

КАК СТАТЬ УДОБНЫМ ПАРТНЕРОМ



В прошлом году произошло немало заметных изменений на страховом рынке вообще и в отдельных страховых компаниях в частности. Один из ярких примеров — трансформация АIG в России, входившей в международную группу АIG, в АО «ГАРДИЯ». Как компания прошла период изменений и какие планы ставит перед собой теперь, рассказывает президент АО «Страховая компания ГАРДИЯ» Роман Тихоненко.

Современные страховые технологии: Компания АIG в России, которую Вы возглавляли, в 2022 году прекратила работу из-за экономических санкций. Теперь это страховая компания «ГАРДИЯ». Как появилась новая компания?

Роман Тихоненко: Несколько месяцев первой половины 2022 года были очень напряженными: мы искали решение и выход из создавшейся ситуации. С одной стороны, наши действия были сильно ограничены материнской компанией. С другой стороны, мы должны были нести ответственность по заключенным договорам страхования, включая клиентов, попавших под санкции, и одновременно взаимодействовать

с нашими партнерами по перестрахованию, клиентами и в целом вести текущую работу.

Некоторая определенность появилась в мае прошлого года — головной офис принял решение о продаже российской компании. А несколько позднее было принято решение выбрать в качестве приобретателя директоров фонда Russia Partners.

ССТ: Остались ли с вами клиенты и сотрудники?

Р. Т.: Пока мы занимались решением внутренних вопросов, наши клиенты перешли на обслуживание в другие компании. Но они нас ждали — вернулась часть компаний, которые ушли из АIG в прошлом году

и даже 2–3 года назад. Теперь постепенно мы возобновляем с ними отношения в новом качестве.

18 декабря 2022 года сделка по локализации компании была зарегистрирована налоговой инспекцией, а 27 декабря — переименование, и команда начала деятельность под новым брендом. Первым нашим шагом стали встречи с брокерами — бывшими партнерами по АIG, с которыми обсудили чем мы можем быть полезны им и клиентам, сформировали предложения нашим будущим клиентам.

Что касается сотрудников, то сейчас мы находимся на этапе формирования команды — некоторых возвращаем, есть и новички. Нас уже 35 человек, а на горизонте трех лет мы планируем расширить коллектив до 150 человек.

Для нас очень важно в новой компании сохранить преемственность принципов андеррайтинга и корпоративной культуры.

ССТ: Что именно, какие черты корпоративной культуры вы считаете важным сохранить и развивать в новой компании?

Р. Т.: Самое основное — открытость и право на ошибку. Когда сотрудник совершает ошибку, он должен не утаивать ее, а работать над тем, чтобы она не повторилась. Очень важно, чтобы наши сотрудники могли получать возможности для



Роман Тихоненко

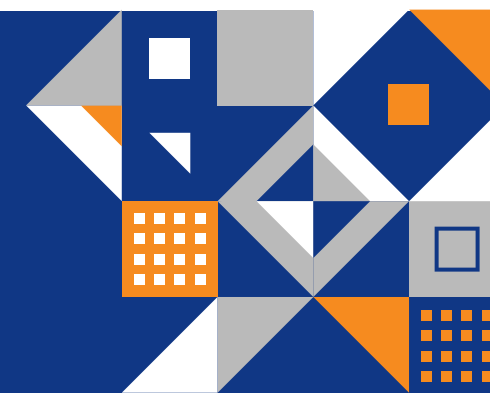
Президент страховой компании «ГАРДИЯ»

саморазвития в профессиональном плане. Как и раньше, я постараюсь обеспечивать команде возможность кросс-функционального перемещения. Такой подход хорошо работает и обогащает с профессиональной точки зрения.

17 апреля 2023 года

зарегистрированы изменения в структуре конечных собственников СК «ГАРДИЯ». В состав новых собственников вошли в том числе структуры, подконтрольные ПАО «ЛУКОЙЛ».

СК «ГАРДИЯ» будет обслуживать страховые потребности группы «ЛУКОЙЛ», продолжая при этом развивать рыночный бизнес.



ССТ: Какие сегменты бизнеса Вы планируете развивать?

Р. Т.: Мы возобновили работу с партнерского сегмента, со страховыми брокерами, и уже сейчас видим большой поток котировок от всех брокеров, кто активен и кто раньше с нами работал. То есть, можно говорить, сотрудничество с нами в новой компании возобновили практически все.

