



# корпоративная газета Госстрах

№4 (115)  
апрель-2008

Газета Российской государственной страховой компании  
Издается с ноября 1999 года



**РОСГОССТРАХ ВМЕСТЕ С БАНКИРАМИ ПОМОЖЕТ ДЕТСКОМУ ТВОРЧЕСТВУ МОСКОВСКОГО РЕГИОНА**

2



**КАК ПРАВИЛЬНО ПРОДАВАТЬ НАШ ПОЛИС ВЛАДЕЛЬЦАМ РЕСТОРАНОВ И КАФЕ**

6



**ВСТРЕЧАЮТ, ТОЧНО, ПО ОДЕЖКЕ! САМОЕ НЕОБХОДИМОЕ В ВАШЕМ ГАРДЕРОБЕ - ДЛЯ ОФИСА И ДЛЯ ОТДЫХА**

10

**МИССИЯ РОСГОССТРАХА:**

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

## СЕГОДНЯ В НОМЕРЕ

ПОБЕДЫ

2 **«Росgosстрах» вновь на финансовом Олимпе**

РГС - ТОЧКА РОСТА

3 **В единственный зимний поход успели сходить только молодые «айтишники» Центрального офиса**

НОВЫЙ БИЗНЕС КОМПАНИИ

4 **Подведены итоги соревнования по продажам кредитных продуктов в I квартале года. Блеснул Белгородский филиал**

РОСГОССТРАХ - ЖИЗНЬ

5 **Александр Торбахов - о работе с персоналом компании**

ГПРОИ - СРЕДИ НАС

7 **Страховой агент из Коми-филиала воспитала с мужем семерых детей. При этом Ольга Нестерова - самый успешный в Коми агент по сбору страховых премий**

ОПЫТ РЕГИОНОВ

8 **После ДТП наши страхователи, минуя Компанию, едут сразу на ремонт. Как это?**

ПАРТНЕРЫ

## РАТ

11 **Однажды она застраховалась от хищения инопланетянами. А теперь с удовольствием пользуется услугами Российского Автомобильного Товарищества. Певица Марина Хлебникова - о песнях и машинах**



12 **Клиентская газета банка получила по заслугам. «Азбука» стала лауреатом смотря корпоративной прессы**

НОВОСТИ В ГАЗЕТУ



Тел./факс: (495) 783-24-37  
gazeta@rgs.ru

# Нам нужен новый прорыв

В середине апреля состоялась встреча Генерального директора ОАО «Росgosстрах», Президента Группы компаний «Росgosстрах» Даниила Хачатурова с управленческим персоналом высшего и среднего звеньев Центрального офиса Компании. Глава Компании рассказал об итогах 2007 года и задачах на год текущий, обрисовал перспективу развития системы в условиях ужесточающейся конкуренции на страховом рынке России.



Президент Группы компаний «Росgosстрах» уже по традиции встретился с менеджерским составом Центрального офиса Компании, чтобы в канун годового собрания директоров региональных подразделений сообщить коллегам об итогах работы системы в 2007 году, извлечь уроки из пройденного этапа, сформулировать задачи на год 2008-й.

Д.Хачатуров, еще раз разъяснив причины начавшейся перестройки системы по каналам - розничному, корпоративному и партнерскому, подчеркнул, что «директор каждого филиала РГС - это главный продавец страхования в регионе». В 2007 году, отметил он, Росgosстрах подтвердил свое лидерство на российском страховом рынке по сборам. Система в целом сработала с позитивным финансовым результатом, хотя некоторые филиалы не сумели выйти на плановые показатели.

Темп роста по системе составил 120 %, что немного ниже темпа роста рынка: «Мы знаем, из-за чего несколько лет подряд, несмотря на все предпринимавшиеся усилия, мы не можем преодолеть эти 120%. Мы очень большие, нас очень много. Но корень проблемы все-таки не в этом, а в том, что у нас устаревшие бизнес-процессы, что их модернизация требует повышения уровня централизации и технологичности».

НА СТРАЖЕ ИНТЕРЕСОВ КОМПАНИИ

## Марийский детектив

РОСГОССТРАХ НИКОГДА НЕ ИДЕТ НА СГОВОР С ПРЕСТУПНЫМ МИРОМ

Недавно в столице Республики Марий Эл в результате совместной операции работников ФСБ и МВД были схвачены с поличным два преступника-рецидивиста. Их поимка, возможно, не состоялась бы столь быстро, если бы не действия советника директора Марийского филиала Росgosстраха Сергея Москвитина. Нижеследующая история основана на подлинных фактах.

У Фурзика в Йошкар-Оле все получалось отлично. Митяй оказался толковым напарником, лихо шоферил, знал, куда надежно спрятать товар, хотя по части вскрытия дверей Митяй до своего подельника было далеко. Все пять судимостей у Фурзика были именно за кражи со взломом, и не было таких замков-крепостей, хоть дверных домашних, хоть автомобильных, которых он бы не смог вскрыть.

1.

В последние месяцы их преступный бизнес шел на редкость гладко. Люди словно помешались на машинах, будто ничего милей этого железа на колесах в их жизни уже не было. Фурзик и Митяй работали, правда, только ночью и «навороченных» иномарок не брали - владельцы их наверняка имели далеко идущие связи, так что лучше не свя-



▲ Москва. 17 апреля 2008 года. Данил Хачатуров выступил перед управленцами высшего и среднего звеньев Центрального офиса Росgosстраха.

Перестройка в этом отношении началась, но это потребует определенного времени, подчеркнул Д. Хачатуров. Через это нужно просто пройти. А «окружающая среда», заметил он, тому не благоприятствует. Предстоит работать в условиях нарастающей конкуренции с мировыми «грандами» страхования, которые приобрели почти всех основных конкурентов Росgosстраха. Они пришли с новыми продуктами, эффективными операционными моделями, отличными профессиональными кадрами, имея при этом толстые финансовые «подушки», что позволит им, не заботясь о расходах, драться за долю на рынке. Впрочем, заметил Д. Хачатуров, повернувшись к Якову Вестерлакену, мы тоже приобрели «звезду» из компании «грандов».

«Мы не хуже «грандов», - продолжил глава Компании. - Однако нам по-прежнему важно резко повысить производительность труда каждого работника Компании. Сделать это можно лишь через модернизацию бизнес-процессов, в том числе за счет централизации и повышения технологической вооруженности. Так мы сможем повысить эффективность всей Компании. Мы и будем двигаться в этом направлении».

« Мы не хуже «грандов». Однако нам по-прежнему важно резко повысить производительность труда каждого работника Компании »

ДАНИЛ ХАЧАТУРОВ

► окончание на стр. 2



СЕРГЕЙ МОСКВИТИН, советник генерального директора Управления Росgosстраха по Республике Марий Эл.

► окончание на стр. 9

# Нам нужен новый прорыв

▶ начало на стр. 1

«...главная задача у нас одна - выполнение плана»

**ДАНИЛ ХАЧАТУРОВ**

Продолжая анализ деятельности Компании в 2007 году, Д. Хачатуров сказал: рост произошел в основном за счет каско (где удалось довольно быстро преодолеть тревожную тенденцию к нарастанию убыточности), страхования имущества юридических лиц, ипотечного страхования (самый большой рост). Руководитель Росгосстраха особо отметил успешное развитие продаж страхования жизни, обещающее развитие проекта по медицинскому страхованию (ОМС и ДМС). «Этому проекту я лично буду уделять специальное внимание», - подчеркнул Д. Хачатуров.

Финансовый результат системы был бы еще лучше, продолжил он, если бы не чересчур большой портфель ставшего весьма убыточным ОСАГО. По нему система дала рост только 109%, хотя планировали 125%. Несмотря на рост продаж страхования квартир (темп 121%), это нельзя считать настоящим ростом. И перед системой по-прежнему стоит задача «взятия» городов в смысле резкого увеличения продаж гражданам полисов страхования квартир.

Говоря о задачах 2008 года, в котором уже пройден первый квартал, Д. Хачатуров повторил: главная задача у нас одна - выполнение плана.

Отметив роль Центрального офиса как «штаба проектов», Д. Хачатуров подчеркнул: «В конечном счете, если регионы не выполняют план, это вина Центрального офиса. Мы спланировали, дали бюджет, продукты, технологии, помогли целый год этот план выполнять, а если этого не произошло, то это наше невыполнение».

Руководитель системы хотел бы в ближайшем будущем увидеть «прорывы» по ОМС и ДМС, усиление и активизацию роли Росгос-

## ПРАВЛЕНИЕ ООО «ХК «РОСГОССТРАХ»

**ХАЧАТУРОВ Данил**  
**ВЕСТЕРЛАКЕН Якоб**  
**АЛИЕВ Ильяс**  
**МИХАЙЛЕНКО Илья**  
**НЕЧЕПА Владимир**  
**ПОНОМАРЕВ Владимир**  
**РЕЗНИК Леонид**  
**ТОРБАХОВ Александр**  
**ХАЧАТУРОВ Сергей**  
**ЭЛИК Максим**

стра на рынке страхования имущества юридических лиц (наименее убыточный вид). Большая работа предстоит по модернизации розничной, в частности, агентской сети - этим проектом занимается вице-президент Владимир Нечепа.

Президент Группы компаний также поделился с коллективом замыслами на ближайшее будущее. Он сообщил, что повседневное, оперативное руководство страховым бизнесом будет осуществлять новое Правление и представил его членов.

В свою очередь Главный управляющий директор Росгосстраха Якоб Вестерлакен, в частности, заявил: «Все компании декларируют, что они ориентированы на клиента. Мы должны отличаться от других тем, что не декларируем, а действительно улучшаем клиентский сервис».

В заключение встречи, которая продолжалась почти 2 часа, Д. Хачатуров ответил на вопросы сотрудников Центрального офиса.

МЫ - В ЛАГЕРЕ ДОБРА

# Играйте, юные актеры!

Росгосстрах (в лице ООО «Росгосстрах-Столица») и банк «Возрождение» начинают совместный социальный проект - детскую театральную олимпиаду.

В олимпиаде смогут принять участие юные жители и воспитанники социальных учреждений Московской области в возрасте от 6 до 13 лет. Об этом партнеры сообщили 2 апреля на пресс-конференции в «Интерфаксе».

Творческая олимпиада «Дети - детям!» пройдет под патронажем Правительства Московской области. Она охватит города Воскресенск, Домодедово, Клин, Коломна, Наро-Фоминск, Ногинск, Одинцово, Подольск, Раменское и Серпухов. В рамках проекта молодые таланты будут соревноваться в актерском мастерстве, продемонстрируют свои способности к театральной импровизации, знание русских народных сказок и мультфильмов, ставших классикой кинематографии. Оценивать их успехи будет профессиональное жюри, в которое дали согласие войти многие известные российские актеры и режиссеры. Подготовкой детей к выступлениям займутся профессиональные педагоги и актеры московских театров. «Росгосстрах-Столица» и «Возрождение» предоставят всем участникам про-



екта необходимые театральные декорации, костюмы, реквизит и технику.

Главный управляющий директор Росгосстраха Якоб Вестерлакен объяснил журналистам, почему Компания уделяет столь пристальное внимание социальной активности. «Страхование само по себе несет важную социальную функцию, - отметил он, - поэтому Компания принимает активное участие в различных социально-значимых проектах, выступая инициатором многих из них». «Особый акцент Росгосстрах делает на поддержке инициатив, связанных с главными ценностями в жизни каждого человека - здоровьем и семейным счастьем», - подчеркнул Я. Вестерлакен.

Первый заместитель председателя Правительства Московской области Игорь Пархоменко выразил благодарность организаторам за то, что они выбрали местом проведения олимпиады именно Подмоскovie. «Отрадно, что партнеры вкладывают средства в развитие не только бизнеса, но и духовности», - сказал он.

По мнению члена совета директоров банка «Возрождение», режиссера Никиты Михалкова, программа позволит родителям узнать, насколько в действительности талантливы их дети, а детям - понять, какой это тяжелый труд - быть актером. «Сегодня профессионализм становится нормой, его просто перестают замечать», - считает режиссер. Проекты, подобные творческой олимпиаде «Дети - детям!», будут способствовать восстановлению стандартов профессионализма в подготовке актеров, полагает Н. Михалков.

На время проекта все его участники защищены от несчастных случаев в компании «Росгосстрах-Столица».

