

Ограничительные меры заставляют страховщиков быть более гибкими и менять условия работы так, чтобы качество и оперативность обслуживания клиентов не пострадали. О том, как рынок развивается в непростых условиях, «Российской газете» рассказал заместитель генерального директора, главный андеррайтер САК «Энергогарант» Антон Легчилин.

Из-за пандемии большая часть сервисов переведена в удаленный доступ, что еще изменилось в работе компании?

Антон Легчилин: Мы, как и вся страна, научились оперативно решать все вопросы и организовывать обслуживание клиентов не только в офисах компании, но и дистанционно. В любом случае, в соответствии с требованиями ЦБ РФ, мы обязаны даже в текущей ситуации обеспечивать клиентам качественное и оперативное обслуживание. Граждане и организации должны иметь возможность продлить действие полиса и/или получить страховое возмещение, несмотря на действующие в стране ограничения. Мы для своих клиентов сейчас готовы гибко подходить к решению любых вопросов, чтобы у них сохранялась уверенность в завтрашнем дне, которую и обеспечивает страхование.

Сейчас ситуация в стране и в каждом регионе меняется так быстро, что мы научились каждый день менять условия работы таким образом, чтобы с одной стороны и действующее законодательство не нарушать, а с другой — гарантировать нашим партнерам и клиентам полное исполнение обязательств. За счет того, что ЭНЕРГОГАРАНТ — это компания федеральная, которая присутствует практически во всех регионах нашей страны, нам в текущей ситуации удастся наиболее удобным для клиента образом сочетать и традиционные страховые услуги, и онлайн-сервисы. Это даже сейчас позволяет нам по некоторым направлениям бизнеса приобретать новых клиентов, так как не все компании готовы в период кризиса проявлять необходимые для всех сейчас гибкость и оперативность.

По итогам 2019 года компания вошла в топ-10 по страхованию грузов и имуществу юрлиц. Какая была динамика в прошлом году и какой ожидать в этом?

Антон Легчилин: Наша компания традиционно сильна по всем видам корпоративного страхования, в том числе по страхованию различных имущественных и грузовых рисков. В прошлом году нам удалось за счет своей оперативной и качественной работы не только сохранить наших действующих клиентов, но и значительно расширить свою клиентскую базу. Первый квартал этого года также закончился вполне успешно, но с учетом текущей экономической ситуации в стране делать прогнозы на этот год очень непросто. Мы, конечно же, надеемся на скорое завершение или хотя бы на разумное смягчение текущих ограничительных мер, которые крайне негативно влияют на всю экономику страны.

За последнее время падение в некоторых секторах экономики очень значительное, соответственно, у граждан также значительно падают доходы. Именно поэтому всем

очень важно сейчас, чтобы как можно больше предприятий страны могли бы продолжить работу.

Конечно, работать сейчас возможно только с какими-то разумными и необходимыми в период эпидемии ограничениями, но чем больше в стране работающих предприятий, тем более спокойная обстановка возникает во всех слоях общества и в экономике.

Фиксируете ли вы уже снижение спроса со стороны физических и юридических лиц? Как планируете работать с компаниями, которые оказались в трудном финансовом положении из-за пандемии?

Антон Легчилин: С начала действия ограничительных мер и со стороны юридических, и со стороны физических лиц мы видим падение платежеспособного спроса на любые услуги (в том числе и на страховые). Мы в любом случае оказываем нашим клиентам всю возможную поддержку и готовы предоставлять им соответствующие рассрочки платежей. В диалоге с клиентом мы всегда находим удобное и эффективное решение, но универсальной «таблетки от кризиса» ни у кого нет, и поэтому нам приходится в индивидуальном порядке каждый раз находить наилучшее из возможных решений. Компания также традиционно в лидерах по автокаско — какой динамики портфеля ждете в этом году?

Антон Легчилин: Во всем мире страхование каско — это одно из важных составляющих страхового портфеля каждой компании. В начале года мы ожидали по страхованию каско небольшой рост (в несколько процентов), но пока в ситуации, когда, например, в Москве вообще закрыты не только автосалоны, но и автосервисы, нам трудно строить какие-то разумные планы до конца года. Если бы ограничительные меры были бы введены на несколько недель, то, конечно же, до конца года ситуацию можно было бы исправить. При продолжении же действия ограничений на срок более месяца ситуация становится уже достаточно труднопредсказуемой.

Как развивается сегмент ДМС? Ожидаете ли снижения спроса со стороны компаний?

Антон Легчилин: Текущая ситуация очень показательна — вся страна, весь мир наконец-то осознали, насколько важны для нас правильно и своевременно оказываемые медицинские услуги. Поэтому мы пока не видим значительного падения спроса на качественные услуги по ДМС со стороны предприятий. Проблема сейчас в другом — многие ЛПУ перепрофилируются на борьбу с коронавирусом, поэтому часть плановых медицинских манипуляций приходится откладывать. Граждане, безусловно, также заинтересованы в покупках полисов ДМС, но сейчас, к сожалению, очень не у многих для этого есть необходимые средства.

Какие опции в ДМС сегодня наиболее востребованы?

Антон Легчилин: Сегодня наиболее востребованы комплексные программы по ДМС, которые позволяют оказывать как плановые медуслуги в поликлиниках и стационарах, так и оперативно решать какие-то срочные проблемы, которые, к сожалению, иногда возникают.

В целях экономии многие предприятия сейчас стали покупать программы с франшизой или с условием софинансирования со стороны застрахованных лиц, чтобы гарантировать разумно необходимое количество обращений застрахованных в ЛПУ и избежать ситуации, когда работники вместо того, чтобы исполнять свои трудовые обязанности днями напролет посещают различные ненужные медицинские процедуры. Телемедицина действительно сейчас стала палочкой-выручалочкой для многих клиентов в удаленных регионах и при ограничениях в передвижениях и в работе ЛПУ. Спрос на

нее растет, и мы считаем, что телемедицина обязательно должна быть в качестве одной из опций любого современного продукта по ДМС.

Российская газета, 23.04.2020 г.