

#69

ИНГОССТРАХ

# РЕПОРТ

ВЕСНА 2022

ПОД НАДЕЖНОЙ ЗАЩИТОЙ → УСЛУГА «ДИЛЕРСКИЙ РЕМОНТ»  
ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ → КАМЧАТСКАЯ ЭКЗОТИКА И ВЕЛИКОЛЕПИЕ

## МЫ ЗАБОТИМСЯ О ВАС!

НОВЫЕ СТАНДАРТЫ ГОСТЕПРИИМСТВА





# МОЛОДЕЖНАЯ БАЛЕТНАЯ ПРОГРАММА

ПРОСТО БЫТЬ В БАЛЕТЕ



**ИНГОССТРАХ**  
Просто быть уверенным

№ 1 (69)

ВЕСНА  
2022



**2**  
ТЕПЕРЬ ВЫ МОЖЕТЕ...

**4**  
НАГЛЯДНО  
Крыша дома моего

**6**  
ВСЕ, ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ О...  
...полисе «Дилерский ремонт»

**8**  
БУДЬ ЗДОРОВ!  
Глаз – алмаз

**10**  
ДЕТАЛЬНЫЙ РАЗБОР  
Лариса Катран: «Мы создаем  
атмосферу гостеприимства»

**14**  
ДЕТСКОЕ ВРЕМЯ  
Как приучить ребенка к чтению



**16**

НАВИГАТОР  
На краю земли

**20**

ЗВЕЗДНЫЙ ГОСТЬ  
Егор Кончаловский:  
«Наша работа такова –  
мы создаем новый мир»

**26**

ГИД  
ПО УДОВОЛЬСТВИЯМ  
Партия зеленых

**28**

ГИД  
ПО УДОВОЛЬСТВИЯМ  
Афиша

**29**

ТЕСТ  
Кому вы можете доверять?

ИНГОССТРАХ

## REPORT

ЖУРНАЛ ИЗДАЕТСЯ С 2005 ГОДА

### КОНТАКТЫ

Телефоны редакции: 8 (495) 258-20-48, 258-20-45

E-mail: pr@ingos.ru

Телефон службы по связям с общественностью СПАО «Ингосстрах»:  
8 (495) 956-48-77

Учредитель и издатель:  
СПАО «Ингосстрах»

Адрес учредителя и редакции:  
127994, г. Москва, ул. Лесная, д. 41

Главный редактор:

Карен Асоян

Редакция:

Татьяна Емельянова, Ирина Вавилова,  
Наталья Елисеева

Журнал подготовлен при участии  
коммуникационной группы

«МедиаЛайн»:

www.mlgr.ru

Коммуникационная группа

**MEDIA LINE**



Адрес:

105082, г. Москва,  
ул. Большая Почтовая,  
д. 43–45, стр. 3

Подписано в печать: 23.03.2022  
Заказ № 22-0591

Отпечатано: типография «Форте Пресс»  
Адрес: 109382, г. Москва,  
Егорьевский пр-д, д. 2а, стр. 11

# теперь ВЫ МОЖЕТЕ...



*...Узнать о новых проектах «Ингосстраха» и Большого театра и стать их участником*

Генеральный директор «Ингосстраха» Андрей Ларкин и генеральный директор Большого театра Владимир Урин подписали договор о сотрудничестве, согласно которому компания получила высокий статус генерального партнера Большого театра.

В 2022 году «Ингосстрах» и Большой театр предлагают всем «Просто быть в искусстве». Наши совместные проекты расширяют обычное представление о партнерстве, ведь это – целенаправленная работа по расширению зрительской аудитории и приобщению жителей России к лучшим образцам театрального искусства.

Молодежная балетная программа, которая стартовала в 2020 году, показала хорошие результаты. Цель этого проекта – дать талантливым артистам из регионов России уникальную возможность танцевать на главной сцене страны, раскрыть свой потенциал и помочь совершенствовать свое мастерство.

Участник проекта Акиб Анвар в декабре 2021 года был официально принят в штат Большого театра. А в марте 2022 года частью балетной труппы стал и второй стажер – молодая балерина Амира Анвар. В этом году набор в Молодежную балетную программу продолжается, заявки можно присылать на почту [balletonstage@bolshoi.ru](mailto:balletonstage@bolshoi.ru).

