Аксел Бромлей: «Миллионные выплаты клиентам нельзя рассматривать как PR-повод. Отвечать по взятым на себя обязательствам — прямая задача страховой компании»

ОСОЗНАНИЕ ВАЖНОСТИ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ ПОСТЕПЕННО ПРИХОДИТ В УКРАИНУ. О СИТУАЦИИ, НАСУЩНЫХ ВОПРОСАХ И ПЕРСПЕКТИВАХ ДАЛЬНЕЙШЕГО РАЗВИТИЯ СЕГМЕНТА КОРПОРАТИВНОГО СТРАХОВАНИЯ В УКРАИНЕ БЕСЕДУЕМ С **АКСЕЛЕМ БРОМЛЕЙ, ПРЕДСЕДАТЕЛЕМ ПРАВЛЕНИЯ ЧАО «МЕТЛАЙФ»** — ЛИДЕРОМ НАЦИОНАЛЬНОГО РЫНКА НАКОПИТЕЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ

ГD: MetLife уже не первый год занимает лидерские позиции на рынке страхования жизни в Украине. Что, по-Вашему, происходит сегодня в данном сегменте, и каковы Ваши дальнейшие действия?

Аксел Бромлей: В то время как в стране наблюдается общий экономический спад, в целом, мне кажется, что именно во времена нестабильности и неопределенности ценность любых видов страхования значительно возрастает в глазах потребителей. В текущем году мы отметили существенный рост заинтересованности клиентов в рисковых продуктах страхования жизни. Именно покупатели создают спрос на данные виды продуктов, поскольку считают их чрезвычайно рентабельными, так как по абсолютно адекватной цене можно приобрести достойное страховое покрытие по рискам, будь то последствия несчастного случая или тяжелая болезнь.

Я рад, что осознание важности страхования жизни постепенно приходит в Украину. На своем опыте я сам прочувствовал ценность страховой выплаты: когда беда приходит в дом, прошлого, к сожалению, не вернешь, зато будущее уже не страшит. В этом и заключается смысл страхования жизни.

И наша первоочередная задача, которую мы перед собой ставим, как представители компании мирового класса — осуществлять выплаты и предоставлять первоклассный сервис клиентам при любых обстоятельствах. Собственно, этим мы и занимаемся уже более 12 лет в Украине.

ГD: Что Вы можете сказать о сложившейся ситуации на рынке корпоративного страхования жизни?

А. Б.: В корпоративном сегменте наблюдается четкая тенденция сохранения программ рискового страхования жизни в социальных пакетах международных и отечественных компаний. Сложность возникает там, где такие решения отсутствовали и планы их внедрения в 2014 году так и не были реализованы в связи со сложной экономической ситуацией.

В текущем году рынок страхования жизни (как в индивидуальном, так и в корпоративном сегменте) столкнулся с тем, что количество страховых случаев и, соответственно, выплат значительно увеличилось. Я бы сказал, что это серьезное испытание на прочность для многих страховых компаний. Относительно MetLife могу сказать точно, что финансовая мощь компании более чем достаточная, чтобы осуществлять огромные, не побоюсь этого слова, страховые выплаты.

Следуя строгой корпоративной политике, мы никогда не выносим на общественное обозрение случаи, которые привели наших клиентов к серьезным проблемам со здоровьем, потере трудоспособности либо жизни, даже несмотря на миллионные выплаты семьям застрахованных. Это, в первую очередь, не этично, а во-вторых, мы не рассматриваем выплаты как достижения. Это наша прямая задача — отвечать по взятым на себя обязательствам.

ГD: Корпоративное страхование призвано решать вопросы клиентов в комплексе. Какие именно решения пользуются спросом у Ваших клиентов? Чем объясняется такой выбор с их стороны?

А. Б.: Программы корпоративного страхования жизни являются частью основного компенсационного пакета у большинства международных корпораций. И эта тенденция автоматически внедряется в украинских представительствах, а по инерции вызывает интерес и у отечественных представителей бизнеса и промышленности.

На сегодняшний день наиболее популярны следующие рисковые продукты: риск смерти по любой причине, риск получения инвалидности, травмы, риск диагностирования критических заболеваний и состояний (как рак, инфаркт, потеря зрения, слуха, печеночная недостаточность, кома и т. д.), а также покрытие расходов на госпитализацию и хирургическое вмешательство.

