

В период перестройки и первых лет рыночных реформ многие специалисты Росгосстраха возглавили или перешли работать в новые страховые компании. Благодаря их знаниям и опыту на отечественный страховой рынок была привнесена определенная культура. Но для Росгосстраха это были конкретные потери в хорошо обученной «живой силе».

Главным конкурентным преимуществом Компании и сегодня является масштаб ее присутствия в стране, самая разветвленная сеть представительств.

МОСКОВСКИЙ РЕГИОН

КУРСК

«Столица» тренирует МАГов

«РГС-Столица» приступила к реализации программы развития персонала продающих подразделений. Одна из целей программы — содействие выполнению плана продаж компании в 2006 году.

Напряженное обсуждение группового задания



В программе участвуют агентства и филиалы в Москве и Подмоскowie, уже демонстрирующие высокий уровень развития бизнеса и обладающие большим потенциалом. В проекте активно используются внутренние ресурсы компании: топ-менеджмент, институт кураторов, HR-служба, подразделения продаж. Помимо этого, к участию в проекте привлечена консалтинговая компания AXES Management.

В рамках программы в начале июля прошла стратегическая сессия кураторов. На ней был выработан план стимулирования продаж, определены долгосрочные цели и структура дальнейших действий.

Следующим этапом стала конференция в Центре подбора и обучения персонала «Росгосстрах-Столица». В ней приняли участие директора и заместители директоров филиалов, а также МАГи из Москвы и Подмоскowie. Помимо активных профессиональных дискуссий был проведен ряд групповых тренингов.

Тренинговые кейсы базировались на ситуациях из практики филиальной сети «Росгосстрах-Столица». По словам HR-директора компании Ольги Казарезовой, все участники не просто справились с заданиями, но и сумели адаптировать тренинговые задания к реальным условиям работы своих предприятий.

3 августа закончился очередной этап проекта «Бизнес-школа Росгосстраха». Почти 90% аудитории школы составили МАГи. В течение нескольких дней пребывания в Обучающем центре ВКС участники программы прошли несколько курсов по страхованию, экономике и финансам, корпоративной культуре, маркетингу, управлению персоналом. Участники смогли повысить свою квалификацию, выполняя серию сложных учебных заданий.

Однако работа школы этим не ограничилась. Участники программы увлеченно трудились над повышением персональной эффективности и ресурсами личностного роста. Напряженную 10-дневную работу в группах завершили итоговые презентации в шуточной форме. Аудитория бурными аплодисментами встречала импровизированные музыкальные номера и появление костюмированных персонажей.

Кульминацией работы Бизнес-школы стала церемония вручения ее выпускникам знаков отличия — оригинальных шарфов с символикой Компании. Программа развития персонала продающих подразделений продлится до конца года.

Новый метод

Установлен следующий порядок проведения семинаров и «круглых столов»: отныне каждый сотрудник, прошедший обучение на выездных семинарах, совещаниях, тренингах, разрабатывает программу собственного семинара, включающую:

- содержание семинара;
- предложение по внедрению полученных знаний в профессиональной деятельности;
- сроки внедрения знаний в практику;
- перечень необходимых ресурсов для успешной реализации предложений на практике.

Состав слушателей определяют проводящий семинар специалист и руководитель службы по работе с персоналом.

Такая методика, получившая, кстати, положительную оценку Центральното офиса, позволяет провести оценку эффективности обучения сотрудника, посетившего выездной семинар, своевременно донести необходимую информацию до широкого круга работников филиала.

Людмила РАГУЛИНА,

начальник Отдела по работе с персоналом

НИЖНИЙ НОВГОРОД

Защита в пути

Нижегородский филиал Росгосстраха застраховал 300 участников открытого историко-туристского веломарафона «Дорога Свободы» на сумму 3 млн рублей.

Веломарафон стартовал 12 августа в Нижнем Новгороде. До дня финиша — 22 августа велосипедисты проехали по пути ополчения Минина и Пожарского из Нижнего Новгорода через Кострому и Ярославль в Москву. На Красной площади столицы 22 августа отметили День государственного флага России. Открытый историко-туристский веломарафон «Дорога Свободы» посвящался 15-летию восстановления бело-синие-красного флага в качестве государственного флага, символизирующего суверенитет России.

ИВАНОВО

«Наш талисман»

«Наш талисман» — так порой называют в Ивановской области депутата Государственной Думы России, Председателя комитета по охране здоровья Татьяну Яковлеву. Татьяна Владимировна — активный и энергичный человек. Она работает в регионе постоянно и поэтому много времени проводит в дороге.

Учитывая образ жизни депутата и значимость ее деятельности для области, Ивановский филиал Росгосстраха вручил Татьяне Яковлевой в день ее рождения страховой полис «РОСГОССТРАХ — ТАЛИСМАН «ДОРОЖНИЙ». Для депутата это стало приятной неожиданностью. Она отменила оригинальность подарка и поблагодарила Росгосстрах за заботу о ней.

Валентина ИОНОВА, Иваново

ЛИЧНОЕ - ПУБЛИЧНОЕ

15 августа исполнилось 65 лет **Василию Егоровичу ТРИФОНОВУ** — директору Главного управления по Республике Мордовия (ООО «РГС-Поволжье»), связавшему свою судьбу с Росгосстрахом, тогда еще Госстрахом РСФСР, почти 43 года назад: 18 февраля 1964 года заступил он на службу инспектора по Ковылкинскому району республики.

О Василии Егоровиче можно рассказывать долго, а можно вовсе не рассказывать, поскольку в системе его знают все, кто проработал хотя бы год. В. Трифонов обладает всеми возможными для российского экономиста наградами, отмечен личным подарком Президента группы компаний «Росгосстрах» Даниила Хачатурова — автомобилем Audi A6. Филиал Росгосстраха, которым руководит Василий Егорович, всегда — в числе передовых. Главный менеджерский принцип Василия Трифонова — ежедневный контроль за исполнением поставленных задач, получивший в системе название «принципа неотвратимости».

Поздравляем Василия Егоровича с днем рождения, желаем ему крепкого здоровья и дальнейшей безупречности во всем, что делает его подлинной звездой в директорском корпусе Росгосстраха!

НАЗНАЧЕНИЯ

Директором Тверского филиала Росгосстраха (ООО «РГС-Центр») назначена **Нелля Александровна ЦВЕТКОВА**. Родилась в 1968 году, получила высшее образование, с 2001 года работала в сфере страхования на руководящих должностях. За мужем, воспитывает сына и дочь. «Работа в Росгосстрахе для меня, в первую очередь, это ощущение масштабности и мощи организации, постоянный тонус и драйв от осознания возможности проявления всего своего личного потенциала «под крылом» крупной устойчивой Компании с большими возможностями», — говорит Нелля Цветкова.

