Расстаться по-человечески: Fortis уходит с российского рынка

Руководство международной страховой группы Fortis приняло решение закрыть свою компанию в России. О том, как уйти с рынка без разрушений, нашему журналу рассказывает генеральный директор компании «Фортис Жизнь Страхование» Анна Ледовская.

«Современные страховые технологии»: *Анна Валерьевна! Можно сказать, что Ваша компания одна из немногих компаний в России, которая уходит с рынка по всем правилам, цивилизованно. Между тем, известны ситуации, когда клиенты приходили к запертым дверям страховой компании. Первый вопрос, который я хотела бы обсудить, заключается в следующем – какой порядок действий и какие сроки определены для компании, принявшей решение о прекращении страховой деятельности?*

Анна Ледовская: В результате финансового кризиса Группа Фортис пережила весьма турбулентный 2008 год. Группа была преобразована из финансовой корпорации, объединяющей банки и страховые компании, в Международную страховую Группу без банковских операций. Новое руководство приняло новую стратегию для этой новой группы, которая была представлена в сентябре 2009 года. Развитие компании «Фортис Жизнь Страхование» в России оказалось вне рамок этой новой стратегии, поэтому руководство группы приняло решение об уходе со страхового рынка России.

Прекращая деятельность компании в России, мы должны принимать во внимание интересы всех сторон: страхователей и застрахованных, сотрудников, партнёров по бизнесу, Страхового надзора и, конечно, интересы акционеров.

Прекращение деятельности компании и отзыв страховой лицензии регулируются российским законодательством, но мы должны действовать также и в соответствии с внутренними требованиями Группы по защите деловой репутации, в соответствии с её подходами к управлению. В рамках реализации этих общих принципов интересы всех сторон должны быть сбалансированы.

Общий порядок прекращения страховой деятельности прописан в законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Проблема состоит в том, что эта часть закона не содержит необходимых деталей и в некоторых случаях трактовка закона неоднозначна. Наша компания всегда следует духу российского законодательства и учитывает международную практику, направленную на защиту интересов страхователей и застрахованных лиц. Мы трактуем все неясности законодательства в пользу клиента, защищаем, прежде всего, его интересы.

Возвращаясь к теме, скажу, что прежде чем ликвидировать компанию, необходимо исполнить принятые на себя обязательства – так предписывает закон. Что касается взаимоотношений с клиентами, то, как известно, в страховом законодательстве записано, что в течение шести месяцев с момента отзыва лицензии с ними должны быть урегулированы все страховые отношения. Т.е. через шесть месяцев у компании не должно остаться действующих страховых обязательств.

ССТ: *И как Вы действовали для исполнения этого требования закона?*

А.Л: После отзыва лицензии у компании есть несколько вариантов действий. Она может расторгнуть договоры страхования в одностороннем порядке с обязательным предварительным уведомлением клиентов. Может передать страховой портфель другим страховщикам в добровольном порядке – тоже при условии предварительного уведомления клиентов. Наконец, страховая компания с отозванной лицензией, не завершившая процесс добровольного урегулирования страховых отношений с клиентами в сроки определенные законодательством, обязана передать страховой портфель другим страховщикам.

Мы пошли по пути расторжения договоров страхования по соглашению сторон ещё до отзыва лицензии, сразу после принятия решения о прекращении деятельности Fortis в России. Такое решение находится в правовом поле. Мы согласовали условия расторжения договоров страхования, которые планировали предложить клиентам, с нашими акционерами.

Нашей основной целью было договориться с клиентами о том, на каких условиях договоры с нами будут расторгнуты. В результате мы использовали различные сценарии для разных групп страхователей. Некоторые договоры были переданы в другие страховые компании, некоторые были расторгнуты по соглашению сторон, причём в ряде случаев средства из резервов были использованы для приобретения страховой защиты в других страховых компаниях.

Мы действительно старались найти решения, приемлемые для наших клиентов. Все предложения, безусловно, находятся в рамках действующего российского законодательства и не противоречат условиям договоров страхования.

ССТ: *Почему было принято такое решение?*

А.Л: Прежде всего, необходимо отметить, что хотя руководство Fortis и приняло решение не в пользу своей российской компании, Группа Fortis является респектабельной организацией с прозрачным стабильным бизнесом, с устоявшимися традициями и принципами управления, создающими и поддерживающими её бизнес-репутацию. А это означает, что даже, несмотря на уход Fortis с российского рынка она действует как

компания, ответственная, уважающая государственное регулирование и все применимые правила. В интересах Fortis обеспечить спокойный процесс ухода с рынка. Поиск компромисса с заинтересованными сторонами помогает завершить процесс быстро и безболезненно.

ССТ: *Как были проведены расчеты с агентами?*
А.Л: Их интересы мы тоже старались по возможности учесть. Агенты, выступавшие посредниками при заключении договоров, могли сохранить своих клиентов, перейдя вместе с ними в другие страховые компании. Чтобы помочь агентам сохранить своих клиентов, мы предложили им участвовать в расторжении договоров страхования. Для этого мы сохранили наши региональные офисы дольше, чем, строго говоря, они нам были нужны.
С финансовой точки зрения, с агентами были проведены все расчёты по комиссиям, бонусам и призам согласно промежуточным результатам конкурсов.