В 2022 году запланировано множество совместных проектов, направленных на популяризацию искусства в России. «Мы гордимся тем, что в 2022 году «Ингосстрах» стал генеральным партнером Большого театра. «Ингосстрах» – это компания, сочетающая свой 75-летний опыт с технологичностью и постоянным движением вперед. Мы будем продолжать делать значимые проекты в области культуры и искусства вместе с Большим театром, ведь наше сотрудничество уже стало частью ДНК нашей компании», – отметил генеральный директор «Ингосстраха» Андрей Ларкин.

*Подробнее о Молодежной балетной программе читайте на сайте Большого театра.*



*...Открыть больничный лист дистанционно*

У пациентов из любых регионов России, застрахованных в «Ингосстрахе» по ДМС, появилась возможность дистанционного получения медицинской помощи, включая открытие и закрытие больничного листа при симптомах ОРВИ/COVID-19.

Эту возможность «Ингосстрах» совместно с федеральной сетью частных клиник «Медси» сделал доступной для всех застрахованных, в том числе и тех, у кого «Медси» не присутствует в программе страхования. При этом дополнительной платы за расширение программы страховая компания в большинстве случаев требовать не будет. Это обновление особенно актуально в регионах России, где волна пандемии еще не прошла свой пик, а оказание врачебной помощи на дому ограничено из-за заболеваемости медицинских работников. В данных условиях возможность дистанционного оказания медицинских услуг в формате телемедицины стала чрезвычайно актуальной.

«Для «Ингосстраха» как компании, которая поставила главный стратегический приоритет на оказание качественных медицинских услуг вне зависимости от сложных внешних обстоятельств, возможность обеспечения требуемого сервиса во взаимодействии с самыми передовыми клиниками, такими как сеть «Медси», – важнейший фокус работы в сегменте ДМС», – отметил Дмитрий Попов, заместитель генерального директора по ДМС компании «Ингосстрах».



### *...Защитить свои телефоны и другое ценное имущество*

Продукт «Личные вещи» позволяет застраховать предметы движимого имущества – мобильную технику, планшеты, ноутбуки, фото- и видеооборудование, спортивный инвентарь, верхнюю одежду и ручную кладь. «Ингосстрах» добавил его в виде опции в программы страхования «Платинум» и «Платинум Экспресс Квартира».

Данная опция учитывает пожелания клиентов, что некоторые предметы движимого имущества (например, мобильную технику) необходимо страховать не только на территории недвижимости, но и за ее пределами, так как большую часть времени они находятся вне квартиры или дома.

На страхование принимаются как новые предметы, так и уже используемые вещи. При заключении договора не требуются осмотр и идентификация застрахованного имущества – чеки и фото. Срок страхования личных вещей совпадает со сроком страхования недвижимости. Оформить опцию «Личные вещи» можно как одновременно, с договором страхования ИФЛ, так и в течение срока действия основного полиса.

Страховое покрытие включает как противоправные действия третьих лиц (кража, разбой), так и повреждение по неосторожности самим страхователем. После наступления страхового случая клиенту необходимо зафиксировать обстоятельства посредством фото- или видеосъемки. Затем в течение 5 дней нужно известить компанию о страховом событии и предоставить необходимые документы. Решение о возмещении убытка формируется в течение 15 рабочих дней с даты подачи последнего из документов.

«Компания «Ингосстрах» всегда ориентируется на потребности своих клиентов. Многие не согласны страховать предметы движимого имущества на территории недвижимости, ведь большую часть времени вещи находятся за пределами жилья. Опция «Личные вещи» позволяет защитить ценные вещи на любой территории и получить своевременную и справедливую выплату», – отметил заместитель начальника управления технологий и поддержки каналов продаж «Ингосстраха» Станислав Олейников.



### *...Получить помощь искусственного интеллекта*

Внедрение таких инноваций в сфере ДМС – совместный проект «Ингосстраха» и компании MAINSLab. На российском рынке аналогичных технологий практически нет, мы стали одними из первых. Участие искусственного интеллекта позволяет заметно повысить быстроту и объективность процесса согласования услуг по добровольному медицинскому страхованию для клиентов компании.

