



**Сергей УСТЮКОВ:**

## «ГЛАВНОЕ - НЕ ПАСОВАТЬ ПЕРЕД ТРУДНОСТЯМИ»

Знакомьтесь: Устюков Сергей Владимирович, генеральный директор страховой компании «Оранта». Возраст – чуть-чуть за сорок. Красавец-гусар с пышными усами, обаятельный, живой и легкий в общении. Ярко выраженный интеллект, много в своей жизни повидавший, прекрасно образованный, но явно из категории тех людей, которые, много зная, не считают зазорным продолжать учиться всю жизнь.

Родился в Москве, детство прошло в огромной коммунальной квартире, в старинном доме вблизи Сокольников. На раннем этапе своей жизни воспитывался сразу тремя бабушками. В честь одной из них, бабушки Ариши, назвал свою дочь – совершенно прелестное юное создание (возраст уточнять не будем – все-таки дама). Жена Ольга, Аришкина мама, – врач по профессии, «друг, товарищ и брат» по призванию. Не комсомолка, но спортсменка (видели бы вы, как лихо катается по крутым горным склонам на лыжах!) и красавица (в этом нетрудно убедиться, взглянув на фото).

– А мы ведь с вами в каком-то смысле коллеги! – сообщил при первой нашей встрече Устюков. – Я закончил переводческий факультет Московского государственного института иностранных языков им. Мориса Тореза. Специальность – английский и португальский языки. Сразу после окончания института в 1980 году ушел в армию, служил военным переводчиком в Африке – в Анголе, Афганистане, Мозамбике. В армии меня задержали до 1984 года. Вернулся в Москву и не сразу смог устроиться на работу. Случайно встретил старого знакомого на улице, поделился с ней своей проблемой. Он помог устроиться в ТАСС (сегодня – ИТАР-ТАСС).

Прекрасное знание иностранных языков сослужило Сергею хорошую службу: в ТАССе он переводил поступавшие с телетайпной ленты сообщения на русский язык, столь же прекрасное знание родного русского помогало быстро и грамотно излагать информацию. Это была неплохая школа журналистского мастерства. И он делал неплохую карьеру: редактор, заместитель заведующего редакцией, корреспондент ТАСС в Португалии, затем в Анголе.

Так бы, наверное, и остался Устюков в журналистике. И мир никогда бы не узнал блестящего специалиста в довольно новом тогда в России, хотя и совершенно будничном и привычном деле за рубежом, – страховании.



В Анголе

Поначалу Устюков мало что понимал в нем. Конечно, краем уха, как все советские граждане, что-то слышал о страховании жизни, имущества. По домам и предприятиям ходили когда-то унылые граждане, как правило, пенсионного возраста и предлагали застраховать, например, свою жизнь на 300 тогдашних рублей. Соблазняли немилосердно: заплатите, мол, копейки, пойдете гулять, а вам на голову кирпич – ба-бах! Или под поезд попадете! Вашим родственникам за это – триста рубликов чистоганом! Здорово, да? Или еще лучше: вам поездом ногу отрезало, и вам за это пусть не все триста, но тоже много – опять же чистоганом! – жизнерадостно сообщал страховщик и от его оптимизма мороз по коже продирали. «Беспечный» народ спешил вы-

проводить огорченного «благодетеля», не понимающего людей, пренебрегающей подобной возможной выгодой.

Как бы то ни было, страхование никогда не пользовалось особой популярностью в Советском Союзе. В лучшем случае к нему прибегали как к способу накопления: бабушка застраховывала своего только что родившегося внука не за тем, чтобы (тьфу-тьфу!) в «случае чего» получить деньги на похороны, а с единственной целью – подарить повзрослевшему чадушке накопленную путем многолетних взносов сумму.