ССТ: *Вы рассказали об урегулировании отношений с клиентами из числа физических лиц. А какое решение было принято в отношении корпоративных клиентов?*

А.Л: Им было предложено передать договоры в другие страховые компании. Мы организовали процесс таким образом, чтобы клиент выбирал из нескольких компаний. Основная идея передачи портфеля состоит в том, что условия действующих договоров не должны быть ухудшены. То есть, страховая компания либо принимает договор в том виде, в котором он был заключен, либо согласовывает изменение условий с клиентом. В законе четко указано, что при передаче портфеля изменение условий договоров возможно только при наличии письменного согласия страхователя. В тех случаях, когда получение письменного согласия страхователей слишком затруднено, договор страхования должен быть передан без каких-либо изменений.

ССТ: *Процесс передачи портфеля идет достаточно гладко?*
А.Л: При подготовке передачи портфеля мы, конечно, встретились с определенными трудностями. Основная проблема состоит в том, что условия договора страхования не должны изменяться при передаче, а значит, правила страхования принимающей компании должны совпадать с правилами страхования передающей компании. Если же такие отличия имеются, то принимающая страховая компания может одобрить соответствующие изменения к своим правилам страхования и направить такие изменения в ФССН в уведомительном порядке согласно п.10 статьи 32 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Принимающая страховая компания может также утвердить новые правила страхования, идентичные правилам страхования передающей стороны, и направить их в ФССН в уведомительном порядке согласно п. 3 статьи 32.9 Закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Кроме того, положение о формировании резервов принимающей стороны не должно отличаться от положения о формировании резервов передающей стороны, иначе возникает необходимость предварительного согласования изменений, вносимых в положение о формировании резервов принимающей стороны, с ФССН.
Мы сейчас находимся в процессе согласования сумм передаваемых резервов. Это скорее техническое согласование, т.к. наши методики расчёта резервов и методики расчёта принимающей стороны очень близки, и здесь не должно быть серьёзных проблем.

ССТ: *Каким страховым компаниям вы передаете свой порт*фель?

А.Л: Первоначально мы предложили нашим клиентам несколько страховых компаний на выбор. Эти компании были предварительно выбраны нами, прежде всего, исходя из желания этих компаний принять наш портфель, их опыта и позиции на рынке. Мы обеспечиваем согласование вопросов передачи договоров между клиентами, принимающей страховой компанией и нашей компанией.

Хотя процесс переговоров еще окончательно не завершен, могу сказать, что серьезных возражений по предложенным условиям передачи договоров от наших корпоративных клиентов мы не встретили.

Не встретили мы и существенных возражений со стороны клиентов из числа физических лиц, договоры с которыми мы предложили расторгнуть еще до отзыва лицензии.

Предложения по расторжению договоров физическим лицам мы направили двумя способами: по почте и через агентов. Мы предложили агентам связаться с их клиентами и объяснить наше предложение. Большинство агентов воспользовались этой возможностью для того, чтобы сохранить отношения со своими клиентами. Такой порядок коммуникации оказался весьма эффективным и для компании.

Последняя сложность в расторжении договоров, которую мы сейчас пытаемся решить, это поиск небольшого числа клиентов – физических лиц, которых мы не можем найти по адресам, указанным в полисах. В настоящий момент мы пытаемся установить их местонахождение.

Если говорить о статистике, то через почту было расторгнуто примерно 10% договоров, остальные были обработаны с помощью агентов.

ССТ: *Можно ли привести хотя бы качественные характеристики по расходам компании на расторжение договоров?*
АЛ: Расходы компании, связанные с передачей или расторжением договоров страхования определяются размерами актуарных резервов, сформированных по договорам, и суммой фактически полученных страховых премий. Наши предложения основываются на российском законодательстве, условиях договоров страхования и международной практике.

ССТ: *Как происходило расторжение договоров с агентами?*
АЛ: Мы провели расторжение агентских договоров согласно условиям этих договоров. Обеспечили выплату всех предусмотренных вознаграждений, заработанных агентами, включая комиссии, бонусы и призы победителям конкурсов. Кроме того, мы дали агентам возможность обсудить с их клиентами сложившуюся ситуацию для того, чтобы они могли сохранить с ними доверительные отношения и прийти в новую компанию со своим портфелем договоров. Был всего один случай, когда агенты проявили нелояльность по отношению к компании и попытались получить вознаграждения, которые им не положены. В этом случае компания реагировала адекватно ситуации.
В заключение хочу сказать, что ответственная ликвидация компании требует осознанного решения акционеров действовать в соответствие с принятыми в цивилизованном бизнесе стандартами, следуя хорошо подготовленному чёткому плану. Не менее важно правильно выбрать ключевых людей в компании, которые готовы реализовать намеченный план, пройдя через непростые объяснения того, что происходит и почему. Для прекращения бизнеса необходимо проделать существенный объём работы. При этом, готовя письма и соглашения, проводя урегулирование убытков, отвечая на телефонные звонки, люди понимают, что сами они теряют работу.
Я должна сказать, что я чрезвычайно горжусь командой, с которой работаю. Все оставшиеся сотрудники проявляют тот же высокий профессионализм, с которым они всегда работали, и делают всё, для того чтобы благополучно пройти и через эту фазу существования компании.

Беседовала Татьяна Робулец