ЖУРНАЛ О ТОМ, КАК СДЕЛАТЬ ЖИЗНЬ СПОКОЙНЕЕ И КОМФОРТНЕЕ

ОСАГО ждут перемены

Александр Григорьев о рынке автогражданки в России **стр.** 4

Спортсмены, патриоты, герои

Кто понесет Олимпийский огонь? стр. 10

Дело вкуса

Чем рискуют владельцы кафе и ресторана стр. 14





3 КВАРТАЛ С ПЛЮСОМ Сборы группы «ИНГО» за I квартал 2013 выросли на 23% и достигли отметки 29,6 млрд рублей. Выплаты группы за отчетный период составили 19,1 млрд рублей.

«НА РЫНКЕ ПОЯВИТСЯ ОГРОМНАЯ СУММА **НЕИСПОЛНЕННЫХ** ОБЯЗАТЕЛЬСТВ»

> Генеральный директор «Ингосстраха» Александр Григорьев в своем интервью PБK daily рассказал о поправках в закон об ОСАГО, страховом сообществе и мегарегуляторе.



10 кто понесет ОЛИМПИЙСКИЙ ОГОНЬ

«Ингосстрах» завершил отбор кандидатов в факелоносцы. 16 мая страховщик провел прессконференцию, гости которой смогли не только узнать итоги промоакции,

но и в прямом смысле прикоснуться к истории.

ДАЕШЬ МОЛОДЕЖЬ «Ингосстрах» поддержал Чемпионат мира по хоккею с шайбой среди юниоров, который проходил с 18 по 28 апреля 2013 года в Сочи.

КОМПЕНСАЦИЯ ПАДЕНИЯ

В марте 2013 года компания «Ингосстрах-Жизнь» выплатила травмированной корейской спортсменке страховое возмещение в размере 75 тысяч евро.



ПЕРВЫЙ В КОСМОСЕ Открытие памятника Юрию Гагарину в Лондоне и съемки фильма о легендарном космонавте прошли при поддержке «Ингосстраха».

УСЛУГИ

ДЕЛО ВКУСА

Заместитель начальника управления страхования ответственности «Ингосстраха» Дмитрий Шишкин развенчивает мифы о страховании ответственности рестораторов.

16 СПУТНИК НА ДНЕ

«Ингосстрах» выплатил 10 млн долларов за упавший в Тихий океан космический аппарат Intelsat 27.



ТЕПЛЫЙ СЕВЕР «Ингосстрах» открыл флагманский офис на севере Москвы.

18 МЕТРО, ЗАВОД И ЛИФТ В 2012 году «Ингосстрах» застраховал более 15 тысяч опасных производственных объектов в России.



ИДЕАЛЬНАЯ КАРТИНА Весной «Ингосстрах» застраховал сразу несколько выставок. Под страховой защитой компании оказались экспонаты, выставленные в музеях Японии и России.



«ГЛАВНОЕ НАШЕ БОГАТСТВО – ЛЮДИ»

За последний год сборы «Ингосстраха» в Поволжье выросли почти в 2 раза. Как удалось этого достичь, рассказывает директор Приволжского регионального центра компании Валентина Кочкина.

24 В КРУГУ СЕМЬИ

Журнал «Ингосстрах Report» провел целый день с педиатром семейной клиники «Будь Здоров», чтобы увидеть и почувствовать, как проходят будни детского врача.



ТЕПЕРЬ ДЛЯ ВСЕХ Линейка международных медицинских программ «Ингосстраха» пополнилась продуктом для частных лиц.



Квартал с плюсом

СБОРЫ ГРУППЫ «ИНГО» ЗА І КВАРТАЛ 2013 ВЫРОСЛИ НА 23%

о предварительным данным, за I квартал 2013 года совокупный объем премии группы «ИНГО» составил 29,6 млрд рублей, что на 23% выше, чем за первые три месяца 2012 года (данные представлены по национальным стандартам, включая ОМС и входящее перестрахование). Выплаты группы за отчетный период достигли отметки 19,1 млрд рублей.

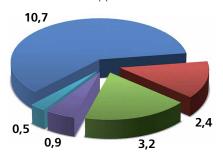
Российские компании группы «ИНГО». по операциям прямого страхования и рискам, принятым в перестрахование. за І квартал 2013 года собрали 28,6 млрд рублей, что на 22% выше соответствующего показателя за аналогичный период 2012 года. Их выплаты за первые три месяца этого года составили 18,7 млрд рублей. Сборы «Ингосстраха» достигли 17,8 млрд рублей, что на 7% больше, чем за первые три месяца 2012 года. В частности, по операциям прямого страхования собрано 16,6 млрд рублей, по операциям входящего перестрахования - 1,2 млрд рублей. В первом квартале «Ингосстрах» выплатил клиентам 10,5 млрд рублей - это выше показателей за первые три месяца 2012 года на 45% (без учета выплаты в связи с гибелью аппарата «Экспресс-АМ4»). Выплаты по операциям прямого страхования составили 10,1 млрд рублей, а по операциям входящего перестрахования -0,4 млрд рублей.

В первом квартале активы компаний «Ингосстрах». «Ингосстрах-Жизнь». «Ингосстрах-М», «Чрезвычайная страховая компания» и «Ингосстрах ОНДД Кредитное Страхование» достигли отметки 96,3 млрд рублей, что на 11% выше, чем за первые три месяца 2012 года. Страховые резервы российских компаний группы увеличились на 13% до 63,5 млрд рублей. Собственный капитал отечественных страховщиков на 1.04.2013 составил 24,2 млрд рублей, что на 6% больше аналогичного показателя на 1.04.2012.



Сборы «Ингосстраха» за I квартал 2013 года

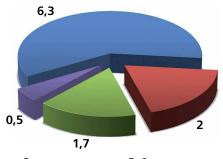
В МЛРД РУБЛЕЙ



- Страхование имущества
- Личное страхование
- OCAFO
- Добровольное страхование ответственности
- Обязательное страхование гражданской ответственности владельцев ОПО

Выплаты «Ингосстраха» за I квартал 2013 года

В МЛРД РУБЛЕЙ



- Страхование имущества Личное
- страхование ■ OCAFO
- Добровольное страхование ответственности

На высоте

→ КОМПАНИЯ «ИНГОССТРАХ» – ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ РАБОТОДАТЕЛЬ

ейтинговое агентство «Эксперт PA» присвоило «Ингосстраху» наивысшую оценку на уровне A.hr «Высокий уровень привлекательности работодателя». Она подтверждает, что страховщик заботится о профессиональном развитии сотрудников и способствует улучшению качества их жизни.

По мнению специалистов «Эксперт РА», позитивное влияние на итоговую оценку страховщика оказывают умеренно высокий уровень заработной платы в компании, наличие прозрачной системы премирования, дополнительных мотивационных выплат, широкий социальный пакет. Высокий рейтинг – результат стратегии в области работы с персоналом, которую страховщик последовательно проводит более 5 лет.

Полный вперед

«ИНГОССТРАХ» ПЕРВЫМ ИЗ РОССИЙСКИХ СТРАХОВЩИКОВ ПОЛУЧИЛ АККРЕДИТАЦИЮ В ИНДИИ

то дает возможность судам, застрахованным в компании, право на беспрепятственный заход в индийские порты.

«Ингосстрах» – крупнейший российский страховщик в области морского страхования. Его полис принимают во многих странах, в том числе в Индии. Однако 20 апреля 2012 года Министерство судоходства Индии ввело в действие закон. запрешающий коммерческим судам заходить в местные порты без страховой защиты членов Международной группы клубов взаимного страхования. Портовые власти могут принимать страховые полисы и других страховщиков, если они одобрены правительством Индии. На получение разрешения ушло несколько месяцев работы, в том числе в содружестве с Р&I корреспондентами, сотрудниками Российского посольства и Торгового представительства в Индии. Статус «одобренного» страховщика компания получила 29 марта.

DOTO: IPECC-CЛУЖБА «ИНГОССТРАХА»; DREAMSTIME/DREAMSTOCK

«На рынке появится огромная сумма неисполненных обязательств»

→ АЛЕКСАНДР ГРИГОРЬЕВ О ПОПРАВКАХ В ЗАКОН ОБ ОСАГО, СТРАХОВОМ СООБЩЕСТВЕ И МЕГАРЕГУЛЯТОРЕ



России уже не первый год разгораются страсти вокруг ОСАГО. По мнению генерального директора «Ингосстраха» Александра Григорьева, рынок автогражданки - это зеркало, отражающее современное состояние макроэкономической мысли в стране и отношение общества к страховой отрасли. О том, как расчеты по тарифам ОСАГО не принимает советник президента, она же будущий руководитель ЦБ Эльвира Набиуллина, что ждать от мегарегулятора и какие правила нужны страховому рынку, он рассказал корреспонденту РБК daily Ольге Адамчук.

ЛИМИТ ПРОЧНОСТИ

- Информация о реакции советника президента Эльвиры Набиуллиной на законопроект по ОСАГО в Думе была неожиданной для вас?
- Не то чтобы неожиданной. Ведь два месяца назад уже было совещание под руководством Эльвиры Набиуллиной с участием страховщиков и Павла Бунина (глава РСА. − РБК daily), на котором и обсуждались совершенно новые вводные по данному законопроекту. Г-жа

АЛЕКСАНДР ГРИГОРЬЕВ:

Недовольство населения ОСАГО связано с тем, что мы «танцуем» от социального тарифа и за десять лет не поменялись ни тарифы, ни лимиты.



Ни в одной цивилизованной стране мира закон о защите прав потребителей в финансовой сфере не применяется.
Применение штрафа к сумме выплат, а не к сумме премии, то есть цене услуги, не выдерживает никакой критики.

Набиуллина – человек с очень приличным макроэкономическим подходом, но здесь речь идет не о макроэкономике, а об одном сегменте страхового рынка – ОСАГО. Так как она сама им никогда не занималась, значит, ей кто-то предоставил информацию, которой она воспользовалась.

У нас много экспертных мнений и квазиэкспертиз. Надо признать, что за десять лет действия ОСАГО страховщики накопили немало справедливой критики в свой адрес, но ситуация давно уже совершенно другая и не укладывается в простой тезис «страховщики плохо платят». Однако, к сожалению, все дискуссии чаще завершаются исключительно на этом тезисе, это больше напоминает разговоры на кухне, а не профессиональное обсуждение.

■ Вы имеете в виду вопрос со сроками выплат прежде всего?

■ Нет, сроки – это отдельный вопрос. Главное – это объемы выплат. На основании чего платят компании? Это вопрос отсутствия утвержденной методики. По закону об ОСАГО эта обязанность лежит на Минтрансе, то есть на государстве, и за десять лет заставить Минтранс выпустить такую методику и снять больше половины всех претензий по выплатам страховщики действительно не смогли. Но от этого обязанность разработать и утвердить данную методику с Минтранса никто не снимал. Только когда критикуют плохих страховщиков на глазах

населения, об этом чувствительном нюансе так называемые критики-эксперты почему-то умалчивают.

Сейчас, по статистике, средняя выплата по ОСАГО 24 тысячи рублей при лимите 160 тысяч рублей. А когда у вас 30% выплат пойдет по лимиту 400 тысяч рублей, какая средняя выплата будет? Естественно, значительно больше. Но это как раз то, что определяется актуарным расчетом.

Когда 3,5 года назад только начиналась разработка законопроекта, РСА подготовил расчеты с участием своих и сторонних актуариев. Цифры показывали, что нужно поднять тарифы по «железу» примерно на 26%, а по «жизни» – на 28%. Минфин этому не поверил и нанял независимых актуариев, а также этим занимались собственные актуарии министерства. Полученные ими тарифы отличались в меньшую сторону всего на 2–3%, то есть, по сути, расчеты РСА и Минфина совпали.

■ Откуда тогда возникла идея вообще не повышать тариф?

■Я думаю, что в этой идее как раз больше психологии и общего негативного отношения к страховщикам, чем какоголибо расчета. Некоторые наши коллеги в больших кабинетах «махали флагом», что нужно поднять тариф в 2 раза или на 70%. Думаю, что это единственное, что г-же Набиуллиной доложили. Спустя десять лет после введения ОСАГО нормальный эксперт вам сможет сказать, что убыточность у вас такая-то при нынешних лимитах и покрытии. А вот что будет при новых лимитах, при изменении лимита по европротоколу, при видеофиксации и так далее, сейчас неизвестно. Но это как раз предмет работы страховых актуариев.