Для этого было использовано программное обеспечение на базе продукта MAINSLab, оно дает возможность обрабатывать запросы на согласование услуг на совершенно другом уровне как с точки зрения скорости, так и контроля корректности решений. Данное программное обеспечение включает в себя два модуля: первый унифицирует текст запроса клиники, приводит название услуг к стандартному виду и распознает коды диагнозов, а второй анализирует запрошенные услуги с точки зрения действующих нормативных актов Минздрава РФ, клинических рекомендаций и наполнения программы страхования пациента.

«Сложность программ страхования, их вариативность и количество запросов от клиник, а также рост их объемов с ростом портфеля ДМС выдвигает очень высокие требования к специалистам страховых компаний, которые работают в этой сфере. Очевидно, что без автоматизации процесса по согласованию услуг клиенты, страховые компании и клиники будут нести высокие издержки. Именно поэтому «Ингосстрах» принял решение ускорить этот процесс для удобства наших клиентов», – комментирует руководитель клиентского сервиса по ДМС «Ингосстраха» Анастасия Скурихина.



«Ингосстрах» проанализировал договоры и выплаты в сегменте страхования имущества за 2021 год\*. Ключевые риски для квартир и частных домов, регионы, где чаще всего страховали имущество, города – лидеры по выплатам от компании – в нашей инфографике.

# Крыша дома МОЕГО

ВЫПЛАТЫ

**906** млн рублей

+24%  
к 2020 году

СУММА СБОРОВ

**3,1** млрд рублей

+10%  
к 2020 году

\* Без учета ипотечного страхования.



