СБЕР СТРАХОВАНИЕ

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ — ЧЕРЕЗ ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ

Задачи устойчивого развития остаются в фокусе СК «Сбербанк страхование жизни». Управляющий директор Наталья Тарасова рассказывает о том, какие ESG-проекты реализуются страховщиками, и почему для баланса в этом бизнесе так важно доверие клиентов.

Современные страховые технологии: Несколько лет назад тема ESG была очень популярна. Сохранила ли она свою актуальность сейчас для вашей компании?

Наталья Тарасова: В повестке нашей компании тема ESG впервые появилась осенью 2021 года. С весны активность в профсообществе по этой теме несколько снизилась. Но сами вопросы устойчивого развития, экологии, корпоративного управления появились далеко не в прошлом году и до сих пор сохраняют свою актуальность. Понятно, что сейчас ушли западные стейкхолдеры, у нас нет больше международных рейтингов, но сама повестка не потеряет своей важности в силу базовых задач и потребностей.

ССТ: Ранее мы ориентировались на международный опыт. Как теперь выбирать верный собственный путь?

Н. Т.: Пока международные компании еще присутствовали на нашем рынке, наши российские рейтинговые и консалтинговые агентства перенимали опыт. Понятно, что западную экспертизу нужно будет трансформировать, адаптировать в применении к нашей экономике, к нашей реальности.

ССТ: Вы работаете в сфере финансов — какие направления ESG имеют для вас существенное значение?

Н. Т.: Страхование жизни — это индустрия про уверенность, про правильные продукты и заботу о клиенте. Внутри компании мы развиваем программы корпоративного волонтерства, внедряем программы ответственного бизнеса, а также генерируем различные экологические активности. По каждому из этих направлений мы разрабатываем отдельные инициативы. В конце прошлого года мы собрали команду, провели мозговой штурм и разработали целую программу. Компания уже провела порядка 60 мероприятий в этом году.

ССТ: Как выстроена ваша работа?

Н. Т.: По каким-то направлениям мероприятия разовые, по каким-то — системные. Так, например, мы разрабатываем инициативы, которые помогают планомерно снижать количество бумаги в наших офисах. Каждый квартал мы стараемся увеличить процент отказа от бумажных носителей: отказываемся от бумаги для внутренних коммуникаций и кадрового документооборота, практически отказались от распечатки бумажных правил для наших клиентов, выводим в электронные каналы урегулирование убытков. А вот замена стандартных урн на урны для раздельного сбора мусора — это разовое мероприятие, как и замена осветительных приборов в наших офисах на энергосберегающие. Мы их завершили и перешли к следующим.

Наталья Тарасова

Управляющий директор СК «Сбербанк страхование жизни»

ССТ: Какие мероприятия у вас проводятся по социальной тематике?

Н. Т.: Одним из важнейших направлений для нас является развитие корпоративного волонтерства. В компании работает очень много людей с разным опытом волонтерства. Мы всё собрали, проанализировали и централизовали. Теперь у нас есть регулярные мероприятия по целому ряду направлений: донорство крови, помощь детским хосписам, высадка леса, помощь приютам с животными и ряд других мероприятий.

Недавно мы застраховали врачей и сотрудников хосписа «Дом с маяком» и еще четырех ассоциированных с ним юридических лиц. Теперь около 400 человек находятся под нашей страховой защитой.

ССТ: Какие программы по поддержке клиентов находятся в фокусе вашего внимания?

Н. Т.: «СберСтрахование жизни» первой на рынке предложила продукт страхования ипотечных заемщиков с инвалидностью. Ипотечный кредит им нужен для улучшения жилищных условий, а возможности получить ипотечный кредит без страхования существенно снижаются. Мы понима-

ли, насколько эта ситуация несправедлива и ввели услугу страхования заемщика с инвалидностью. Мы не оцениваем клиента по наличию инвалидности, не уточняем, какой группы у него инвалидность, по какому заболеванию и т. д. Страховая сумма не меняется, она точно такая же, как и для человека без инвалидности.

ССТ: Вы оценивали убыточность этого продукта?