Еще один важнейший момент – тарифы по ОСАГО почти нигде в Европе не вводились с социальной направленностью (исключение – страны Прибалтики и Болгария). Если взять развитые страны – Италию, Францию, Германию, скандинавские государства, – везде применяются смешанные тарифы, которые формируют с целью полноты выплат. Недовольство населения ОСАГО связано с тем, что мы «танцуем» от социального тарифа и за десять лет не поменялись ни тарифы, ни лимиты. Соответственно,



много вы на 24 тысячи рублей сможете в своей машине отремонтировать? Даже на «Жигулях» уже не сильно отремонтируете.

Поэтому вместо недовольства желанием «жадных злобных врунишек страховщиков» непомерно завысить тариф нужно применить реальный экономический актуарный расчет, который мегарегулятор может заказать независимым актуариям, и потом с цифрами на руках обсуждать, что и как менять.

■ В каком ключе шла встреча, где были Бунин и Набиуллина? Это был обмен информацией или мнениями или это был монолог?

■ Меня там не было. Со слов Павла Бунина, он еще раз доложил об актуарных расчетах и о том, что повышение лимитов невозможно без повышения тарифов. Ему ответили: «Ваши цифры неверные, и нынешний тариф вполне позволяет вместить туда повышение лимитов, а там посмотрим». В представлении наших актуариев рост тарифа на 20–25% позволит выполнить новые обязательства по выплатам. Но точно сказать, правильно это или нет, можно только после двух-трех лет работы рынка в новых условиях.

Почти нигде в Европе тарифы по ОСАГО не вводились с социальной направленностью.

В развитых странах применяются смешанные тарифы, которые формируют с целью полноты выплат.

И скорректировать тариф?

■ Два-три года дадут базу для актуарного расчета. Тогда точно можно будет сказать: «Ребята, у вас лишний тариф был 20%, вот эти деньги мы у вас как государство забираем». Никто слова не промолвит.

■ Правильно я понимаю, что все-таки применительно к страховой компании убыточность считается с учетом географии ее деятельности?

■ У нас действуют региональные коэффициенты. Они привязаны к конкретным типам городов и регионов, что с методологической точки зрения правильно. Количество автомобилей, дорожная сеть на единицу автовладельца разная, например, в Москве и на севере страны. Поэтому действует базовый тариф 100%. К нему есть надбавки: например, в Мо-

скве, Санкт-Петербурге, городах-миллионниках. По таким большим городам тариф сейчас обеспечивает нормальное формирование резервов и относительно невысокую прибыльность, если страховая компания укладывается в 23% расходов.

Как складываются 23%?

■ Это 3% отчислений в РСА, 10% агентских и 10% РВД (расходы на ведение дела). Последняя величина явно занижена. И реально, не открою страшную тайну, ни одна страховая компания в 10% РВД не укладывается. А теперь представьте, что на рынке, в том числе и в Москве, и в Питере, комиссионные у отдельных игроков доходят до 30–38%. В 2012 году было даже 40%. Понятно, что с такими агентскими денег ни на резервы, ни на прибыль нет. Завышенные

комиссионные – объект справедливой критики, но в ведущих компаниях по ОСАГО и в целом по рынку таких завышенных агентских нет. И нет их прежде всего потому, что реальная убыточность игрокам уже давно не позволяет «баловаться» с агентскими выплатами.

- В поправках по ОСАГО есть еще пункт по выводу автогражданки изпод действия закона о защите прав потребителей (ОЗПП)...
- С законом о защите прав потребителей сложилась странная ситуация. Ни в одной цивилизованной стране мира подобный закон в финансовой сфере не применяется. Применение штрафа к сумме выплат, а не к сумме премии, то есть цене услуги, не выдерживает никакой критики. То, что страховщик, выплачивающий компенсацию третьему лицу, с которым у него нет никаких правовых отношений, попадает под действие ОЗПП - с точки зрения буквы закона вообще абсурдно. Прямым нарушением является и то, что ОЗПП не применяется, если есть нормы специального законодательства (а по ОСАГО такие нормы есть). А это говорит скорее о правовом нигилизме власти и судов. В их правовую неграмотность я не

■ Каковы последствия подобного развития законодательства?

■ Последствия заключаются в том, что будет происходить с клиентской базой. Так как ОСАГО на 80-85% - агентский бизнес, то значительное количество клиентов будет уходить к тем, кто готов платить агентские комиссии хотя бы 10-15% или даже 20%, а не к тем ответственным страховщикам, которые умеют считать деньги. Это будет означать переток клиентов в те компании, которые либо не собираются платить, либо не умеют считать деньги. Как раз социальная ситуация в этом смысле является для нас, ответственных страховщиков, не предметом шантажа, а реальной действительностью.

Мы обращаемся к государству: «У нас убыточность будет другая при новых лимитах – нужен другой тариф. Вы нам не верите, хорошо. Мы вам говорим, что в таком случае тех, кто умеет считать деньги, не будет на рынке». Останутся те, кто либо ворует, либо не умеет считать деньги.

■ А если расчеты попросят, вы что покажете?

■Возьмем, например, «Ингосстрах». Наш портфель по ОСАГО – 12 млрд рублей. Если Дума примет поправки в нынешнем виде, убыточность в целом по портфелю уйдет далеко за 110% – это примерно минус более миллиарда рублей в год. Вы считаете, мне акционеры позволят иметь в минусе миллиард? Конечно, нет. Волейневолей я должен буду принять какие-то меры вплоть до сдачи лицензии.

Это не шантаж, вот-вот выйдут данные по первому кварталу. Сбор страховой премии «Ингосстраха» по ОСАГО за первые три месяца 2013 года составил 2,4 млрд рублей, что сопоставимо с объемом премий за первые три месяца прошлого



И мы десять лет не можем добиться от ФАС понимания, что страховой полис не просто «дешевая бумажка», а будущая адекватная выплата.

года. «Ингосстрах» на 1,75% уже снизил свою долю на рынке ОСАГО. А выплаты компании по ОСАГО за первый квартал 2013 года достигли 2 млрд рублей, что на 84% больше, чем в первом квартале 2012 года. Коэффициент выплат перевалил уже далеко за 80%. О каких 50% можно говорить?

В целом за достаточно короткий срок на рынке появится огромная сумма неисполненных обязательств, которые никто, в том числе РСА, не сможет покрыть.

ОЧИСТИТЬ РЫНОК

■ Допустим, ко второму чтению депутатам это все-таки объяснят. Есть ли точки, за которые вы будете стоять

жестко, и моменты, которые вы можете считать дискуссионными? Например, мы можем тариф не трогать, но тогда давайте повысим базовый коэффициент и сделаем тут 2, а там 5.

■ Коррекция региональных коэффициентов ничего не решит, надо с базовым коэффициентом что-то делать, чтобы убыточность считать от него. В 2011 году он повышался на основании расчетов РСА, которые завизировал Минфин. Два года спустя принимающие решения этим расчетам не верят. Эльвира Набиуллина говорит: «Достаточных доказательств не представлено». Хотя расчеты, которые есть сейчас в проекте закона, сделаны Минфином и заверены аппаратом правительства.

Нормальный сценарий для нового руководителя ЦБ – это провести альтернативные независимые актуарные расчеты. Но только актуарные расчеты, а не слушать мнение людей, так называемых экспертов, которые, между прочим, такими не являются

И еще о законе о защите прав потребителей. Здесь не столько место для торга, сколько для понимания. Стоимость услуги – это премия, а не выплата. Если закон применять к стоимости услуги, конечно, можно штрафовать страховщика на 50% премии, и это нормально с экономической точки зрения. И это важно прописать в законе.

■ Зайдем с другой стороны. Почему мы не слышим позицию Минфина?

 В Минфине на посту замминистра, курирующего страхование, работал Алексей Саватюгин, который занимал принципиальную позицию: «Есть сфера страхования, я ее курирую, вот мое финальное слово». Сейчас в Минфине зама, отвечающего за страхование, нет. Попытки г-на Моисеева на себя взвалить эту ношу пока пробные и малоэффективные. К сожалению, они больше похожи на популизм, чем на профессиональный анализ. Второй объективный фактор: в законе о мегарегуляторе сказано, что страховой рынок передан в его компетенцию, включая анализ и утверждение тарифов. Значит, юридически роль Минфина сведена к нулю.

Что вы ждете от мегарегулятора?

■ В принципе неважно, мегарегулятор у нас или три госоргана, — важно, чтобы

разговор | с Александром Григорьевым



служба понимала, чем она должна заниматься. Ярчайший пример - надзор. Методами проверок можно решать отдельные задачи, а системные вопросы решить нельзя. Нужно менять подходы. Есть два варианта. ЦБ РФ ежедневно анализирует баланс банков, выявляет слабые стороны и обеспечивает достаточно оперативный вход в проблемные банки. Для страховщиков это невозможно, потому что у нас нет ежедневного баланса. Потребуется пять лет, и это достаточно оптимистичная оценка, чтобы построить такую же систему для страховщиков, а за это время еще 200 компаний уйдут с рынка.

Альтернатива, о которой я неоднократно говорил, – актуарный аудит. Его можно запустить хоть с 1 января, мы и сегодня могли бы работать по этим правилам. Полномочий мегарегулятора, чтобы принимать отчеты страховщиков вместе с актуарным заключением, хватает. Просто надо взять на себя политическую ответственность, поскольку наличие актуарного аудита означает возникновение проблем с отчетностью у некоторых крупных компаний. Минфин и Алексей Саватюгин это прекрасно понимали и, по моему мнению, сознательно не давали хода этому вопросу.

- Есть мнение, что страховщики перед отчетной датой «покупают» себе ликвидность.
- Конечно, «покупают». Но только про-

Европейский уровень пролонгации договоров примерно 94–95%.

В России пока все, что свыше 60%, – хороший уровень.

блема гораздо глубже и шире. В условиях отсутствия МСФО и актуарного аудита существует много методов искажения отчетности, главной целью которых является спрятать «дыры» в покрытии резервов и капитала, а также формальное привидение отчетности в соответствие с нормами Минфина.

- Сейчас РСА борется за увеличение полномочий по контролю за участниками рынка? Вы как к этому относитесь?
- Неоднозначно, потому что надо принять несколько решений. Либо вы сразу определяете правила игры на рынке, и СРО является отражением этих правил. Либо вы вводите саморегулирование после стадии очищения рынка, когда надзорный орган вычистил рынок, например, как было в Германии. Там сейчас 200 страховых компаний, у них есть надзор, соответствующая комиссия и

есть СРО, которой переданы почти все полномочия по допуску на рынок, лицензированию, и ее контролеры страшнее, чем надзорные ревизоры.

У нас стадия, когда рынок не очищен от ненадежных компаний. Запустив механизм саморегулирования, вы получаете конфликт. Первое, что приходит на ум: борьба надежных против ненадежных – те, кто входит в СРО, образуют ее, начинают отсекать ненадежных. Дискуссии в рамках РСА и НССО с ФАС против ряда компаний – это демонстрация того, о чем я говорю. Поэтому сначала надо очистить рынок, а потом передавать полномочия саморегулируемым структурам. Любой другой порядок действия вызовет острые психологические и другие конфликты.

В том числе с ФАС?

ФАС во всех странах мира за чистоту рынка и защиту интересов потребителя. У нас антимонопольная служба по закону тоже за чистоту рынка, за правильную конкуренцию и за защиту прав потребителя. Только приоритеты в практической работе ФАС на страховом рынке расставлены по-другому: на первом месте отнюдь не защита интересов потребителя финансовых услуг, а смягчение требований к участникам рынка, стремление к достижению «благой цели» - повышению уровня конкуренции на рынке. И мы десять лет не можем добиться от ФАС понимания, что страховой полис не просто «дешевая бумажка», а будущая адекватная выплата. В итоге от нас требуют не ограничивать выдачу бланков ОСАГО ненадежным компаниям, без оглядки на то, что завтра их клиенты могут остаться без выплат.

Также ФАС активно занималась проблемой банков и страховщиков. Даже было выпущено постановление правительства РФ от 30 апреля 2009 года №386 «О случаях допустимости соглашений между кредитными и страховыми организациями».

