

# Для нас ВСЕ – партнеры по бизнесу!



**ИНТЕРПЛЮС**  
СТРАХОВА КОМПАНІЯ

– участник небанковского рынка финансовых услуг с 2003 года. За это время Компания, как и каждый активный бизнес, пережила и подъемы, и спуски, зачастую по внешним причинам - как политическим, так и экономическим. Не секрет, что компания – это живой организм, с присущими ему периодами рождения, развития и становления... Рост и процветание компании обеспечивает профессионализм команды, талант и сила духа руководителей, общность целей и интересов сотрудников. **Елена Чупыркина, Глава Правления СК «ИНТЕРПЛЮС»**, рассказывает о принципах взаимодействия на рынке небанковских финансовых услуг, о компании, о коллегах и партнерах.

**– Елена Дмитриевна, каким был прошлый год для вашей компании? Все ли удалось сделать, что планировали, и какие планы на 2020?**

– 2019 год стал для нас продуктивным и открыл новые возможности. Мы укрепили свои позиции, за счет расширения портфеля, наработали новые партнерские отношения. После активного закрытия 2019 года, а успеть нужно было многое, в том числе и привести компанию в соответствие новым требованиям и стандартам, планов было много: мы только переехали в новый офис, готовились к открытию дополнительных точек продаж, разрабатывали новые идеи и продукты. Однако, панде-

мия и карантин внесли коррективы не только для нас, но и для всего бизнеса. Жизнь настолько непредсказуема, что настраиваться на прорыв в бизнесе, в данных условиях, нужно путем пересмотра подходов организации и построения рабочих процессов.

**– И все же, Ваше мнение, в чем залог успеха работы компании?**

– Я работаю на рынке с 1998 года, а в СК «ИНТЕРПЛЮС» с декабря 2017 года. И надо сказать, что за это время мне и моему партнеру и владельцу Компании Александру Васильевичу Иваненко удалось

построить взаимоотношения, основанные на доверии и человеколюбии. Так удачно сложилось, что наше стремление к экологичности в работе компании объединило нас. Теперь мы транслируем эти принципы своим сотрудникам, партнерам по бизнесу и клиентам. Мы искренне считаем всех участников рынка страхования партнерами, радуемся появлению новых продуктов у коллег и готовы поддержать их внедрение, предложив нашим клиентам, перенимаем опыт по организации бизнес-процессов. Мы развиваем уровень методологии, привнося в него европейские нормы, показываем пример, что без привлечения иностранного капитала, внутренними силами, развивать компанию возможно.

Говорят, что хорошие поступки нужно записывать на камне, а плохие – на песке... Оглядываясь на собственный 20-летний опыт работы в страховании, освоив его на всех этапах и должностях – от агента до главы правления СК, я вряд ли безоговорочно соглашусь с такой формулировкой. Мы, представители бизнеса, встречаемся на форумах, конференциях, семинарах и прочее, вырабатываем единое мнение по важным, я бы сказала, принципиальным, вопросам. А после окончания мероприятия каждый поступает так, как ему выгодно. Еще одно обстоятельство, и я об этом не раз говорила, что пока одна компания «загибается», кто-то потирает руки, радуясь, уходу конкурента. Пока такое отношение будет существовать на рынке, о доверии говорить преждевременно.

Принцип работы СК «ИНТЕРПЛЮС» основан на уважении к каждому, кто к нам обращается с вопросом или предложением. Мы не делим ни компании, ни клиентов на больших и маленьких, важных и не очень – повторю, что в небанковском финансовом секторе для нас ВСЕ – партнеры по бизнесу.