Мы планируем развивать корпоративное направление для крупных и крупнейших предприятий, но принимать на страхование объекты точно. В первую очередь, продолжаем взаимодействие со всеми компаниями, с которыми у нас ранее сложились хорошие партнерские отношения. Рассчитываем, что к ним со временем присоединятся новые большие предприятия.

По такому же принципу планируем развитие партнерства со средним бизнесом — начинаем общаться с теми компаниями, которые были нашими клиентами.

ССТ: Какие виды страхования Вы считаете приоритетными для компании?

Р. Т.: Очень хорошо для нас начался 2023 год в сегменте страхования грузов, и сейчас успехи компании здесь существенны. Основные преимущества, которые притягивают к нам клиентов, в том числе и прежних клиентов, это сервис по урегулированию убытков: мы очень быстро платим. Это

позволяет предприятию не вынимать деньги из оборота из-за убытка. Мы страхуем грузы для международных и внутрироссийских перевозок, но на текущий момент выше все-таки доля страхования внутренних перевозок.

Неплохо у нас идет страхование директоров и руководителей. Спрос на D&O на российском рынке несколько сократился. Но несколько десятков полисов в этом сегменте мы уже выпустили и работаем над расширением портфеля.

ССТ: Что у вас изменилось в подходе, что вы стали делать по-новому?

Р. Т.: В компанию вернулись ключевые сотрудники, а вместе с ними — и экспертиза. В каком-то смысле, теперь она стала шире и богаче. Наши сотрудники, пока ждали завершения изменений, поработали в других компаниях, получили дополнительный клиентский опыт.

Новый взгляд и приобретенный клиентский опыт помогают нам по-другому смотреть на предложения для клиента и, возможно, иначе их формулировать, совершенствовать подходы к перестраховочной защите. При формировании предложения важно понимать его ценность и то, насколько защита от тех или иных рисков действительно актуальна для клиента, какую реальную ценность несет полис страхова-

ния. Побывав на стороне клиента, лучше понимаешь, как работают в компаниях процессы, на каких основаниях принимаются те или иные решения, как построен порядок согласования, какие подходы используются для оценки своих максимальных убытков. Это очень хороший опыт по самым разным видам страхования.

Еще один очень важный момент, который мы взяли из обновленного опыта — это упрощение некоторых процессов в обслуживании клиента. Например, компании важно, чтобы при ее разветвленной структуре или множестве локаций все полисы находились на едином вордлинге. То есть, один раз с юристами согласовывается стандартная форма, а остальные оформляются по ее образцу или с минимальными дополнениями в коротких дополнительных соглашениях. Мы должны использовать те сценарии работы, которые удобны клиенту и приемлемы для нас.

ССТ: Какие риски будут сейчас наиболее существенны?

Р. Т.: Одной из зон риска, где сейчас будут обостряться проблемы, станет увеличение сроков ремонта и рисков перерыва в деятельности предприятия. Возрастет частота поломок оборудования из-за ремонта ненновыми или неоригинальными запчастями.

Кроме того, в зоне риска ремонты не по регламенту. Если раньше действовала сервисная компания в рамках регламента поставщика оборудования, то сейчас такая деятельность не всегда оказывается возможной.

Поэтому в каждом отдельном случае нужно будет изучать ситуацию и на момент страхования, и на момент выплаты. Открытое взаимодействие клиентов со страховщиком, подготовка и четкие договоренности до заключения договора помогут потом страховщику платить с большим доверием клиенту.

Мы планируем развивать наш инженерный центр. Риск-инженеры должны подготовить информацию, а андеррайтеры осознать ее, так как именно они готовят решение о страховании: что включить, что исключить, каким образом построить взаимодействие с клиентом, где можно не исключать риск, а повысить тариф, где ввести франшизу. Все это — работа андеррайтера.

Кстати, еще одна наша задача на 2023 год — создать операционную модель и обкатать те подходы и сервисы, которые востребованы клиентами в России. Наша цель — стать удобным партнером в новых условиях, когда мы больше не являемся частью международной компании.

Миссия

Наша команда верит, что страхование должно стать простым, незаметным, комфортным и эффективным для клиента

Ценности

- Простота и эффективность
- Прозрачные условия
- Постоянное совершенствование
- Понимание ваших рисков
- Доверительное урегулирование

Преимущества СК «ГАРДИЯ»

- Высокий уровень финансовой устойчивости
- Тщательный анализ возможных рисков, наличие сильной команды андеррайтеров
- Накопленный опыт управления рисками
- Страховые решения под индивидуальные потребности клиентов практически для каждого сектора экономики и сегмента рынка
- Стабильно высокое качество урегулирования убытков и обслуживания клиентов