Из «белой» зоны взаимодействия, когда банк выбирал 30 страховщиков, все перешло в «серую». Каждый банк продолжает работать с теми, кого он давно выбрал. И внешне все выглядит «для галочки» очень «по-фасовски», но каков процент полисов, выпущенных с участием дочерних страховых компаний, у бан-



ка «Хоум Кредит», банка «Русский стандарт», банка «Ренессанс Кредит» и т.д.? В большинстве случаев 97–98%. Это результат работы ФАС, но где здесь конкуренция?! Напомним, что крупные банки теперь публикуют, сколько комиссионных они получили. При этом уровень выплат является смехотворным — 2–3–5%. Это означает завышенный тариф по страховой услуге, которая навязана банком клиенту. И эта «заслуга» целиком лежит на ФАС.

ИТАЛЬЯНЦЫ В РОССИИ

- Вас можно официально поздравить, что у вас с итальянцами теперь все в порядке?
- У нас с итальянцами всегда все было в порядке. «Ингосстрах» и Generale сотрудничают более 50 лет, у нас много клиентов, которых нам приводит и приводил Generale.
- А непростые отношения с миноритариями PPF?
- Чехи это спекулянты, им нужен был пакет, чтобы его перепродать. Generale инвестор, который понимает, зачем ему нужен тот или иной актив. И то, что новое руководство итальянской компании решило расторгнуть контракт с чехами, яркое свидетельство тому, что

Нормальный сценарий для нового руководителя ЦБ – это провести альтернативные независимые расчеты.

А не слушать мнение так называемых экспертов, которые, между прочим, такими не являются.

никакие спекулятивные, краткосрочные и неответственные инвестиции Generale не нужны. В 2013 году они будут разбираться с этой ситуацией и принимать решение, нужен им «Ингосстрах» или не нужен.

- Если они выставят свой пакет акций «Ингосстраха» на продажу, вы готовы выкупить?
- ■Я не акционер.

ЛОЯЛЬНОСТЬ

- Как вы оцениваете лояльность своих клиентов? Следите за пролонгацией договоров?
- Европейский уровень пролонгации порядка 94–95%. В России пока все, что свыше 60%, хороший уровень. Компания «Ингосстрах» постоянно уделяет этому повышенное внимание. Во-первых, четко отслеживаем не тех, кто пролонгировался, а тех, кто этого не сделал. Нуж-

но понять, с кем мы сами расстались, а их процентов 20, а кто ушел по какой-то другой причине. Например, люди ищут, где полисы подешевле, по этой причине из «Ингосстраха» уходят ежегодно до 25% аккаунтов. А есть «сервисные» клиенты, которые уходят потому, что мы плохо сработали.

- Как именно?
- Аварийный комиссар приехал поздно, убыток долго рассматривали...
- То есть когда были шероховатости при оказании выплат?
- В год из-за собственных просчетов мы теряем до 5% клиентов. Это показатель, за который на оперативном уровне я строго наказываю виновных, каждый подобный случай подлежит разбору.

Ольга Адамчук РБК daily (29 АПРЕЛЯ 2013 ГОДА)

Кто понесет Олимпийский огонь

ЗАКОНЧИЛСЯ ОТБОР КАНДИДАТОВ В ФАКЕЛОНОСЦЫ



«Ингосстрах» выбрал 2 000 кандидатов на звание факелоносцев: их имена объявят 7 июля.

омпания «Ингосстрах» завершила отбор кандидатов в факелоносцы. Их имена станут известны 7 июля, когда Оргкомитет «Сочи 2014» огласит финальный список. 16 мая страховщик провел прессконференцию, гости которой смогли не только узнать о критериях отбора факелоносцев, но и в прямом смысле прикоснуться к истории.

В сентябре 2012 года «Ингосстрах» получил почетный статус Представляющего Партнера Эстафеты Олимпийского огня, подписав соглашение об этом

с Оргкомитетом «Сочи 2014». У страховой компании появилось право выбрать 2 000 человек, которые понесут Олимпийский огонь в разных городах нашей огромной страны. Всего в Эстафете примут участие 14 тысяч факелоносцев. Для того чтобы Олимпийский факел несли самые достойные, с 11 марта по 11 апреля 2013 года «Ингосстрах» провел национальную промокампанию по отбору кандидатов в факелоносцы: заявки от всех желающих

SOCHI-LU 2014 ETAΦETA

ЭСТАФЕТА ОЛИМПИЙСКОГО ОГНЯ

принимались в офисах страховщика по всей стране.

На пресс-конференции 16 мая представители «Ингосстраха» рассказали об итогах промокампании и самых вероятных кандидатах на звание факелоносцев.

Мероприятие открылось показом ролика «Спортивная эстафета "Ингосстраха"», включающего архивные кадры Олимпиады-80, которую также поддерживала компания в статусе Генерального страховщика, и ролика Оргкомитета «Сочи 2014» о предсто-

В России очень много олимпийцев по духу



АЛЕКСЕЙ СОКОЛОВ
Заместитель генерального директора «Ингосстраха», руководитель Штаба проекта «Сочи 2014»

 У всех кандидатов очень разные истории и судьбы.
 Например, есть кандидат – отец 4-х детей, причем один ребенок в семье – инвалид, другой – усыновлен. Все занимаются спортом. Этот кандидат – дважды обладатель звания образцового отца города Перми, он создал одну из лучших детских киностудий России, его фильмы получили в общей сложности 339 наград.

А вот другая история: Александр из Смоленска. С юных лет он занимался спортом: самбо, дзюдо, бокс. Но в 17 лет разбился на мотоцикле – перелом позвоночника, человек оказался прикован к инвалидной коляске. Эта трагедия не сломила дух Александра, он начал у себя дома тренировать ребят. В

конце 90-х основал спортивный клуб. Затем окончил институт физической культуры по специальности «дзюдо». Сейчас работает тренером по боксу. И таких олимпийцев – олимпийцев по духу – в России очень много, и каждый из них достоин почетного звания Олимпийского факелоносца.

ящей Эстафете Олимпийского огня. Затем слово взял заместитель генерального директора «Ингосстраха», руководитель Штаба проекта «Сочи 2014» Алексей Соколов. Он рассказал гостям пресс-конференции о критериях отбора кандидатов. В частности, заявки принимались от россиян и граждан других государств, достигших 14-летнего возраста и находящихся в России на законных основаниях. Факелоносцами могли стать те, кто активно занимается спортом, ведущие здоровый образ жизни, демонстрирующие приверженность олимпийским идеалам и разделя-



Факельное шествие – одно из самых ярких моментов Олимпиады-80.

выделить еще и групповые слоты: команды факелоносцев от 4 до 10 человек, несущих факел вместе и передающих его друг другу. Среди желающих выступить командой много неординарных, силь-

ных, увлеченных людей. Это сотрудники крупных промышленных предприятий, учащиеся школ, ветераны боевых действий. В одну из команд вошли члены



«Звезды» мероприятия – факелы прошедшей и грядущей Олимпиад.

радиоклуба, среди которых как именитые радиоспортсмены, так и юные будущие рекордсмены. Кроме того, в рядах коллективных факелоносцев «Ингосстраха» бу-

дут и известные люди: актеры, профессиональные спортсмены, и даже космонавт, Герой Советского Союза.

Еще об одной категории факелоносцев рассказала другая участница майской пресс-конференции, директор благотворительного фонда «Подари жизнь» Екатерина Чистякова:

- Мы благодарны «Ингосстраху» и Оргкомитету «Сочи 2014» за то, что подопечные нашего фонда получили реальный шанс нести Олимпийский огонь. Среди кандидатов есть обладательница золота на Кубке Европы по триатлону, призер международных соревнований по тхэквондо, победительница соревнований по плаванию на II Международных Олимпийских играх для детей, перенесших онкологические заболевания, и медалисты Всемирных игр победителей, проводимых фондом «Подари жизнь». Но самая главная победа в жизни этих детей - это победа над раком. Как и в спорте, в борьбе с тяжелой болезнью нужны воля, сила духа и непоколебимая вера в успех. Участие наших подопечных в Эстафете поможет всем тем, кто столкнулся с этой страшной болезнью, поверить в свое выздоровление.

Эстафета начнется 7 октября 2013 года – в этот день первые из 14 тысяч факелоносцев пронесут факел по улицам Москвы. Примерить на себя эту роль в какой-то степени смогли гости майской пресс-конференции. На мероприятии продемонстрировали раритетный факеллетних Олимпийских игр 1980 года и факел Олимпийских игр в Сочи. В завершение встречи каждый желающий смог подержать их в руках, сфотографироваться и представить себя в роли факелоносца.



ющие основные ценности «Ингосстраха»: инновации, надежность, традиции и федерализм. В страховую компанию обращались самые разные люди: школьники и студенты, пенсионеры, служащие, спортсмены, люди с инвалидностью и другие. Люди всех возрастов и профессий боролись за почетное право нести Олимпийский огонь: известные спортсмены, заслуженные учителя и тренеры, воспитавшие не одно поколение чемпионов, ветераны труда, герои России, паралимпийцы, многодетные отцы и матери. Немало было и тех, кто принимал участие в организации и проведении Олимпиады-80, что очень символично и демонстрирует преемственность и продолжение российской спортивной традиции.

Интересных, ярких, содержательных обращений от граждан было так много, что сделать выбор оказалось очень непросто. Поэтому компания обратилась в Оргкомитет «Сочи 2014» с просьбой

На пресс-конференции каждый смог почувствовать себя факелоносцем.

Даешь молодежь

У ЧЕМПИОНАТ МИРА ПО ХОККЕЮ С ШАЙБОЙ СРЕДИ ЮНИОРОВ ПРОШЕЛ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ «ИНГОССТРАХА»



«Ингосстрах» поддержал Чемпионат мира по хоккею с шайбой среди юниоров и застраховал гражданскую ответственность Оргкомитета «Сочи 2014», а также ответственность Международной Федерации хоккея с шайбой (IIHF) как устрочителей зрелищных спортивных мероприятий. По полису покрывался вред, причиненный посетителям,

омпания «Ингосстрах» выступила спонсором Чемпионата мира по хоккею с шайбой среди юниоров до 18 лет, который проходил с 18 по 28 апреля 2013 года в Сочи. В нем приняли участие 10 национальных сборных команд США, Швеции, Канады, Финляндии, России, Германии, Чехии, Швейцарии, Латвии, Словакии.



Чемпионат мира стал первым международным соревнованием в Ледовом дворце «Большой» и на Ледовой арене «Шайба», а также завершающим тестовым мероприятием сезона 2012–2013, который проводится Оргкомитетом «Сочи 2014» в преддверии XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014.

прохожим, другим лицам в результате пожара, возникшего при использовании электроосветительных или электро- и газонагревательных приборов, взрыва газа, механических повреждений используемого при проведении мероприятий оборудования и средств транспорта и многих других неприятностей.

Ответственность Международной Федерации хоккея с шайбой была застрахована в «Ингосстрахе» с лимитом 10 млн долларов, ответственность Оргкомитета «Сочи 2014» – с лимитом 250 млн долларов (действие полиса распространяется на всю деятельность, связанную с подготовкой и проведением Олимпиады).

СПРАВКА «ИНГОССТРАХ REPORT»

В преддверии Игр-2014 в статусе партнера «Ингосстрах» поддержал ряд других чемпионатов в рамках тестовых соревнований в Сочи:

- → ВЫСТУПИЛ ОФИЦИАЛЬНЫМ СТРА-ХОВЩИКОМ КУБКА ЕВРОПЫ ПО ФРИ-СТАЙЛУ, КУБКА ЕВРОПЫ ПО СНОУБОР-ДУ, КУБКА МИРА ПО ГОРНОЛЫЖНОМУ СПОРТУ СРЕДИ МУЖЧИН И ЖЕНЩИН. Застраховал ответственность орга-НИЗАТОРОВ СОРЕВНОВАНИЙ.
- → ЗАСТРАХОВАЛ 135 УЧАСТНИКОВ СЕРТИФИКАЦИИ санно-бобслейной трассы в Красной Поляне, включая спортсменов, тренеров, судей и представителей федераций, участвующих в гомологации трассы, на общую страховую сумму 68 млн евро.
- → ЗАСТРАХОВАЛ МЕЖДУНАРОДНУЮ ТРЕНИРОВОЧНУЮ НЕДЕЛЮ ПО САННОму СПОРТУ, а Также соревнования ПО Прыжкам на лыжах с трамплина.

Компенсация падения

► КОРЕЙСКАЯ СПОРТСМЕНКА ПОЛУЧИЛА ОТ «ИНГОССТРАХ-ЖИЗНЬ» 75 ТЫСЯЧ ЕВРО

5 по 14 ноября 2012 года в Сочи проходила Международная тренировочная неделя, которая носила несоревновательный формат. Для спортсменки сборной Республики Корея участие в мероприятии обернулось травмой – она получила перелом стопы.