Н. Т.: Убытков оказалось немного с момента запуска продукта в 2019 году. Это значит, что застрахованные либо погашают кредит раньше наступления страхового риска, либо продолжительность их жизни не сильно отличается от продолжительности жизни других граждан.

ССТ: Как будет развиваться этот и другие социально ориентированные проекты?

Н. Т.: У нас есть план-график мероприятий, и нам необходимо еще многое сделать до конца года. Мы продолжаем развивать продукты для особенных клиентов. Сейчас в компании разрабатывается продукт, который позволит страховать клиентов с инвалидностью второй группы на случай повышения группы инвалидности до первой.

Мы также сконцентрируемся на наших волонтерских программах. У нас есть программа финансовой грамотности для детей-сирот. Первое мероприятие мы провели в начале этого года, но очень хотелось бы программу масштабировать. Сейчас мы проводим обучение не только с детьми-сиротами, но и с московскими школьниками и студентами колледжей. В следующем году мы планируем эти программы выводить на федеральный уровень.

Для популяризации страховой отрасли наша компания проводит дни открытых дверей. Мы приглашаем детей и студентов в наш офис, показываем, как работает страховая компания. Чем замечательно страхование: неважно, кто человек по образованию — врач, айтишник, бухгалтер или режиссёр кинофильмов, — он всегда найдет себя в страховании. Мы предлагаем студентам пройти у нас летние стажировки и надеемся, что это привлечет к нам молодые творческие кадры.

Мы конечно же не хотим останавливаться на достигнутом. Важно расширять список наших мероприятий, находить новые идеи и реализовывать их. Есть метрики и способы измерения эффекта от социальных проектов — мы хотим опробовать их на себе, когда уже пройдем некий путь в рамках устойчивого развития.

Чем больше учтено разноплановых рисков, тем устойчивее будет работать страховая компания. Чем более разносторонний портфель, тем свободнее может чувствовать себя страховщик.

ССТ: Страхование — очень специфический род деятельности. С одной стороны, нужно быть прибыльным и консервативным, нужно минимизировать риски, чтобы сохранить долгосрочную финансовую устойчивость компании. С другой стороны, наоборот, нужно принимать больше рисков, чтобы обеспечить доступность сервисов для клиентов, расширить их охват. Как сохранять баланс в рамках ESG-концепции?

Н. Т.: Чем больше учтено разноплановых рисков, тем устойчивее будет работать страховая компания. Чем более разносторонний портфель, тем свободнее может чувствовать себя страховщик. Конечно, для клиента выгодно, когда страховщик платит, ни о чем не спрашивая, а для акционеров выгодно, когда зарабатывается больше прибыли. Важно найти баланс, не забывая, что страхование — это про клиента и про его доверие. И я убеждена, что именно через сохранение и повышение доверия клиентов наша компания обеспечит себе стабильное устойчивое развитие.

весна

Стали донорами крови во Всемирный день здоровья

Посадили новый лес в Подмосковье

лето

Накормили и погуляли с собаками из приюта

Устроили праздник детям из хосписа «Дом с маяком»

Освоили технику создания мозаики в мастерской «Особая керамика»

осень

Помогли детскому хоспису «Дом с маяком» в благотворительной распродаже дизайнерских вещей

СБЕР СТРАХОВАНИЕ

10 лет Сбер Страхование жизни

Узнайте больше о наших продуктах

25 млн уникальных клиентов

65 млн договоров страхования жизни

800 тыс страховых выплат

Телефоны для связи: 900, 8 495 500-55-50

ООО СК «Сбербанк страхование жизни»
Лицензия на осуществление страхования СЖ № 3692 от 15.01.2020 (вид деятельности – добровольное страхование жизни), Лицензия на осуществление страхования СЛ № 3692от 15.01.2020 (вид деятельности – добровольное личное страхование, за исключением добровольного страхования жизни) выданы Банком России без ограничения срока действия | ОГРН 1037700051146 | Адрес ул. Поклонная, д. 3 к. 1 Москва, 121170

Реклама