**– Учитывая то, что аналитики прогнозируют рецессию экономик мира, какие ваши прогнозы на 2020 – 2021 год в части страхового бизнеса. Насколько Ваша компания была готова к «Черному лебедю», который изменил мир?**

– Мне кажется в нашу эпоху и в нашем социуме «время перемен, не прекращается. Каждый кризис дает толчок к развитию и повышает возможности личностного роста. Приходится многому быстро учиться, перестраивать бизнес-процессы, чтобы идти на два-три шага впереди ситуации, которая сложилась. Все эти обстоятельства, позволяют не только вскрыть недостатки и тонкие моменты в организации работы Компании, но и показывают новые возможности. Что же касается изменения формата работы – да, часть сотрудников работает удаленно, часть на рабочих местах в офисе, – адаптируемся.

Для подразделений, связанных с урегулированием, работы меньше не становится – все в привычном режиме. Учет и финансовый корпус переходят на работу с электронной документацией.

Основные кормильцы и опора страховой компании – Продавцы, продолжают учиться и саморазвиваться, ведь специалист высокого класса в продажах – это и андеррайтер, и методолог, и психолог, а теперь еще и должен быть хорошо подготовлен в работе с WEB-приложениями.

Планы у нас грандиозные: расширять портфель, развивать сотрудничество с банками, пробовать себя в аграрном секторе....

**– Ограничения из-за пандемии COVID 19 вынудили страховщиков перестроиться и взаимодействовать с клиентами дистанционно. Но с возвращением к нормальному режиму компании, вернутся к проверенному временем подходу – полноценной работе офиса и агентской сети, представительств и т. д., или внесет коррективы в общепринятый режим работы?**

– Чтобы продолжать успешно вести страховую деятельность в условиях коронакризиса, нужно следовать трем простым истинам: взвешенно подходить к расходам, просчитывать возможные риски и гибко реагировать на изменения рынка. Все это соответствует, новым законодательным нормам, где большое внимание уделяется риск-менеджменту, комплаенсу и внутреннему аудиту. Ситуация подталкивает нас к максимальному применению диджитал инструментов, к изменению подходов работы с посредниками. В европейских странах очень грамотно и интересно организована работа с агентской сетью. Агенты имеют свободный график, свой коворкинг-простор, которым могут пользоваться для работы с документами. Длительная работа в одной компании поощряется увеличением комиссионного вознаграждения, а при выходе на пенсию такой специалист получает финансовое вознаграждение. Расходов у агента практически нет: он не инвестирует в себя, не нанимает сотрудников, не берет кредиты, соответственно финансовых рисков, способных уничтожить такого игрока, практически не существует. Агент мобилен, может сам подъехать в офис клиента, встретиться на выходных, рассмотреть аннулирование договора или изменение его условий благодаря современным программным решениям.

**– Удаленная работа означает развитие онлайн-сервисов. Какие новые проекты вы запустили?**

– По сравнению с другими, более крупными игроками на рынке, говорить о рывке в вопросе диджитализации всех или почти всех процессов не приходится. Конечно, основные продукты электронных продаж у нас внедрены и активно используются: договора ВЗР и НС.-Хотя многие агенты в регионах, да и в Киеве, предпочитают оформлять договора на бумажных носителях.

**– ДМС в период пандемии, увеличился ли спрос на него? Как удалось оперативно трансформировать бизнес-процессы компании и обе-**



### **спечить удаленную работу ассистанса и коллектива?**

– Безусловно, как все наши коллеги по бизнесу, реагировать нужно было своевременно, вопрос обслуживания клиентов при постановке диагноза Covid-19 с последующей обсервацией, стоял очень остро и интересовал, как уже застрахованных клиентов, так и новых. Наши специалисты разработали, несколько программ, которые удовлетворили запросы выезжающих за рубеж, а также тех, кто хотел защитить себя, проживая в Украине. Уверена, что и все наши коллеги по страховому бизнесу ощутили повышение спроса на медицинское страхование нерезидентов, проживающих или выезжающих в Украину. Для них также были разработаны специальные программы страхования.

СК «ИНТЕРПЛЮС» работает как с корпоративными клиентами, так и с физлицами. Вопросы урегулирования, необходимо уточнять и консультироваться по ним, в момент подписания договора, выяснять все непонятные детали, связанные с оказанием медицинской помощи. Только при четком понимании условий, приобретенного полиса (заключенного договора), клиент действует грамотно в случае обращения в Ассист-компанию.