Мария ГАНИНА

# Росгосстрах максимально надежен

Национальное рейтинговое агентство (НРА) провело процедуру рейтингования Группы компаний «Росгосстрах» и по итогам исследования присвоило ей наивысший рейтинг AAA - максимальная надежность.



НРА ведет свою деятельность с 2000 года. Рейтинг означает четкую позицию участника на рейтинговой шкале, определяемую с помощью многофакторной модели оценки.

ПАНТЕОН СЛАВЫ

# «Финансовый Олимп - 2007» - снова наш

Группа компаний «Росгосстрах» вошла в число победителей в номинации «Австраховщик» в категории «Результат и успех». Среди других компаний-победителей в данной категории, в частности, Сбербанк, ИК «Капиталъ», ВТБ, УК «Тройка Диалог» и другие ведущие представители отечественного финансового бизнеса.

«Финансовый Олимп» - одна из старейших российских деловых премий (основана в 1994 году). С 2006 года все права на товарный знак и право проведения мероприятия принадлежат РБК.

Премия «Финансовый Олимп» призвана дать профессиональные ориентиры для компаний, работающих на рынке, разделить лучших, содействовать повышению прозрачности рынка и инвестиционной привлекательности российских финансовых институтов, а также помочь рядовым потребителям финансовых продуктов и услуг ориентироваться в одном из наиболее быстро растущих секторов экономики.

Группа компаний «Росгосстрах» становится лауреатом премии «Финансовый Олимп» уже несколько лет подряд. Первый раз эту премию Группа компаний получила в 2004 году.

ВЕСТИ ИЗ КИЕВА

# Стремительное развитие сети



В апреле СК «Провидна» открыла 12 новых Центров продаж и обслуживания клиентов в городах Кегичевка (Харьковская обл.), Гуляйполе, Приморск, Приазовское (Запорожская обл.), Ватутино, Камянка (Черкасская обл.), Середина-Буда, Ямполь, Липовая Долина, Лебедин, Недрыгайлов (Сумская обл.), Бар (Винницкая обл.).

Региональная структура «Провидна» стремительно развивается - до конца 2008 года региональная сеть Компании расширится до более 530 офисов по всей Украине.

По состоянию на 7 апреля 2008 г. «Провидна» имела филиалы и Центры продаж и обслуживания клиентов в 257 городах Украины.

Марина БОДЕНЧУК



В 2007 году Росгосстрах собрал по каско и ОСАГО вместе 14,3 млрд рублей премии, а по ОСАГО 19,5 млрд рублей. То есть больше всех других страховых компаний России.

На пресс-конференции Росгосстраха и банка «Возрождение».



## «Потрясающий пример лидерства»

В конце марта Президент группы компаний «Росгосстрах» Данил Хачатуров принимал в Москве гостей из-за океана. На встрече с руководством РГС приехали студенты MBA Школы Бизнеса престижного Стэнфордского университета из Калифорнии (3 место в списке лучших вузов мира и 2 в США).

### СТУДЕНТЫ СТЭНФОРДА ЗАИНТЕРЕСОВАЛИСЬ ОПЫТОМ РОСГОССТРАХА

Студенты MBA (25 человек из 15 стран мира, в том числе США, России, Китая, Чили и др.) и приехавший с ними профессор экономики встречались в России со многими официальными лицами, инвесторами, предпринимателями, руководством компаний ТНК-ВР, Mirax Group, Тройка-Диалог, даже с директором Большого театра. Поездка имела целью дать студентам представление о разных отраслях и перспективах развития страны и о лидерах российского бизнеса, формирующих его основу.

В свою очередь топ-менеджменту Росгосстраха тоже небезынтересно было познакомиться с теми, кто завтра-послезавтра окажется у руля транснациональных корпораций и банков. Как отметил руководитель аппарата Президента РГС Ренат Конурбаев, «РГС уже является международной компанией и работает на международном уровне. Наши конкуренты – компании с мировыми именами. Знакомство и постоянный контакт с представителями бизнеса, особенно с будущей элитой мирового финансового рынка, исключительно важны для дальнейшего развития Росгосстраха. Конечно, не весь получаемый опыт применим на российской земле, тем не менее, для нас крайне полезно знать тенденции, подходы и направления развития, существующие в мировой финансовой индустрии, и постоянно расширять кругозор».

По просьбе заокеанских гостей Данил Хачатуров рассказал о масштабных преоб-

ращениях в Компании после прихода новых акционеров и новой управленческой команды. Он описал Росгосстрах образца 2002 года как конгломерат разрозненных подразделений, действующих кто в лес, кто по дрова без единых стандартов, принципов и направлений и объединенных лишь названием. В Компании не существовало понятия «продавец», отсутствовали современные маркетинговые службы, подразделения андеррайтинга, практически не велось обучение. Отвечая на вопрос гостей, что подтолкнуло заняться столь сложным, хлопотным и рискованным делом, как обновление огромной компании, Д.Хачатуров сравнил Росгосстрах с динозавром, которого было очень интересно не просто вернуть к жизни, но сделать мобильным и успешным. Наиболее же трудным в процессе преобразований президент назвал изменение внутренней культуры сотрудников, настрой коллектива, привитие ощущения и понимания работы как совместного вклада в общее дело, современной корпоративной культуры. Именно это, по его оценке, и стало главным достижением в преобразованиях.

Немало интересовал гостей из Стэнфорда вопрос о доле государства в акционерном капитале Компании, возможности продажи госпакета акций и исключения Росгосстраха из списка стратегических предприятий. Данил Хачатуров объяснил, что в нынешней ситуации участие государства в акционерном капитале положительно сказывается на имидже Компании среди клиентов и служит дополнительным инструментом повышения доверия к Росгосстраху. Тем временем обсуждается вопрос об увеличении уставного капитала РГС путем проведения дополнительной эмиссии акций, что требует выведения Компании из списка стратегических предприятий. Часть акций планируется продать сотрудникам Компании.

Общение со стэнфордцами продолжил Главный управляющий директор Росгосстраха Якоб Вестерлакен. Во встрече также участвовали Ильяс Алиев, Ренат Конурбаев и Екатерина Гельфанд. Беседа касалась самых разных направлений работы компании, развития бизнеса в России и страны в целом. Е.Гельфанд рассказала об одном из самых успешных проектов Компании - централизации и автоматизации урегулирования убытков. Кроме того, обсуждались вопросы медицинского страхования, корпоративной культуры, мотивации сотрудников и системы образования в РГС.



### ПОСЛЕ ВСТРЕЧИ ЗАОКЕАНСКИЕ ГОСТИ ДЕЛИЛИСЬ СВОИМИ ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ



Стэнфордский университет был открыт в 1891 году и с тех пор по праву считается одним из лучших учебных заведений мира. Школа Бизнеса - высшая ступень профессионального финансового образования, ее студенты уже входят в элиту мирового бизнеса, а после окончания Школы получат степень MBA - Master of Business Administration - магистр делового администрирования.

#### Филипп Лесли, профессор экономики и стратегического менеджмента:

- Очень впечатлил рассказ об организационных переменах. Это прекрасный пример того, как эффективный лидер может изменить характер целой организации, который, как известно, отличается значительной инерцией.

Росгосстрах добился огромных успехов, но задачи перед компанией стоят еще более амбициозные. Автомобильный рынок России стремительно развивается, все больше и больше людей садятся за руль, лизинговые и финансовые нововведения приводят к демографическим изменениям портрета водителя. В столь динамичной среде очень просто ошибиться в видах предлагаемых страховых продуктов, успех тут зависит от сбора и качественного анализа данных, что, как нам рассказали, сейчас в Росгосстрахе только развивается.

Представители высшего руководства компании оказались достаточно молодыми, открытыми и искренними людьми. Признаюсь, на меня они произвели самое благоприятное впечатление, и я теперь буду с интересом следить, как будет развиваться компания в ближайшие годы.

#### Роб Бланд, студент MBA, 2 курс:

- История о том, как Данилу Хачатурову удалось полностью изменить Росгосстрах - один из самых потрясающих примеров лидерства, который я узнал за два года обучения в Стэнфордской Школе Бизнеса.

#### Майкл Проел, студент MBA, 1 курс:

- Способность руководства возродить государственное предприятие в условиях жесткой конкуренции российского страхового рынка впечатляет. При том, что в самом начале часть топ-менеджеров компании практически не имела опыта в страховании, их оперативные действия в отношении перестройки культуры и процессов компании привели к успеху.

#### Стен Маркус, студент MBA:

- Реорганизацию Росгосстраха я бы назвал стратегическим чудом: Хачатурову и его команде удалось значительно изменить культуру и архитектуру компании и привлечь к работе людей, которые знают, как вести бизнес в условиях рыночной экономики.

## По снегу, по лужам...

Когда в октябре прошлого года из последнего летнего похода по программе «РГС-Точка роста» вернулись сотрудники из Краснодарского филиала, наступил перерыв. Какое-то время в HR-департаменте еще жили идеей организации зимнего похода на лыжах, но региональные дирекции реагировали, мягко говоря, не слишком активно. И вот представьте, нашелся филиал, который заявился на зимний поход в... апреле.

Группа работников Департамента информационных технологий ЦО успела не без пользы для души и профессионального роста поскрести лыжами подмосковный снег.



...В самом конце марта не без предварительных организационных трудностей, в меньшем составе, чем планировалось (всякие обстоятельства помешали), и на три, а не на четыре, как обычно, дня выбросился из автобуса в энском районе северного лесистого Подмосковья группа молодых работников Департамента информационных технологий (ДИТ), трое парней и девушка: Сергей Скороход, Сергей Кройтор, Андрей Евлентьев, Анна Кныш. Вел группу внешне никогда не унывающий и ни в какой ситуации не пропадающий инструктор проекта «РГС-Точка роста» Сергей Гинзбург.

Все были на лыжах, поклажу тянули на санях. Однако стопроцентно зимним окружающий пейзаж уже нельзя было назвать: проталы порой заставляли «спешиваться». Картина И. Левитана «Март».

Поскольку из предыдущих репортажей о походах многие хорошо знают, что там обычно люди делают и что преодолевают, мы это описывать не будем. Пусть о впечатлениях скажут участники.

**Анна Кныш:** «...Романтика леса, костер, палатка - все это настраивает на новый лад, начинаешь думать по-другому. А, кроме того, не без помощи тренера вдруг начинаешь понимать, как справиться с незнакомым делом, как научиться достигать компромисса в конфликтных ситуациях, насколько важно понимать и принимать ответственность за свои решения...Надо отдать должное тренеру: он сделал все, чтобы участники проекта, даже в усеченном составе и при недостатке времени, чувствовали себя максимально комфортно и получили максимальный результат от тренинга».

**Сергей Скороход:** «...Большой частью мы упивались природой. Вечерами проводились своеобразные тренинги. Не скажу, что после них я полностью перестроил свои жизненные приоритеты, но, тем не менее, делюсь ситуациями, которые происходили на работе, мы получали от нашего «гуру экстремального отдыха» Сергея такие варианты решения проблем, к которым я реально прислушался, и думаю, что в дальнейшем возьму на заметку его наставления».

Борис ОРДЫНСКИЙ

Номер уже подписывался к печати, когда из речевого похода по программе «РГС-Точка роста» вернулась полностью укомплектованная группа работников Тамбовского филиала. Об их походе - в следующем номере.

▲ На снимке Анны Кныш слева направо: Сергей Скороход, Сергей Кройтор и инструктор Сергей Гинзбург переправляются через очередную ручей.

Подведены итоги соревнования по продажам кредитных продуктов, которое проводилось в период с 1 по 31 марта в регионах, участвующих в проекте «Финансовый брокер».

