

Виталий СЕЛИВОНЧИК:

«Цель страховой компании – уважать своего клиента»

Страховая компания "Эталон-Полис" в этом году отметила десять лет работы в сфере предоставления страховых услуг. Об особенностях рынка страхования, важности человеческого фактора в этом бизнесе редакции рассказал председатель правления компании **ВИТАЛИЙ СЕЛИВОНЧИК**.

? Виталий Семенович, сегодня компания «Эталон-Полис» занимает лидирующие позиции в рейтингах надежности. Расскажите, как вы начинали.

– Идея создания страховой компании возникла в 2001 году. Основным акционером стал банк «Эталон», который тесно работал с машиностроительными заводами, и ряд машиностроительных заводов. Была создана страховая компания «Эталон-Полис», которая входила в группу «Эталон Авто». Когда банк «Эталон» стал называться «Киевская региональная дирекция банка Аваль», соответственно, у нас произошла смена акционеров: ими на сегодняшний день являются бывшие топ-менеджеры банка «Аваль». У них сейчас бизнес – молочный альянс, куда входят молочные заводы Украины. Мы обслуживаем эти заводы.

За десять лет многое изменилось, меняемся и мы – подстраиваемся, развиваемся. Но в главном мы убеждены: стабильность – признак мастерства.

Мы, может быть, потому десять лет и стабильны, что те цели и задачи, которые сразу поставили – высокую планку, стараемся удерживать. Ведь цель страховой компании какая? – Уважать своего клиента. Мы работаем для клиента. Поэтому многие с нами уже десять лет.

? Помните ли Вы своего первого клиента, его страховку? Что сейчас можете о них сказать?

– Почему не помню? Наш первый клиент – это фирма «Влад» из Белой Церкви. Этот клиент по сегодняшний день у нас страхует машины, имущество. Да и всех клиентов помним: мы работаем со многими бизнес, как и многие, репутационный – тут больше работают рекомендации и человеческий фактор.

«За десять лет многое изменилось, меняемся и мы – подстраиваемся, развиваемся. Но в главном мы убеждены: стабильность – признак мастерства».

? Кто был рядом с Вами эти десять лет? Расскажите о людях, которые помогли удерживать высокую планку.

– Наш коллектив, в принципе, небольшой (с учетом региональных представительств у нас 25 человек), но сплоченный, люди уже проверенные. Мы понимаем друг друга с полуслова, у нас полная взаимозаменяемость. У меня политика такая, что человек должен быть загружен и универсален. Если ты занимаешься автострахованием, то это не значит, что ты не должен знать имущественное страхование, страхование от несчастных случаев, другие виды. Например, где-то

человек уехал, пришел клиент, и ты должен обслужить его, удовлетворить все его запросы, чтобы он ушел довольным.

Я сторонник такого стиля работы, когда один человек может выполнить работу одного, второго, третьего; при этом его труд соответственно оплачивается. Если человек справляется, его загруженность нормальная, то зачем держать сто человек, если можно деньги ста поделить на двадцать?

В принципе, я считаю, это вопрос цены. Потому что любой сотрудник, любой работник вообще, себя продает. Каждый хочет продать себя подороже. Соответственно, приходится делать инвестиции в сотрудников: если где-то проходят какие-то тренинги, семинары, мы обязательно туда направляем: «Иди, учись, черпай знания». У нас на сегодня семь представительств по Украине; мы стараемся всем коллективом раз в год встретиться в каком-то из представительств не в Киеве: подвести итоги работы за какой-то период и отдохнуть. Хотим открывать еще представительства, но, опять же, стоит кадровый вопрос: я сначала нахожу человека, а потом делаю представительство «под него».

? Можете ли Вы назвать своих давних надежных партнеров, с которыми Вы все эти годы были вместе?

– В работе любой компании са-

мым важным является человеческий фактор, поэтому я предпочитаю работать с людьми. Мне не важно, как называется компания, на слуху ли она, но если человек гарантирует качество своими словами, отношением, я буду с ним работать, передав ему часть риска, зная, что он выполнит свои обязательства. Поэтому работаем со многими компаниями: обмениваемся рисками с ведущими украинскими страховщиками и страховыми брокерами, активно сотрудничаем с иностранными перестраховочными брокерскими компаниями.

? Какие интересные программы вы предлагаете сейчас своему страхователю?

– Мы больше ориентированы на промышленные предприятия, которые сразу говорят: «Нам надо пожарники, нам надо водители, нам надо имущество, нам надо груз, нам надо финансовый риск». Пожалуйста, у нас есть все лицензии, давайте.

Мы стараемся работать по всем видам страхования. На сегодняшний день у нас 15 лицензий: 10 добровольных, 5 обязательных. В принципе, с этого пакета мы и начинали.

Понятно, что самый раскрученный, самый перспективный вид – это страхование автомобилей. Страхование имущества, страхование грузов, страхование финансовых рисков – самые ходовые. Обязательные виды – без них никуда. Часть остальных видов в страховом портфеле меньше, конечно, но они есть.