Опробовать санно-бобслейную трассу в преддверии XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014



года смогли в общей сложности более 130 саночников из 26 стран мира. Каж-

Страховую защиту по рискам «травма», «госпитализация в результате несчастных случаев и болезней», «инвалидность в результате несчастного случая», «смерть в результате несчастного случая» обеспечивала дочерняя компания «Ингосстраха» – «Ингосстрах-Жизнь». В марте 2013 года она выплатила травмированной корейской спортсменке страховое возмещение в размере 75 тысячевро.

дый из спортсменов был застрахован.

Первый в космосе

→ ОТКРЫТИЕ ПАМЯТНИКА ЮРИЮ ГАГАРИНУ В ЛОНДОНЕ И СЪЕМКИ ФИЛЬМА О ЛЕГЕНДАРНОМ КОСМОНАВТЕ ПРОШЛИ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ «ИНГОССТРАХА»

марте в Лондоне, рядом с нулевым меридианом, в Королевской обсерватории установили памятник Юрию Гагарину. Спустя месяц в России состоялся предпремьерный показ фильма о судьбе великого космонавта. Оба эти мероприятия прошли при поддержке страховой компании «Ингосстрах».



Памятник открыли ко дню рождения Юрия Гагарина. Этот проект реализован в рамках сотрудничества «Ингосстраха» с Международной ассоциацией участников космической деятельности (МАКД), членом которой он является с 2012 года. Дату и место установки монумента Роскосмос, МАКД и Британский общественный совет выбрали не случайно: памятник возвышается на холме, с которого хорошо видны Лондон и Темза. Выступивший на церемонии открытия заместитель руководителя Роскосмоса Виталий Давыдов подчеркнул, что нулевая отметка и нулевой меридиан всегда считались точкой отсчета многих великих открытий и достижений людей, а полет Юрия Гагарина положил начало новой эры достижений человеческой цивилизации – эры покорения космоса. По словам вице-президента «Ингосстраха» Александра Подчуфарова, появление памятника Юрию Гагарину в Лондоне еще раз доказывает, что стремление человека к освоению космоса и познанию Вселенной не имеет границ.

– В XX веке, вырвавшись в космос, мы обрели планетарное и космическое сознание. Мы преодолели страх и незнание, – отметил г-н Подчуфаров. – Именно поэтому компания «Ингосстрах», которая сейчас является одним из лидеров на российском рынке страхования космических рисков, с радостью поддержала установку монумента в память о нашем соотечественнике, который



совершил настоящий прорыв, первым покорив космическое пространство.

12 апреля навсегда останется в мировой памяти благодаря полету Юрия Гагарина. К этой знаменательной дате кинокомпания «Кремлин Филмз» при поддержке «Ингосстраха» выпустила художественный фильм о великом космонавте. Это история об обычном парне,



попавшем в необычные обстоятельства, о человеке, которому было предначертано судьбой первым шагнуть в космос. 12 апреля 2013 года прошел предпремьерный показ фильма, этим летом картина выходит на широкий экран.



Союз с шайбой

КОМПАНИЯ «ИНГОССТРАХ-ЖИЗНЬ» ЗАСТРАХОВАЛА РОССИЙСКИХ ХОККЕИСТОВ

едерация хоккея России и «Ингосстрах» начали сотрудничать еще 7 лет назад. В этом году дочерняя компания страховщика – «Ингосстрах-Жизнь» подписала новый договор.

В сезоне 2012/2013 страховая компания «Ингосстрах-Жизнь» обеспечит игроков мужской сборной РФ по хоккею с шайбой, а также игроков молодежной сборной круглосуточной страховой защитой во время их участия в учебно-тренировочных сборах и в международных соревнованиях, а также во время следования до мест их проведения и обратно. Подписанный страховой договор будет действовать в течение 1 года. В покрытие включены такие риски, как смерть в результате несчастного случая или болезни, инвалидность в результате несчастного случая, травма, хирургическая операция в результате несчастного случая.

ДЕЛО В 6 МИФОВ СТРАХОВАНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ РЕСТОРАТОРОВ В КУСа

кусная еда, уютная обстановка, вежливые официанты – основа ресторана. В этот список можно включить и страховую защиту. Ее все чаще покупают владельцы заведений, желающие в случае неприятностей сохранить деньги и репутацию. Спрос на страхование растет, а вместе с ним – и число заблуждений. Развенчать мифы о страховании ответственности рестораторов мы попросили заместителя начальника управления страхования ответственности «Ингосстраха» Дмитрия Шишкина.



ДМИТРИЙ ШИШКИН: В страховании именно нюансы договора определяют, насколько полноценной будет страховая защита конкретного ресторана или кафе.



Часто можно услышать, что в ресторанном бизнесе ничего плохого не происходит. Мол, изредка картину благополучия портят мелкие недоразумения - с кем не бывает. Но достаточно пробежаться по заголовкам статей в ленте новостей, чтобы понять: серьезные неприятности в этой отрасли - распространенное явление. «Пожар в московском ресторане "Две палочки"», «Глыба льда упала на ребенка по вине владельцев ресторана», «В Екатеринбурге в сети "Сушкоф" отравились роллами 12 человек» - об этих резонансных событиях узнала вся страна. Происшествий, которые остаются «за кадром», в десятки раз больше. По статистике «Ингосстраха», наибольшие убытки терпят рестораны, расположенные в жилых домах. Сейчас почти все гастрономические заведения используют на кухне газ - это дешевле электричества. Неумелое обращение с плитой, нарушение правил безопасности или простое стечение обстоятельств – в результате сотрудники не успевают оглянуться, а ресторан объят огнем. И если при пожаре еще есть шанс вовремя потушить пламя и ограничиться небольшими

потерями, то от взрыва газа всегда страдает имущество третьих лиц, а значит, убытки будут ощутимыми. В ресторанах, действующих в торговых центрах, где лучше следят за безопасностью, взрывы и пожары случаются гораздо реже. Зато вероятность протечек – выше. И не стоит забывать, что если отравится посетитель, официант обольет гостя горячим кофе, а шлагбаум приземлится на капот машины посетителя – за все это тоже будет нести ответственность собственник ресторана. И лучше, если у него будет страховой полис.

2 н

Нет смысла вникать в детали страхового договора

Детали важны в любом деле. Повар забыл добавить шепотку соли, и блюдо уже не то. В страховании именно нюансы договора определяют, насколько полноценной будет страховая защита конкретного ресторана или кафе. Например, если застраховать только деятельность ресторана при эксплуатации помещения, то протечка в туалете будет считаться страховым случаем – страховщик компенсирует убытки. Но если залив произошел из-за поломки кухонного оборудования, то в выплате откажут. Все потому, что оборудование нужно страховать отдельно, причем на особых условиях. Чаще всего виновниками потопа становятся машины, с помощью которых готовят кофе и разливают газированные напитки. Их, как правило, рестораны берут в аренду. В договоре аренды указывается, что обслуживает оборудование не ресторан, а третье лицо. Страховой полис защищает финансовые интересы собственника ресторана, а не компании, которая установила машину и предоставила сервисные услуги. Соответственно, когда что-то происходит (обычно разрываются шланги, подводящие к оборудованию воду, и заливаются арендаторы с нижних этажей), выясняется, что страховшик не может компенсировать потери клиента. Чтобы этого не случилось, нужно на этапе заключения договора страхования отдельной строкой прописать пункт о страховании машин, за которые формально ресторан ответственности не несет. Также стоит застраховать деятельность заведения при оказании услуг общественного питания. Тогда полис покроет убытки, связанные с ошибками в облуживании. В частности, страховщик выплатит возмещение пострадавшим, если официант, например, обольет посетителя горячим кофе или нечаянно



разобьет пепельницу и ее осколок попадет гостю в глаз. Стоит отметить, что в случаях с отравлениями этот пункт в договоре не действует. Чтобы полис покрывал такие убытки, нужно застраховать не только гражданскую ответственность ресторатора, но и ответственность товаропроизводителя. полис в полной мере защитит компанию от потерь и инсинуаций недобросовестных страховщиков. Даже если ресторан не входит в эту федерацию, он всегда может использовать ее наработки. Это будет полезно для бизнеса, в том числе для его страховой защиты. Если вам все-таки требуется уникальное решение,

В «Ингосстрахе» полис страхования ответственности ресторатора стоит 15 тысяч рублей в год. То есть в месяц страховая защита обойдется в 1200 рублей – для ресторана это пара чеков в день.

Еще один момент касается отдельно стоящих ресторанов. В этом случае важно застраховать деятельность ресторана при эксплуатации не только помещения, но и здания. Стоит упомянуть и о парковке. В итоге, если что-то случится с машиной клиента, полис покроет убытки.

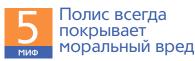


При оформлении страховой защиты не стоит вновь изобретать велосипед, есть уже проверенные решения. Так, в нашей стране Федерация рестораторов и отельеров разрабатывает единые правила ведения бизнеса. Она также работает со страховым сообществом: совместно с Всероссийским союзом страховщиков были созданы правила страхования и стандартные покрытия, учитывающие нюансы ресторанной индустрии. Такой

обращайтесь к страховщику. Например, «Ингосстрах» всегда может предложить и разработать страховое покрытие, учитывающее все аспекты деятельности любого ресторатора.



В «Ингосстрахе» полис страхования ответственности ресторатора стоит 15 тысяч рублей в год. То есть в месяц страховая защита обойдется в 1200 рублей – для ресторана это пара чеков в день. С помощью такого полиса собственник заведения может обезопасить себя от всевозможных убытков. «Ингосстрах» выплатит возмещение, если по вине ресторана пострадают арендаторы, жильцы, гости, прохожие, – не важно, что стало причиной неприятной ситуации: огонь, вода, сосулька или плохое качество продукции.



Стандартный полис исключает выплаты за моральный ущерб. Но при желании можно сделать так, что и это возмещение страховщик возьмет на себя. Достаточно добавить в договор отдельный пункт. Максимальный лимит за моральный ущерб установите 1 млн рублей: переплачивать за большее смысла нет. Российские суды, рассматривая подобные претензии, присуждают пострадавшим в среднем 40–50 тысяч рублей, иногда – 100–200 тысяч рублей. Учитывая это, 1 млн рублей на год должно хватить. К стоимости полиса дополнительное покрытие прибавит еще 3–5 тысяч в год.

Принять вину – укрепить репутацию

После события первым делом нужно предпринять меры по уменьшению ущерба. То есть, если из трубы хлещет фонтан, сначала вызывайте сантехника или перекрывайте воду. Затем – звоните страховщику. Такая спешка обусловлена не только выполнением условий договора. Просто у страховой компании больше опыта по работе с разными претензиями. И чем раньше вы позвоните ей, тем больше вероятность, что удастся снизить сумму убытка, а в случае потребительского экстремизма – грамотно отклонить претензию. Да и само урегулирование страхового случая пройдет быстрее. До приезда эксперта страховой компании и выяснения всех обстоятельств инцидента не стоит сразу соглашаться, что неприятность случилась по вашей вине. После произошедшего случая при составлении всевозможных актов необходимо обязательно зафиксировать, что и как было, но брать на себя ответственность не нужно. Только экспертиза и независимая оценка подтвердит - виноваты вы или нет. Та же труба, которая стала причиной затопления арендаторов, может находиться на территории ресторана, но принадлежать торговому центру. А значит, за залив отвечает уже не владелец заведения, а собственник торгового комплекса. В любом случае, если что-то непонятно, задавайте вопросы страховщику. Эксперт прокомментирует их, даст толковый совет - такая поддержка позволит избежать недоразумений и сохранить спокойствие.



Спутник на дне

№ «ИНГОССТРАХ» ВЫПЛАТИЛ 10 МЛН ДОЛЛАРОВ ЗА УПАВШИЙ В ТИХИЙ ОКЕАН КОСМИЧЕСКИЙ АППАРАТ INTELSAT 27

омпания «Ингосстрах» направила крупнейшей международной организации спутниковой связи Intelsat Satellite LLC компенсацию в размере 10 млн долларов. Эта сумма покрыла убытки, связанные с гибелью спутника Intelsat 27.

Космический аппарат Intelsat 27 должен был пополнить космическую группировку, в которую входит более чем 50 телекоммуникационных спутников. Пуск ракеты-носителя «Зенит-ЗSL» с телекоммуникационным спутником был произведен 1 февраля 2013 года. Вско-

ре после старта произошло аварийное отключение двигателей первой ступени ракеты-носителя, в результате оба аппарата упали в Тихий океан.