## Удача – награда за смелость

### ПОБЕДИТЕЛЯМИ СОРЕВНОВАНИЯ СТАЛИ:

|  |  |
|--|--|
| В номинации «Первый потребительский кредит»: | <b>Коверина Татьяна Александровна</b><br>(Белгород).   |
| В номинации «Первый автокредит»:             | <b>Журавлева Елена Владимировна</b><br>(Новосибирск),<br><b>Колода Наталья Васильевна</b><br>(Белгород).   |
| В номинации «Лучший менеджер-новичок»:       | <b>Шурховецкая Елена Владимировна</b><br>(Белгород).   |
| В номинации «Лучший агент-новичок»:          | <b>Зайцев Александр Матвеевич</b><br>(Белгород).   |
| В номинации «Лучший менеджер»:               | <b>Шумова Анна Михайловна</b><br>(Челябинск),<br><b>Шищенко Ольга Ивановна</b><br>(Белгород),<br><b>Канунникова Лариса Алексеевна</b><br>(Белгород).           |
| В номинации «Лучший агент»:                  | <b>Прибытковская Марина Александровна</b><br>(Н.Новгород),<br><b>Литosh Раиса Васильевна</b><br>(Белгород),<br><b>Полетаева Галина Ивановна</b><br>(Белгород). |

Победители соревнования отметили, что кредитные продукты просты в освоении, а устойчивый спрос на услугу среди клиентов с разным доходом позволяет привлечь как нынешних, так и новых клиентов. Работа с кредитными продуктами позволяет агентам увеличить свой страховой портфель, в том числе за счет заключения договоров страхования залогового имущества, договоров страхования жизни заемщика, а также ипотечного страхования. Схема взаимодействия с финансовыми консультантами является удобной, она позволяет оказывать клиентам качественные услуги по подбору кредитных продуктов, а договоренности с банками-партнерами гарантируют рассмотрение кредитных заявок в короткие сроки.

На вопрос «Как ваши страхователи отнеслись к информации о том, что теперь можно оформить кредит в Росгосстрахе?», победитель в номинации «Агент-новичок» Александр Зайцев ответил: «Очень положительно, так как выгода при взаимодействии с РСГ для клиента очевидна: продукты крупнейших банков-партнеров, квалифицированные консультанты - клиенту все понятно!»

Победитель в номинации «Лучший агент» Марина Прибытковская из Нижнего Новгорода видит для себя следующие преимущества продажи кредитных продуктов: «Повышение профессионального авторитета в глазах клиента, расширение ассортимента предлагаемых услуг, в том числе продажа комплексных продуктов (кредит + страхование), получение возможности страхования залогового имущества и, тем самым, сохранение клиента для себя и для компании».

А. Зайцев, в свою очередь, добавляет: «Когда говоришь о деньгах, тебя лучше слушают, таким образом от продажи финансовых продуктов я могу переходить к продаже страховых продуктов и увеличивать с их помощью базу страхователей».

Большинство филиалов-участников пилотных продаж кредитных продуктов демонстрируют хорошую динамику: за два месяца финансовыми консультантами было обработано и отправлено на рассмотрение в банки около 1500 кредитных заявок, многие клиенты уже получили кредиты. Лидером продаж является Белгородский филиал. Поддержка проекта со стороны руководителя филиала Юрия Романцова позволила в кратчайшие сроки приступить к продажам кредитных продуктов через розничный канал продаж, отладить процессы сбора и обработки заявок, подключить диспетчерскую службу, организовать взаимодействие финансовых консультантов с сотрудниками подразделений, участвующих в проекте.

Коллектив Департамента финансовых продуктов и услуг Центрального офиса поздравляет победителей соревнования и желает всем дальнейших успехов в продажах страховых и финансовых продуктов.

Надеемся, что расширение ассортимента политики позволит Росгосстраху обеспечить максимальное удовлетворение потребностей наших клиентов. Теперь мы сможем оказать содействие в реализации самых различных планов наших страхователей: от покупки дома и квартиры до приобретения бытовой техники, инструмента, проведения ремонта или строительства дачи.



Директор Белгородского филиала Юрий Романцов вручил диплом «Лучшего менеджера-новичка» Елене Шурховецкой.

## 190 работ по страховой тематике

Конкурс был объявлен 1 сентября 2007 года - в День знаний и проводился в течение текущего учебного года. Для победителей конкурса было установлено 14 призов размером от 30000 рублей. 0 конкурсе были оповещены более 100 учебных учреждений, готовящих страховщиков во всех регионах России.

Всего для участия в конкурсе в установленные сроки было представлено 190 работ, в том числе 134 работы поступили из учебных учреждений высшего, и 56 - среднего профессионального образования. Свои работы представляли студенты 83 российских учебных учреждений из разных регионов - от Дальнего Востока до Краснодарского края и Вологодской области.

Как отметил председатель организационного комитета конкурса Дмитрий Маркаров, по предварительным оценкам, в этом году значительно повысился научный уровень представленных работ, а число преподавателей, которые осуществляли научное руководство работами, выросло более чем вдвое.

Представленные на конкурс работы после предварительного отбора будут проверены специалистами из числа преподавателей ведущих московских ВУЗов, а также оценены экспертами Росгосстраха, специалистами по тематике работ. Итоги конкурса будут подведены до завершения текущего учебного года. Дипломы и призы победителям - лучшим студентам и преподавателям - будут вручать руководители компаний и филиалов РСГ на местах.

Евгений ЗЛОБИН

ЛИЧНОЕ - ПУБЛИЧНОЕ

## Спасала систему от развала

Ирина Савинова с 1988 по 1994 год, до выхода на пенсию, работала заместителем председателя Правления - начальником планово-финансового управления, была вице-президентом Компании, переживавшей вступление в новые экономические условия - рынок. Тенденция разгосударствления и приватизации затронули и страховую сферу. В конце 1991 г. во всех субъектах федерации на базе Управлений Госстраха были созданы страховые фирмы в форме акционерных обществ. У ряда их руководителей это вызвало желание поучаствовать в подчас весьма авантюрных инвестиционных проектах. Сохранение целостности системы Росгосстраха оказалось под угрозой. На долю Ирины Алексеевны как руководителя, отвечающего за правильное использование финансовых рычагов, выпала нелегкая миссия сдерживать «центробежные силы». Высокий уровень профессионализма, ее непререкаемый авторитет среди руководителей региональных подразделений способствовали сохранению централизованной системы управления.

На работу в инспекцию Госстраха по г. Калинин (ныне Тверь) Ирина Алексеевна пришла в 1956 году. Работая, закончила Ленинградский Финансово-экономический институт. Экономистом она оказалась не только по диплому, но и по сути: незаурядный ум, аналитическое мышление, целеустремленность и грандиозная трудоспособность, а также редкая человеческая скромность, способствовали ее росту в Компании.

... В те же первые рыночные годы под ее непосредственным руководством Росгосстрах планомерно разрабатывал документы, направленные на упорядочение налогообложения доходов страховщиков после возникновения у них серьезных проблем в связи с введением с 1 января 1992 года Закона «О налогообложении доходов от страховой деятельности». Положительные результаты, которые были достигнуты в этом отношении, стали для руководителей филиалов еще одним сильным аргументом за сохранение единой системы Росгосстраха.

Поздравляя Ирину Алексеевну Савинову с юбилеем, желаем ей крепкого здоровья, благополучия родным и близким, интересного времяпрепровождения.

Группа ветеранов Росгосстраха

Завершился приём студенческих научных работ, поступивших на второй Всероссийский конкурс Росгосстраха. Началась их оценка.



30 апреля 2008 года у Ирины Алексеевны Савиновой - юбилей. Ей 70 лет, из которых почти сорок неразрывно связаны с Росгосстрахом. По существу, вся ее трудовая жизнь. Очень достойная жизнь.

ПРИЗОВОЙ ВОЯЖ

ДЕТИ О СТРАХОВАНИИ ЖИЗНИ

«Увидеть Париж и умереть»? Нет, это не для жизнелюбов! Не для наших лучших продавцов «жизни», награжденных поездкой за рубеж.

Поэтому «зарубежем» стал Египет. Там, кстати, и солнца в апреле побольше, чем в Париже.

## Лучшие продавцы — на Красном море

Поездкой в Египет были награждены четыре финалистки конкурса «Лучший страховой агент» и «Лучший менеджер по страхованию жизни» от Бурятии: О. Бородина, Т. Лубсандоржиева, Ц. Гомбоева и Т. Бадмаева. В середине апреля они, как и другие финалисты соревнования (а их, как известно, 21), улетели отдохнуть: нежиться под горячим солнцем, осматривать пирамиды и прочие памятники древности, кататься на верблюдах...

«Мы до последнего не надеялись попасть в финал - уж очень сильная чувствовалась конкуренция, - говорили мне женщины. - Ведь агенты и менеджеры, особенно из западных регионов России, где страхование жизни гораздо более развито, чем в Бурятии, заключали договоры просто на невыслышимые для нас суммы. Поэтому целенаправленно на поездку мы не работали, а работали, прежде всего, для себя. Возможно, это и привело к успеху».

Энхэ ЗОРИКУТОВ, Улан-Удэ



РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

## Искусство строить команду

- Александр Юрьевич, коллектив компании «Росгосстрах - Жизнь» постоянно пополняется новыми специалистами. Участвуете ли вы лично в интервьюировании кандидатов и какие факторы - и профессиональные, и личностные - считаете особенно важными?

- В тех случаях, когда сам непосредственно участвую в привлечении персонала, пытаюсь понять, насколько человек созвучен идее нашего бизнеса, сложившемуся коллективу. Насколько похожи наши базовые ценности. Вторым критерием является оценка вероятности успеха человека в реализации поставленных задач. Верю в то, что созвучие взглядов и достижение успеха сплавиваются больше, чем любой другой фактор. Все остальные факторы (материальные в том числе) должны быть на рыночном уровне. Пытаюсь транслировать такой же подход и на другие уровни привлечения персонала, в которых я не принимаю непосредственного участия.

- Какую роль играет атмосфера, психологический климат в коллективе?

- Огромную, в моем понимании психологический климат - это то, что отличает обыкновенные коллективы от успешных. Без соответствующей атмосферы добиться успеха очень тяжело.

- Какова функция командообразования в сфере привлечения и удержания персонала?

- Очень большая. Командообразующие мероприятия прежде всего снимают психологические барьеры в общении людей, а в наиболее удачных случаях формируют корпоративную память, а значит, и культуру. Например, мои теперь друзья, а тогда - коллеги до сих пор помнят корпоративные мероприятия в компании «Ринако Плюс», в которой мы работали уже почти десять лет назад. Безусловно, такая атмосфера способствует желанию работать в

таком коллективе. Кроме того, нормальные человеческие отношения ускоряют решение текущих вопросов и проблем многократно.

Коллектив «Росгосстрах - Жизнь» очень быстро растет, задач все больше. Для того чтобы наш коллектив стал командой, нам всем нужно над этим поработать. Конечно, мы понимаем, что одним командообразующими мероприятиями команду не построишь - это очень постепенный процесс, который зависит прежде всего от нашего повседневного взаимодействия. Тем не менее, коллективные сборы очень важны.

- Каковы, на ваш взгляд, ключевые ошибки, которые совершаются в привлечении и удержании персонала?

- Как и в любом другом аспекте менеджмента, ключевой ошибкой является попытка решать не саму проблему, а ее внешние проявления. Очень часто удерживать сотрудника, когда он заявил о желании уйти, уже поздно. Особенно плохо, если уходят лучшие люди. Часто это происходит потому, что они таким образом руководителями не идентифицируются и, соответственно, не получают соответствующей им доли внимания, обратной связи, обучения и вознаграждения. Другой очень распространенной ошибкой, с моей точки зрения, является попытка втиснуть все в рамки штатных расписаний и зарплатных «вилкок». Стандартный подход очень важен, особенно в крупных компаниях, но, моему, самым важным является понимание, к какой категории относится рассматриваемый кандидат или уходящий сотрудник. Если это человек категории «А» (высшая), то, если требуется, нужно отходить от стандартов и правил.

ЦИФРЫ КАК АРГУМЕНТ

## Скажите это вашим клиентам

ДОХОД ПО ПРОГРАММАМ «РОСГОССТРАХ ЖИЗНЬ ПРЕСТИЖ» ЗА 2007 ГОД СОСТАВИЛ 12,7%

Величина фактической инвестиционной доходности по программам «РОСГОССТРАХ ЖИЗНЬ ПРЕСТИЖ» по итогам 2007 года составила 12,7% годовых. Программы «РОСГОССТРАХ ЖИЗНЬ ПРЕСТИЖ» позволяют сохранить финансовую стабильность в семье при наступлении непредвиденных обстоятельств, а также накопить определенную сумму к окончанию срока договора страхования. Данные программы также предполагают участие страхователя в инвестиционном доходе страховой компании.

