

Цветанка Крумова, изпълнителен директор на ЗПАД „Армеец“

## ВОДЕЩИ ФАКТОРИ ЗА ДИНАМИЧНО РАЗВИТИЕ НА ДРУЖЕСТВОТО НИ СА ПРОФЕСИОНАЛИЗМЪТ И ИНИЦИАТИВНОСТТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

**И** в разгара на лятото ви намирам на работното място, какво е настроението ви в средата на годината, когато уж е по-тихо и спокойно, и откъде иде характерното за вас трудово-творческо напрежение?

- Напрежение не е точната дума, става въпрос за ритъм на работа. Управлението на компания е един непрекъснат процес, обслужването на клиенти също. Летните месеци са времето, в което се извършва подготовката за много от дейностите, които ще се осъществяват в края на годината.

- Кое или кои неща ви правят най-силно впечатление на сегашния застрахователен пазар? Ще остане ли чисто българско дружество, каквото засега е само ЗПАД „Армеец“, и каква ще е неговата бъдеща съдба?

- Според мен процесите на консолидация, промяна в собствеността на компаниите и свободата при предлагане на услуги от чужди компании, свързани с навлизането и увеличаването на дела на чуждите марки в застраховането, допринасят за стабилността на пазара и утвърждаването на пазарни принципи в дейността. В този смисъл на нашия пазар има място и перспектива за чисто българска компания, каквато е ЗПАД „Армеец“. Анализите на потребителското мнение сочат, че преобладаващият дял от потребителите определят като по-сигурни българските компании, а две трети от гражданите не са и чували, че чуждестранни компании имат намерение да навлизат на българския пазар. Бъдещето на ЗПАД „Армеец“ в този контекст е свързано с това да стане публично дружество през следващата година и акциите му да се предлагат на фондовата борса.

- Как се вметва ЗПАД „Армеец“ на този пазар, с какво се отличава от другите „играчи“ и как поддържате „огъня“, за да се развивате все по-динамично, да постигате непрекъснат темп на развитие на дружеството ви?



- Ключовата дума за нас е „отговорност“ и затова отделяме сериозно внимание на организацията на дейността, на функционалните и персонални отговорности в компанията, на правилата и процедурите, както и на контрола по спазването им. Динамиката на дейността налага гъвкавост в управлението, затова се стремим да развиваме структурите на компанията органично. Основната ни цел е в максимална степен да отговаряме на нуждите на клиентите си. ЗПАД „Армеец“ е единствената компания, която е публикувала имената и телефонните номера на ключовите си служители в интернет страницата си. Считаме за водещ фактор за динамично развитие на компанията професионализъмът и инициативността на служителите, затова развиваме и усъвършенстваме стратегията си за управление на човешките ресурси чрез мотивация, обучение, развитие, оценка и подбор.

- ЗПАД „Армеец“ не престава да изненадва клиентите си, а и колежите си с нови и нови неща. Кои са новите моменти в работата ви сега, през лятото? Научих например, че подобрявате автозастра-

хователен характер, чието решение търсите? Впрочем какво ви притеснява и пречи на застрахователната дейност в днешния ден?

- Един от най-тежките въпроси в застрахователен контекст е цената на човешкия живот и телесна цялост. Въпреки че неимуществените вреди нямат директна парична относимост, а представляват претърпени болки и страдания и в най-общ аспект - степента на влошаване на качеството на живота на човека, считам, че е необходимо да бъде направен анализ на съдебната и застрахователната практика с цел въвеждането на критерии и правила по отношение на обезщетенията по застраховката „Гражданска отговорност“. Лимитите на отговорност, които предвижда Кодексът за застраховането, бяха определени в съответствие с европейските изисквания, но те не съответстват на икономическите реалности в страната. Това води до високи очаквания и претенции към застрахователите, от една страна, а от друга страна, затруднява вземането на ефективни решения и част от случаите до съдебните инстанции.

- Дочакахме и този ден - от 1 август по силата на многостранното гаранционно споразумение българските шофьори вече пътуват свободно, без граничен контрол и сертификата „Зелена карта“ в страните, членки на ЕС, както и в Норвегия, Исландия, Швейцария, Андора и Хърватска. Как ще протича този процес според вас, г-жо Крумова? Какви случаи на недоразумения и евентуални хитрувания, дори и на измами, предполагате, ще се появят в отношенията между застрахователи и клиенти?