Для того, чтобы вовлечь в процесс обучения как можно больше работников нашего филиала, отдел по работе с персоналом разработал «Положение о проведении обучения сотрудников». Основой его стал принцип «Научился сам — научи других».



▲ «Талисман» Росгосстраха — в руках депутата Татьяны Яковлевой.



БАРНАУЛ

Удобно всем

1 августа отпраздновал новоселье Центр урегулирования убытков Росгосстраха в Барнауле.

Поздравить Росгосстрах пришли и давние, и свежие партнеры. Они сказали много лестных слов, благодарили работников Росгосстраха. «Если в полисе написано «Росгосстрах», я спокоен», — поделился своими впечатлениями от сотрудничества исполнительный директор компании «Евробус» Александр Алексеев. Присутствовали на новоселье представители ГИБДД, аварийного комиссариата.

По словам директора Алтайского филиала Олега Мясникова, праздник дал хороший повод для информирования граждан об урегулировании убытков. «Росгосстрах растет и развивается, — обращался к гостям директор, — Центр урегули-

рования убытков теперь, как видите, располагается в отдельном здании, что создает простор для качественного обслуживания наших клиентов. Для них, для вас, мы и открываем сегодня эти двери. Центр урегулирования убытков — это место, где можно получить профессиональную консультацию и оперативное страховое возмещение. Добро пожаловать!»

Помимо торжественного разрезания красной ленточки, трансляция гимна Компании, поздравлений и благодарностей, большое внимание было уделено презентации деятельности ЦУУ, в частности — изложению порядка рассмотрения заявлений о наступлении страхового случая. Присутствующие внимательно слушали советы специалистов, задавали немало вопросов и о страховании в целом и об урегулировании убытков в частности.

В наши дни ожесточенной борьбы компаний за лидерство на рынке качество — главное конкурентное преимущество. Объемы продаж стоят в прямой зависимости от улыбки сотрудника. Чистое и просторное помещение офиса, кондиционер, удобное кресло — по значимости это встало на одну ступень с качеством самой услуги. Новое помещение ЦУУ РГС предоставляет клиентам достойный комфорт, и кто знает, может, уставший человек, застрахованный в компании-конкуренте, после хорошей порции улыбок и тепла служащих Барнаульского ЦУУ придет сюда и второй раз, но уже не за выплатой, а за полисом Росгосстраха.

Ольга МАКСИМОВА



БУРЯТИЯ

Поддержка спорта и культуры

Международный (и традиционный, уже седьмой по счету) национальный фестиваль бурятской культуры «Алтаргана-2006» состоялся в Улан-Удэ в июле. Бурятский филиал Росгосстраха принял активное участие в проведении соревнований по национальным видам спорта: национальной борьбе, стрельбе из лука, и конным скачкам. Партнеры по бизнесу — Росгосстрах и «Русь-Банк» — вручили абсолютным чемпионам «Алтарганы» автомобили ВАЗ-2105.

Фестиваль, чья идеология — единение, солидарность людей, бережно относящихся к своим этническим корням, назван в честь скромного степного цветка алтаргана (золотарник). Обладающий необыкновенно крепкими корнями, золотарник прорастает вопреки любым природным катаклизмам.

Энхэ ЗОРИКТУЕВ, Улан-Удэ



В родном Череповце страхового агента Тамару Гуленкову знает добрая половина города. Еще половина из них — ее постоянные клиенты.

Один день суперагента

18 миллионов рублей — поступления в кассу в 2005 году. 150% — обычное выполнение плана. 33 года — стаж работы в Компании. Представляем вам агента Вологодского филиала Тамару Галактионовну Гуленкову. Как ей удается работать столь эффективно? Чтобы найти ответ, корреспондент «Госстраха» Анна СМИРНОВА провела один день с суперагентом Гуленковой.

6:30

Иные еще видят сладкие сны, а Тамара Галактионовна за чашкой кофе уже просматривает план на день: позвонить, зайти переоформить, забрать взнос, провести пару предприятий... «Я «жаворонок»: легко встаю рано. Вот сегодня проснулась еще до шести», — несмотря на раннее утро середины рабочей недели, у этой обаятельной женщины превосходное настроение.

8:30

Город постепенно оживает. Оживает и мобильный телефон в сумочке моей собеседницы. Глядя на уверенное обращение с техникой, трудно поверить, что еще недавно Тамара Галактионовна противилась приобретению сотового. Сегодня без него она как без рук: «Сыновья подарили на 8 Марта, так я теперь с ним не расстаюсь — клиенты могут связаться со мной в любое время. Очень важно постоянно поддерживать связь. Когда в тяжелую минуту страхователям поможем, они потом долго будут благодарны».

9:15

Словно в подтверждение сказанного мы отправляемся в Центр урегулирования убытков — нужно помочь в оформлении выплаты одному из страхователей. «Я уже давно поняла, что моя работа — это бизнес, в котором важно не только завоевать клиента, но и удержать его за счет качественного сервиса», — рассуждает по пути Тамара. — Бывает, и в два часа ночи звонят, если попали в аварию».

Многие из тех, с кем «носитесь» агент Гуленкова, гораздо моложе нее — это дети и внуки первых клиентов Тамары Галактионовны: «С людьми общаешься, потом вырастают их дети — тоже у меня страхуются, потом внуки приходят — семейная традиция образуется. Это очень приятно и одновременно ответственно».

11:40

Заглянув в пару офисов в центре города, возвращаемся на рабочее место. Еще не сданы деньги, а телефон уже разрывается. «Странно, что-то сегодня мало звонят. Может, что-то со связью?» — недоумевает моя собеседница, и договаривается об очередной встрече, уже «на своей территории». «Клиент везет жену страховаться, сам у меня давно машину страхует добровольно, а супруга была в другой известной компании. Теперь вот хотят с нами договор заключить», — рассказывает она. И тут же, пока есть минутка, добавляет: «Один страхователь адресовал мне старинную мудрость о том, что было время разбрасывать камни, а теперь настало время их собирать. Раньше я много ходила: по заводу, по квартире — искала клиентов. Теперь чаще они меня ищут».

13:00

Время к обеду, но череда телефонных звонков почти не прерывается, периодически подходят то коллеги, то клиенты. Каждому нужно дать обстоя-



тельный ответ: «Если грамотно объяснять условия страхования, то у клиента больше доверия. У вас должны быть ответы на все вопросы страхователя. Обидно бывает видеть, как агент-новичок не может что-то объяснить, и клиент недоволен». Сама Тамара Галактионовна стремится быть в курсе всех нововведений.