Почему именно данные риски? Каждая уважающая себя компания, так или иначе, отвечает за жизнь и здоровье своих сотрудников. Во сколько может обойтись работодателю материальная помощь семье, утратившей кормильца? Помощь сотруднику, получившему инвалидность на производстве? Вызов квалифицированной медицинской службы? И т. д. А во сколько вы оцениваете репутацию своей компании? И какой бюджет вы готовы выделить для удержания профессиональных и квалифицированных кадров?

Все продукты корпоративного страхования комплексно защищают интересы обеих сторон — как сотрудника, так и работодателя. И компании, с которыми мы сейчас сотрудничаем, четко понимают, для чего они приобрели программы социальной защиты для своих сотрудников.

Как правило, работодатели заключают контракты сроком на один год. Тем не менее тенденции последнего времени таковы, что компании предпочитают выбирать партнера по рисковому страхованию жизни и на более длительный период (на 2–3 года).

ГD: Какие новые продукты компания планирует предложить в текущем году корпоративному клиенту (или уже вывела на рынок)? В чем новшество, особенности?

А. Б.: Мы считаем, что программы, которые мы сегодня предлагаем, полностью отображают нужды рынка. Над разработкой данных продуктов работали профессионалы со всего мира. И сейчас мы фокусируем наше внимание не на новых продуктах, а на сервисе, который можем постоянно улучшать, исходя из потребностей клиента. За последние несколько лет мы создали компетентную команду, полностью ориентированную на сервис международного класса.

Уже в ближайшем будущем, благодаря установленному сотрудничеству с международными медицинскими учреждениями, нашим клиентам будет предоставлена возможность получения дополнительного медицинского заключения от независимого врача (услуга Second Opinion). Данный сервис будет активизирован в случае наступления страхового события, связанного с диагностированием критического заболевания.

Это откроет украинскому потребителю доступ к лучшим докторам мира. Ведь ни для кого не секрет, что серьезные диагнозы часто бывают ошибочны. Я лично столкнулся с данной проблемой 12 лет назад. Конечно, это было очень трудное время для всей семьи, но могу сказать, что наиболее пугающим было понимание того, что лечащий врач сам был не уверен на 100 % в правильности диагноза и не мог предложить оптимального метода лечения. Мы были в полном замешательстве. Когда же был получен ответ от независимых медиков — все встало на свои места. Я получил подтверждение диагноза и со спокойным сердцем начал именно то лечение, которое было необходимо, — без вреда своему здоровью.

Мы с нетерпением ждем, когда данная услуга будет окончательно разработана для украинского рынка, чтобы предоставить ее нашим клиентам.

ГD: На Ваш взгляд, какие нужны условия для дальнейшего роста сектора корпоративного страхования жизни? Видите ли Вы перспективы развития для MetLife?

А. Б.: Я уверен, что рано или поздно Украина станет важным плацдармом для развития европейского бизнеса и промышленности, что в свою очередь создаст благоприятные условия для роста страхового сегмента. Мое твердое убеждение основано на том, что Украина всегда была и будет страной с огромными ресурсами. И я говорю не только о природных богатствах. В большей степени меня восхищает человеческий ресурс — образованность, профессионализм и мотивация украинцев.

Кроме этого, исходя из нашей многолетней практики, когда население переходит на этап осознанного восприятия необходимости страхования жизни, сами сотрудники подталкивают своих работодателей к включению данных продуктов в корпоративный социальный пакет.

Поэтому для MetLife, которая занимает лидирующие позиции в сфере корпоративного страхования по всему миру, поддержка данного сегмента в Украине является важной составляющей развития бизнеса.

Украинская команда по развитию корпоративного бизнеса уже добилась значительных результатов: более 50 международных корпораций и отечественных социально ответственных компаний выбрали корпоративные решения MetLife для своих коллективов. И мы уверены, что все наши самые серьезные достижения еще впереди. **D**

ул. Симона Петлюры (Коминтерна), 14
г. Киев, 01032, Украина
тел.: +38 044 494-13-43 (44)
факс: +38 044 494-13-45
Бесплатная линия
(со стационарных телефонов):
0 800 305-301
www.metlife.ua