### **– С 1 июля произошла передача Национальному банку Украины функции регулятора небанковских финансовых рынков. Сегодня важно изучить и использовать опыт развитых стран по обеспечению высокого качества страховых услуг во всех стратегически и социально значимых сферах. Какие новшества, на Ваш взгляд, необходимо учесть?**

– Итоги Карпатской конференции, как и многих других форумов, показали, что кардинально нового подхода для координации и контроля за страховой деятельностью нам не предложили, основные критерии оценки страховой деятельности основываются на базе банковского регулятора. Более того, европейский опыт уже выявил несовершенство предлагаемого нам формата. На мой взгляд, если учитывать все аспекты и условия деятельности страховой сферы в нашей стране, можно говорить о преждевременности такого решения и недостаточной подготовленности к переходу под новый регулятор. Поскольку все мы, участники финансового сектора, стараемся придерживаться и выполнять все законодательные нормы, большинство страховых компаний, при сдаче финансового отчета за полугодие, столкнулись с рядом технических проблем, по которым можно судить о неподготовленности этого процесса. Нынешняя формула zoom-конференций – прекрасный выход в условиях адаптивного карантина, много узнаешь, можно задать актуальные вопросы специалистам нового регулятора. Но... то, что касается практики применения советов, пока вопросов больше, чем ответов. Хотя, ради справедливости, нужно отметить высокий уровень подготовки методологов нового

регулятора. Время, я думаю, внесет позитивные изменения, и нам удастся выработать общий вектор успешной работы.

### **– Каким видите рынок и Вашу компанию после завершения его реформирования?**

– Как упоминалось выше, я за экологичность бизнеса, за общность представителей бизнеса и этичный подход в коммуникациях. Сейчас просто необходимо активизировать формирование позитивного имиджа страхования, прибегнув к помощи средств массовой информации. Задача – донести обществу понимание, что Страховые Компании, кроме финансовой, выполняют еще и социальную функцию – на страховании жизни, здоровья и автомобилей компания НЕ обогащается! Поскольку, к сожалению, люди болеют, а машины бьются. Обществу пора осознать, что страхование, это взнос в безопасное будущее, поддержка, помощь и защита человека при наступлении несчастного случая, болезни, других непредвиденных обстоятельств, связанных с нанесением финансового ущерба. Наше общество еще придет к осознанному подходу к своим поступкам, оценке ситуаций, которые могут привести к неприятным последствиям и что в таких случаях как раз и включается финансовый инструмент – страхование. Европейцы давно уже относятся к страхованию, как к составляющей части коммунальных платежей, части обязательных бюджетных расходов. Уместно вспомнить сопротивление подавляющей части обывателей ОСАГО, а практика показывает, что истерия была напрасной и общество только выиграло.

### **– Позвольте от ИД «Украина Бизнес» пожелать и в дальнейшем продолжать играть важную роль на страховом рынке Украины и, конечно, достигать поставленных целей! Что бы Вы пожелали нашим читателям?**

– Я отстаиваю честную и экологичную конкуренцию на рынке страхования. Ведь все мы не только ведем финансовый бизнес, но выполняем работу по социальной защите граждан, стремимся сделать наши продукты доступными, понятными, и необходимыми для всех участников страхового рынка. Здесь важно понимать принципы чистого пиджака внутри бизнеса, придерживаться их, невзирая на брэндовость, соблюдать договоренности, которые достигаются на встречах, уметь конструктивно принимать критику и советы. Сегодня мы должны быть честны друг с другом. Наша задача вернуть гражданам уверенность, что страхование – это часть общечеловеческих привычек, необходимость в нашем глобализованном мире. А клиентам – осознанно относиться к жизни, здоровью, имуществу и, во избежание неприятностей – всегда быть застрахованным! Пожелание очень простое – чтобы Жить было Легко!!!

*Беседовали Лариса Семака, Елена Цымбал*