На мой жалобный вопрос «Когда обед?» она только смеется: «А нет обеда! Я соку попою или чайку, а уж вечером дома поужинаю».

15:00

За окном пробаранил летний ливень, но агент Гуленкова его не заметила — у стола собрались сразу несколько страхователей. Одна женщина пришла по договоренности, другая внезапно вспомнила, что пора перестраховать машину — заскочила по дороге, да и нового клиента старый знакомый привел. Только успевай оформлять!

17:00

Наплыв клиентов потихоньку спадает. Есть минутка поговорить на несовершенство шариковых ручек и помечтать о времени, когда у каждого агента будет ноутбук, через который моментально в единую базу данных будут вводиться все сведения о страхователях.

17:30

Конец рабочего дня. Но только не у нас. Мы выходим на вечерний обход квартир многоэтажного Череповца. «В 104-м микрорайоне, после застройки, я шла в новые дома с планом и методично обходила все квартиры», — вспоминает Тамара Галактионовна. — Было приятно, когда некоторые жильцы узнавали — говорили: «Да, знаем вас, вы у нас в цехе все время страхуете». Вот так у людей доверие возникает. Выходы на предприятия — залог успеха работы в квартирах. Ведь потом люди соседям рекомендуют».

Планы домов Тамара Галактионовна ведет и по сей день. Благодаря им, она всегда знает, кто в ка-

ком доме и по какой программе застрахован. Это помогает и воронки продаж составлять, и эффективно распределять время. В одном доме живут по несколько клиентов, которых по предварительной договоренности можно посетить за один заход.

18:00

Почти в каждом подъезде домофон. «Здравствуйте, это агент компании Росгосстрах Тамара Гуленкова...» Во многие череповецкие дома это имя открывает двери. Однако не всегда все сразу получается: «Спасибо, мы никого не вызвали». Но это не повод для отчаяния: «Я прихожу еще и еще. Оставляю визитки». Кстати, в месяц их уходит штук по триста.

19:10

Может, домой? Но для страхового агента это самое благоприятное время — люди уже вернулись с работы и поужинали. Большинство радужно принимают представителей Росгосстраха. В чем секрет? «Надо любить людей», — просто отвечает Тамара Галактионовна и подкрепляет свою мысль теплой улыбкой.

20:00

По дороге к дому можно зайти еще в пару мест. Продолжает беседу: «Я с самого начала работала сверхурочно — на чужих участках, когда горел план. Я ведь председателем совета бригадиров была и никак не могла допустить, чтобы моя бригада план не выполнила. Мой коллектив был передовым, часто получал вымпелы, благодарности». Сегодня за сверхурочную работу Тамара Галактионовна получает ошученное вознаграждение. И это правильно — работа должна приносить и моральное, и материальное удовлетворение!

«В Госстрах я пришла вслед за подружкой. Поначалу было трудно. Мне говорили: «Уйдешь, многие тут до тебя не справлялись». Тридцать лет прошло. А я все работаю», — улыбается моя неутомимая спутница.

21:30

У меня остался один вопрос: «Откуда столько энергии?» В ответ — снова улыбка: «Люди нас ждут. Им нужно то, что мы делаем. Я от такого общения получаю заряд энергии. И хочется дальше жить. И дольше общаться», — отвечает Тамара Галактионовна.

22:00

Возвращение домой. Раньше в это время была проверка автоответчика. Сейчас он сломался, а ремонт отнести все руки не доходят. Впереди — ужин. И... за бумагами! Надо проанализировать встречи, все записать и — главное — накидать план на завтра. «А домашней работой заниматься, честно говоря, некогда», — с лукавым вздохом говорит Тамара Галактионовна. По ее озорным, несмотря на усталость, глазам видно, что жизнь в таком ритме ей по душе, и на хлопоты домохозяйки она ее ни за что не променяет.

«Через несколько лет, когда выйду на пенсию, «бизнес» невестке передам, а сама буду ей помогать — нельзя же просто так клиентов бросить», — рассуждает ценный работник Компании, агент от Бога Тамара Галактионовна Гуленкова.

РАСКРЫТИЕ ТАЛАНТА

Страховой отдел №33

В официальном списке страховых отделов Рязанского филиала — 32 наименования. Но тем не менее «33 страховой отдел» не только существует, но и успешно работает уже полгода. Отдел организован в феврале 2006 года на базе городского СО г. Рязани. Формально это не отдел, а агентская группа, состоящая исключительно из агентов-новичков. Менеджер группы — Ольга Анатольевна Капранова, пришедшая в 2005 году в Росгосстрах агентом.

Первоначально группа была сформирована из трех успешных агентов, проработавших в Росгосстрахе не больше года. Смысл в том, что приходящие стажеры должны были видеть положительный пример, чтобы поверить в свои силы и свое будущее «под крылом Росгосстраха». Сейчас в команде «33 страхового отдела» — 12 агентов. Закрепляемость новичков — свыше 50% (в 1 квартале набрано 8 человек, осталось работать в компании 4 человека, во втором квартале принято 8 человек, закрепились пятеро, кроме того, двое из числа набранных агентов работают на данный момент в должности офисного менеджера). Общая сумма сборов за весь период работы агентов в группе Ольги Капрановой составила 1 442 036 руб. (данные на 8.06.2006), выполнение плана в 1 квартале

— 110%, во втором квартале планка в 128% выполнения была достигнута уже в начале июня. Причем планы у агентов-стажеров немаленькие: в первый месяц работы новичок должен собрать не менее 12 тыс. руб. по новым договорам, в следующие месяцы планы постепенно увеличиваются. Уже за второй месяц работы под руководством менеджера некоторые новички получили заработную плату в размере около 7 тыс. рублей. Согласитесь, для стажера это весомые деньги. Кроме того, один из агентов группы в 1 квартале 2006 года даже стал победителем в Соревновании по розничным продажам. (средняя выработка агента группы Ольги Капрановой на 27% выше средней агентской выработки по филиалу).

В чем же секрет успеха менеджера «33 отдела»?

РАССКАЗЫВАЕТ ОЛЬГА КАПРАНОВА:

— Опыт работы агентом очень помог мне справиться с новыми обязанностями менеджера — я знаю страховые продукты и с точки зрения страховой документации, и с точки зрения технологии продаж. Это позволяет качественно проводить обучение, по любому вопросу я могу дать агенту точную информацию. На начальном этапе работы особенно важно было провести



качественное обучение: имея профессиональные знания, агент уверенно работает по поиску клиентов. Вторым немаловажным фактором является атмосфера в коллективе. Необходимо, чтобы агент чувствовал себя частью компании и видел перед собой пример успешной работы. И, в-третьих, хотелось бы отметить, что на начальном этапе очень важно поддерживать любую инициативу агента по поиску клиентов, так как первый успешный опыт придает уверенность и позитивный настрой на работу в дальнейшем.