«Наша компания сотрудничает с самыми эффективными и надежными управляющими компаниями, обеспечивающими эффективное размещение страховых резервов. Благодаря этому, нам удалось защитить средства наших страхователей от инфляции, и значительно превысить средние ставки по депозитам. В дальнейшем ООО «Росгосстрах - Жизнь» также будет стараться оправдывать доверие своих страхователей», - отмечает генеральный директор компании Александр Торбахов.

## Укрупнили масштаб конкурса



В целях пропаганды идеи страхования жизни хабаровчане провели новый конкурс юных художников. 16 марта в дирекции филиала под управлением заместителя директора по страхованию жизни общества «РГС-Дальний Восток» Александры Новиковой состоялась церемония награждения участников, лауреатов и победителей городского (ага, «жизнелюбов» в Хабаровске укрупнили масштаб мероприятия!) конкурса детского рисунка на тему «Жизнь - прекрасна! Росгосстрах страхует жизнь». Конкурс проводился в честь годовщины работы Компании с новой продуктовой линейкой страхования жизни и в преддверии 150-летнего юбилея Хабаровска.

45 школ и изостудий Хабаровска включились в конкурс. 350 учащихся выставили свои рисунки, 80 из них были номинированы лауреатами.

Победителями стали Даша Александрова и Марина Асташова - второклассницы 43-й школы. В течение месяца их работы красовались на баннере возле главного входа в городской парк им. Гайдара (на фото).

- О таком счастье я даже не мечтала! - сказала Даша Александрова. - Я учусь в изостудии «Радуга талантов» только второй год, а Марина (Асташова) занимается там уже четыре года. Рисовали мы сами, учительница только чуть-чуть подсказывала.

Почему именно их рисунки победили?

- В них ярче всего отражено главное, что нужно каждому из нас - это любовь и забота близких, - говорит Александра Новикова.

Юлия РОМАНЮТА



АРХИВНАЯ ПЫЛЬ

## Шантажист

Директор одного из английских обществ страхования жизни получил письмо от одного из застрахованных, имеющего полис на 35 000 рублей: врач советует застрахованному немедленно подвергнуться операции, которая, вместе с расходами по содержанию в больнице, обойдется в 1,5 тыс. рублей, а этой суммы застрахованный не имеет. «Я считаю своим долгом, - писал клиент, - познакомить Ваше Общество, которое так заинтересовано в дальнейшей моей жизни, с положением дел и дать ему возможность принять на себя расходы по этой операции, от которой зависит моя жизнь; я же буду поставлен в возможность продолжать уплату премий; в противном случае, вы через несколько недель должны будете уплатить моим наследникам 35 000 рублей».

Журнал «Страховое обозрение», 1906 г.

Хабаровский филиал РГС в последнее время обратил на себя внимание проведением детских конкурсов на тему страхования жизни. Едва мы успели отразить в газете итоги предновогоднего конкурса под девизом «Жизнь - прекрасна!», как получили очередное сообщение...

Недавно в ООО «РГС-Жизнь» была проведена процедура ежегодной оценки персонала. В связи с этим мы попросили Генерального директора компании «Росгосстрах - Жизнь» Александра ТОРБАХОВА ответить на вопросы, касающиеся привлечения, оценки и удержания работников.



Росгосстрах умеет защищать деньги страхователей от инфляции.

◀ Приз зрительских симпатий завоевала картина гуашью «Надежная защита». Авторы - 8-летний Витя Бурханов и 9-летняя Катя Савина.

## В ресторан, но не обедать

РОСГОССТРАХ РАЗРАБОТАЛ И ВНЕДРИЛ В СИСТЕМУ НОВУЮ КОМПЛЕКСНУЮ ПРОГРАММУ РГС-РЕСТОРАТОР ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.



Мы живем в знаменательное время. На наших глазах слово «общепит» перестает ассоциироваться с неопрятной уборщицей, шваркающей тряпкой по ногам в выщербленной пельменной, а ресторан из зловещего «злчного места» с сомнительной репутацией (вспомните «операцию «Дичь» из «Бриллиантовой руки») превратился в привычный элемент городского пейзажа. Страна переживает подлинный «ресторанный бум» (заполненность рынка общепита эксперты оценивают всего в 30-40%), а рестораторы переживают за свой бизнес: их «точки» горят, их заливают водой, выходит из строя техника и бьется посуда.

Общепит - бизнес рискованный. Значит... Правильно! Но, перефразируя известные каждому слова, мы не можем ждать милостей от рестораторов, взять страховую премию - наша задача. Но легко сказать «взять». Так они и дали! Надо обольстить».

Секретами «обольщения» клиентов из общепита делится разработчик программы, директор Управления методологии страхования имущества и ответственности юридических лиц Департамента разработки и модификации страховых продуктов ОАО «Росгосстрах» Алла ФОКИНА.

ему кажется, подвержены риску. Это, прежде всего, дорогая отделка помещений, которая может пострадать от протечек из соседних помещений (сверху, если там находятся квартиры), аварии водопроводной сети и т.д.

д) Составив подробную Опись имущества, расскажите о рисках. Теперь уже естественно переходить к стоимости имущества (разговор должен быть выстроен по порядку: нельзя сразу спрашивать, что сколько стоит, и называть платеж). Объясните, что установить страховую сумму по каждому объекту можно на основании бухгалтерских документов, договоров купли-продажи, даже счета-фактуры. По ответственности все проще: вы называете директору лимиты, указанные в полисе (300 тыс., 500 тыс. и 1 млн. руб.), на которые он может застраховать свою ответственность перед посетителями и третьими лицами. Т.е. когда по вине персонала пострадает клиент (пролили суп, приготовили некачественную пищу и т.д.), ему не надо бежать в суд. При порче одежды необходимо составить акт с указанием стоимости одежды (желательно чек), при отравлении - предоставить справку с учетом затрат на лечение в результате именно отравления (а не приступа хронической язвы) в данном ресторане, для чего надо сохранить и чек из ресторана. Главное же: при предъявлении требований нужно доказать факт оказания услуг, нарушения или ненадлежащего качества оказанной услуги, факт обращения.

**РЕСТОРАЦИЯ** (лат. restauratio) - восстановление чего-либо или корабля в первоначальном виде.

**РЕСТОРАТОР** - хозяин съестного заведения (Даль), содержатель, владелец ресторана (Ушаков).



Иные рестораны - ▲ предметы искусства и снаружи, и внутри. Росгосстрах и предлагает взять под страховую защиту здание, помещение предприятия общественного питания, включая отделку, мебель и другие предметы интерьера

### НАЙТИ И... УБЕДИТЬ

В работе с юридическими лицами есть несколько обязательных правил:

1. Для поиска клиента помимо всевозможных справочников предприятий/организаций региона («Желтые странички» и др.) есть еще и Интернет. Определите для себя список из 20-30 предприятий общепита с адресами и контактными телефонами. В ряде справочников присутствуют данные о руководстве (ФИО, должность, телефон).

2. Прежде чем снять трубку, продумайте канву разговора. Далее:

а) наберите номер телефона. Вам ответит либо секретарь, либо помощник, может вообще администратор или официант.

б) С ними разговор краток: «Добрый день, соедините меня, пожалуйста, с директором вашего ресторана (кафе, пиццерии и т.д.)». Вас спросят: «По какому вопросу?» Вот тут нужно проявить всю смекалку, сообразительность и произнести именно те слова, после которых у секретаря не возникнет ни малейших подозрений, что звонок «пустой».

в) Пример: «Я хотел бы встретиться и поговорить с вашим директором по вопросу страхового бизнеса». Может прозвучать заученный ответ: «У нас все застраховано». Такой ответ оставляете без внимания и продолжаете: «Я хотел бы поговорить с вашим директором о дополнительных услугах нашей компании при предоставлении страховой защиты и оставить коммерческое предложение».

г) Из 20-30 таких звонков можно рассчитывать, что на 2-3 агент получит согласие на встречу в кабинете директора ресторана.

3. Важный момент, когда идете на встречу к директору, - rispetабельно выглядеть. Розовые кофточки и джинсы исключаются, нужен деловой костюм нейтральных тонов, спокойное уверенное выражение лица. Говорить не спеша. Установка для агента: не мне нужен «он» (владелец ресторана), это я предлагаю ему защиту его финансовых интересов, оказываю ему незаменимую услугу, значит, это он заинтересован во мне. Не опаздывайте: точность - не только вежливость королей, но и залог успеха переговоров.

### ЭКСПРОМТЫ ГОТОВЯТ ДОМА

4. Разговор можно выстроить следующим образом (только обязательно обдумайте все заранее):

а) «Позвольте представиться... вот моя визитка. Я представляю интересы лидирующей компании на страховом рынке - Росгосстрах. Конкретно для вашего бизнеса (ресторана, кафе, пиццерии) я подготовил коммерческое предложение и изложил его вот на этом листе». (Оставьте информацию в письменном виде: директора люди занятые, ежедневно им приходится иметь дело с большими объемами информации. Слова легко забываются, а коммерческое предложение он спокойно потом прочтает, обдумает и обязательно вам позвонит, задаст интересные его вопросы).

б) Передавая коммерческое предложение (можно с буклетом), очень кратко рассказываете о Программе РГС-РЕСТОРАТОР, конкретно объясняя, что можно застраховать (отделку всех помещений, предметы интерьера, мебель, кухонное и холодильное оборудование, посуду, столовые приборы и продукты питания). Ни в коем случае не доставляйте тарифное руководство и не производите расчет тарифов (спугнете сразу, не начав разговора).

в) Директор, возможно, ответит, что неоднократно получал подобные предложения - чем, мол, ваше лучше других? Тут-то вы «сидите своего конька» и вперед! Рассказываете о преимуществах компании и отдельно этого продукта, подробно - о дополнительной Секции 2 (страхование ответственности перед третьими лицами). Выучите наизусть: все это написано в презентации и буклете. Программу и правила страхования вы должны знать назубок, чтобы ответить на любой вопрос; если что-то оказалось сложным - внимательно запишите с обещанием непременно ответить в ближайшее время (возможность второго визита).

г) Директор долго задерживает занятого человека. Когда директор спросит, что необходимо для заключения договора, вы достаете блокнот (можно сразу Опись имущества) и записываете те объекты, которые, как вам и

### ПУСТЬ НАША ВСТРЕЧА ПОВТОРИТСЯ

5. Когда объекты и страховые суммы определены, следует заполнить краткую информацию о клиенте и его имуществе в Полисе. Расчет желательно производить не при нем, а назначить новую встречу, дабы не отнимать время на заполнение всех граф. Предложите, чтобы эту информацию вам дал его помощник или технический (исполнительный) директор. Пусть встречу директор назначит вам в удобное для него время.

6. На следующую встречу вы приносите заполненный полис (лучше пока без расчета страховой премии, рассчитайте ее в блокноте) и называете платеж по указанным объектам и рискам. Можно применить расщепление платежа в два срока (50% сразу, 50% через три месяца): **дополнительная встреча позволяет предложить еще какие-то страховые услуги.** Если сумма платежа покажется директору завышенной, предоставьте ему возможность взвесить все «за» и «против», напомнив общую сумму ответственности: в случае, не дай бог, пожара сможет ли он сам восстановить свой бизнес. Если он продолжает колебаться, идете навстречу, предлагайте уменьшить платеж за счет увеличения размера франшизы вплоть до 40% (предусмотрено в тарифном руководстве). Франшиза - эта та часть ущерба, которую страхователь не заявляет в страховую компанию. Например, при страховании помещения на 3 млн. руб. при размере франшизы в 15 тыс. руб. премия может быть уменьшена на 30%. Сравните ущерб в 15 тыс. и 3 млн. руб.!

7. От такого предложения он вряд ли откажется. Поздравляем с победой - вы заключили первый договор страхования РГС-РЕСТОРАТОР. Вообще (в глубине души) к переговорам и клиентам надо относиться как к спорту: смогу или нет. Когда попытка удачна, это такой стимул, такая уверенность в себе, в том, что ты приносишь людям именно безопасность и спокойствие за свой бизнес.

### ПРИМЕЧАНИЕ:

Комплексная программа может продаваться по всем трем каналам:

1. Розничному, агентами; клиент получает стандартный самокопирующийся (очень красивый) полис;

2. Корпоративному или партнерскому - заключается договор страхования (осуществляется индивидуальный андеррайтинг для ресторанов со страховой суммой свыше 5 млн рублей).