Мы в работе идем «от клиента». Я всегда говорю предприятию, с которым работаю: «Давайте пойдем от обратного: что вы хотите от страхования получить? Исходя из этого мы вам будем предлагать». Поэтому мы обычно сначала принимаем от клиента его предложение, а потом уже предлагаем ему услуги, основываясь на наших правилах, лицензиях.

? Расскажите о страховом портфеле компании «Эталон-Полис».

– Мы стараемся, чтобы страховой портфель был сбалансированным. Понятно, что основное в нем –



страхование имущества. На втором месте у нас страхование грузоперевозок. Скажем так, портфель больше сбалансирован «под предприятие». В страховом портфеле компании – страхование имущества, грузоперевозок, «КАСКО», страхование финансовых рисков и страхование от несчастных случаев, обязательное – всего по чуть-чуть.

Во многих старых компаниях, которые рухнули, то же «КАСКО», самое убыточное, составляло 90% портфеля. У нас на сегодня оно занимает всего лишь 20% портфеля – более-менее сбалансированно. Кроме того, в отношении «КАСКО» я не сторонник того, чтобы «брать валам» – лучше застраховать, допустим, один дорогой «Мерседес», чем десять дешевых «Таврий». Риск вроде бы тот же, но если сверить по принципу «премия – выплата», то куда выгоднее страховать дорогие машины. Я против того, чтобы страховать таксопарки – от «вала» я ушел.

? Какие виды страхования, по Вашему мнению, получат развитие в Украине в ближайшие годы?

– Ничего нового пока не предвидится. Развиваться будет, опять же, то, в чем нуждается клиент, предприятие. Сейчас в основном идет залоговое страхование, поскольку все предприятия работают под кредитами. Это страхование «КАСКО», обязательные виды страхования, грузоперевозки, поскольку много грузов. То есть то, что обеспечивает работу предприятия. Дальнейшего развития этих основных видов и логично ожидать.

? Какова, по-Вашему, оптимальная структура управления страховым бизнесом?

– В управлении этим бизнесом важна ставка на людей. В то же время, как показывают десять лет опыта, надо стараться держать все под контролем – со стороны всегда виднее, что происходит. Ты доверяешь сотрудникам, но со стороны наблюдаешь, чтобы в нужный момент вмешаться или исправить ситуацию. Поэтому многие сотрудники знают, что если есть какой-то вопрос – я всегда открыт: звоните, давайте консультироваться. Так что

стиль работы я бы определил как доверительно-контролируемый.

Я никогда никого не ругаю – по мне, если что-то происходит, то наказывать надо рублем. Толку-то, если я кого-то выругаю? Я понервничаю, и он понервничает. Сотрудники просто знают: если что-то не так – заработал «минус», ну а если что-то получилось отлично – наоборот, получишь «плюс». Все это почувствуется при получении зарплаты. Поэтому люди стараются этих минусов не допускать.

Здесь принцип какой? – Все гениальное просто. Не надо усложнять. Я во многом избегаю сложностей: стараюсь унифицировать, упростить, чтобы не было сложных инструкций, как у многих. Я от этого ушел, поскольку считаю, что работник должен быть унифицированным: ты не только страхуешь имущество, ты не только страхуешь автомобили, ты не только страхуешь обязательный вид, ты должен страховать все – у тебя не просто есть участок работы, за который ты отвечаешь, но ты должен быть и здесь, и там, и выехать на страховое событие, составить страховой акт. У нас те же начальники отделов все это делают.

Это же обеспечивает мобильность: я тем же региональным представителям говорю: «Позвоните сегодня – завтра я у вас».

Я вообще не сторонник кабинетной работы, я стараюсь сбежать, куда-нибудь улететь, взять весло и погresti.

? Вы упомянули о весле. Можно чуть-чуть подробнее, потому что, как я понимаю, у Вас очень интересное хобби.

– Да, хобби очень интересное: это моделирование исторических путей. В нем я с 2003 года. Это экспедиции на точной копии древнерусской ладьи. У нас сплоченный экипаж, и раз в год мы стараемся собраться и пройти какой-нибудь участок, упоминаемый в летописи. Мы уже прошли все, что вокруг Украины: Днепр, Десна уже сколько раз хожена, Черное море хожено, Дон хожен (на Тамани были), и по Белоруссии ходили, и в Польше до Гданьска дошли. Моделировали Янтарный путь – это из Ленинграда в Турцию; Шелковый путь – из Киева на восток. Есть, конечно, сложности – например, шлюзы занимают много времени. Опять же, ладья требует ремонта. Но зато это занятие освобождает мысли, отрывает от ежедневных забот и окунает в историю, в солнце, воздух и воду. ♦

✓ ВЕЛИКИЙ ЯНТАРНЫЙ ПУТЬ, г. Гданьск, Польша, август 2004 г.