▲ В группу Ольги Капрановой (справа) пришел поговорить заместитель директора Рязанского филиала по продажам Алан Чеков.

В качестве агента Ольге Капрановой буквально в первые месяцы работы удалось собрать хорошие суммы по новым договорам (!), поэтому вскоре она получила предложение стать МАГОМ.

Сегодня тема кредитования среднего и малого бизнеса становится все более актуальной. Ведь качественный рост бизнеса просто невозможен без внешнего финансирования. А чем меньше бизнес — тем меньше собственный капитал, тем выше риски и тем сложнее найти стабильную финансовую поддержку.

Кредиты бизнесу

В мае 2006 года Банк запустил по всей филиальной сети Программу кредитования предприятий среднего и малого бизнеса (СМБ), которую смело можно назвать уникальной — максимальная сумма кредита предоставляется при минимальном сроке рассмотрения заявки. О том, как Банк работает в секторе СМБ, нам рассказала Светлана КУЛАГИНА, начальник Управления корпоративного бизнеса Русь-Банка.

— Почему кредитование СМБ стало для Русь-Банка стратегическим направлением?

— Во всем мире малый и средний бизнес составляет основу экономики, является локомотивом, с одной стороны, и индикатором ее развития, с другой. Доля малого бизнеса в ВВП стран Западной Европы составляет 40–60%, а в России — только 3–5% ВВП. Однако потребности даже такого очень скромного рынка удовлетворены кредитными ресурсами лишь на 15–20%. Сектор кредитования СМБ сейчас является наиболее динамичным, особенно в регионах. Именно поэтому Русь-Банк сделал ставку на это направление работы.

— Расскажите о предложениях Банка для предприятий СМБ.

— В мае 2006 года Русь-Банк запустил Программу кредитования среднего и малого бизнеса, адресованную предприятиям всех организационно-правовых форм (в том числе предпринимателям без образования юридического лица), действующим практически во всех сферах экономики: в производстве, оптовой и розничной торговле, сфере услуг. Банк кредитует предприятия СМБ на суммы до 7 млн руб. и сроком до 2-х лет. Целями, на которые предоставляется финансирование, могут быть пополнение оборотных средств, приобретение автотранспорта, оборудования, недвижимости, а также любые другие цели развития бизнеса.

— Какие же преимущества имеет Программа кредитования предприятий СМБ Русь-Банка по сравнению с другими?

— Наша Программа в наибольшей степени учитывает реалии клиентов СМБ. Решение о выдаче кредита до 7 млн руб. принимается за 3 дня. Большинство банков заявки предприятий СМБ на такие объемы кредитования рассматривает минимум за 7 дней, а часто за 2–3 недели. При этом мы запрашиваем минимальный комплект документов, учитываем данные не только бухгалтерского, но и управленческого учета и отчетности.

Мы предоставляем клиенту отсрочку по погашению основного долга до 12 месяцев, льготные ус-



ловия по расчетно-кассовому обслуживанию, возможность досрочного погашения кредита в любое удобное время без штрафов и комиссий.

Эксклюзивным предложением на рынке является возможность погашения кредита в конце срока.

— Корректируете ли вы условия кредитования в соответствии с изменениями конъюнктуры рынка?

— Своевременная и адекватная реакция на изменения — залог успеха любого бизнеса. Мы регулярно проводим мониторинг рынка, внимательно отслеживаем его динамику и стараемся незамедлительно вносить изменения в Программу для наиболее полного удовлетворения потребностей предприятий СМБ. Также разрабатываются различные совместные программы, специальные акции с партнерами Банка.

— Поддержка развития малого бизнеса — одно из приоритетных направлений экономической политики. Русь-Банк использует возможности, предоставленные государством?

— В самое ближайшее время в условия кредитования СМБ будут внесены изменения с учетом государственной программы поддержки малого предпринимательства, разработанной Министерством экономического развития и торговли. У заемщика Русь-Банка будет возможность предоставить залог только на 50% суммы кредита, а возврат оставшихся 50% будет страховать компания «Росгосстрах». Например, если заемщик хочет получить кредит 1 500 000 руб., то он сможет предоставить залог только на сумму около 750 тыс. руб., а на оставшиеся 50% дает гарантию «Росгосстрах». Далее, полу-



чив в Русь-Банке кредит на развитие бизнеса, заемщик имеет возможность обратиться в государственные органы исполнительной власти в своем регионе за компенсацией 90% стоимости этой гарантии.

— Программа Русь-Банка действительно исключительно интересна. Но предприятие СМБ — не самый легкий клиент для кредитной организации. В чем основная специфика работы с этим сегментом?

— Рынок кредитования среднего и малого бизнеса в России трудно назвать прозрачным — в этом и заключается основная сложность. Часто малые предприятия и предприниматели ведут крайне упорочный учет или вообще не имеют бухгалтерии (что их, в общем-то, государственные органы не обязывают делать).

Для успешной работы с предприятиями СМБ кредитные специалисты должны иметь отличные специальные знания, качественные методики и опыт. Наши сотрудники полностью соответствуют этим требованиям. Их квалификация постоянно растет благодаря участию в специальных семинарах и тренингах.

— Каковы на сегодняшний день результаты работы банка по кредитованию СМБ?

— За три месяца реализации Программы было выдано около 150 кредитов на сумму около 230 млн руб. Мы апробировали нашу методику, набрали и подготовили специалистов в офисах продаж. Теперь настало время более активно продвигать этот продукт на рынке, на чем мы и сосредоточим свои усилия.

— Какие цели у Русь-Банка по развитию этого направления деятельности?

— Нашей стратегической целью является лидерство на рынке кредитования среднего и малого бизнеса к 2008 году. Банк активно идет в регионы: каждый квартал открывается по 3 филиала.

Программа кредитования СМБ действует во всех регионах присутствия Банка, сейчас их 14, не считая Москвы и Московской области. На очереди открытие филиалов в Екатеринбурге, Перми, Великом Новгороде. Мы работаем для того, чтобы средний и малый бизнес мог легко получить реальную финансовую поддержку в большинстве регионов Российской Федерации.

Беседу вел Ярослав МЕШАЛКИН

ПЕРСОНА

Смотрите, кто пришел!

С июля в Русь-Банке создано новое подразделение — Департамент по работе с персоналом. Его директором назначен Виктор ПОРТНОВ, известный читателям по своей работе в Росгосстрахе. Мы обратились к нему с просьбой рассказать о своих первых впечатлениях от работы в Русь-Банке.

— Виктор Владимирович, расскажите, как Вам работаете на новом месте?