Если официант в застрахованном заведении испачкает по неосторожности костюм гостя, то страховка гражданской ответственности перед посетителями покрывает расходы ресторатора по чистке или замене испорченного платья.

Посмотреть и прослушать лекцию-презентацию комплексной программы «РГС-РЕСТОРАТОР» для продавцов можно в Инtranете (корневая папка «Корпоративное страхование «Океан»).

ЛИПЕЦК

Обновленный состав дирекции Липецкого филиала почувствовал себя командой.

## Новый директор начал с тимбилдинга

Липецкий филиал стал одним из участников пилотного проекта по оптимизации численности персонала и деятельности компании. Серьезные кадровые изменения произошли в руководящем звене. Чтобы помочь молодым коллегам адаптироваться, влиться в коллектив, а «бывалым» сотрудникам принять их в свои ряды, новый директор филиала, выпускник Корпоративного университета РГС Анзор Пшиншев инициировал в апреле проведение тренинга по воспитанию командного духа. Для этого были приглашены преподаватели Бизнес-школы РГС из Ростова и Ярославля.

Рассказывает начальник отдела по работе с персоналом Елена Дрозд:

«В тренинге приняли участие более пятидесяти человек, от директора и его замов до радо-

вых сотрудников дирекции и РЦУУ. Многие из них прошли Бизнес-школу РГС, участвовали в различных обучающих семинарах, то есть к «испытаниям» были подготовлены. Вместе с ними в тимбилдинге участвовали и молодые сотрудники, которым в новинку было все: и форма деловой игры, и необходимость быстро ориентироваться в произвольно сформированной группе, и возможность «невзирая на лица», доказывать свою правоту для достижения общей цели. Интересно было наблюдать, как меняется поведение новичков - от растерянности и зажатости до ощущения себя полноправными членами команды».

Целый день работали липчане в группах, постигая особенности коммуникаций, постановки целей, определения ценностей, выработки стратегии решения поставленных задач и тактики конкретных действий. По признанию участников, форма игры и нестандартные задания, требующие творческого подхода или, как теперь говорят, креативности, позволили каждому и себя показать, и на коллег посмотреть - кто на что способен. Выяснилось, что у нас работают не только профессионалы страхования, а еще и интересные люди - художники, поэты, певцы...

Главным же результатом обучения стало, пожалуй, понимание, что из очень разных людей, с разными темпераментами, интересами, навыками и опытом, можно создать эффективную, гармонично работающую команду.

Вероника РОССИХИНА,  
начальник ОМК Липецкого филиала



Третье командное первенство по художественной гимнастике на «Кубок Росгосстраха» состоялось в конце марта в городе Балтийске (Калининградская обл.).

## На кубок Росгосстраха

В соревнованиях участвовали 56 юных (от 7 до 15 лет) спортсменок из 9 команд. Несмотря на нежный возраст, шестеро из участниц имели звания кандидатов в мастера спорта, трое - первый, 11 - второй и столько же - третий взрослые разряды.

По отдельной программе состязались малышки 2000-2002 годов рождения, тоже, впрочем, успевшие получить 1-й, 2-й и 3-й разряды, но - юношеские.



КАЛИНИНГРАД

В этом году Кубок Росгосстраха стал международным: посостязаться с юными россиянками приехали их сверстницы из литовской Клайпеды. Ждали и спортсменок из польской Гдыни, да вмешалась католическая Пасха.

В итоге в командной борьбе первенствовали калининградки, завоевавшие золотой и серебряный Кубки. А вот «бронзовый» Кубок Росгосстраха отправился в Литву. Клайпедчанки праздновали победу в личном первенстве среди гимнасток младших возрастов, тогда как среди более старших уверенно победили хозяйки турнира.

Помощь развитию детского спорта традиционно отличает Росгосстрах в самой западной области России, завоевав компании широкую признательность. Свидетельство тому - многочисленные благодарственные письма в Калининградский филиал за спонсорскую поддержку детских спортивных школ.

Валерий АНИПКО

ЛЮДИ КОМПАНИИ

## Мама Оля - лучший агент

Ольга Нестерова - самый успешный в Коми агент РГС по сбору страховых премий. В Росгосстрахе она трудится 27 лет. В её клиентской базе порядка тысячи человек, из них половина страховую более десяти лет.

При этом Ольга с мужем, с которым вместе уже 30 лет, воспитали семерых детей, имеют двоих внуков. Да еще успевает вести с семьей подсобное хозяйство.

В 2001 году Ольга Нестерова получила Почётный знак Росгосстраха, а год назад президент

Группы компаний «Росгосстрах» Данил Хачатуров поздравлял ее со званием «Лучший сотрудник Росгосстраха - 2006».

В списках её клиентов много известных людей. Так, несколько лет назад Ольга застраховала тогдашнего главу республики. На одном социальном мероприятии Нестерова подошла к нему и совершенно обезоружила словами: «Я хочу вас застраховать!» Глава просто не смог отказаться застраховать свою жизнь от несчастного случая.

Ирина ТРОПНИКОВА, Сыктывкар



«Мама Оля» ► с пятью детьми и внуком в компании директора Коми-филиала Александра Лапина.

БРЯНСК

## Гуру теперь и в Брянске

Первым оценить преимущества ГРУУ смог житель области Юрий Азьмуко. Руководитель ЦУУ Андрей Веретельников вручил первопроходцу корпоративный подарок.

ГРУУ позволила предельно сократить сроки рассмотрения дел страхователей. Возмещение по ущербу, причиненному в результате ДТП, было перечислено на банковский счет клиента уже в день сдачи им документов.

Анна ЕВЛАНОВА



КИРОВ

## «Край мой Вятский»

Из более тысячи работ, проникнутых чувством патриотизма, гордостью за свою «малую родину», любовью и уважением к родному краю, его духовным и культурным традициям, 70 лучших были отобраны для участия в финальном, областном этапе. Оценивала творчество ребят конкурсная комиссия из представителей областного департамента образования, Вятской торгово-промышленной палаты и Кировского института повышения квалификации и переподготовки работников образования.

Кировский филиал Росгосстраха выступил в качестве официального партнера конкурса сочинений «Край мой Вятский» для учащихся 11-х классов школ области.



Победителей чествовали в здании Правительства Кировской области. В церемонии награждения приняли участие директор Кировского филиала Иван Макин и заместитель директора по страхованию жизни Алевтина Князева. Лучшие авторы в разных номинациях получили дипломы и памятные подарки. Не были обойдены вниманием и их учителя.

Почетный приз в номинации «Вятские народные промыслы» - цифровую фотокамеру получила Ольга Сентябова из средней школы №2 города Советска. Главе департамента образования области А.М.Чурину был вручен сертификат на передачу в школы г. Кирова и области 1000 экземпляров CD-дисков с циклом телефильмов «Здесь мои корни», изготовленных Росгосстрахом на основе сочинений школьников.

Надежда КАРПЕЧЕВА, Киров

КАЛИНИНГРАД

## Растет сеть продаж

Быстро развивается сеть представительств Росгосстраха в Калининградской области. Офис продаж, начавший работать в городе Гурьеве, стал уже пятым из открытых за последние полгода, не считая появления за это же время 17 новых мобильных точек. Число пунктов продажи и оформления полисов в самом западном российском регионе перевалило за сотню, из них 69 - только в Калининграде. В марте после ремонта подобранного помещения открылся еще один офис - в городе Ладушкин.

Валерий АНИПКО

## С места ДТП – напрямик в ремонт

**ДМИТРИЙ СИНИШЕВ,**  
директор Управления автострахования  
ООО «РГС-Северо-Запад»

Удаленное урегулирование убытков (в народе - «удаленка») в отличие от стандартной процедуры каско исключает одно, но очень важное звено - визит в страховую компанию в связи с получением страховой выплаты. С места ДТП клиент отправляется напрямик в авторемонт. Росгосстрах в Санкт-Петербурге, вслед за столицей, относительно недавно начал оказывать эту новую услугу.

Общий контур схемы прост: страхователь вызывает на место ДТП сотрудников ГИБДД и аварийного комиссара страховщика, после чего едет на станцию техобслуживания дилера, где ставит свой автомобиль на ремонт (отсюда еще одно название этой технологии - «с места ДТП - в сервис»). Там же пишет заявление и оставляет все необходимые документы. Последний, самый важный для клиента этап - забрать у дилера свое «совсем как новое» авто. С деньгами он вообще дела не имеет.

### РИСКОВАННЫЙ БИЗНЕС, НО...

Так процедура видится клиенту, и это замечательно. На самом деле «удаленка» предполагает высокие стандарты работы и хорошо отлаженные бизнес-процессы как страховщика, так и дилера. По их договору, владелец автомобиля, купленного у этого дилера и застрахованного у этого страховщика, может сразу же после ДТП обращаться напрямую в сервис дилера, а тот принимает на себя часть функций страховщика. Преимущества на рынке получит тот страховщик, кто быстрее развернет систему удаленного урегулирования: дилеру выгоднее продавать полисы компании, с которой у него есть соглашение. Пока, увы, немногие дилеры осознали выгоды этой технологии, большинство не хотят брать на себя дополнительную работу.

Впрочем, в любом случае страховщик делегирует дилеру лишь небольшие и средние убытки. ДТП с крупной суммой ущерба он оставляет за собой и регулирует по стандартной процедуре. Есть у этой схемы и другие ограничения: она распространяется только на новые автомобили (как правило, гарантийные). «Удаленка» вообще бизнес рискованный. Кое-кому из конкурентов, поторопившихся объявить о ее внедрении, не располагая технологией удаленного урегулирования, поспешность вышла боком. Во-первых, аварийный комиссар, который на месте выдает направление в ремонт, не всегда способен профессионально описать повреждения, а страховая компания платит лишь за те поломки, что указаны в документе. Во-вторых, при сильной деформации кузова случаются скрытые повреждения двигателя, подвески и иных агрегатов. Их не всегда можно распознать на месте, тем более в нервной обстановке, тем более в темноте при свете фонарика.

Откуда же уверенность, что удаленное урегулирование убытков получит широкое распространение на рынке?

Во-первых, оно позволяет снизить нагрузку на ЦУУ, что особенно важно в периоды пиковых нагрузок. Затраты страховщика на оплату услуг дилера (за обслуживание каждого страхователя тому причитается определенная, как правило, невысокая сумма) в этом смысле себя оправдают.

Во-вторых, по мере усиления конкуренции на рынке автострахования важную роль приобретает сервисное наполнение продукта. В этом смысле «удаленка», с которой среди страховщиков работают единицы, - важный козырь в борьбе за клиента.

В-третьих, «удаленка» нужна дилерам, продающим автомобили премиум-класса. Эта группа клиентов как никакая другая ценит свое время. Недалек день, когда наличие «удаленки» станет их требованием к дилеру.

В-четвертых, «удаленка» может служить для дилера инструментом привлечения дополнительных клиентов: он может взять в ремонт и автомобиль, проданный не им непосредственно, но и в другом дилерском центре того же автомобильного бренда.

На сегодня удаленное урегулирование активно развивается в Москве и Санкт-Петербурге - мегаполисах с быстрым ритмом жизни, большим количеством дорогих автомобилей и соответствующими требованиями владельцев к уровню сервиса. Технология, безусловно, придет в регионы, но наибольшее распространение получит в городах.

### Питерская практика

Начальник Регионального центра  
урегулирования убытков в Санкт-Петербурге  
**КОНСТАНТИН АЛТУНИН:**

Санкт-Петербургский РЦУУ работает по системе удаленного урегулирования убытков уже больше полутора лет, накопленный опыт показывает, что данную услугу можно активно продавать и предлагать клиентам в качестве бонуса при покупке полиса «каско».

Услуга востребована как нашими клиентами, так и автосалонами, заинтересованными в предложении дополнительной услуги. Затратная же составляющая «удаленки» минимальна: по опыту, стоимость одного обращения составляет в среднем 250 рублей за простой убыток, не более 500 рублей - за сложный. Сейчас ведем активные переговоры с рядом автодилеров об оказании данной услуги нашим общим клиентам бесплатно. У дилера интерес двоякий: и свои ремонтные мощности загрузить, и клиентов завлечь - получить постоянных покупателей своих автомобилей, «переманить» их у конкурентов. И для нас выгода очевидна: снижается нагрузка на администраторов ЦУУ, что позволяет им больше внимания уделять приехавшим туда клиентам.