## ТИПЫ СТРАХОВАНИЯ

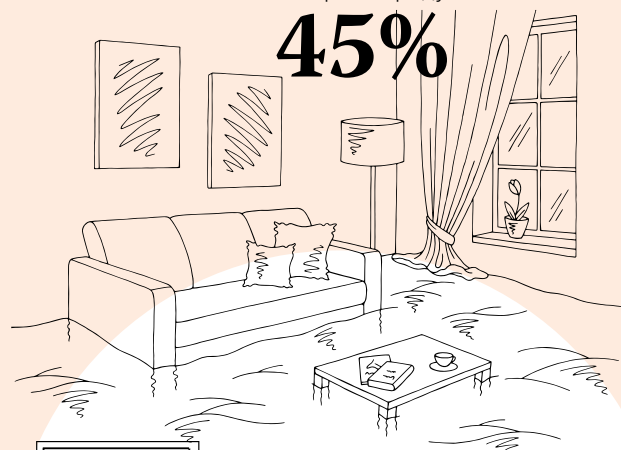
Классическое  
страхование –

**55%**

граждан

Экспресс-продукты –

**45%**

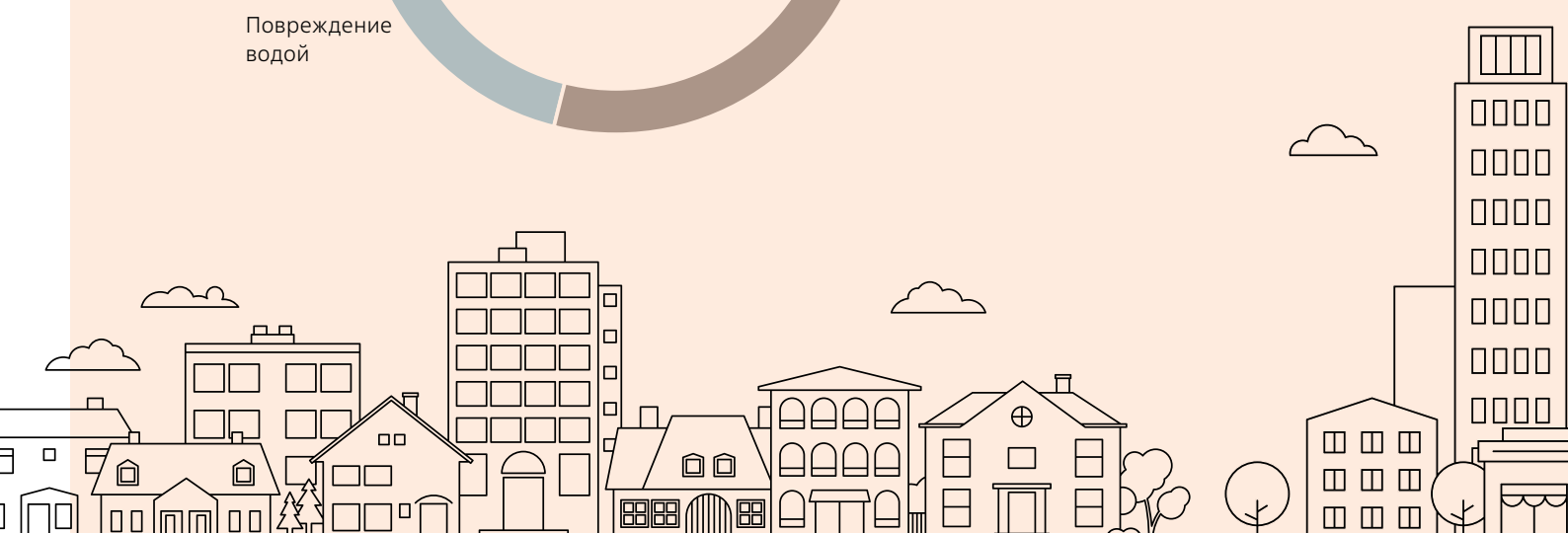
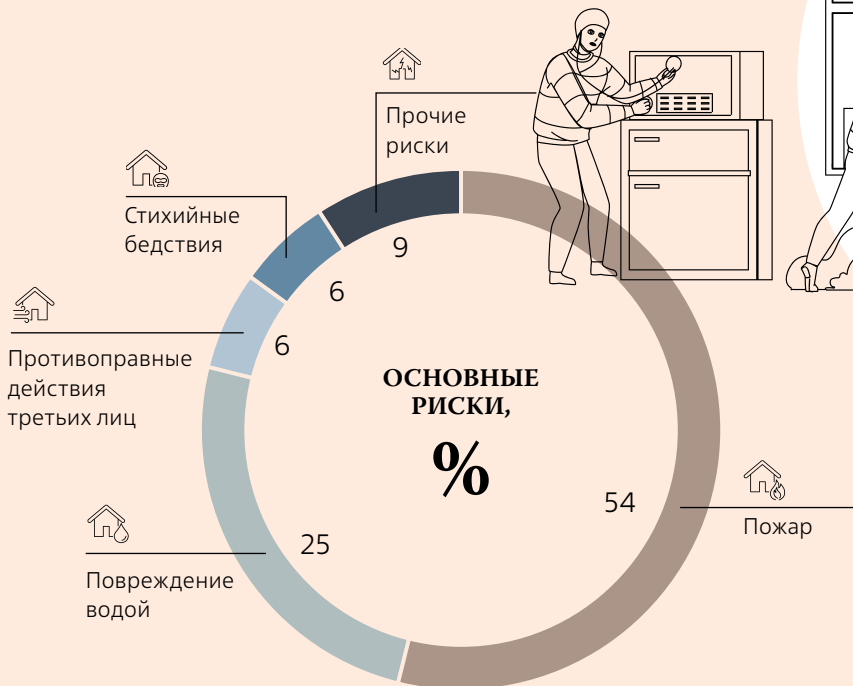


Квартиры оказались наиболее подвержены повреждениям водой – на эту категорию пришлось