— Во многом система управления в Русь-Банке принципиально отличается от системы управления в Росгосстрахе. Поэтому, не скрою, сначала банк показался мне машиной со сложной и непрозрачной схемой принятия решений.

Когда первый стресс прошел, я начал смотреть, как работает банк, какая у него стратегия, как строятся взаимоотношения с Росгосстрахом и кто те люди, которые занимаются управлением. Со временем стало проясняться, что руководство Банка — команда профессионалов, которая ориентирована на достижение целей, высоко мотивирована и прилагает максимум усилий для того, чтобы Русь-Банк стал большим федеральным банком с современной системой управления, понимая при этом все проблемы, связанные с быстрым ростом.

— Вы работаете с людьми. Как оцениваете коллектив Банка?

— Здесь работают не какие-то другие люди, мы такие же, как в Росгосстрахе. В Банке довольно много молодежи. Здесь также много людей с большим опытом работы в крупных банках, знанием финансового рынка. И все — от простых операционистов, начальников отделов и до топ-менеджеров — хотят сделать Русь-Банк лучшим Банком.

— Какие задачи стоят сейчас перед вами?

— Основная задача для всего Русь-Банка — активно, быстро развиваться. Здесь чувствуется пульсация жизни и высокая скорость изменений. Есть высокопрофессиональная команда топ-менеджеров, и мы сейчас стараемся создать команду middle-менеджмента, которая бы разделила идеологию раз-



вития Банка. Мы стараемся развить систему обучения работников фронт-офисов, повысить уровень клиентского обслуживания. Мы тщательно занимаемся селекцией персонала, поскольку, развиваясь, Банк будет привлекать порядка тысячи сотрудников в год, а это для него довольно серьезная цифра.

— Не скучаете по Росгосстраху?

— Сегодня работа в Русь-Банке сильно напоминает мне то, как работала команда специалистов и топ-менеджеров Центрального офиса Росгосстраха в начале 2003 года. У нас был огромный объем работ, огромные задачи, нехватка времени, тем не менее, это одно из самых интересных и ярких воспоминаний за всю работу в Росгосстрахе. Сегодня я испытываю подобное ощущение от работы в Банке.

Хочу сказать своим коллегам, что мне приятно, что мы по-прежнему работаем вместе. Я рад, что в Росгосстрахе понимают, поддерживают и разделяют сложность и задачи развития Русь-Банка. Мы гордимся тем, что наш стратегический партнер — такая крупная и мощная компания и стараемся соответствовать ее масштабам и уровню профессионализма.

НОВОСТИ

● Русь-Банк подвел первые итоги реализации Программы кредитования СМБ, запущенной по всей филиальной сети в мае 2006 года. Подробности — в интервью начальника Управления корпоративного бизнеса Русь-Банка Светланы Кулагинной (на этой странице).

● Русь-Банк приступил к созданию собственного процессингового центра, который позволит повысить скорость, качество и безопасность обслуживания владельцев пластиковых карт Банка.

● С 3 июля 2006 г. в Томском филиале Банка стартовала программа кредитования населения на приобретение новых легковых автомобилей иностранного или отечественного производства. В кредит также можно приобрести подержанные легковые автомобили иностранного производства.

● Чистая прибыль Русь-банка выросла по итогам первого полугодия 2006 г. на 46% и составила 90,5 млн руб. Активы банка за 6 месяцев выросли на 29% и составили 26,8 млрд руб. против 19,2 млрд руб. на 1 января. Собственные средства (капитал) банка выросли на 5% — до 3,686 млрд руб.

● При спонсорской поддержке Русь-Банка в г. Улан-Удэ прошел Бурятский национальный фестиваль «Алтаргана», и был установлен памятник герою национального эпоса — Гэсэру.

● 10 и 11 июля были открыты новые дополнительные офисы Русь-Банка в Москве и Новосибирске. 7 августа начало работу отделение Банка в г. Воскресенске (Московская область).

● 31 июля зарегистрирован филиал Банка в Перми. В ближайшее время он начнет обслуживание частных клиентов и юридических лиц.

● В рамках совместной программы с компанией «Росгосстрах» Русь-Банк установил банкоматы в региональных дирекциях страхового холдинга в Самаре, Волгограде и Краснодаре. Теперь операции по картам Русь-Банка доступны не только в регионах его присутствия. Кроме того, установлены новые банкоматы Русь-Банка в Коломне, Королеве, Томске, Улан-Удэ и Нижнем Новгороде.

Мы тщательно занимаемся селекцией персонала, поскольку, развиваясь, Банк будет привлекать порядка тысячи сотрудников в год, а это для него довольно серьезная цифра

Для успешной работы с предприятиями СМБ кредитные специалисты должны иметь отличные специальные знания, качественные методики и опыт. Наши сотрудники полностью соответствуют этим требованиям. Их квалификация постоянно растет благодаря участию в специальных семинарах и тренингах.

Материалы страницы подготовлены пресс-службой Русь-Банка

Этим летом сразу две легендарные марки советского автопрома отметили круглые даты. «Двадцать первой» «Волге» и «Победе» ГАЗ-М20, ставшим для многих символами целой эпохи, стукнуло 50 и 60 лет соответственно. «Победа» в силу более почтенного возраста и малочисленности «доживших» до наших дней моделей привлекла особое внимание редакции «Госстраха».

Благодарим предоставивших информацию коллег-специалистов по маркетинговым коммуникациям: Елену Бердичевскую (Тула), Татьяну Иванникову (Ижевск), Веру Лагошу (Киров), Ирину Чухлебову (Воронеж).

Передовая для своего времени машина, «Волга ГАЗ-21» имеет немало поклонников и сейчас.

Гордость автопрома

60 лет назад с конвейера ГАЗа в Горьком сошла первая «Победа» — легковой автомобиль М20 типа «седан», отличавшийся оригинальным дизайном и выпущавшийся вплоть до 1959 года, когда эту модель сменила «Волга» М21 (с оленем на капоте). Сейчас в это трудно поверить, но 60 лет назад появление ГАЗ-М20 представляло собой прорыв в мировом автомобилестроении. Впервые в мире был создан автомобиль серийного производства с бескрылой формой кузова. Фантастикой казались электрические указатели поворотов и стоп-сигналы, педка и электрические стеклоочистители. Много чего в «Победе» было первого. Первый багажник, первые гидравлические тормоза, первая независимая подвеска передних колес.

Кроме того, «Победа» стала первым автомобилем, который разрешили покупать населению. Хотя для большинства граждан он так и оставался несбыточной мечтой стоимостью 16 тыс. рублей при тогдашней месячной зарплате в 400 рублей...