С президентом Мозамбика Соморрой Машелом

**Еще есть замечательный сын-студент от первого брака, тоже Сергей, почти взрослый, умный, самостоятельный. Он живет со своей мамой (так сложилось), но с отцом очень дружит. Сергей Владимирович сыном гордится: парень без всякой поддержки с родительской стороны поступил на юридический факультет и прекрасно учится. Кроме главы семейства, его жены и дочери Ариши в доме живет еще одно очаровательное создание, чей портрет (правда, в юном возрасте) вы можете увидеть здесь же – на руках у «папы» Сергея уютно примостилась собака по имени Нефертити, а для близких – просто Ньюшка. «Я вообще-то не чокнутый собачник, – признался мне Устюков, – но Ньюшку нельзя не обожать». И это отнюдь «не чокнутое», дружное, доброе и веселое семейство даже в отпуск за границу с появлением в доме лохматой и хвостатой Нефертити предпочитает ездить поездом, потому что в самолет ее пускают только в качестве багажа. Разве можно допустить подобное попрание собачьего достоинства? Я, в отличие от Устюкова, собачница «чокнутая», поэтому вполне способна оценить нравственное состояние Сергея, Ольги и маленькой Ариши: по отношению к беззащитному по сути своей и полностью зависящему от человека животному можно вернее всего судить о человеке. Ответственно заявляю: с такими можно смело идти в любую разведку – не предадут, не продадут, в беде не оставят.**

**Таков, если в данном случае подходит такое определение, социальный портрет нашего героя.**

– Как же Вы попали в эту сферу бизнеса? – спрашиваю я Сергея.

– Меня туда привела жена, – отвечает он. – В стране началась перестройка, в ТАССе – сокращения, какие-то маловразумительные изменения. Я ушел с работы и снова оказался в подвешенном состоянии. Оля защитила диссертацию, работала в Институте скорой помощи им. Склифосовского. Потом вдвоем со своей приятельницей Галиной Белкиной, тоже врачом, занялась страховым бизнесом. Эти отчаянные дамы в то время, когда многие гораздо более самоуверенные и благополучные представители сильного пола растерялись и не знали, что делать (был 1992 год), нашли где-то небольшой стартовый капитал и открыли крошечную фирмочку под названием «Оранта-Мед», специализировавшуюся на медицинском страховании, о котором в те времена в стране мало кто имел представление.

С этого все и началось. Сергей некоторое время скептически поглядывал со стороны за супругой, насколько не сомневаясь в скором неизбежном крахе явно бесперспективной, как ему казалось, затеи. Потом потихоньку стал помогать жене, подавать весьма ценные идеи. Настало время – с головой окунулся в это дело.

Микро-фирмочка, конечно, далеко не сразу превратилась в нынешнюю процветающую страховую компанию. Сколько это стоило трудов и нервов, знают только Сергей и Ольга Устюковы «со товарищи». Были взлеты, но были и падения едва ли не до полного исчезновения. Кто-то из команды не выдерживал и разочарованно уходил, но «костяк» оставался, переживая совместно неудачи и трудные времена. Медицинское страхование в чистом виде практически не оправдывало себя. Страховой компании частенько представлялись на оплату за медицинские услуги счета, вызывавшие даже не возмущение, а смех. Образного говоря, если верить этим «документам», одному и тому же человеку трижды удалили, скажем, аппендицит или четырежды – левую ногу «от коленного сустава», напрочь забыв о том, что и аппендицит, и левая нога человеку дарованы природой в единственном экземпляре, и отрезать их более одного раза нельзя. А вот получить не оказанные услуги

при невнимательном отношении страховой компании, по мнению недобросовестных партнеров, можно. И если нельзя трижды удалить аппендицит одному и тому же больному, то какие-то дорогостоящие процедуры можно осуществлять сколько угодно, не забывая вписывать их в счета для страховой компании. Так же, как лечить больных очень дорогими лекарствами. Вопрос лишь в одном: как проверить, имели



С щенком Ньюшей

ли вообще место дорогие процедуры и лекарства, а если имели, то в указанном ли в счете количестве и указанным ли больным? В некоторых застрахованных в «Оранте» медицинских учреждениях процветало воровство, куда-то, как осенью на юг гуси-лебеди, «улетали» постельное белье, посуда и прочее. И как следствие – приписки, раздутые до неприличия суммы в счетах, представленных на оплату страховой компании. Горькая и постыдная наша дремучесть, способная зарубить на корню любое доброе начинание!

– Но, разумеется, далеко не все наши клиенты такие! – уточняет Устюков. – В основном мы имели и имеем дело с нормальными, порядочными людьми. С ними у нас складывались хорошие партнерские отношения.