**75%** выплат

Частные дома больше пострадали от пожаров – выплаты составили

**73%**

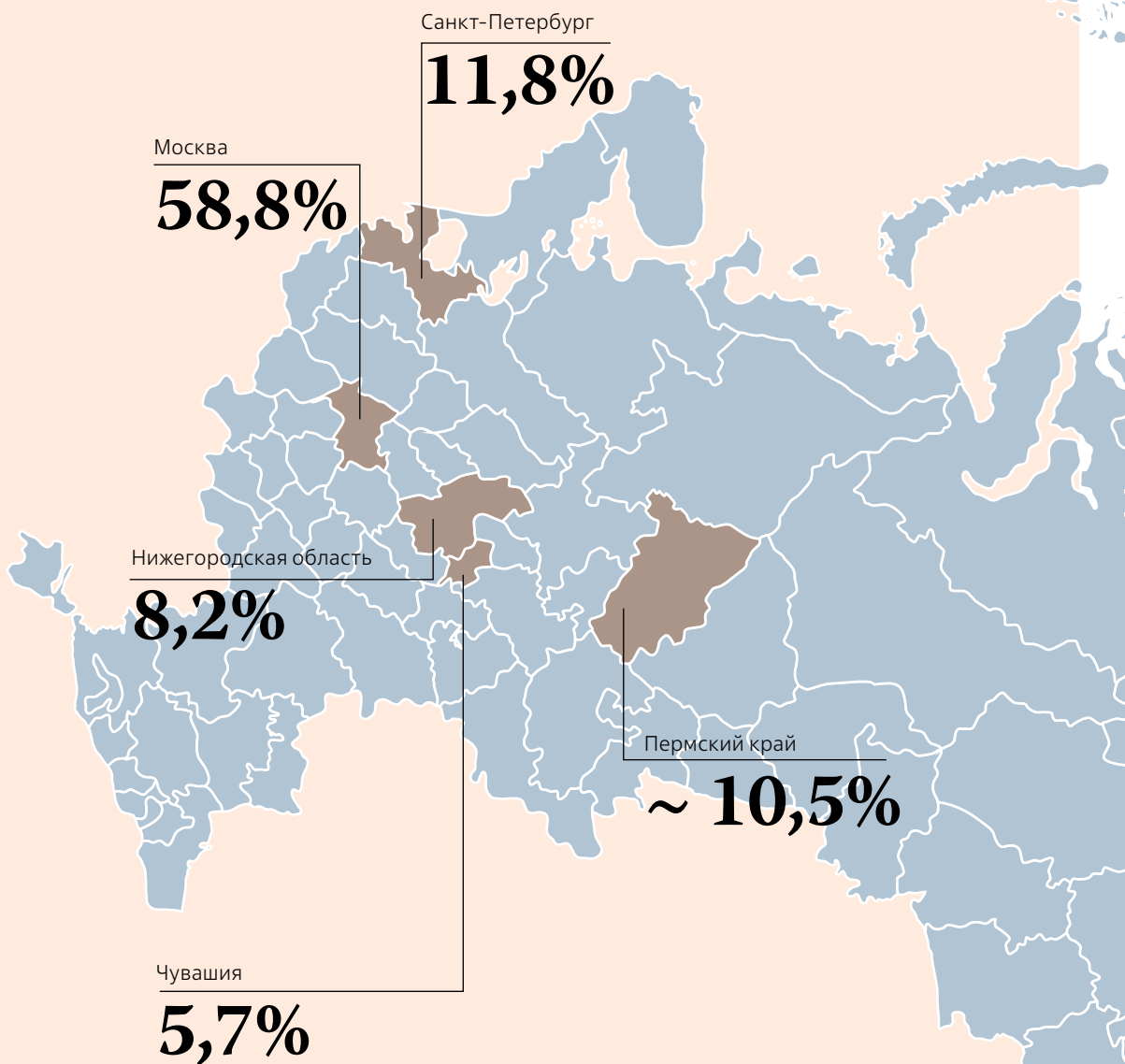


## РЕГИОНЫ, ГДЕ ЧАЩЕ СТРАХОВАЛИ ИМУЩЕСТВО



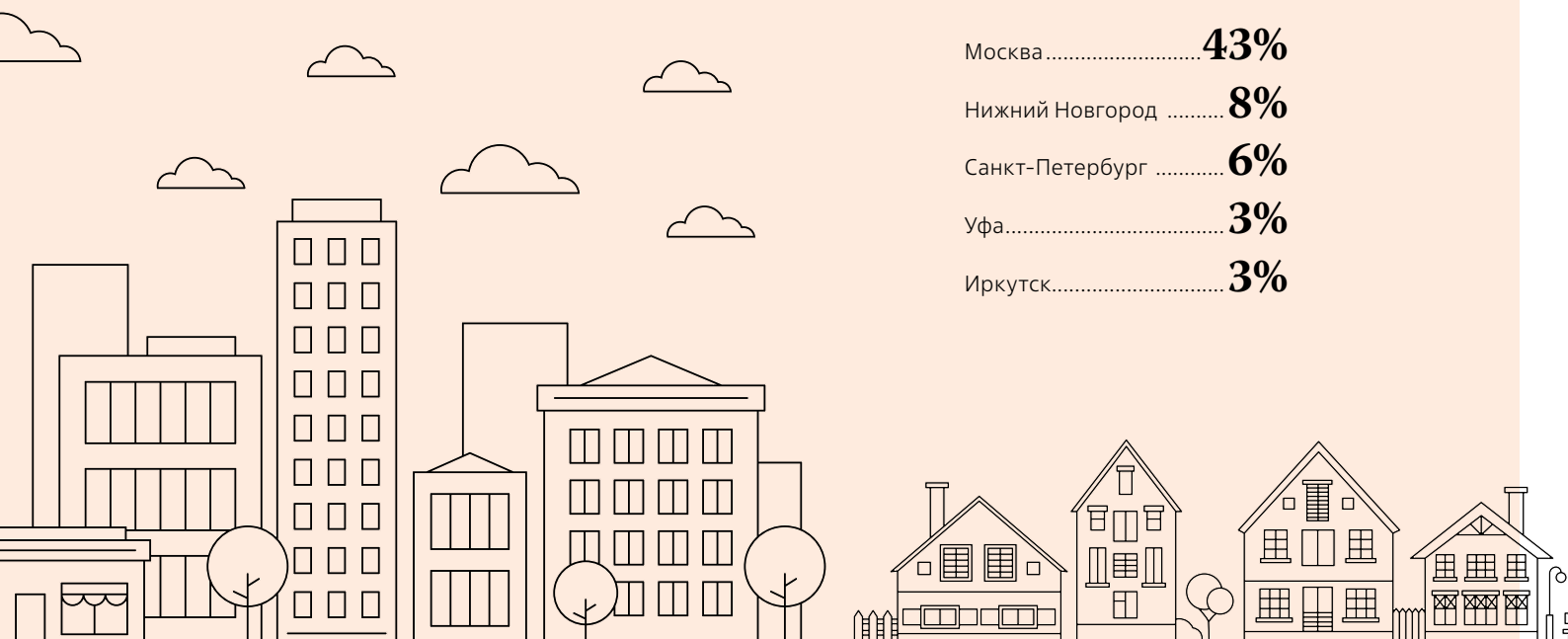
**Николай Цветницкий,**  
начальник отдела урегулирования  
убытков страхования  
индивидуальных программ  
компании «Ингосстрах»:

«Данные, полученные в ходе исследования, в очередной раз подтверждают, что имущество граждан нуждается в страховой защите – ущерб от пожара, залива водой или стихийного бедствия может быть очень серьезным и обычно значительно сказывается на семейном бюджете. Отрадно, что у населения год от года растет интерес к страхованию имущества, а наши клиенты проявляют ответственный подход к защите своего имущества, больше половины из них оформляют классические программы, включающие большой перечень рисков».



## ЛИДЕРЫ ПО ВЫПЛАТАМ

Москва .....	<b>43%</b>
Нижний Новгород .....	<b>8%</b>
Санкт-Петербург .....	<b>6%</b>
Уфа.....	<b>3%</b>
Иркутск.....	<b>3%</b>



...полисе

# «ДИЛЕРСКИЙ РЕМОНТ»



Продукт «Дилерский ремонт» появился в портфеле «Ингосстраха» в 2018 году, и с тех пор популярность его у клиентов компании только растет – в 2021 году количество заключенных по этой программе договоров на 78% превысило результат предыдущего года. Что привлекает к нему внимание ответственных автолюбителей? Давайте рассмотрим его подробнее и узнаем.

Полис «Дилерский ремонт» можно приобрести как в дополнение к ОСАГО (причем не обязательно, чтобы договор был оформлен в «Ингосстрахе»), так и отдельно от него. И это будет хорошее дополнение!