Как бы то ни было, некоторые «Победы», попавшие в хорошие и умелые руки, бегают по дорогам России до сих пор. На них ездят уже наследники предыдущих владельцев. Судя по сайтам, на которых выставляют на продажу автомобили с пробегом, спрос на «Победы» высок.

«Победу» по автокаско мы, как известно, в страховании вряд ли возьмем (политика компании — не страховывать машины старше 14 лет), но без полиса ОСАГО и такие ветераны, коли ездят, не обходятся. Из Воронежского, Тульского, Кировского, Удмуртского филиалов нам сообщили, что среди клиентов Росгосстраха по ОСАГО есть владельцы «Побед»: самая старая выпущена в 1950-м году, другая — в 1956 году, третья и четвертая — в 1959-м. Самое интересное, что их водители — самые дисциплинированные и аккуратные. Именно таких приветствует и ГАИ, и страховщики.

Что касается «Волг» М21, то их в нашей компании застраховано значительно больше, чем «Побед». Недаром эту модель за рубежом назвали «русский танк».



ТЕНДЕНЦИИ

Занимательная феминика

Женщины до сих пор зарабатывают меньше мужчин, однако не потому, что им меньше платят за ту же работу, а потому, что они либо не гонятся за карьерой, либо выбирают более низкооплачиваемые профессии, например, медсестры или учителя. Вскоре ситуация может измениться.

Сегодня в развитых странах девочки учатся лучше, чем мальчики; больше женщин, чем мужчин, получают университетские дипломы; большинство новых профессий осваивается именно прекрасным полом. Пожалуй, женщины современности — самый мощный двигатель мирового развития.

Росту женской занятости в развитых странах способствовали серьезные изменения в перечне востребованных специальностей. Объем труда на производстве — традиционная мужской стезе — сократился, тогда как сфера услуг набрала обороты. В результате спрос на ручной труд снизился, и теперь оба пола находятся в приблизительно равных условиях.

Тенденция найма женщин на оплачиваемую работу растет и в развивающихся странах. В Восточной Азии на каждую сотню мужчин в коллективе приходится 83 дамы, что даже превосходит средний показатель передовых стран.

В России уровень занятости женщин традиционно высок — в возрастном диапазоне 35-49 лет он составляет более 80%. Однако причины такой активности прекрасного пола в нашей стране не самые позитивные. Это и низкие доходы населения (потребность в двух кормильцах в полных семьях), и значительная доля одиноких женщин и неполных семей, и наследие советской системы с ее агрессивным вовлечением женщин в «производственный процесс».

Помимо формальной занятости женщины всегда трудились дома — присматривали за детьми, занимались уборкой или готовили еду. Но раз свой труд не оплачивается, то официальная статистика его не учитывает. В развитых странах женщины производят чуть меньше 40% официального ВВП, а если прибавить к этому стоимость работы по дому (оценки часы, отработанные по средней ставке заработной платы домохозяйки или няни), то они, вероятно, вырабатывают более половины всего объема производства.

Женщины играют все более заметную роль на мировом рынке не только в качестве наемной рабочей

силы; они активно выступают как потребители, предприниматели, руководители и инвесторы. Примечательно, что во многих развитых странах больше половины всех ученых степеней получают женщины. В Америке ежегодно на каждую сотню поступивших в высшие учебные заведения мужчин приходится 140 женщин, а в Швеции — 150. Со временем к образованным предстательницам прекрасного пола перейдет больше руководящих должностей.

Использование профессионализма женщин в должной степени не просто вопрос справедливости. Ряд исследований говорит о том, что такой подход благотворно влияет на бизнес. В корпорациях по всему миру в правлении состоят лишь 7% женщин; до 15% в Америке, но менее 1% в Японии. Однако по данным консалтинговой фирмы Catalyt, у американских компаний, в высшем руководстве которых преобладают женщины, доходность акций выше по сравнению с теми, которыми управляют в основном мужчины. Подобные результаты, возможно, связаны с тем, что смешанные команды решают проблемы и распознают внешние угрозы лучше, чем однополюсные группы.

Ситуация для мужчин усугубляется еще одним выводом исследователей: женщины эффективнее вкладывают деньги. По оценке британского финансового сайта DigitalLook, женские инвестиции менее «хаотичны», при том что мужчины склонны вкладывать слишком много средств в случайные, рискованные проекты.

Считается, что чем больше женщин работает, тем меньше детей рождается и тем хуже демографическая ситуация. Но факты доказывают обратное. В странах с высоким уровнем женской занятости (к примеру, в Швеции) отмечается более высокий коэффициент рождаемости, чем в Германии, Италии и Японии, где работает меньше женщин.

Несмотря на заметную возросшую роль женщин в экономике, их потенциал гораздо больше: многие еще могут выйти на рынок труда и полнее применить свои профессиональные знания и опыт. Это позволит поддержать благосостояние передовых стран даже в условиях старения населения и стимулирует рост экономики в развивающихся странах. Мужчин же в обозримом будущем, вероятно, придется уделить больше внимания домашним обязанностям.

Журнал «Искусство управления»

Полис на случай «рогов»

Экстравагантные страховые «продукты» предлагает гражданам компания Hullberry Insurance Company со штаб-квартирой в Амстердаме.

ПОХИЩЕНИЕ ИНОПЛАНЕТЯНИ

«Страховая премия выплачивается в случае, если подписант против его воли похитят с Земли инопланетяне», — говорится в договоре страхования. В этом случае пострадавшему присудят 5000 евро. Однако нужно будет предъявить справки от врачей и авиакосмических органов.

Стоимость: от 12 до 28 евро в год.

Комментарий РГС: гражданин России этим не удивит: несколько лет назад поп-дива Марина Хлебникова была застрахована ровно от того же. До сих пор не похитили!

ЧУЖОЙ РЕБЕНОК

Кто мать — известно достоверно. Вопрос в том, кто отец. Мужчины, которые не доверяют своей партнерше, могут застраховаться от данного риска. В случае появления «рогов» они получат 500 евро.

Стоимость: от 12 до 28 евро в год.

НЕУДАЧА В ЛОТЕРЕЕ

Тот, кто за год не менее 52 раз (раз в неделю) сыграл в лотерею и ни разу ничего не выиграл, получит от страховщика 2500 евро. Шансы на страховой случай составляют 1:4900, что совсем неплохо, учитывая, что шансы выиграть главный приз в лотерею из шести цифр составляют 1:14 млн.

Стоимость: от 12 до 28 евро в год.

СУХОЙ ЗАКОН

Если в стране будет введен сухой закон, то застрахованный получит в качестве утешения 500 евро.

Стоимость: от 12 до 28 евро в год.