«Ингосстрах» выплатил Intelsat Satellite LLC страховое возмещение в размере 10 млн долларов, компенсировав убытки компании. Таким образом, страховщик полностью выполнил свои обязательства перед клиентом, в очередной раз подтвердив свою надежность и верность принципу «"Ингосстрах" платит всегда».

Отметим, что страхованием иностранных космических проектов в рамках международного страхового пула La Reunion Spatiale компания «Ингосстрах» занимается с 1989 года. За это время ее клиентами были SES Astra, Intelsat Ltd, Eutelsat Communications, Telesat, ViaSat Inc.; накоплен серьезный опыт заключения договоров страхования и урегулирования убытков, сформирована высокопрофессиональная команда, получившая признание на международном рынке. «Ингосстрах» стал первой и единственной российской страховой компанией, которая приняла участие в страховании космического аппарата Intelsat 27.

Координацией данного размещения занимался один из ведущих международных брокеров AON, который уже более 10 лет сотрудничает с OCAO «Ингосстрах» и акцептовал его участие в качестве прямого страховщика в международных космических проектах.

Погода подвела

РОССИЙСКИЕ АГРАРИИ КОМПЕНСИРОВАЛИ СВОИ УБЫТКИ С ПОМОЩЬЮ ПОЛИСА «ИНГОССТРАХА»

мае за гибель или недобор урожая «Ингосстрах» выплатил возмещение трем растениеводческим предприятиям. Свои потери компенсировали аграрии из Курской, Воронежской и Тамбовской областей.

Сельхозпроизводитель из Тамбовской области получил от страховщика 13,5 млн рублей. Эта сумма покрыла убытки, связанные с недобором урожая

озимой пшеницы. Страховым событием стало выпревание посевов в марте 2012 года. Урожай агрофирмы, расположенной в Рамонском районе Воронежской области, погиб в результате засухи в апреле-мае и градобития в июне 2012 года. Местный филиал «Ингосстраха» компенсировал ущерб, выплатив клиенту более 4,8 млн рублей. Еще 1,4 млн рублей страховщик направил курскому фермеру, посевы озимой пшеницы которого пострадали из-за непогоды.



«Ингосстрах» традиционно уделяет большое внимание развитию сети продаж. Было ясно, что на севере Москвы не хватает большого универсального офиса компании. К поиску здания и его обустройству отнеслись со всей ответственностью. Новый офис расположен в шаговой доступности от станции метро «Войковская». Возле здания имеется парковка, также предусмотрен специальный пандус для клиентов с

детскими колясками и людей в инвалид-

Экскурсию по новому офису провел начальник управления маркетинга «Ингосстраха» Вадим Юрко. Он подчеркнул, что решить всевозможные вопросы, связанные со страхованием, здесь мож-

но быстро и в комфортных условиях:

– В компанию «Ингосстрах» все чаще приходят семьями, особенно в выходные. Поэтому мы постарались сделать



Новый офис расположен в шаговой доступности от станции метро «Войковская».

Теплый север

> «ИНГОССТРАХ» ОТКРЫЛ ФЛАГМАНСКИЙ ОФИС НА СЕВЕРЕ МОСКВЫ

Commence of the commence of th

Здесь можно получить профессиональную консультацию, приобрести полис и урегулировать страховой случай.

так, чтобы в новом офисе было хорошо

ных креслах.

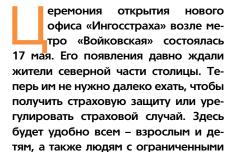
Церемония открытия. Глава «Ингосстраха» Александр Григорьев (справа) перерезает ленточку.

ствах офиса рассказал и генеральный директор «Ингосстраха» Александр Григорьев, который 17 мая приехал на торжественную церемонию открытия.

Пока взрослые покупают полис, дети могут провести время в детском уголке.

всем. В частности, для детей мы оборудовали детский уголок. Для взрослых установили стильную эргономичную мебель, по своему удобству напоминающую домашнюю.

В новом офисе можно заключить договор страхования, внести изменения в договор, продлить срок его действия, а также урегулировать страховой случай. Получив профессиональную консультацию экспертов компании «Ингосстрах», клиенты могут на месте оформить договоры каско, ОСАГО, ДСАГО, «Зеленую карту», застраховать свое имущество, приобрести полис страхования выезжающих за рубеж, заявить о страховом случае. Оплатить полис клиенты могут как наличными, так и банковской картой.



Новый офис по адресу Старопетровский проезд, д.11, корп.1 начал свою работу чуть раньше официального открытия. Первые посетители смогли оценить его преимущества уже в начале мая. Современный, просторный, удобно расположен – отмечают все, кто приходит сюда. Об этих достоин-

возможностями.

17



Метро, завод и лифт

→ К НАЧАЛУ 2013 ГОДА В СТРАНЕ ТОЛЬКО 67,9% ОПАСНЫХ ОБЪЕКТОВ НАХОДИЛОСЬ ПОД СТРАХОВОЙ ЗАЩИТОЙ

2012 году после вступления в силу закона №225-ФЗ «Ингосстрах» застраховал более 15 тысяч опасных объектов, действующих в России. Основная часть – это крупные промышленные предприятия химической, металлургической, горнорудной, пищевой и сельскохозяйственной отраслей. Под страховой защитой страховщика находятся и небольшие организации: котельные, системы газопотребления и газоснабжения, АЗС, склады горюче-смазочных материалов, нефтебазы и другие.

Как отметил заместитель начальника управления страхования ответственности «Ингосстраха» Андрей Копыток, главным итогом 2012 года можно считать получение реальных выплат потерпевшими в различных авариях, причем в качественно новых размерах. Как известно, за 2012 год в России произошло около 550 аварий, в которых 310 человек погибли, более 450 причинен вред здоровью. «Ингосстрах» в 2012 году выплатил



компенсации семьям погибших шахтеров, крановщика. Кроме того, направил возмещение людям, пострадавшим во время аварийной остановки эскалатора в Московском метрополитене, а также в результате отказа тормоза лифта в одном из торговых центров столицы.

В 2013 году страховщик продолжает активную работу на рынке обязательного страхования опасных производственных объектов. В частности, в мае «Ингосстрах» вновь застраховал Московский метрополитен: компания победила в конкурсе на право заключения государственного контракта по обязательному

страхованию гражданской ответственности владельца опасного объекта. Всего оформлено 98 полисов на общую страховую сумму более 1 млрд рублей.

Также в мае «Ингосстрах» застраховал ответственность крупнейшего металлургического предприятия Удмуртии — «Ижсталь». Компания заключила с промышленным гигантом договоры обязательного страхования гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии. Общий лимит ответственности составляет 625 млн рублей. На сумму 215 млн рублей была застрахована ответственность другого местного предприятия — Ижевского электромеханического завода «Купол».

Под страховой защитой «Ингосстраха» также находятся опасные объекты в республиках Хакасия и Адыгея. В частности, филиал компании в Абакане застраховал имущество Таштыпского дорожного ремонтно-строительного управления. Общая страховая сумма составила 40 млн рублей. А филиал «Ингосстраха» в Майкопе одержал победу в конкурсе на право заключения государственного контракта по обязательному страхованию гражданской ответственности Министерства внутренних дел по Республике Адыгея за причинение вреда в результате аварии на опасных объектах.

СПРАВКА «ИНГОССТРАХ REPORT»

Итоги 2012 года:

обязательное страхование гражданской ответственности владельцев ОПО

- → СВЫШЕ 9 МЛРД РУБЛЕЙ ОБЪЕМ российского рынка обязательного страхования опасных объектов.
- → 67,9% ОПАСНЫХ ОБЪЕКТОВ В РОССИИ НАХОДИТСЯ ПОД СТРАХОВОЙ ЗАЩИТОЙ.
- → **4**-Е МЕСТО ЗАНИМАЕТ «ИНГОССТРАХ» на рынке обязательного страхования ОПО, его доля рынка 8%.
- → БОЛЕЕ 15 ТЫСЯЧ ОПАСНЫХ ОБЪ-ЕКТОВ застраховал «Ингосстрах» в 2012 году.
- → около 850 млн рублей собрал «Ингосстрах» по страхованию гражданской ответственности владельцев опасных объектов в 2012 году.

Идеальная картина

▶ РОССИЙСКИЕ МУЗЕИ ПРЕДПОЧИТАЮТ СТРАХОВАТЬ ШЕДЕВРЫ В «ИНГОССТРАХЕ»

есной «Ингосстрах» застраховал сразу несколько выставок. Под страховой защитой компании оказались экспонаты, выставленные в музеях Японии и России.

В частности, «Ингосстрах» застраховал работы юных художников Школы акварели Сергея Андрияки. Живописные картины будут представлены на Международном фестивале искусств в Токио "The International High School Arts Festival 2013". Мероприятие продлится с 26 июня по 7 июля

2013 года и объединит около 10 тысяч молодых мастеров со всего мира.

Под страховой защитой «Ингосстраха» оказался еще один крупный проект «Рожденная в СССР. Год 1978», кото-



рый был приурочен к празднованию 35-летнего юбилея Государственного выставочного зала «Галерея Нагорная». Другую выставку – «Окно в Европу. Искусство Голландии, Фландрии и Бельгии XVII–XIX веков» – организовали в рамках Года Нидерландов в России. Она прошла в Екатеринбургском музее изобразительных искусств. Под страховой защитой филиала «Ингосстраха» в Екатеринбурге оказались более 70 произведений живописи, графики и декоративно-прикладного искусства из музейных коллекций Екатеринбурга, Омска, Нижнего Тагила, Тюмени и Перми.



Кроме того, «Ингосстрах» застраховал в Рязанском художественном музее экспозицию гравированных портретов XVIII века. Проект приурочили к 400-летию Дома Романовых. Выставка включает 45 произведений известных русских граверов А. Зубова, Е.Чемесова, Г. Скородумова, а также иностранных мастеров, работавших в России. Выставка «Царь приехал» в Ярославском государственном историко-архитектурном и художественном музее-заповеднике также открылась в рамках юбилейных торжеств, посвященных 400-летию Дома Романовых.



Она посвящена путешествию в 1913 году семьи Николая II по городам Центральной России. Филиал «Ингосстраха» в Ярославле выступил партнером этой выставки, которую все желающие смогут посетить до 17 июля.

Строим вместе

→ «ИНГОССТРАХ» ЗАСТРАХОВАЛ ВЕДУЩЕГО ЗАСТРОЙЩИКА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ



илиал в Краснодаре застраховал строительномонтажные риски и ответственность перед третьими лицами Черноморской финансовой компании (BSFC). Договор на общую сумму более 961,5 млн рублей заключен с финансовостроительной группой «Юг», входящей в состав холдинга BSFC.

Программа страхования действует в рамках проекта по возведению трехсекционных многоквартирных жилых домов общей площадью более 40 тысяч м² в микрорайоне Солнечный в Краснодаре. Страховой полис предусматривает защиту объектов строительно-монтажных работ «от всех рисков».



«Ингосстрах» компенсирует убытки, возникшие в результате пожара, взрыва, удара молнии, оседания и просадки грунта, обвала, оползня, ошибок монтажа и проектирования, падения поднимаемых грузов, блоков и частей, аварий инженерных сетей и т.д. Также в программу входит страхование ответственности за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу третьих лиц при строительномонтажных работах.



Главное наше богатство –

→ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД СБОРЫ «ИНГОССТРАХА» В ПОВОЛЖЬЕ ВЫРОСЛИ ПОЧТИ В 2 РАЗА



2012 году на рынке Поволжья действовало 176 страховых компаний. Их общие сборы за отчетный период увеличились на 17% и составили 79,8 млрд рублей. Из пятерки лидеров филиалы «Ингосстраха» продемонстрировали наибольший прирост сборов в 74%. Этот показатель более чем в 6 раз опережает рост рынка. О секретах работы филиалов рассказывает директор Приволжского регионального центра компании Валентина Кочкина.

сутствует в пяти республиках Поволжья: Татарстане, Башкортостане, Мордовии, Чувашии и Марий Эл. А это значит, что нам необходимо знать и учитывать в работе национальные традиции и культурные ценности народов.