В настоящее время по системе удаленного урегулирования мы работаем с группой ком-



паний «Рольф» (самый крупный в городе дилер, продающий автомобили Форд, Мицубиси, Пежо, Мазда), двумя автосалонами группы «Интер Авто Тим» (Тойота и Лексус). Цифры за 2007 год подтвердили - «удаленка» стимулирует продажи: «Рольф» продал полисов РГС на сумму 56,4 млн руб., «Интер Авто Тим» - на 70,7 млн руб. Это лучшие результаты по автосалонам Санкт-Петербурга.

### КАК ЭТО ДЕЛАЕТСЯ

Общая схема работы такова: клиент после наступления страхового случая обращается в автосалон, где создан для этого специальный отдел. Сотрудник салона помогает заполнить необходимые документы, проверяет их комплектность и правильность оформления, организует осмотр и «дефектовку» автомобиля, заказывает необходимые запчасти и согласовывает заказ-наряд на ремонт со страховой компанией.

Пакет документов сканируется и отправляется в адрес страховщика. Администратор РЦУУ в течение одного рабочего дня его рассматривает, заносит убыток в ГУРУ и выписывает направление на ремонт поврежденного ТС (либо отказывает). На СТОА отправляется отсканированное направление либо ответ об отказе, соответствующей мотивировкой. Существуют ограничения: осмотр поврежденного автомобиля без участия страховщика возможен, если сумма ущерба не превышает 50 тыс рублей. Если этот порог превышен, администратор РЦУУ организует осмотр представителем страховщика либо с выездом на СТОА, либо в РЦУУ (если поврежденный автомобиль на ходу).

Оригиналы всех документов передаются в РЦУУ курьером автосалона вместе с оригиналами окончательных счетов за ремонт.

Договором удаленного урегулирования убытков процедура взаимодействия прописана очень подробно, в приложениях есть образцы заявлений, правила страхования, прописаны все процедуры действий сотрудников автосалона, вплоть до того, как и с каких сторон фотографировать поврежденный автомобиль и как сканировать необходимые документы.

Работникам автосалона остается лишь следовать инструкции.

▲ Директор  
Управления  
автострахования  
ООО «РГС-Северо-  
Запад» Дмитрий  
Синишев (справа)  
и начальник  
Регионального  
центра  
урегулирования  
убытков в Санкт-  
Петербурге  
Константин Алтунин.

### ПЕРВАЯ АВТОСТРАХОВКА

История автострахования берет начало в США. 1 февраля 1898 года американская страховая компания Travellers Insurance Company выдала 1-й полис автострахования доктору Трумэну Мартину (Truman Martin), который заплатил \$12, 25 за полис с покрытием \$ 500. В то время в США было всего 4 тыс. автовладельцев. Риск, от которого застраховался мистер Мартин, назывался «столкновение с гужевым транспортом», поскольку по дорогам США тянулись разные повозки 20 млн лошадей... В 1925 году власти штата Миссури ввели обязательное страхование автомобилей.

Росгосстрах поддержал мастеров России в области вождения тяжелых грузовиков. И как было не поддержать, если приглашающая сторона, гигант КАМАЗ - наш корпоративный клиент.

## В гостях у страхователя-гиганта

11 и 12 апреля на базе ОАО «КАМАЗ» в Набережных Челнах состоялся федеральный финал по профессии водитель автомобиля КАМАЗ Всероссийского конкурса профессионального мастерства «Мастера России», при поддержке Росгосстраха. По приглашению организаторов соревнований в Набережные Челны из общества «РГС-Татарстан» прибыла целая команда во главе с генеральным директором Фаридом Хамадеевым. Он же, кстати, был приглашен и в судейскую коллегию, оценивавшую мастерство водителей, вручал призы участникам.

Соревнования по скоростному маневрированию на КАМАЗах проводилось на вертолётной площадке автозавода.

На другой день на той же площадке и опять-таки при поддержке Росгосстраха состоялись соревнования по велотриалу, в котором приняли участие молодые любители этого вида спорта со всего Татарстана. От имени Компании Фарид Хамадеев в торжественной обстановке вручил победителям ценные призы.

Инсар САГИТОВ



▲ Команда Росгосстраха на празднике в Набережных Челнах. Слева направо: Генеральный директор общества «РГС - Татарстан» Фарид Хамадеев, заместитель Генерального директора по продажам Гульшат Хамидуллина, директор Автозаводского филиала в г. Набережные Челны Роберт Шакутов.



▲ Над площадкой соревнований водителей и велосипедистов парил аэростат с логотипом нашей компании.



## Марийский детектив

▶ начало на стр. 1

В ночь на 19 марта с.г. в Йошкар-Оле у нашей страховательницы Ц. был угнан автомобиль ВАЗ-2114, купленный в кредит 22 ноября 2007 года. Милиция дело завела, но быстро найти машину не обещала. Ц. написала заявление о страховом случае.

Угонщики позвонили жертве и потребовали за похищенный автомобиль 50 тыс. рублей выкупа. У Ц. денег на выкуп не было.

Советник по безопасности Марийского филиала Сергей Москвитин предложил страховательнице подключить к розыску оперативников из ФСБ. Она согласилась сотрудничать с оперативниками.

Нужная на операцию сумма была выдана из кассы Марийского филиала Росгосстраха.

2. Если бы не брать кредит, Лена и не подумала бы страховаться. Но машина была ей нужна, как воздух: только что торговый бизнес пошел, нужно было активно разъезжать по поставщикам и по городу, и в область. А банк без страховки кредит не давал. Деваться некуда. С другой стороны, она понимала, что есть в этом и удобство. Пришлось сделать всего пару визитов. Один в ВТБ-24. Потом - в автосалон, откуда она уже через 40 минут выехала на новенькой «четыренадцатой», застрахованной в Росгосстрахе (представитель компании сидел прямо в салоне) от угона и ущерба (они назвали это смешным словом «каска», а чего, в принципе, нормально, защитный шлем!), и по ОСАГО. ВАЗ-2114 служил Лене верой и правдой, водила она неплохо. Но служил недолго. Купленный 22 ноября 2007 года, он был угнан ночью со двора ее дома 19 марта года текущего.

3. Трудовой день советника директора филиала «Росгосстраха» в Марий Эл Сергея Москвитина, бывшего сотрудника одного из силовых ведомств, только начался, как позвонили из Республиканского ЦУУ - центра урегулирования убытков: «Тут угон, мы переклещим на тебя...»

Довольно молодой женский голос, чуть более высокий, чтобы быть совсем уже приятным, сбивчивая речь, не слишком логичный рассказ, что и понятно в такой ситуации. «Страховала машину у вас, вот угнали, скажите, какие нужны справки, чтобы получить страховку?»

- Вы об угоне заявили в милицию?  
- Да, в Заречный отдел, сказали, что завели дело. (Сергей сразу прокрутил в голове, кто там может быть из его знакомых).

- Номер дела записали?  
- Записала.  
- И чего еще они говорят?  
- Говорят, что поищут, но шансов найти мало...

- Давайте не будем спешить. Иногда находят быстро, иногда машины и сами находятя, если брали просто покататься.

Он говорил нарочито медленно, словно убавлял. Пусть она успокоится. Хотя знал, что в милиции, скорее всего, гражданке сказали горькую правду. В последнее время в Йошкар-Оле (да и в республике в целом) угонять машины стали значительно чаще, чем во времена его службы. Судя по всему, завелись профессионалы по угонам. Начался, одним словом, «бизнес». А милиционеры пока сделать ничего не могут. Он усмехнулся в усы: у трех «гаишников», как ему было известно, недавно угнали личные машины, казалось бы, за своих милиция всегда землю рыла, а злодеев доставала, но и профессиональная солидарность в наше время утекала куда-то в песок... Угонщики «вышли» на жертв, предложили выкупить машины по 50 тысяч рублей за каждую... И пошли милиционеры на сделку, выкупили!

...Он как в воду смотрел. На следующий день позвонил знакомый из Заречного отдела, где завели дело об угоне машины у страховательницы Ц. «Сергей Петрович, привет тебе! Ц. тебе наверняка звонила, да? Ну, сам знаешь, найди ее машину быстро никак не получится. У нас один человек всего на этом сидит, а угонов - выше крыши!». Потом был звонок из республиканского МВД. Странный такой звонок. Его проинформировали, что наверняка на гр-ку Ц. «квыднут» сами угонщики и предлагают вернуть ей машину к назначенному сроку за выкуп тысяч в пятьдесят. И действительно - буквально через пару дней гражданке позвонили, жестким голосом продиктовали условия. Она тут же попросила Сергея о встрече. Москвитин спросил, что она намерена делать. Лена расплакалась прямо в кабинете. Из ее слов он понял, что нужную сумму ей ни за что к назначенному негодяйскому сроку не собрать, так что машина уйдет. Поэтому действовать нужно быстро.

- Прошу Вас активно сотрудничать, - сказал он Елене, - сообщая обо всей информации - время, место передачи денег, все подробно надо будет запоминать. И - не бояться! - Он махнул рукой в сторону окна.



Елена смотрела на Москвитина широко открытыми глазами, словно спрашивая: «А мне, правда, нечего бояться?». И, увидев его спокойный взгляд, кивнула, соглашаясь...

Из «Служебной записки» Сергея Москвитина: «25 и 26 марта ситуация контролировалась, 27 марта ОРМ (оперативно-розыскные мероприятия) активизировались. По согласованию с ЦО, из кассы филиала на операцию было получено 50 тыс. рублей».

Как и ждал Сергей, угонщики вновь позвонили г-ке Ц. «Ну, согласна? Собрала?» - «Собрала», - сказала она. Ей продиктовали место и время (назначенный час получался уже ночным). «От нас будут двое. Один пересчитает деньги, у второго ключи. Если все путем, ключи отдадут тебе и скажут место, где будет ждать машина. И само собой, никакой милиции - мы проверим, сама знаешь, что за это бывает...».

4. 27 марта наступил час «Ч», как это пишут в некоторых приключенческих текстах. Сергей, было, собрался и сам поучаствовать в операции, но оперативники лишь пошутили: да ладно, начальник, это наш хлеб, а ты теперь кто? Ты теперь - советник директора страховой компании, с бумажками работай.

Договорились только, что он все-таки поучаствует в слежении, посидит в машине.

Как ни работали с ней предварительно, чтобы не тряслась от страха, Лена шла в назначенное место, не сумев преодолеть дрожь в коленках. Какие-то дворы проходные, бездомные псы у помойки, а вот и фонарь на трамвайной остановке. Тот самый, о котором ей говорили по телефону вымогатели. Увидела мужчину. Тот спокойно курил, словно ожидая трамвай. В стороне стояла парочка. Курающийся оценивающе посмотрел на нее. Показался и правда, последний, наверное, трамвай. Парочка села. А мужчина - уже двери закрывались - подскочил вдруг к Елене и за руку - только было! - втянул ее в трамвай. В вагоне он, не отпуская ее руки, назвал ее фамилию. Парочка в углу целовалась. Ехали долго и сошли лишь тогда, когда вожатая объявила: «Все, еду в парк!». А парочка вышла еще перед ними. Место было едва знакомое, хотя Лена в городе знала почти все. Не отпуская ее руки, мужчина - молодой еще, лет тридцати, но какой-то безликий - завел ее в павильончик с надписью «Закусочная-24». В прокуренном и прокишем от запаха пива павильончике сидели три мужика. Молодой подвел ее к пожилому уже небритому дядьке, сидевшему за столиком в сильно потертой кожаной китайской куртке. Перед ним стояла початая кружка пива. «Принесла?» - спросил мужик. Лена кив-

нула. «Давай». Она расстегнула сумочку и вынула конверт. «Митяй, считай», - сказал небритый. Молодой выгнул из конверта пачку купюр и большим пальцем провел по ее краю, словно по колоде карт. «Вроде правильно», - кивнул он старшему. «Вроде у бабки на огороде, а нам точно знать надо». И тот, кого назвали Митяем, снова тщательно пересчитал деньги: было ровно 50 купюр по 1000 каждая. «Ну, и хорошо. Дай ей ключи», - распорядился старшой. Он потянулся к лежащим перед Митяем деньгам, и тут внезапно из-за столика неподалеку в один прыжок возникли перед ними два мужика, мирно до этого подтягивающие под разговор пиво с водочкой. Лена не смогла понять, как у старшого на запястьях оказались наручники, а Митяй с заломленной за спину рукой, скорчился от боли.