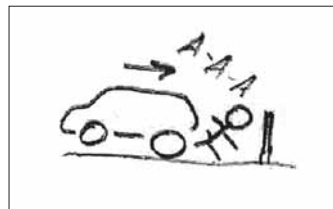
Комментарий РГС: а это тот случай, когда ни одна российская страховая компания не пойдет на такое страхование!

СКАЗАЛИ «НЕТ» У АЛТАРЯ

Конечно, для человека, с которым так жестоко обошлись, 100 евро — слабое утешение. Однако если вы не уверены в своем партнере, то лучше не рисковать.

Стоимость: от 12 до 28 евро в год.

Ущерб от парковщика



← Схема происшествия

Паркуя а/м задним ходом на стоянке аэропорта «Шереметьево-2», припер к ограждению охранника стоянки. Последний отчаянно сопротивлялся и повредил своей долбаной белой задней бампер моего а/м, чем, дубина, причинил ущерб всем. Прошу восстановить лакокрасочное покрытие заднего бампера и провести разъяснительную работу среди охранников аэропорта «Шереметьево-2», чтобы не болтались под колесами автомобилей приличных людей.

Из заявления о наступлении страхового случая водителя Lexus RX300 Комарова А.В

ЗА БУГРОМ: США

1 ДТП в 10 лет

Среднестатистический американец попадает в ДТП раз в десять лет, говорит в исследовании страховой компании Allstate.

На первом (то есть худшем) месте по уровню аварийности оказался город Ньюарк в штате Нью-Джерси, а на втором — американская столица Вашингтон: в этих городах водители попадают в ДТП раз в 5 лет и раз в 5,1 года соответственно.

Среди многонаселенных городов самыми безопасными, с точки зрения дорожного движения, оказалась столица штата Аризона — Феникс с населением около 1,5 млн человек. Среднестатистический водитель в этом городе попадает в ДТП раз в 9,7 года. Относительно безопасным признан и город Милуоки (Milwaukee) с населением около 600 тыс. человек в штате Висконсин — местные водители попадают в аварии раз в 12,5 лет.

А вот первое место по редкости попадания в ДТП заняли водители южнодакотского города Сью-Фолс — 1 авария за 14 лет. Причинами столь высоких показателей безопасности эксперты считают удобное расположение улиц, отличную организацию управления движением и относительно малочисленность населения — в городе проживает 137 тыс. человек.

Данные уже второго ежегодного исследования Allstate основываются на изучении статистических сведений о ДТП в 200 американских городах.

РИА Новости

«Почему женщина не может быть похожей на мужчину?» — размышлял Генри Хиггинс в мюзикле «Моя прекрасная леди». А будущие поколения, вероятно, будут задаваться вопросом, почему мужчина не может быть похожим на женщину.

Ответы на кроссворд в предыдущем номере.

ПО ГОРИЗОНТАЛИ:

1. Резерв.
2. Диверсификация.
3. Оценка.
4. Перестрахование.
5. Рентабельность.
6. Расхождение.
7. Нетто.
8. Амортизация.
9. Возмещение.
10. Адвендум.
11. Случайность.
12. Ответственность.
13. Превентивные.

ПО ВЕРТИКАЛИ:

1. Заработанная.
2. Вознаграждение.
3. Рента.
4. Актуарий.
5. Бюджет.
6. Ликвидность.
7. Платежеспособность.
8. Варрант.
9. Выплата.
10. Нагрузка.
11. Накопительное.
12. Абандон.

НЕСЛУЧАЙНЫЕ ВСТРЕЧИ

Insurance blues

ЗВЕЗДА БЛЮЗА СЕРГЕЙ ВОРОНОВ СЧИТАЕТ, ЧТО КОГДА ЗАНИМАЕШЬСЯ ЛЮБИМЫМ ДЕЛОМ, ДРАЙВ БУДЕТ ВСЕГДА



Блюз (англ. Blues) — вариативно повторяющиеся джазовые мелодии; как музыкальный стиль блюз берет начало в негритянской среде южных штатов США.

Сергей Воронов, в начале 90-х годов провозглашенный прессой «блюзменом номер один в СНГ», лидер, гитарист и вокалист блюз-группы «CrossroadZ» («Кроссродз»), демонстрирует завидное для творческого человека постоянство: он 28 лет играет в основном блюз — музыку, в которую влюбился еще в детстве! Шестнадцать лет Сергей хранит верность созданной им группе, а группа — ему: коренной состав «Кроссродз» не менялся со дня ее основания. Черная широкополая шляпа типа «Стетсон», черные очки, борода и усы, напоминающие усы любимого Вороновым Сальвадора Дали — его сценический имидж также не претерпевает кардинальных изменений уже много лет. Росгосстрах состоит в отношениях со «звездой»: второй год подряд Сергей Воронов (для всех поклонников — Ворон) страхует, причем не как VIP, а как обычный клиент, свой автомобиль в нашей компании. Недавно Росгосстрах поддержал «Международный фестиваль блюза в Москве», организованный блюз-клубом В.В.Кинг. Сергей Воронов — арт-директор этого клуба. Вот это и стало поводом для встречи и разговора.

О СТРАХОВАНИИ

— Сергей, почему вы выбрали именно Росгосстрах?

— В прошлом году я пошел регистрировать машину. Неподалеку от МРЭО стояло несколько микроавтобусов — мобильных офисов разных страховых компаний. У меня есть правило: делаю выбор, я всегда доверяю интуиции. Я осмотрелся, прошел мимо автобусов, и мне приглянулся Росгосстрах. Кроме того, это наша, российская компания, а для меня это важно. Пообщались с вашим консультантом — очень грамотный специалист. Полис (ОСАГО. — Прим. ред.) оформили быстро. И меня интуиция не подвела: я остался доволен своим выбором. Поэтому через год, когда мне напомнили, что страховку пора продлевать, я уже сам приехал в офис Росгосстраха.

— Какая же у вас машина?
— «Мерседес» 230 Е, практически антикварный, 1981 года выпуска.

— Автомобиль вы страхуете, а музыкальные инструменты? Гитары, к примеру. У вас же много гитар. Среди них есть уникальные, например, Stratocaster 1959 года, подаренный вам в Америке Китом Ричардом, гитаристом «Роллинг Стоунз».

— Да, гитар много. Но так было не всегда — когда-то гитара, подарок Кита Ричарда, была у меня единственной. И она сопровождала меня повсюду в течение десяти лет. Возможно, тогда имело смысл ее страховать: на нее проливалось пиво, падали кружки. А сейчас этот легендарный, заслуженный инструмент лежит у меня дома, в чехле. Но что ей делается?

— Но ведь квартиру могут залить соседи, пожар может случиться или, извините, ее могут ограбить...