НЕПРЕХОДЯЩИЕ ЦЕННОСТИ

- Валентина Георгиевна, сколько филиалов «Ингосстраха» работает в Поволжье?
- В зону ответственности Приволжского регионального центра входит 11 фили-

алов, 4 из них действует в городах-миллионниках: Казани, Нижнем Новгороде, Самаре, Уфе. В филиалах в 2012 году работало свыше 600 сотрудников и более 800 агентов. Регион у нас многонациональный. В частности, «Ингосстрах» при-

Каким образом?

■ Например, при ведении переговоров. Дипломатичность нужна везде, но в этих республиках особенно. В отдельных республиках, таких как Татарстан и Башкортостан, есть национальные праздники, которые объявлены правительствами

ВАЛЕНТИНА КОЧКИНА:

За последние годы филиалы Приволжского регионального центра принципиально изменили положение компании на местном рынке. «Ингосстрах» стал в регионе одним из безусловных лидеров.

республик выходными днями. Мы также учитываем это при организации работы филиалов.

■ С какими итогами закончил ваш региональный центр 2012 год?

■ За последние годы филиалы Приволжского регионального центра принципиально изменили положение компании на местном рынке. «Ингосстрах» стал в регионе одним из безусловных лидеров, поднявшись в рейтинге страховщиков с 7-го места в 2010 году до 2-го в 2012-м. По сравнению с 2011 годом сборы филиалов центра в 2012 году вы-

росли практически в 2 раза и превысили 4 млрд рублей. Наибольший вклад внес филиал в Нижнем Новгороде, 2-е место по объемам страховой премии занимает Казань, третье - Самара: в 2012 году они собрали 957 млн рублей и 748,6 млн рублей соответственно. «Ингосстрах» в Поволжье входит в число лидеров в автостраховании, занимая 2-е место в регионе. Филиал в Нижнем Новгороде занимает 1-е место по каско и 2-е место по ОСАГО. Отдельные филиалы также лидируют по определенным линиям бизнеса. Например, «Ингосстрах» в Саратове занимает 2-е место по ДМС с долей рынка 11%, в Нижнем Новгороде - 3-е место с долей рынка 8%, в Чебоксарах у нас 2-е место по страхованию грузов с долей рынка в 14,5%, в Йошкар-Оле мы лидируем по страхованию имущества юридических лиц – занимаем 28% рынка.

Что позволило добиться таких результатов?

■ Главное наше богатство – это люди. Такие успехи стали возможны благодаря работе сотрудников филиалов и регионального центра, которые понимают стоящие перед ними задачи. Команда менеджеров трудится как единый коллектив

со здоровой конкуренцией, как коллектив, умеющий радоваться успехам своих коллег и делиться эффективным опытом и технологиями управления. Для меня ключевые качества в коллегах – инициатива и ответственность. Если человек не проявляет инициативу, то вряд ли добьется результатов. При этом, если он не берет на себя ответственность, то может сколько угодно быть инициативным, но результата тоже не будет. Именно эти качества позволили руководителям до-

СПРАВКА «ИНГОССТРАХ REPORT»

Необычные договоры Приволжского регионального центра

→ ФИЛИАЛ В ПЕНЗЕ по благословлению Владыки Пензенского и Кузнецкого Вениамина застраховал более 100 храмов в области. Страховщик уже урегулировал два заявленных убытка. В частности, выплатил 5 млн рублей за сгоревший храм – исторический памятник, построенный в 17 веке. Также компенсировал потери, связанные с повреждением купола другого храма в результате ураганного ветра.

→ ФИЛИАЛ В УЛЬЯНОВСКЕ заключил договор страхования ответственности перевозки ядерных веществ из Венгрии в Россию на основании условий Венской конвенции о гражданской ответственности за ядерный ущерб от 1963 года. В основу полиса легли правила страхования, утвержденные Российским ядерным страховым пулом, участником которого является «Ингосстрах». Лимит ответственности рассчитывался, исходя из стоимости тройской унции по курсу доллара от 1963 года.

→ ФИЛИАЛ В САМАРЕ оформил два полиса по страхованию гражданской ответственности устроителя зрелищных, спортивно-оздоровительных, культурных и общественных мероприятий. Под страховой защитой оказались интересы организаторов концертов групп Scorpions и Radfoo of LMFAO.

Регион у нас многонациональный. «Ингосстрах» присутствует в Татарстане, Башкортостане, Мордовии, Чувашии и Марий Эл. Нам важно учитывать в работе национальные традиции и культурные ценности народов.



разговор | с Валентиной Кочкиной



Для меня ключевые качества в коллегах – инициатива и ответственность. Если человек не проявляет инициативу, то вряд ли добьется результатов. При этом, если он не берет на себя ответственность, то может сколько угодно быть инициативным, но результата тоже не будет.

биться изменения положения на рынке и завоевать авторитет не только личный, но и самое главное – нашей компании. А отсюда – заметный рост доверия клиентов к «Ингосстраху». Профессиональное использование передовых технологий компании позволило нам обеспечить высокий уровень сервиса при обслуживании клиентов.

Но это не значит, что у нас все легко и просто. Конечно, есть и определенные трудности в работе. Одной из самых главных является серьезная убыточность в ряде субъектов Приволжского федерального округа по ОСАГО. По данным статистики, несколько наших регионов находятся в зоне, где уровень выплат по ОСАГО - один из самых высоких в России. Первое место в РФ по соотношению выплат к премии – в Ульяновской области (82%), третье - в Республике Мордовия (74%), пятое место в Пензенской области (68%) и седьмое – в Кировской области (64%). Для сравнения – средний уровень выплат по России составил в 2012 году 51%.

С ПОЗИЦИИ СИЛЫ

■ Какие планы у Приволжского регионального центра на этот год?

Перед нами стоят очень серьезные задачи. Главная из них – улучшение показателя рентабельности по розничному бизнесу. В приоритете остается и развитие страхования имущества физических лиц.

Что касается корпоративных видов страхования, то мы намерены укрепить позиции на рынке, а в некоторых регионах — завоевать их. В этом мы видим потенциал роста доли компании в регионе. Основные направления развития: наращивание сборов по классическим огневым видам страхования, добровольному и обязательному страхованию ответственности и страхованию грузов.

ДИНАМИКА СБОРОВ ПРЕМИИ

(Приволжский региональный центр)



Для усиления положения по ДМС будем работать над повышением качества управления и профессионализма сотрудников отделов ДМС, отвечающих за продажи и проведение экспертиз. Тесное взаимодействие с тремя существующими медицинскими центрам «Будь Здоров» в Казани, Саратове, Уфе, а также с новой открывающейся в июне клиникой в Нижнем Новгороде поможет нам добиться поставленных задач как по увеличению доли рынка, так и по улучшению рентабельности.

ТВОРИТЬ ДОБРО

- Уже третий год «Ингосстрах» реализует в Нижегородской области социальный проект «Новая деревня», которым вы руководите. Расскажите об этом подробнее.
- Цель проекта поддержать районы, пострадавшие от лесных пожаров летом 2010 года. В частности, с 2011 года мы помогаем жителям сгоревших деревень Выксунского муниципального района. Причем «Ингосстрах» не просто выделяет средства: мы встречались с населением, изучали их потребности, обсуждали проблемы с руководством администрации района. Наверное, поэтому все наши инициативы нашли отклик в душах людей. Сегодня «Ингосстрах» в Выксунском районе воспринимают не просто как одну из организаций, оказавших им какую-то помощь. Как сказал один из пожилых людей на очередной нашей встрече с жителями села: «"Ингосстрах" в Выксе – это большой друг, который творит добро».

Одна из первых инициатив – поддержка Дома творчества села Верхняя Верея. Весной 2011 года «Ингосстрах» выделил средства для покупки мебели, бытовой техники, оборудования, различных принадлежностей для рисования. Оборудован опорный пункт полиции, находящийся на территории Дома творчества.

Затем компания приобрела две новые машины скорой помощи для Выксунской центральной районной больницы. По словам главного врача медучреждения, после этого увеличилось количество спасенных людей. Возможности больницы также расширились благодаря аппарату УЗИ класса Ассиvix V10, который мы подарили: это оборудование помогает врачам проводить раннюю диагностику заболеваний в кратчайшие сроки.

Кроме того, «Ингосстрах» приобрел четыре пожарные машины для трех районных поселений — Ближне-Песочное, Шиморское и Виля, а также комплекты противопожарного оборудования для добровольных пожарных дружин этих населенных пунктов.

Накануне нового учебного 2011 года компания закупила около 19 тысяч книг, которые пополнили фонд библиотек Выксунского района. «"Ингосстрах" подарил нам сказку», – восторженно говорили библиотекари, давно не видевшие столько

«Ингосстрахом» совместно с Федерацией хоккея России, а также совершили обзорную экскурсию по Москве, посетили музей страховщика.

В целом в новогодние и рождественские праздники мы не оставляем без внимания детей из населенных пунктов, пострадавших от пожаров, детей из детских домов, неблагополучных и многодетных семей. Мы ежегодно вручаем им подарки, а в прошлом году организовали поездку ребят на новогоднее представление в мэрию Москвы.

ное письмо губернатора Валерия Шанцева. В этот день мы также совместно с жителями района посадили аллею из 65 краснолистных дубов, которую назвали «Аллея "Ингосстраха"». Отмечу, что проект еще продолжается. В наших планах – строительство Дома культуры и творчества в селе Борковка.

СПРАВКА «ИНГОССТРАХ REPORT»

Валентина Кочкина

Родилась в поселке Вознесенское Горьковской области. Окончила Горьковский институт иностранных языков им. Н.А. Добролюбова.

→ После окончания института началась ее управленческая деятельность: освобожденная комсомольская работа, директор одной из ведущих школ города.

В 1993 году Валентина Георгиевна закончила аспирантуру Российской академии управления при Президенте РФ в Москве (ныне Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ).

После защиты диссертации на кафедре международных отношений и внешней политики России Валентина Кочкина вернулась в Нижний Новгород: ее пригласили в Волго-Вятскую академию государственной службы, которая готовит управленческие кадры для многих республик и областей Поволжья.

Сначала она возглавила учебно-методическое направление работы академии, а затем была избрана ученым советом деканом факультета управления.

За заслуги в области образования Валентина Георгиевна была удостоена награды «Почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации».

В 2006 году получила предложение возглавить Приволжский региональный центр «Ингосстра-

С августа 2011 года Валентина Кочкина также руководит проектом «Новая деревня». Среди ее увлечений музыка, театр, книги, фитнес.



Как сказал один из пожилых людей на нашей встрече с жителями села: «Ингосстрах» в Выксе – это большой друг, который творит добро».

новых изданий в сельских библиотеках. А в деревнях и селах, к счастью, жители разных возрастов ходят в библиотеки и читают книги!

Еще один подарок «Ингосстрах» сделал воспитанникам детско-юношеских спортивных школ Выксунского района. 35 юных спортсменов пригласили в Москву на хоккейный матч Россия – Финляндия турнира «Кубок Первого канала». Во время поездки, а это было перед Новым годом, ребята поболели за сборную команду России и посмотрели фотоэкспозицию, посвященную 65-летию отечественного хоккея, организованную

В 2012 году одним из самых значимых событий стало открытие в селе Борковка современного фельдшерско-акушерского пункта, построенного на средства «Ингосстраха». Несмотря на первый снег и достаточно холодную погоду, жители села - пожилые люди, ветераны, молодые мамочки с детьми в колясках - пришли на это мероприятие. И было видно, что мы сделали для людей действительно необходимое - им стала более доступна квалифицированная медицинская помощь. Это подтвердил и министр здравоохранения Нижегородской области Александр Карцевский, который вручил нашей компании благодарствен-



Вкругу семьи

→ ЗАБОТЫ И РАДОСТИ ДЕТСКОГО ВРАЧА КЛИНИКИ «БУДЬ ЗДОРОВ»



будь Здоров

клиники компанци Ингосстрах







9:00

Отец пытается уговорить 4-летнюю дочку сдать кровь на анализ.

- Я тоже в детстве боялся, а у тебя кровь возьмет крошечный аппаратик. Ты даже не почувствуешь...

Папа убирает волосы дочки за ушко, гладит по головке и аккуратно складывает в ее ладошку «взятку» - конфеты M&S. Это не помогает. Девочка плачет, просится домой.

К нам подходит старший врач детской клиники «Будь Здоров» Елена Ягунова. Присаживается рядом с пациенткой.

Местный хирург, выписывая меня, спросил, кем хочу стать.

Услышав, что педиатром, он одобрительно закивал: «Правильно! Дети никогда не обманывают».