- Присъединяването ни към Многостранното гаранционно споразумение беше свързано с редица предварителни условия, които бяха изпълнени чрез съвместните усилия на държавата и бизнеса. Мерките за повишаване на обхвата по застраховката „Гражданска отговорност“, създаването на информационен център, повишаването на финансовата стабилност на ГФ чрез презастрахователна програма и увеличаване на размера на вноските, всичко това имаше за цел да предпази цялата система в европейски мащаб и да осигури безпрепятственото ѝ функциониране. Да не забравяме, че тази система има две основни цели: първо, хората да пътуват свободно без формалности, и второ, пострадалите при ПТП да имат гарантирано обезщетение. Основният фактор, който изисква непрекъснато наблюдение и контрол, остават незастрахованите, тези, които не изпълняват законовите си задължения. Тук включвам както водачите, които не сключват застраховка, така и тези, които сключват такава при разсрочено плащане и не правят последващи вноски, с което се прекратява покритието по застраховката им.

- Вестник „Застраховател прес“ уведоми своите читатели за намерението ви да пуснете на застрахователния пазар и друга нова застраховка - „Професионална отговорност - вследствие дейности по сертифициране, лицензиране и контрол“. Кога възнамерявате да стартирате, предлагайки я на своите клиенти?

- Развитие на застраховките на отговорности и по-специално в частта „професионални отговорности“ е основно свързано с измененията в законодателството, тъй като в тази област непрекъснато се въвеждат нови задължителни застраховки. Държавата въвежда изисквания за такива застраховки за дейности, при които съществува повишен риск. Застраховката на отговорността на физическите лица, при тежаваци правоспособ-

ност да извършват дейности по издаване на сертификати, оценки, разрешения и други, предвидени в Закона за геодезията и картографията, от м. юни се предлага във всички агенции и представителства на компанията.

- Като цяло продукто-вата ни политика по имуществено застраховане е насочена към разширяване на обхвата на покритието (покрити и изключени рискове), точно дефиниране на понятията и подобряване на обслужването на потребителите. Непрекъснато извършваме сравнителен анализ на предлагането на пазара и считаме, че сме постигнали едно много добро ниво. Осигурена е отлична презастрахователна програма, която ни позволява да запазим нивото на обслужване и при катастрофични събития.

Застраховката „Защитен дом“, която беше отличена на международното финансово изложение „Банки, инвестиции, пари“, предлага едно от най-широките покрития на пазара, ниски годишни премии за всеки покрит риск, гъвкавост при избора на покрития и определянето на застрахователни суми, бърза и улеснена процедура по сключване. Предоставяме възможността за покриване на рискове, които стандартно са изключени от повечето подобни застраховки. В момента предлагаме система от сезонни отстъпки, с която да популяризираме този продукт.

- Развитие на застраховките на отговорности и по-специално в частта „професионални отговорности“ е основно свързано с измененията в законодателството, тъй като в тази област непрекъснато се въвеждат нови задължителни застраховки. Държавата въвежда изисквания за такива застраховки за дейности, при които съществува повишен риск. Застраховката на отговорността на физическите лица, при тежаваци правоспособ-

ност да извършват дейности по издаване на сертификати, оценки, разрешения и други, предвидени в Закона за геодезията и картографията, от м. юни се предлага във всички агенции и представителства на компанията.

- Вие сте творчески устроен човек - имате ли в момента въпрос или проблем от застра-

ховките си и вероятно ще станете още по-силни в автомобилното застраховане. Кажете ни, ако обичате, повече за това.

- Компанията ни поддържа относително консервативна продуктова структура и се стреми да запази и разшири дела си на пазара чрез продукти, които по традиция формират основна част от премиения приход на дружеството. В автомобилното застраховане, което е и нашата ключова компетентност, политиката ни е да развиваме допълнителни продукти и услуги към дейностите и наложени на пазара застраховки.

От началото на тази година ЗПАД „Армеец“ започна да внедрява новите европейски практики при автомобилните застраховки, като разшири покритието по застраховка „Каско“ с преференциално покритие за корпоративни клиенти „АВТОКАСКО PLUS“. Въведена беше нова диференцирана тарифа, която предлага индивидуален подход и отразява състоянието и развитието на застрахователния и застрахователнотехническият риск при предварително определени групи. Постоянните и корпоративните клиенти на дружеството могат да ползват допълнителни преференции по дейностите системи „Бонус - Лоялен клиент“ и „Преференциален клиент“. Особено атрактивна е услугата, която компанията предлага за лизингови автомобили, сключване на застраховка „Каско“ при условията на GAP - ПОКРИТИЕ, при която се покрива

 **Армеец Ад**  
ЗАСТРАХОВАТЕЛНО И ПРЕЗАСТРАХОВАТЕЛНО АКЦИОНЕРНО ДРУЖЕСТВО

1000 София, ул. „Ст. Караджа“ 2,  
тел./факс: (02) 981 13 40; 981 13 69; 987 06 61  
e-mail: office@armeec.bg www.armeec.bg

Въпросите загладе  
ПЕТЪР АНДАСАРОВ