5. Из служебной записки С. Москвитина: «27 марта в период с 16 часов по 01 часов 28 марта оперсотрудники УФСБ РФ по РМЭ и оперсотрудники МВД РМЭ осуществляли совместные ОРМ. Они завершили задержанием работниками УФСБ двух лиц, пытавшихся получить у г-ки Ц. денежный выкуп в обмен на ее автомашину. Деньги в размере 50 тыс. руб. изъяты у одного из подозреваемых и приобщены как вещественные доказательства к материалам ранее заведенного уголовного дела.

Угнанная автомашина потерпевшей была опознана, осмотрена экспертами ЭКО (экспертно-криминалистический отдел. - Ред.) и после проведения всех неотложных следственных действий будет возвращена страхователю Ц.

Задержанными по угону оказались жители г. Йошкар-Ола. Один из них, Фурзиков Александр Павлович 1961 года рождения, как выяснилось, является криминальным авторитетом по угону автотранспорта, кличка Фурзик, имеет пять судимостей общим сроком 15 лет. Другой, Дегтярев Дмитрий Николаевич 1978 года рождения, также специализировался на угонах автотранспорта как в Республике Марий Эл, так и в других регионах России. Полученная в ходе ОРМ информация показала, что угонами они занимались не один год, а реализация угнанного ими автотранспорта была поставлена на поток». (10 924).

Р.С. 16 апреля редакция разговаривала с С. Москвитиним. Он сказал, что автомашина страховательницы Ц. возвращена в целости и сохранности. 50 тыс. рублей, взятых им из кассы дирекции филиала на операцию, тоже вернулись назад.

Борис ОРДЫНСКИЙ

Передавать угонщикам деньги предстояло глубокой ночью.

Негодяи были очень осторожны, но слежки все-таки не заметили.

Преступников взяли на месте при передаче денег. Автомобиль был возвращен страховательнице.

### РУКОВОДИТЕЛЬ ДЕПАРТАМЕНТА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ЗАЩИТЫ БИЗНЕСА - СОВЕТНИК ПРЕЗИДЕНТА ГРУППЫ КОМПАНИЙ «РОСГОСТРАХ» АЛЕКСАНДР МОЗАЛЕВ:

Своими действиями советник руководства по безопасности бизнеса Марийского филиала Сергей Москвитин совершил три блага. Первое: он не пошел на сделку с преступниками. Второе: благодаря его обращению к ФСБ, уменьшилось (хотя бы на время, и надеюсь - на продолжительное, хотя приговор

- дело суда) число негодяев в нашем обществе. Третье: способствовал быстрому возвращению автомобиля нашей страховательнице, он сэкономил средства Компании. Сергей Москвитин еще раз доказал: Росгосстрах никогда не пойдет на сотрудничество с преступным миром. Это - наш принцип!

Стрессы вредны для здоровья. С одной стороны. С другой - немаленько стрессов здоровью только на пользу. Дозирование определит врач, когда вы уже будете, улы, на больничном столе или листе. Шутка юмора. Далее - всерьез. Есть неплохие рекомендации по преодолению стресса.

## В борьбе со стрессом

### ПРИЯТНЕЙШИЙ МЕТОД

Психологи - на основании проведенных на людях экспериментов - утверждают, что любые ласковые, нежные прикосновения помогают стресс снизить.

Участников исследования разделили на две группы. Первые 50 пар попросили взяться за руки на 10 минут, потом обнять друг друга и постоять в объятиях 20 секунд. Людей из второй группы попросили просто постоять рядом друг с другом - без касаний и объятий. Потом всем участникам опыта предложили вспомнить раздражающий, неприятный эпизод из недавних повседневности. У людей разозренных зарегистрировали учащенное сердцебиение, повышение давления. Эмоциональная реакция на неприятное побывавших в объятиях людей оказалась значительно слабее.

Правда, как таким способом снимать стресс на работе - величайшая загадка...

### КОНФЛИКТ - В СТОРОНУ

От неприятной ситуации психологи советуют устраниваться, заглушить ее, задвинуть на задворки души. То есть овладеть собой. При

первых же признаках затягивания в конфликт отвернитесь от противной стороны, вежливо попроситесь выйти, начните глубже дышать и произносить про себя какие-нибудь простенькие стишки, лучше - из тех, что вам запомнились еще с детства.

### А ЕСЛИ НЕ СПИТСЯ

Частое проявление стресса и эмоционального напряжения - бессонница. Но Боже вас упаси прибегнуть к сильным снотворным! Они помогут уснуть, но утром вы будете абсолютной руиной. А вы примите-ка лучше добавки растительного происхождения, травки. Они снимают эмоциональный напряг, не вредят здоровью, не вызывают привыкания, к тому же удовлетворяют потребность в витаминах и микроэлементах.

А если к современным средствам от стресса и бессонницы добавить (на выбор) йогу, медитацию, стакан теплого молока с медом на ночь, расслабляющую ванну, то на душе станет совсем хорошо.

Д.м. ШАПИРО, доктор психологических наук

**Корпоративные занятия спортом на 15% снижают число больничных листов и на 30% повышают производительность труда.**



ХАКАСИЯ

## Помогли провести турнир по боксу

В Республике Хакасия в рамках акции «Молодежь Хакасии против наркотиков» состоялся 5-й традиционный турнир по боксу памяти профессора Н.Ф. Катанова. В турнире приняли участие команды Кемеровской области, Красноярского края, Республик Тыва и Хакасия.

Одним из спонсоров турнира выступил Росгосстрах.

На протяжении пяти дней боксеры - юноши до 18 лет - бились за победу. Победители получили звание «Кандидат в мастера спорта России» и ценные призы. Росгосстрах поощрил участников турнира по-своему: директор Хакасского филиала Олег Хомченко вручил боксерам страховые полисы РОСГОССТРАХ ФОРТУНА «Классика».

Диана ГАРМАШЕВА, Абакан

### ПРОВЕРКИ НА ДОРОГАХ

## Всем начальникам начальник...

### Вы себя считаете:

- А) лучшим среди худших - 3,
- Б) главным среди равных - 5,
- В) лучшим среди главных - 1.

### Главная черта хорошего начальника:

- А) организаторские способности - 5,
- Б) ум, рассудительность, честность - 1,
- В) громкий командный голос - 3.

### Что отличает начальника от подчиненных:

- А) зарплата - 1,
- Б) приказной тон - 3,
- В) табличка на двери кабинета - 5.

### Считаете ли Вы себя хорошим начальником?

- А) спросите у сотрудников - 5,
- Б) только не надо спрашивать сотрудников - 3,
- В) считаю себя просто великолепным - 1.

### Любите ли Вы свою работу?

- А) да, она интересная и прибыльная - 5,
- Б) не очень, она всего лишь интересная - 1,
- В) приходится - 3.

### Участвуете ли Вы в празднествах сотрудников?

- А) да, я должен быть с коллективом - 1,
- Б) какие еще праздники на рабочем месте?! - 3
- В) да, если вкусная еда - 5.

### Доставляет ли Вам удовольствие лезть?

- А) разве они не от чистого сердца говорят? - 3
- Б) да - 1,
- В) не надо слов - пусть работают лучше! - 5.

### Часто ли Вы меняете персонал?

- А) часто - они же все тупые лентяи! - 1,
- Б) неплохая мысль! - 3,
- В) все равно бесполезно! - 5.

### Есть ли у Вас вредные привычки?

- А) да, я - трудоголик - 3,
- Б) когда нервничаю - курю - 5,
- В) есть! Еда! - 1.

### Хотите ли стать большим начальником?

- А) плох тот солдат... - 5
- Б) нет, я привязан к своему коллективу - 3,
- В) куда же выше?! - 1.

## Значение имиджа

**7%** персонального имиджа складывается из ваших слов.

Источником всех остальных является ваша внешность, в том числе одежда.

**30** секунд необходимо для того, чтобы произвести на другого человека первое впечатление и запомниться ему.

**50%** вашего гардероба должны составлять вещи, в которых вы ходите на работу, если вы

**50%** времени проводите в офисе.

Если посещения концертов и клубов («выход в свет») ограничиваются

**5%** вашего времени,

столько же соответствующих вещей должно быть в вашем шкафу.

**5** лет, не более, сохраняют, по мнению профессиональных стилистов, актуальность одежда и обувь.

### В ТЕМУ

## Стирке - нет?!

Как сообщила лондонская газета «Дэйли телеграф», уже в скором времени в магазинах развитых стран появятся шерстяные костюмы, шелковые рубашки и хлопчатобумажные носки нового поколения, совсем не требующие стирки и обращения в традиционную химчистку.

Секрет самоочищающейся одежды состоит в том, что на поверхность традиционной ткани с помощью нанотехнологии наносится слой толщиной в 5 атомов двуокиси титана анатазной модификации. Этот состав используется в космической промышленности и известен способностью разлагать под солнечными лучами оказавшиеся на его поверхности загрязняющие вещества. В ходе испытаний залитый красным вином костюм полностью восстановил свой первоначальный вид после 20 часов нахождения под солнечными лучами.

Обидно, что российские ученые, которые давно придумали такую технологию для экипажей космических кораблей, не сумели (а то и не подумали даже) найти инвесторов, которые довели бы их разработки до гражданского сектора, до швейной промышленности.

### ЗА БУГРОМ: АВСТРИЯ

## Чемпионат угрожает...

Крупнейшие австрийские страховые компании предлагают населению заключить на период с 1 июня до 7 июля 2008 года, когда в стране будет проходить Евро-2008, договор о страховке зданий от ущерба, который могут нанести футбольные хулиганы.

Владельцы домов при одновременной оплате 36 или 48 евро могут рассчитывать на компенсацию соответственно до 5 или 10 тысяч евро. Владельцы предприятий при взносе 79 или 98 евро могут компенсировать свои издержки при наступлении страхового случая на сумму до 10 или до 20 тысяч евро.

Championat.ru

### РОСГОССТРАХ В АФРИКЕ?

## Негритянское счастье

В прошлом номере мы напечатали этот забавный снимок и просили читателей быстро предложить к нему остроумную подпись. Самый остроумный будет вознагражден. Из поступивших на день подписания номера в печать подписей пока (не до всех регионов этот номер еще добрался) самой «хитовой» признана фраза вице-президента - руководителя Департамента финансовых продуктов и услуг Ильи ТИМОФЕЕВА.

«С полисом Росгосстраха мне теперь все по барабану!»



У нее, быть может, всего один офисный костюм. Зато какой!

Бабушкины кофточки, папины пиджаки не пригодятся никогда!

Одежду, которая умеет самостоятельно очищаться, создала группа ученых из КНО и Австралии.

Страховщики умно используют конъюнктуру. Вид страховки давно известен. Спрос может резко вырасти.



Ну, с барабаном все лежало на поверхности. КТО ПРИДУМАЕТ ЛУЧШЕ?

Все видели роль Росгосстраха в турнире.

Читателям понравился тест на проверку рхоскости характера. Предлагаем тест для управленцев всех уровней. Результаты теста - в следующем номере.



« Чашку кофею тебе горячего налью! »

## Марина ХЛЕБНИКОВА: Люблю скорость – в музыке и на дороге

Марина Хлебникова – одна из самых заядлых автомобилисток на... российской эстраде. О своих новых песнях, об умении пре-

одолевать сложные ситуации на дороге, о ближайших творческих планах популярная певица рассказала нашему корреспонденту.

Все услуги по карте РАТ в течение года предоставляются бесплатно, при этом количество обращений не ограничено.

24% всех обращений в РАТ вызваны проблемами с аккумулятором, 16% - из-за проблем с колесами, 10% обращений имеют причиной сбой в электрике.

- На телевидении популярна программа «Ты - Супер Стар», в которой соревнуются бывшие эстрадные кумиры. Обидно, что Вас не пригласили? Или, наоборот - приятно? Мол, продюсеры по-прежнему уверены в вашей звездности, как и в конце 90-х, когда пол-страны распевало «Дожди» и «Чашку кофею»?