– Наташа, ты же уже совсем большая! – восклицает доктор. – Я сейчас была у других мальчиков и девочек, они себя вели по-взрослому – ничего не боялись и не плакали.

Елена Борисовна что-то шепчет на ушко Наташе. Они переговариваются еще несколько минут, после чего девочка встает, берет руку отца.

- Домой? интересуется папа.
- Нет, кровь сдавать, отвечает дочь и тащит отца в процедурный кабинет.

Доктор провожает их с улыбкой. Она уверена, что педиатру важно быть не просто профессиональным врачом, но и грамотным психологом, причем знать психику детей разных возрастов.

- Родителями ребенок может манипулировать, - говорит Елена Ягунова. - А при сторонних людях он обычно стихает, не знает, как себя вести. И в это время можно что-то сделать, вызвать у него интерес к предстоящей процедуре или мероприятию.

О том, что она станет педиатром, Елена Борисовна знала с 6 лет. Ее бабушка была санитаркой в больнице и часто брала внучку на дежурства. В один из дней девочка заглянула в окно родильного дома, который стоял на территории медицинского городка. Увидев плачущих младенцев, она решила – буду детским врачом.

– Мне понравилась сама идея – помогать детям, – рассказывает доктор. – В своем выборе укрепилась в 15 лет, когда на отдыхе в Сухуми попала с аппендицитом в больницу. Местный хирург,





выписывая меня, спросил, кем хочу стать. Услышав, что педиатром, он одобрительно закивал: «Правильно! Дети никогда не обманывают».

После окончания педиатрического факультета 2-го Московского государственного медицинского института (ныне Российский национальный исследовательский медицинский университет им. Н.И. Пирогова) Елена Ягунова отучилась в ординатуре, а после – устроилась в поликлинику участковым врачом. Спустя два года перешла в отделение неотложной помощи, где проработала 20 лет. Четыре года назад ее пригласили в клинику «Будь Здоров» на должность личного врача. В декабре 2012 года Елену Ягунову назначили старшим врачом.

10:00

Поверить, что мы в больнице, сложно. Стильный интерьер, приветливые лица, приятная атмосфера. Семейная клиника «Будь Здоров» на Сущевском валу открылась год назад. Ее запустили в рамках реализации проекта «Ингосстраха» по развитию сети собственных медцентров. Она стала третьим учреждением сети для взрослых в Москве и первой клиникой для всей семьи. В семиэтажном здании объединены взрослое и детское отделения, где предоставляют высококлассную медицинскую помощь.



- Когда из государственной клиники перешла в «Будь Здоров», стало легче, - вспоминает Елена Борисовна. - Ведь в обычной больнице врачи мало что могут, у них недостаточно средств для диагностики. У нас, например, лаборатория работает с утра до вечера: можно в кратчайшие сроки провести рентгенологические, ультразвуковые, эндоскопические и другие исследования. Также в клинике новейшее оборудование, круглосуточный детский травмпункт, продуманная организационная система, автоматизированные медицинские процессы – все это положительно сказывается на процессе лечения пациентов.

В кабинет заходят главный врач детской клиники «Будь Здоров» доктор медицинских наук, профессор Валентина Утенина и заведующая амбулаторным отделением педиатрической клиники Инесса Мисюра. Вместе с Еленой Ягуновой они намерены решить вопрос о предстоящем консилиуме врачей, на котором будет обсуждаться схема лечения ребенка с трудным диагнозом. У мальчика, кстати, есть личный врач.

– Личный врач – большое достижение семейной клиники «Будь Здоров», – подчеркивает Валентина Васильевна. – Это друг, а по сути, даже член семьи. Потому что он наблюдает развитие ребенка от рождения и до 18 лет. Мы делаем на дому УЗИ, ЭКГ, все анализы. Дома также можно провести консилиум или совместный осмотр больного. Тесное

репортаж один день с педиатром



взаимодействие врача и пациента на протяжении многих лет позволяет не только быстрее диагностировать болезни и лечить ребенка, но и проводить своевременную профилактику возможных болезней.

Елена Ягунова с удовольствием вспоминает время, когда работала личным врачом. Она отвечала за 65 детей, из них 20 – в возрасте до года. Ей приятно было помогать родителям растить здорового ребенка. А если кто-то заболевал, она знала, что от малыша можно ждать и как реагировать в каждом конкретном случае.

- Один из моих пациентов родился недоношенным, - рассказывает доктор. - Ему было 5 месяцев, когда он вновь заболел. Ночью приезжала скорая помощь, я пришла утром. У мальчика сохранялась высокая температура, но насморка, кашля не было, он хорошо кушал. При этом отмечалось дрожание ручек. Настояла, чтобы мы поехали в нашу клинику, проконсультировались с неврологом и отоларингологом. Коллегиально решили, что ребенка нужно положить в стационар. И сделали это вовремя, потому что уже в приемном отделении у мальчика начались судороги. Его тут же увезли в отделение неотложной помощи, где ему быстро помогли. Сейчас мальчику уже год... Это

счастье видеть, как из недоношенного ребенка с выраженными нарушениями твой пациент постепенно превращается в крепкого, здорового человечка.

Основная работа у педиатра – с папами и мамами.

Убедить их, что данная схема лечения наиболее верная, вселить оптимизм – важнейшие задачи детского врача.

12:00

Звонит сотовый телефон. Это один из нескольких десятков звонков, на которые ежедневно отвечает Елена Ягунова. Основная их часть приходится на утро. Родители, врачи на выезде, коллеги – у всех свои вопросы. Она никому не отказывает.

– Младшего вы хотите записать на УЗИ? – уточняет доктор, делая заметки в блокноте. – А старшему нужен массаж? Я вас сейчас запишу, а после вам позвонит массажистка и скажет, какого числа приедет к вам на дом на процедуру.

Следующий звонок – от аллерголога. Он просит нашу героиню посмотреть очередную пациентку. Будучи старшим врачом, Елена Борисовна консультирует только в сложных случаях, когда требуется коллегиальное решение. У аллерголога нас встречает 2-летняя Даша с мамой. Пришли с жалобами на аллергию, а при осмотре выяснилось, что увеличены лимфоузлы. Мама девочки заметно волнуется, пытается самостоятельно поставить диагноз, ссылаясь на информацию, прочитанную в интернете.

– Сейчас очень много родителей советуется не с врачами, а с интернетом, сетует Елена Ягунова. – А ведь в сети масса недостоверных данных. Даже проверенные медицинские справочники могут содержать разные сведения по одному и тому же вопросу. И получается, что основная работа у педиатра работа с папами и мамами пациентов. Убедить их, что данная схема лечения наиболее верная, вселить оптимизм в сложной ситуации, рассказать, как сохранить здоровье ребенка, – важнейшие задачи детского врача.

Общими усилиями семьи и врача растить здорового ребенка – идеология «Будь Здоров», реализуемая на практике. Например, в клинике организована школа для родителей. Каждую субботу врачи рассказывают им о проблемах

развития, питания, воспитания детей. Независимо от темы, будь это грудное вскармливание, неотложная помощь при несчастных случаях или укрепление мышц спины, – на лекциях всегда много родителей, бабушек и дедушек.

15:00

Впрочем, время от времени родители приходят в «Будь Здоров» не только ради детей, но и ради себя. Зачастую обе цели совмещаются. Так, у Марины обострился хронический гастрит, она записалась на прием к врачу. Спустя две недели, когда появилась необходимость сдать повторные анализы, женщина пришла в клинику уже не одна.





Личный врач – большое достижение клиники «Будь Здоров».

Это друг, а по сути, даже член семьи. Он наблюдает развитие ребенка от рождения и до 18 лет.

– Вот опять насморк, – Марина вытирает нос 3-летнему сынишке. – Мы уже сходили к педиатру – обычная простуда. Осталось мне сдать анализы и – домой. Это удобно, что клиника семейная: за один визит можно решить и взрослые, и детские проблемы со здоровьем.

Проблемы бывают разные. Мы идем с Еленой Ягуновой в кабинет отоларингологии, где проводят эндоскопическое исследование. Врачи организовали здесь консилиум: им предстоит решить – делать операцию мальчику с хроническим отитом или же придерживаться

консервативной схемы лечения. Елена Борисовна присоединяется к заведующей амбулаторным отделением педиатрической клиники Инессе Мисюре и заведующему хирургическим отделением Олегу Чиркову. Они рассматривают снимки, знакомятся с результатами анализов, обсуждают ситуацию. Такие консилиумы проводятся по мере необходимости, по показаниям привлекаются признанные эксперты в медицине.

 Мы активно сотрудничаем с кафедрами медицинских вузов Москвы, – комментирует Елена Ягунова. – Профессора консультируют наших пациентов, а также еженедельно читают лекции для наших врачей. Коллектив «Будь Здоров» – союз профессионалов. И наша сила – в умении не останавливаться на достигнутом. Мы постоянно повышаем квалификацию, берем на вооружение последние научные разработки. В частности, недавно мы внедрили стрептотест, благодаря которому можно за 5 минут выяснить природу заболевания ребенка, а значит, понять – лечить пациента антибиотиками или обойтись без них.

В завершение рабочего дня Елена Ягунова распределяет нагрузку врачей на ближайшие сутки, проверяет записи в медицинских картах пациентов, отвечает на электронные письма. Параллельно продолжает отвечать на вопросы докторов, находящихся на выездах. Из клиники Елена Борисовна выходит в начале седьмого. Говорит, что в свободное время про работу забывает, и чувствуется, что лукавит.

- А если позвонят, попросят помочь.
 Неужели откажете?
- Конечно, нет! улыбается Елена Ягунова. Например, знакомые часто звонят, после работы их консультирую. Я хоть и педиатр, но лечатся у меня целыми семьями: дети вырастают, становятся взрослыми людьми, но продолжают наблюдаться у меня. Получается, что я все-таки семейный доктор. И семейная клиника «Будь Здоров» идеальное место для моей профессиональной деятельности.

Теперь для всех

▶ ЛИНЕЙКА МЕЖДУНАРОДНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ПРОГРАММ «ИНГОССТРАХА» ПОПОЛНИЛАСЬ ПРОДУКТОМ ДЛЯ ЧАСТНЫХ ЛИЦ



2009 году на российском рынке страхования появились международные медицинские программы «Ингосстраха», созданные совместно с британской компанией Вира International. Предназначались они для корпоративных клиентов: страховой защитой обеспечивались высококвалифицированные иностранные и российские специалисты, а также члены их семей. В апреле 2013 года на пресс-конференции, посвященной итогам четырехлетнего сотрудничества, партнеры объявили о запуске нового продукта для физических лиц.

Комментируя результаты партнерства, заместитель генерального директора «Ингосстраха» Татьяна Кайгородова отметила, что четыре года сотрудничества с компанией Bupa International были очень плодотворными.

– Нам удалось занять уникальную нишу, предложив востребованные программы международного медицинского страхования, – подчеркнула Татьяна Юрьевна. – Наши продукты заинтересовали как экспатов, работающих в России, так и россиян, которые нуждаются в медицинском сервисе мирового уровня. За время партнерства с Вира в рамках программ международного медицинского страхования мы застра-

ховали около 3 000 человек и рассчитываем в будущем наращивать показатели за счет активного сотрудничества с Bupa International.

Одно из преимуществ международных медицинских программ - широкое страховое покрытие. С их помощью компенсируются затраты на медицинские услуги, которые не покрываются российским полисом ДМС: лечение онкологических заболеваний, операции по трансплантации органов, консультации психолога и специалистов в области альтернативной медицины и т.д. Причем эти и другие услуги клиент может получить не только в лучших клиниках России, но и в медицинских центрах других страны. Всем владельцам полиса ММС гарантированы круглосуточная медицинская поддержка, а также консультации по вопросам получения визы и предоставление контактов служб переводчиков, юридических фирм, посольств страны пребывания и т.д.

Сегодня полисы международного медицинского страхования стали доступны и частным лицам. «Ингосстрах» и Вира International разработали новую программу Worldwide Health Options, которая представляет собой оптимальный пакет опций, актуальных для индивидуальных покупателей. Базовая про-

грамма предусматривает стационарное лечение в экстренном или плановом порядке в 7 500 партнерских клиниках Вира в более чем 190 странах мира. Страховая сумма – 2 550 000 долларов.