## В КАКИХ СЛУЧАЯХ ОН ПРИГОДИТСЯ?

- Если ДТП произошло по обоюдной вине всех его участников.
- Если в результате ДТП ущерб нанесен вам, а у водителя-виновника не оформлен договор ОСАГО и сам он не стремится компенсировать убытки. Придется искать время и силы на судебные тяжбы. Но только не тем, кто оформил полис «Дилерский ремонт», потому что в этом случае все хлопоты берет на себя «Ингосстрах», и в суде можно даже не появляться.
- Если ДТП произошло с участием транспортных средств, которые вообще не страхуются по ОСАГО: самоходных машин, квадроциклов, снегоходов, а также по вине велосипедистов и пешеходов.

## КТО МОЖЕТ ЗАСТРАХОВАТЬ АВТО ПО ЭТОЙ ПРОГРАММЕ?

Как юридическое, так и физическое лицо – владелец транспортного средства или тот, кому важна его сохранность. Например, супруг может приобрести «Дилерский ремонт» для машины супруги.

Существуют две основные конфигурации продукта: базовая программа, доступная для автомобилей всех брендов, но стоимостью не более 2 млн рублей, а также специализированные программы с автопроизводителями, такими как Toyota, Reno, Nissan, Volkswagen, Skoda и другими, где нет ограничений по стоимости автомобиля.

## ЧТО НУЖНО, ЧТОБЫ ОФОРМИТЬ ПОЛИС «ДИЛЕРСКИЙ РЕМОНТ»?

Только два документа:

1. Паспорт транспортного средства или свидетельство о его регистрации.
2. Документ, удостоверяющий личность страхователя.

## СКОЛЬКО СТОИТ ПОЛИС?

Это зависит от марки вашего автомобиля.

В базовых программах, когда стоимость автомобиля не превышает 2 млн рублей, минимальная стоимость полиса от 5200 рублей. В специализированных программах с автопроизводителями стоимость устанавливается для каждой конкретной марки, в зависимости от выбранного лимита возмещения. Например, полис для Skoda и Toyota начинается от 3500, Nissan – от 3900.



## У С Л О В И Я

Проходить предстраховой осмотр для приобретения полиса «Дилерский ремонт» не нужно

Возраст страхуемого автомобиля не должен превышать 7 лет

Полис действует на всей территории России

Договор заключается на год и продлевается на такой же срок



**Денис Морозов,**  
директор департамента продаж  
дирекции розничного бизнеса  
компании «Ингосстрах»:

«Рост спроса на полис «Дилерский ремонт» вполне логичен: ведь те, кто приобретает его в дополнение к полису ОСАГО, получают важные преимущества. Им гарантировано восстановление автомобиля на дилерской станции технического обслуживания, а также дополнительная защита на дороге от проблем, связанных с потенциальным ущербом от действий водителей, не имеющих полиса ОСАГО. Важно, что урегулирование страхового случая по данной программе осуществляется независимо от наличия полиса ОСАГО у виновника ДТП, а также в случае обоюдной вины водителя застрахованного транспортного средства и других участников ДТП. Полис предусматривает возмещение убытков и в случаях, когда событие наступило по вине водителей самоходных машин, квадроциклов, снегоходов, для которых страхование ОСАГО не предусмотрено законодательно, а также если ДТП произошло по вине пешеходов и велосипедистов. Кроме того, этот полис позволяет автовладельцу избежать изнурительных судебных тяжб с виновником ДТП, так как все разбирательства «Ингосстрах» берет на себя, не привлекая клиента. В итоге автовладелец экономит не только деньги и время, урегулирование страхового случая проходит максимально просто для него».

### ЧТО ВЫ ПОЛУЧИТЕ, ЕСЛИ ПРОИЗОЙДЕТ ДТП?

Качественное восстановление автомобиля на дилерской станции технического обслуживания в пределах страховой суммы. А если организовать проведение ремонта на станции техобслуживания невозможно, возмещение может быть выплачено в денежной форме.

В случае полной гибели автомобиля «Ингосстрах» выплачивает его страховую стоимость за вычетом годных остатков, не превышающих страховую сумму.