- Прямо скажем, я не огорчилась. Хотя удивилась: в передачу позвали артистов, которых я регулярно встречаю на гастрольных маршрутах. Их назвали «забытыми», а они «пашут» больше иных молодых и модных. Смutilo и название программы. В переводе с английского оно значит «гипер-звезда». Но в сочетании «супер стар» звучит и конкретный подтекст! Что ты - очень стар. Ну, как можно назвать красивую женщину, например, Азису, старой?! Это означает, что мужики из программы подписались под тем, что не компетентны в женской красоте. Есть вопросы и по судьям - многие из них не наездили столько по гастролям и не спели столько хитов, сколько конкурсанты. Впрочем, сама я посмотрела телешоу с большим удовольствием.

- У вас новый этап творчества - работаете без продюсера. Стало легче?

- На самом деле, я очень хотела бы, чтобы у меня был хороший продюсер. Он же - «продумщик», промоутер, координатор. Но пока все приходится делать самой, так сложилась жизнь. Зато я выяснила, что по энергетике мне очень близок рок. И среди новых песен:

«Королева в ночи» - это у меня совсем рок, «Милый» - ближе к шансону. А «Кадиллак» - и вовсе почти «Rammstein». Кстати, концерты мы теперь играем довольно «жестко», зрителям нравится.

- Волевой характер и умение постоять за себя - качества, которые вы приобрели за годы в шоу-бизнесе, помогают и на автодороге?

- Хотя я давно за рулем, но именно в последнее время наши дороги начали особенно пугать. Масса автомобилистов, которые не включают «поворотники», множество пьяных водителей. Да и авто стали сложнее, с массой электроники, которую обычному автомобилисту лучше даже не трогать, если что-то случилось. В этом я лишний раз убедилась, когда в феврале ударили морозы. Я остановилась возле придорожного магазинчика на МКАД, чтобы купить бутылку воды. Вернулась - и не могу открыть дверь. Наверное, «залипла» сигнализация. Машину с места не сдвинуть, внутрь не залезть. А мы на концерт спешим. Директор группы Саша на своей «Тойоте» пробовал взять мой джип на буксир. Но разве она сдвинет с места мой Land Cruiser?! Ситуация тупиковая. Да тут еще и снег пошел злобный, колючий. Незадолго до этого один из друзей посоветовал мне купить карту Российского Автомобильного Товарищества. Мол, «теперь о машине голова болеть не будет». Положила карту РАТ в сумку и забыла. Но Саша напомнил: «Звони, там телефон был указан». Набрала номер, и «спецы»

быстро приехали, без раскачек «врубились» в проблему - сразу видно, что профессионалы. Еще и кофе нас напоили. А сами пока все делали. Мне лучше, чтобы приезжали именно профессионалы - люди, которые не повредят мою машину и поэтому не позволят потерять мною же заработанные деньги.

- Кому-то из друзей вы рекомендовали услуги РАТ?

- Карта РАТ существенно облегчила мою жизнь: я убедилась, что в любой точке Москвы и Подмосковья и в любое время суток я могу рассчитывать на помощь. Поэтому посоветовала приобрести карту этого автоклуба и своим приятельницам, в том числе - певицам. Это очень удобно и выгодно: карта действует не только в Москве, но и в других городах. А мы ведь ездим на гастроли. Я, в частности, если не очень далеко, езжу на своей машине. Моей первой машиной, много лет назад были «Жигули». На них я еще могла сама поменять колесо, если гайки не слишком «залипли». Но у моего нынешнего джипа я колесо не подниму просто физически! Недавно передний скат как раз пробил на скоростной трассе. Прежде я бы мучилась, психовала, а теперь - позвонила, вызвала техпомощь.

Я, вообще, уверена в том, что тем, кто покупает современные машины, особенно женщинам, не нужно в принципе открывать капот, смотреть под днище. Зачем? Какая от этого польза? Одни нервы и пустые хлопоты. Машины нынче сложные, умные, поэтому надо доверять их обслуживание только профессионалам. Я, как человек не очень доверчивый, кстати, посмотрела на технику, которой оборудованы автомобили техпомощи РАТ. И лишний раз порадовалась, что стала клиентом компании. А еще меня очень впечатлили быстрота помощи, корректность персонала, отсутствие никчемных вопросов. Это очень экономит мое время, которого так не хватает.

Алексей АЛОВ

Услуги Российского Автомобильного Товарищества дополняют страховые продукты Росгосстраха ОСАГО и каско.

98% автомобилистов, воспользовавшихся услугами РАТ, оценили работу компании на «хорошо» и «отлично».



« Марина Хлебникова считает, что женщинам-водителям в принципе не нужно открывать капот, заглядывать под днище - толку все равно не будет: доверьтесь профессионалам РАТ! »

Подробную информацию о РАТ можно получить, позвонив по телефону 8 800 200 0560 (звонок бесплатный) или по номеру 0560 (Билайн, МТС, Мегафон, СМАРТС, ЕТК, Utel), а также на сайте [www.0560.ru](http://www.0560.ru)

# «Азбука»: заслуженное признание

Чуть больше года прошло с тех пор, как вышел в свет первый номер газеты «Азбука». Созданная для продвижения услуг Русь-Банка, «Азбука» превратилась в любимого информационного спутника наших клиентов. Этой весной тираж в 250 000 экземпляров разлетится среди многочисленной аудитории - газета будет радовать своих читателей в 15 городах России.

По достоинству оценило газету «Азбука» профессиональное медиа-сообщество России. По результатам конкурса «Лучшее корпоративное медиа 2008», проходившего в рамках V Ежегодной Международной конференции АКМР «Роль корпоративных коммуникаций и СМИ в стратегическом управлении компанией», газета признана лауреатом в номинации «Клиентское издание. Газета». На торжественной церемонии награждения Генеральный директор ИД «МедиаХаус» Джемид Дегтяренко вручил руководителю проекта Юлии Рынкович диплом, подтверждающий высокую степень профессионализма создателей «Азбуки».

Новый выпуск «Азбуки» получился по-весеннему ярким и легким. Материалы рубрики «Азбучные истины» расскажут читателям об основах семейной экономики, раскроют секреты модного гардероба, посоветуют, как удачно сделать вклад в ПИФы. Региональные полосы готовились для каждого города отдельно и содержат информацию о том, что могло бы быть

интересно именно местным читателям. Например, в петербургской рубрике «Гостиная» можно прочесть интервью с дирижером Сергеем Поляничко, в калининградской - с актером Артемом Ткаченко, а в московской - с известным джазменом Георгием Гараняном. И, как всегда, авторы приготовили задание для маленьких читателей и попросили их изобразить на бумаге, как работают деньги в банке. Подобные конкурсы обеспечивают «обратную связь» с клиентами и делают банк по-настоящему близким для них.



Руководитель проекта «Азбука. Газета бесплатных советов» Юлия Рынкович:

Признание нашей газеты профессиональным сообществом стало во многом символическим для нас, поскольку оно практически совпало с датой выхода первого номера «Азбуки» год назад. Качественный уровень, на который за относительно короткий срок вышло наше издание, обусловлен синергетическим эффектом: согласованной работой команды в Москве и регионах, современной версткой, ярким, привлекающим внимание дизайном, и, что очень важно, вниманием и поддержкой руководства Русь-Банка. Отдавая должное мнению корпоративного сообщества, главной оценкой нашей работы мы считаем читательский отклик, который выражается в количестве клиентов, пришедших в Русь-Банк после выхода очередного номера газеты. Другими словами, полученная награда - важный стимул стремиться сохранять лучшие наработки, продолжая развивать наше издание как значимый инструмент маркетинговой стратегии Русь-Банка.

## Ставки по вкладам в евро повышены

Основной причиной повышения процентных ставок по вкладам в евро является разразившийся на мировых рынках кризис ликвидности.

Основной причиной повышения процентных ставок по вкладам в евро является разразившийся на мировых рынках кризис ликвидности. В связи с его возникновением банки вынуждены рассчитывать на собственные силы и привлекать денежные средства за счет внутреннего рынка, а именно - привлекая клиента увеличением процентных ставок по вкладам. Вторая причина - резкое падение курса доллара США по отношению к рублю. В связи с этим наибольший интерес для клиентов, открывающих вклады в иностранной валюте, представляют вклады в евро с учетом повышения ставок.

Русь-Банк с 7 апреля 2008 года повысил процентные ставки по вкладам в евро до уровня действующих процентных ставок в долларах США. При этом максимальная процентная ставка по вкладам в евро будет составлять 9% годовых.

### ПАРТНЕРСКИЙ КЛУБ

## Для удобства клиентов

В одном из номеров газеты мы уже писали о партнерской программе Русь-Банка, осуществляемой совместно с торговыми предприятиями (ТП) Москвы и регионов.

Партнерская программа позволяет получать скидки на товары и услуги в различных торговых-сервисных предприятиях, среди которых магазины, рестораны, предприятия автосервиса, развлекательные клубы, ювелирные салоны и салоны красоты.

За прошедший год «Партнерский клуб» Русь-Банка активно расширился, привлекая к сотрудничеству новые компании. Результат не заставил себя долго ждать. Сегодня количество компаний-партнеров, готовых предоставить скидку нашим клиентам, превысило 1000 в городах присутствия Русь-Банка; в том числе, в Москве их уже больше 330.

Воспользоваться услугами «Партнерского клуба» могут держатели любых пластиковых карт Русь-Банка. Все, что для этого нужно, - оплатить товары или услуги с помощью карты или просто предъявить ее.

Скидки - не единственные привилегии, которые получают клиенты Русь-Банка, приобретая банковскую продукцию. Совместно с партнерами Русь-Банк проводит локальные акции, в рамках которых клиенты получают дополнительные бонусы. Например, по условиям акции «Богатый урожай» при открытии в Новосибирском филиале вклада «Пенсионный» на сумму от 5000 рублей, клиент получает подарочный сертификат на 300 рублей на покупку семян в сети магазинов «Агрис».

**Комментарий начальника отдела поддержки продаж Марины БАГИШВИЛИ:**

Мы хотим, чтобы наши клиенты имели дополнительные преимущества, приобретая банковские продукты и услуги, а партнерские отношения Русь-Банка с ТСП позволяют получать различные бонусы и экономить средства при приобретении совершенно разных товаров и услуг. «Партнерский клуб» Русь-Банка будет расширяться и в дальнейшем.



В настоящее время на рынке банковских услуг проявляется тенденция повышения процентных ставок по вкладам, открытым в евро. Банки повышают ставки на 0,25-1%.

### 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».



Лауреат премии Ассоциации корпоративных медиа России (АКМР) «Лучшее корпоративное издание» 2007 года.



Лауреат конкурса «Лидер корпоративной прессы России» (АКМР) «Лучшее корпоративное издание» 2007 года.

**Главный редактор** — А.Н. ИВКИН  
**Заместитель главного редактора** — С.М. БОРИСОВ  
**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@rspb.ru  
**ОТПЕЧАТАНО:**  
 000 «Чебоксарская типография №1», г. Чебоксары, пр-т И.Яковлева, 15  
 Заказ №

**ТИРАЖ**  
 36 000 экз.

РусьБанк  
 азбука  
 ТАБЛЕТА БЕСПЛАТНЫХ СОВЕТОВ  
 Москва, Ветер 2008

Георгий Гаранин: Профессия — металлург, призвание — джазмен  
 Платные фонды: вход в сокровищницу с низким порогом

Откройте вклад и получите соковыжималку

ИНФЛЯЦИЯ-РАЗБОЙНИЦА ДОСТАНЕТ НАС ВЕЗДЕ — В РУСЬ-БАНК НЕСИТЕ ДЕНЕЖКИ, ИНАЧЕ БУДЕТ БЕДЕ!

### ПРИЛОЖЕНИЕ К СЕРВИСУ

## Соковыжималка в подарок: успели до конца апреля?

В Русь-Банке подвели промежуточные итоги маркетинговой акции «Вклад + соковыжималка», стартовавшей в феврале этого года. За 7 недель проведения кампании привлечено более 3 100 вкладов на сумму свыше 535 млн рублей.

Наилучшие показатели продемонстрировали Московский филиал, который привлек

более 1 300 вкладов на сумму свыше 235,6 млн рублей, Санкт-Петербургский - более 500 вкладов на сумму свыше 58,7 млн рублей, Новосибирский - более 160 вкладов на сумму свыше 34,7 млн рублей.

Получить подарок могут и те, кто пополнил уже существующий вклад в Русь-Банке на аналогичных условиях.

РусьБанк

Выжимайте сочные проценты

12% годовых

Откройте вклад и получите СОКОВЫЖИМАЛКУ!