— Честно говоря, я об этом не думал. Наверное, надо поинтересоваться условиями страхования. Я ведь человек небогатый.

О МУЗЫКЕ

— С чего началось Ваше увлечение блюзом и как Вы пришли к решению им и заниматься в жизни?

— Когда мне было 6 лет, родители увезли меня в восточный Берлин. Однажды я увидел по телевизору легендарного Джими Хендрикса — он играл на гитаре зубами! Это было мое самое первое и очень сильное впечатление от этой музыки. Оно отложилось в моем сознании навсегда и многое определило. Скоро у меня появилась плохонькая акустическая гитара, и я по слуху и по памяти начал подбирать блюзовые мелодии. К 13 годам я окончательно понял, что хочу играть блюз, а в шестнадцать, когда вернулся в Москву, создал первую группу, которая позже стала называться «Лига». После окончания института (Сергей — выпускник Института иностранных языков им. Мориса Тореза. — Прим. ред.) я понял, что работать по специальности не хочу. Моя мечта и мое призвание — музыка. Собственно, так все и началось...

— Вы играете с невероятным драйвом! В чем секрет? Допинг?

— Ни в коем случае допинг! Для нас музыка — это не способ заработать деньги. Мы любим эту музыку. Мы делаем музыку с любовью. А когда занимаешься любимым делом, драйв будет всегда. Мы играем каждый раз так, словно в первый. Хотя всем нам уже за сорок. У нас были очень разные периоды — успешные и не очень, но, несмотря ни на что, мы вместе. Мы больше чем коллеги и даже больше чем просто друзья. Мы — семья. Бог даст, мы и в 60 лет будем играть с таким же драйвом.

— Понятно, что на английском, причем джайве, то есть языке чернокожих американцев Вы поете. Но еще ведь и на немецком, и на русском. Эти языки — не в противоречии с блюзом?

— Когда я услышал впервые эту музыку, я не знал английского и не понимал, о чем поют мои любимые исполнители. Но мне это было не важно: я чувствовал музыку. Слова — это не главное. Блюз — всегда история, фабула. Она может быть очень банальной и простой. Главное — эмоция, экспрессия. И какая разница, на каком языке она передается? Я могу петь и сочинять на всех языках, которыми владею.

— В Вашей жизни «мелькают города и страны»: и Германия, и Англия, и Испания, и Америка, причем и Северная, и Южная, и Китай... Где лучше всего?

— Для меня не существует границ. Есть границы только моральные, христианские... Я русский, россиянин, но в то же время я гражданин мира. Я был бы счастлив, если бы все люди себя ощущали такими. А русские — гордились бы тем, что они — русские и одновременно с любовью и открытостью воспринимали все хорошее, что есть в мире.

ВИП-КЛИЕНТЫ

Ставка элиты



22 июля на Центральном московском ипподроме в третий раз состоялся конные испытания (скачки) элитных лошадей на приз Президента России. Росгосстрах впервые выступил в качестве генерального партнера этих состязаний.

На мероприятии присутствовали В. В. Путин, главы государств — участники неформальной встречи стран СНГ — Азербайджана, Белоруссии, Казахстана, Киргизии, Молдавии, Таджикистана и Узбекистана. На скачки также были приглашены главы субъектов Федерации, представители Правительства России, Администрации Президента.

В качестве партнера скачек РГС получил возможность забрендировать ипподром и установить фирменный киоск, у которого VIP-гости могли получить консультацию о наших страховых продуктах и услугах. 2 июля Росгосстрах — тоже впервые — был генеральным партнером конных состязаний на Кубок министра сельского хозяйства Российской Федерации.

Поддержка таких соревнований является частью программы Росгосстраха по работе с VIP-клиентами.

ТУРНИР

«Доспехи» РГС приносят удачу



Костромской филиал принял участие в проведении первого общероссийского турнира клубов по историческому фехтованию, который проходил в живописных экстерьерах музея деревянного зодчества на территории Ипатьевского монастыря — вотчины царского рода Романовых.

В состязании фехтовальщиков приняли участие команды из Москвы, Брянска, Ярославля, Иванова, Вологды и Владимира. Замечательная погода позволила большому количеству зрителей насладиться азартным и красочным зрелищем.

Приветствуя участников и зрителей турнира, заместитель директора филиала по страхованию Владимир Забегин отметил, что Росгосстрах не мог остаться в стороне от идеи турнира: «Система страхования зарождалась именно тогда, когда воины стали использовать щиты, шлемы, кольчуги для защиты от смертельных ударов. Доспехи защищали не только рыцаря, но и коня — вот вам автокаска на средневековый манер. Рыцарство всегда стояло на защите дома, имущества, чести, любви. Росгосстрах на протяжении 85 лет своего существования всегда защищал те же ценности человечества, являясь надежным и сильным партнером».

Филиал Росгосстраха также принял участие в создании видеофильма «Костромской буян», в который вошли наиболее захватывающие эпизоды поединков ведущих фехтовальщиков.

Победитель костромских и ярославских турниров 2005 и 2006 годов костромич Александр Надеждин получил в канун соревнований в подарок от Росгосстраха фирменные «доспехи» — футболку и бейсболку с логотипом нашей компании. Они принесли рыцарю победу и на сей раз.

Наталья ГУДИНА, Кострома

Скачки лучших чистокровных лошадей-трехлеток верховых пород на дистанцию в полторы мили (2 414 метров) были учреждены в Англии графом Дерби в конце XVIII века. В России подобные состязания (испытания) стали проводиться с 1886 года. Перерыв был обусловлен революцией и гражданской войной. В СССР возобновились с 1926 года.

ГОССТРАХ

Корпоративная газета ОАО «Росгосстрах». Газета зарегистрирована в Министерстве Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовой информации. Регистрационный номер ПИ №77-1249.



Лауреат российской общественной премии в области страхования «Золотая Саламандра»

Главный редактор — А.Н. ИВКИН

Заместитель главного редактора — В.В. ТОЛКАЧЕВ

Литературный редактор — И.Р. ТРУБЧЕНКО

Директор по производству — Э.Г. НЕКРАСОВА

Верстка — Д.А. ШКИЛЕВ

РЕДАКЦИЯ:

119991, г. Москва,

ул. Б. Ордынка, 40, стр. 3

Тел./факс: (095) 783-24-24

e-mail: gazeta@rgs.ru

ОТПЕЧАТАНО:

000 «Первая Чебоксарская типография», г. Чебоксары,

пр-т И. Яковлева, 15

Заказ №

ТИРАЖ

35 000 экз.

Состав группы ▶
«Кроссродз»: Сергей Воронов — гитара, вокал, лидер группы, Андрей Булузов — бас-гитара, Михаил Савкин — гитара, Александр Торопкин — барабаны.