Как бы то ни было, настал момент, когда стало ясно, что заикливаться исключительно на медицинском страховании по меньшей мере неразумно. Надо расширять сферу своей деятельности, развиваясь как «вширь», так и «вглубь». Решение о переходе на классическое страхование было принято в 1997 году. Одним из новых учредите-

лей компании выступил КБ «Промсвязьбанк». Компания сменила имя, стала просто «Орантой», без «мед».

И снова – большая напряженная работа. Не стоит, наверное, вдаваться в подробности, во все имевшие место перипетии – по части создания различных препон наше бюрократическое государство всегда было на редкость изобретательным. Главное в такой ситуации – не пасовать перед

трудностями и не отступать. Сергей и Ольга Устюковы на практике усвоили это правило и четко ему следовали.

Уже к 1999 году «Оранта» прочно занимала места в списке 100 крупнейших компаний России. Начиная с 2000 года, находится в рейтинге 50 крупнейших страховых организаций страны. Последние 4 года (с помощью партнеров и друзей из «Промсвязьбанка») «Оранта» занимает 30–40 места в рейтинге 50 крупнейших страховых организаций России. Недавно вступила в Ассоциацию РАСОВТ.

А вот цитата из документа страховой компании, перечисление того, что она может предложить своим клиентам:

«Страховая компания «Оранта» предлагает частным лицам и организациям услуги по страхованию средств автотранспорта, автогражданской ответственности, имущества, товаров на складе, грузов, добровольного медицинского страхования сотрудников, гражданской ответственности (при СМИ, за качество товаров, работ и услуг), профессиональной ответственности оценщиков, медицинских работников и др.».

При этом, следует учесть не только стабильно высокий рейтинг СК «Оранта» – по оценке Департамента страхового надзора МФ РФ она находится в числе наиболее крупных страховых компаний, – но и высочайшую ее надежность, договоры страхования «Оранты» перестраховываются в крупнейших страховых и перестраховочных компаниях в России и за рубежом (таких, как Мюнхен Ре, Кельнше Ре, LLOYDS, Русское перестраховочное общество, ОСАО «Ингосстрах» и т.д.). Имена клиентов тоже о многом говорят: услугами СК «Оранта» пользуются такие известные компании, как ОАО «Московская сотовая связь», АО «Автоваз», ЗАО «Москабельмет», Торговый холдинг «РИ-БОК», гостиница «Жемчужина» в г. Сочи, сеть престижных спортивных магазинов «Пан Спортсмен» и многие, многие другие известные фирмы. В последний год компания занимается и страхованием физических лиц.

– И все идет гладко, без проблем? – спрашиваю Устюкова.

– Да что вы! – смеется он. – Так не бывает. Главное не терять равновесия,

если случается прокол, постараться как можно быстрее исправить ошибку. И четко ее проанализировать, выяснить, на чем прокололся, чтобы больше на этом месте не спотыкаться.

Хорошо, если это зависит от тебя! А если нет? Что делать в такой, например, ситуации?

У одного крупного московского бизнесмена угнали очень дорогую новую автомашину, застрахованную в «Оранте». Страховая компания стала искать автомобиль и довольно быстро нашла... в гараже одной из областных администраций. На крыше автомобиля красовался проблесковый маячок, она имела номера местной администрации. Все прочие номера (двигателя и т.д.) остались прежними. Попытка вернуть украденный автомобиль похорошему не удалась. Пришлось обратиться в суд. Новые владельцы объяснили ситуацию просто: мы купили машину, не зная, что она угнана. И умыли руки. Решение суда о возврате украденной вещи законному владельцу ни к чему не привело.

– Ну, что нам остается делать, если эти люди, нынешние незаконные владельцы автомобиля, плюют на закон? – сокрушается Устюков. – Не бандитскими же методами действовать!

И в самом деле, что делать?