По желанию в полис могут быть включены дополнительные опции: поликлиническая помощь (Worldwide Medical лекарственное обеспечение (Worldwide Medicines and Equipment), забота здоровье (Worldwide Wellbeing). эвакуация (Worldwide Evacuation), страховое покрытие на территории США, покрытие предшествующих заболеваний и состояний. Независимо от выбранной программы, каждый получает доступ к двум круглосуточным контакт-центрам Вира International: службе поддержки клиентов и службе оказания медицинской помощи, а также к своему личному кабинету, чату и другим интернет-ресурсам Bupa International. Все сотрудники контакт-центров имеют медицинскую квалификацию и владеют иностранными языками. Уровень сервиса позволяет клиентам полностью сосредоточиться на выздоровлении, а не на оформлении медицинских документов.

СПРАВКА «ИНГОССТРАХ REPORT»



→ BUPA INTERNATIONAL – международное подразделение Вира (Британской объединенной ассоциации социальной защиты), основанное в 1971 году для предоставления медицинского страхования экспатам по всему миру.

Компания обеспечивает международное медицинское страхование для клиентов в 190 странах. Она предлагает доступ к более чем 200 000 медицинских учреждений по всему миру и возможность прямого урегулирования убытков напрямую с более чем 7 500 больниц и клиник.



Учредитель и издатель: OCAO «Ингосстрах» Адрес учредителя и редакции: 127994, Москва, ул. Лесная, 41 Главный редактор: Клейменов В.Д. Редакция: Емельянова Т.Н.,

Елисеева Н.О., Егоров А.А.

Телефоны редакции: (495) 258-20-48, 258-20-45

E-mail: pr@ingos.ru

Телефоны службы по связям

с общественностью OCAO «Ингосстрах»:

(495) 234-60-03, (499) 978-80-92

Издается при участии КГ «Полилог»

Свидетельство о регистрации средства массовой информации ПИ №ФС 77-37857 от 12 октября 2009 года

Тираж 7 000 экземпляров Номер подписан в печать: 17.06.13 Отпечатано в типографии ЗАО «Типография «P-MACTEP»,

125438, ул. Михалковская, д. 52, стр. 23

Выходит 1 раз в квартал. Распространяется бесплатно.



КРУПНЫМ ПЛАНОМ: офис на Войковской.

фисы в Москве

УЛ. ЛЕСНАЯ, Д. 41 (М. БЕЛОРУССКАЯ, М. НОВОСЛОБОДСКАЯ, М. МЕНДЕЛЕЕВСКАЯ)

Тел.: (499) 956-55-55, 232-32-11 Факс: (499) 959-45-18, 234-36-00, 234-36-01, 234-36-02, 234-36-03 E-mail: ingos@ingos.ru

УЛ. ПЯТНИЦКАЯ, Д. 12, СТР. 2 (М. НОВОКУЗНЕЦКАЯ, М. ТРЕТЬЯКОВСКАЯ)

Тел.: (495) 956-55-55 Факс: (495) 959-44-05 E-mail: ingos@ingos.ru

УЛ. Б. ТУЛЬСКАЯ, Д. 10, СТР. 9 (М. ТУЛЬСКАЯ)

Тел.: (495) 956-55-55 Факс: (495) 641-41-03

СТАРОПЕТРОВСКИЙ ПРОЕЗД, 11, КОРП.1

Телефон:(495) 956-55-55, 959-44-05 E-mail: ingos@ingos.ru

ПР. АНДРОПОВА. Д. 29 (М. КОЛОМЕНСКАЯ)

Тел.: (495) 730-14-40, (499) 616-32-93

УЛ. АКАДЕМИКА ЯНГЕЛЯ, Д. 6A (М. УЛИЦА АКАДЕМИКА

Тел.: (495) 730-21-45 E-mail: chertanovo@moscow.ingos.ru

УЛ. БОГДАНОВА, Д. 6, КОРП. 1

Тел.: (495) 934-48-02, 934-48-03

УЛ. БАКУНИНСКАЯ, 50 (М. БАУМАНСКАЯ)

Тел.: (499) 267-79-54, 267-83-84 E-mail: Bakuninskaya@moscow.ingos.ru

УЛ. БИРЮЛЕВСКАЯ, Д. 56, СТР. 2 (М. ЦАРИЦЫНО, M. OPEXOBO)

Тел.: (495) 739-58-84

1-Я ВЛАДИМИРСКАЯ УЛИЦА,

(M. IIIOCCE ЭНТУЗИАСТОВ) Тел.: (495) 739-58-36, 306-29-20

ВОЛОКОЛАМСКОЕ ШОССЕ, Д. 3 (М. СОКОЛ)

Тел.: (499) 158-22-34, 662-94-44 E-mail: sokol@moscow.ingos.ru

ВАРШАВСКОЕ ШОССЕ, Д. 81, КОРП. (М. ВАРШАВСКАЯ) Тел.: (499) 317-44-51

УЛ. ГРИНА, Д. 42 (М. БУЛЬВАР ДМИТРИЯ ДОНСКОГО) Тел.: (495) 714-85-27, 739-50-02 E-mail: butovo@moscow.ingos.ru

УЛ. ГАРИБАЛЬДИ, 36, СЕКЦИЯ 10 (М. НОВЫЕ ЧЕРЕМУШКИ) Тел.: (495) 719-96-02 E-mail: garibaldi36@moscow.ingos.ru

УЛ. ДУБНИНСКАЯ, Д. 17, КОРП. 2

(М. ПЕТРОВСКО-РАЗУМОВСКАЯ) Тел.: (495) 707-64-83, 730-21-19 E-mail: dubninskaya@moscow.ingos.ru

ДМИТРОВСКОЕ ШОССЕ, Д. 59, КОРП. 1 (М. ПЕТРОВСКО-РАЗУМОВСКАЯ)

Тел.: (495) 739-50-57, 739-50-58

Г. ЗЕЛЕНОГРАД, ПАНФИЛОВСКИЙ ПРОСПЕКТ, Д. 15 (В ЗДАНИИ ГАРАЖНОГО КОМПЛЕКСА) Тел.: (499) 731-05-65

E-mail: zelenograd@moscow.ingos.ru

УЛ. ЕНИСЕЙСКАЯ, Д. 5, КОРП. 2 (М. СВИБЛОВО) Тел.: (495) 656-66-24, 656-66-74

E-mail: Eniseyskaya@moscow.ingos.ru

КУТУЗОВСКИЙ ПР-Т, Д. 33 (М. КУТУЗОВСКАЯ) Тел.: (499) 249-69-95, 249-63-84,

730-51-61

E-mail: kutuzovskiy@moscow.ingos.ru

УЛ. КЛИМАШКИНА, Д. 21 (М. УЛИЦА 1905 ГОДА) Тел.: (495) 730-56-07

E-mail: presnya@moscow.ingos.ru

КАШИРСКОЕ ШОССЕ, Д. 48, КОРП. 1 (М. КАШИРСКАЯ)

Тел.: (495) 730-21-19, 324-08-17

УЛ. КРЫЛАТСКИЕ ХОЛМЫ, Д. 7, КОРП. 2 (М. МОЛОДЕЖНАЯ)

Тел.: (499) 149-17-32 E-mail: mskh@moscow.ingos.ru

ЛИТОВСКИЙ Б-Р, Д. 9/7 (М. ЯСЕНЕВО) Тел.: (495) 427-62-00

E-mail: yasenevo@moscow.ingos.ru

ЛЕНИНГРАДСКОЕ ШОССЕ, Д. 68 (М. ВОДНЫЙ СТАДИОН) Тел.: (495) 452-00-57

ЛЕНИНСКИЙ ПРОСПЕКТ, Д. 87 (М. УНИВЕРСИТЕТ) Тел.: (495) 730-20-07

УЛ. ЛЮБЛИНСКАЯ, Д. 40 (М. ЛЮБЛИНО, М. ВОЛЖСКАЯ) Тел.: (495) 617-19-12

ПР-Т МАРШАЛА ЖУКОВА, 4 (М. ПОЛЕЖАЕВСКАЯ) Тел.: (495) 232-26-74, 232-35-86

ПР-Т МИРА, Д. 124/1 (М. ВДНХ) Тел.: (495) 683-85-10, 686-22-36 E-mail: Pr.Mira@moscow.ingos.ru

УЛ. МИТИНСКАЯ, Д. 19 (М. МИТИНО) Тел.: (495) 508-99-88 E-mail: mitino@moscow.ingos.ru

УЛ. МАРКСИСТСКАЯ, Д. 34, КОРП. 8 (М. МАРКСИСТСКАЯ, М. ТАГАНСКАЯ) Тел.: (495) 911-61-62, 911-61-52

МОЖАЙСКОЕ ШОССЕ, Д. 45, КОРП. 1 (М. СЛАВЯНСКИЙ БУЛЬВАР)

Тел.: (495) 735-39-05

УЛ. МАЛЕНКОВСКАЯ, Д. 30 (М. СОКОЛЬНИКИ) Тел.: (495) 603-33-19 E-mail: sokolniki@moscow.ingos.ru

НОВОКУРКИНСКОЕ ШОССЕ, Д. 47 (КУРКИНО) (М. РЕЧНОЙ ВОКЗАЛ, М. ПЛАНЕРНАЯ) Тел.: (495) 960-78-49

УЛ. НИЖЕГОРОДСКАЯ, Д. 31 (М. ТАГАНСКАЯ, М. РЯЗАНСКИЙ

Тел.: (495) 665-69-64

УЛ. НАРОЛНОГО ОПОЛЧЕНИЯ. Д. 29, КОРП. 1 (М. ОКТЯБРЬСКОЕ ПОЛЕ, М. ЩУКИНСКАЯ) Тел.: (499) 197-82-00, 197-82-64

УЛ. ОСЕННЯЯ, Д. 2

(М. КРЫЛАТСКОЕ) Тел.: (495) 730-21-56

E-mail: Osennaya@moscow.ingos.ru

ОРЛОВО-ДАВЫДОВСКИЙ ПЕРЕУЛОК, Д. 2/5, СТР. 1 (М. ПРОСПЕКТ МИРА)

Тел.: (495) 680-89-92, 680-76-12

УЛ. ОСТРОВИТЯНОВА, Д. 9 (М. КОНЬКОВО)

Тел.: (495) 438-07-24, 438-09-24 E-mail: konkovo@moscow.ingos.ru

УЛ. ПРИВОЛЬНАЯ, Д. 61 (М. ВЫХИНО, М. КУЗЬМИНКИ) Тел.: (495) 777-80-70, 730-55-73

УЛ. ПЕРЕРВА, Д. 31 (М. БРАТИСЛАВСКАЯ)

Тел.: (495) 346-86-08, 739-58-07 E-mail: Pererva@moscow.ingos.ru

УЛ. СЕРГИЯ РАДОНЕЖСКОГО, Д. 6 (М. ПЛОЩАДЬ ИЛЬИЧА, М. РИМСКАЯ) Тел.: (495) 671-41-61

E-mail: rimskaya@moscow.ingos.ru

УЛ. СТОЛЕТОВА, Д. 7 (М. УНИВЕРСИТЕТ) Тел.: (495) 984-04-07

УЛ. СВОБОДЫ, Д. 12/8 (М. ТУШИНСКАЯ) Тел.: (495) 995-13-76

УЛ. УДАЛЬЦОВА, Д. 15 (М. ПРОСПЕКТ ВЕРНАДСКОГО) Тел.: (499) 500-16-20, 500-16-21

Факс: (499) 500-16-20, 500-16-21 E-mail: Udaltsova@moscow.ingos.ru УЛ. ФЕРГАНСКАЯ, Д.14/13

(М. ВЫХИНО) Тел.: (495) 657-52-83 УЛ. ФЕДОСКИНСКАЯ, Д. 12,

КОРП. 1 (М. ВДНХ) Тел.: (495) 785-03-31

УЛ. ХАЧАТУРЯНА, Д. 12, КОРП. 1 (М. ОТРАДНОЕ)

Тел.: (495) 904-96-36

E-mail: otradnoe@moscow.ingos.ru

УЛ. ХАМОВНИЧЕСКИЙ ВАЛ, Д. 18 (М. ФРУНЗЕНСКАЯ, М. СПОРТИВНАЯ)

Тел.: (499) 242-14-78, (495) 995-13-75 ЩЕЛКОВСКОЕ ШОССЕ, Д. 82,

КОРП. 1 (М. ЩЕЛКОВСКАЯ) Тел.: (499) 748-81-78, 748-81-79 E-mail: izmailovo@moscow.ingos.ru

Все виды страхования







OCAO «Ингосстрах». Лицензия ФССН С №0928 77 *в соответствии с условиями договора страхования

Реклама

(495) 956 55 55 www.ingos.ru