Другая, тоже «автомобильная», причем, довольно частая ситуация. Владелец какой-нибудь застрахованной престарелой, донельзя истрепанной иномарки подставляет свое авто под удар другой машине (платя за «услугу» 50–100 долларов). Затем бедную, едва живую «старушку» перекрашивает, перекручивает так, что один выход остается – выбросить ее на свалку. Она и без удара давно об этом «мечтала». Но у владельца на этот счет другое мнение: он оценивает ремонтные работы и выносит свой «вердикт» страховой компании: допустим, 12 тысяч долларов! При том что стоимость этого авто до удара от силы была максимум 600–800 долларов. Компании намного выгоднее купить своему клиенту новый автомобиль, но он стоит на своем и добивается-таки искомого.

Страхование автомобилей при всей кажущейся выгоде – практически нерентабельно для страховой компании. Да, владелец машины платит немалые

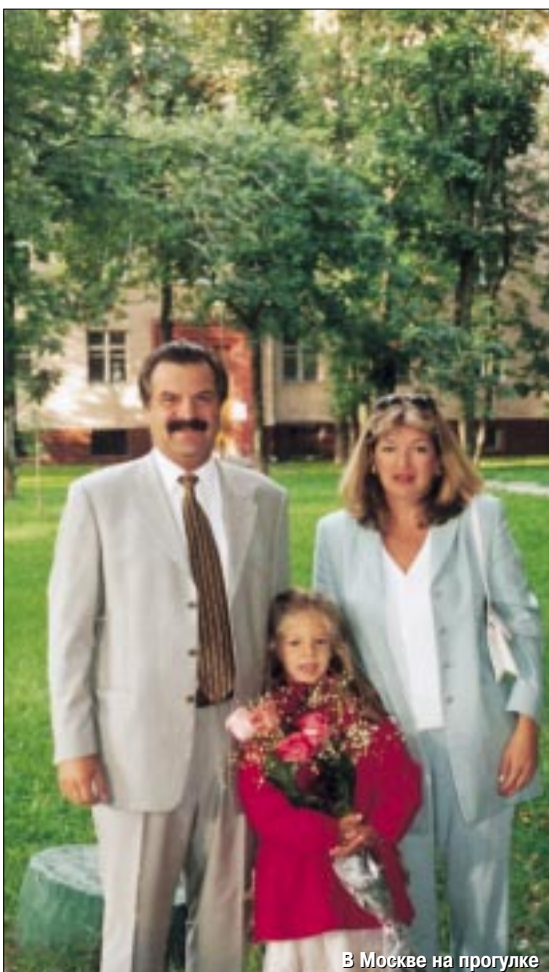
деньги за страховку. Но в случае возникновения страховой ситуации выплаты чаще всего огромные. В «сухом осадке» 3 процента для страховой компании – результат далеко не худший. Как говорится, в жизни всегда найдется место для благотворительности.

– С июля следующего, 2003 года вступит в силу закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», – интересуюсь я у Устюкова. – Закон, проект которого впервые рассматривал Совнарком еще в 1924 году и давно уже принятый всеми европейскими странами. У «Оранты» есть шансы получить лицензию на участие в этом деле?

– Есть. Этот вопрос практически решен, у нас есть все, что необходимо для получения такой лицензии. Вопрос в том, радоваться нам этому или огорчаться? С моей точки зрения, мы (то есть Россия) совершенно не готовы к такой форме страхования. Нет соответствующей законодательной базы, нет даже рабочих компьютерных программ, адаптированных под наши, чисто российские условия. У нас ведь бьются чаще всего недорогие, старенькие автомобили. Их в стране абсолютное большинство. Теперь небогатый владелец такого незастрахованного авто старается отремонтировать разбитую машину своими руками или найти недорогого мастера, или просто оставляет до лучших времен в гараже или где-нибудь у забора. Ситуация по-человечески очень понятная. Но если человек застрахован, заплатил за это пусть небольшие деньги, ему вынь да положь! И он прав в своих требованиях. Но если даже сегодня, когда такое страхование отнюдь не обязательно, если верить статистике, судебные иски по возмещению подобного рода ущерба удовлетворяются только на 8–10 процентов, а выплаты порой растягиваются на десятилетия. Что будет, если за выплатами народ пойдет косяком? Будет ли в состоянии вся наша страховая система справиться с этим потоком? Хватит ли денег во всей нашей стране? Опять вопрос...

– Ничего! – улыбается Сергей. – Будем решать проблемы по мере их поступления...

Раиса ФИРСТОВА



В Москве на прогулке