### ЧТО НУЖНО ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ?

1. Письменное заявление страхователя.
2. Документ, удостоверяющий личность страхователя.
3. Полис.
4. Регистрационные документы транспортного средства.
5. Документы, оформленные ГИБДД по факту ДТП, а если оно оформлялось по европротоколу, то извещение о ДТП, заполненное всеми его участниками.

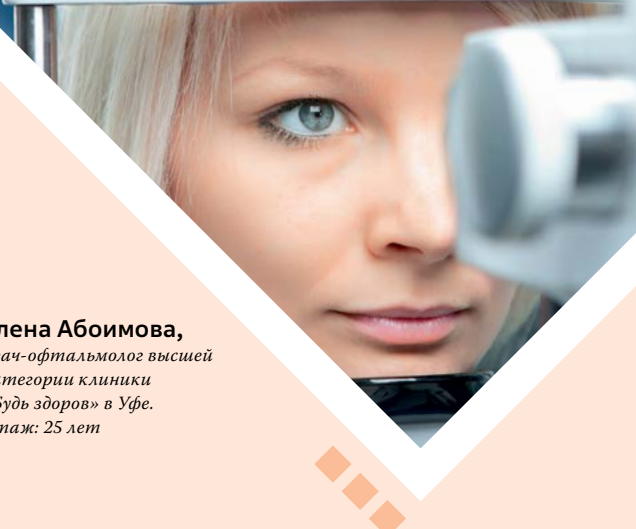
БУДЬ ЗДОРОВ!



Ежегодно людей с плохим зрением становится все больше – «спасибо» постоянной работе за компьютером и смартфонам, которые мы практически не выпускаем из рук. А чтобы не потерять зрение совсем, очень важно вовремя выявить его снижение и начать адекватное лечение.



**Елена Абоимова,**  
врач-офтальмолог высшей  
категории клиники  
«Будь здоров» в Уфе.  
Стаж: 25 лет



# Глаз – АЛМАЗ



Как проверить зрение? Конечно, обратиться к врачу. Кстати, ежегодный чекап у офтальмолога нужно проходить, даже если у вас нет жалоб, – выявление болезней на ранней стадии поможет сберечь зрение. Но что делать, если к доктору не попасть?



## ДОМАШНИЕ МЕТОДЫ

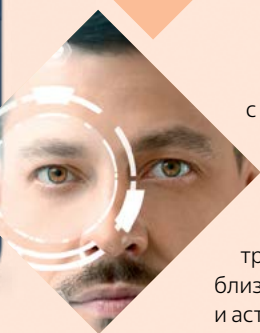
Разумеется, не заменят врачебной консультации, но позволят определить – показалось вам или зрение и правда ухудшилось. К счастью, теперь нет необходимости покупать типографские таблицы и разыскивать под них 5-метровые комнаты. В Интернете довольно много компьютерных программ, позволяющих проверить остроту зрения.

### Например:

◆ **PEEK ACUITY** – бесплатное приложение для смартфонов на Android, понадобится помощник, чтобы держать телефон на расстоянии 2–3 м.

◆ **EYEXAM** позволяет не только провести проверку остроты зрения, но и сделать тесты на астигматизм, цветоощущение, определить ведущий глаз.

◆ **EYE PATIENT** (Android и iOS) – приложение, в разработке которого принимало участие сразу несколько офтальмологов, предлагает раз-



личные инструменты для проверки зрения.

Если вы сторонник проверять зрение по старинке, можно скачать в Интернете адаптированную таблицу Сивцева формата А4. Прикрепите таблицу на стену так, чтобы 10-я строчка была на уровне глаз. Отойдите на расстояние 2,5 м, закройте ладонью один глаз и последовательно читайте строчки сверху вниз. В первых 3 строчках ошибки не допускаются, в 4–7 строчках допускается одна ошибка, в 8–10 – две ошибки.

## В КАБИНЕТЕ ВРАЧА

Главное правило – проверять зрение нужно в здоровом состоянии. Во время ОРЗ или при головных болях, после нескольких часов интенсивной работы за компьютером результаты проверки могут быть неточными. Если вы носите линзы, снять их следует не меньше чем за 2 часа до приема.

В начале приема доктор расспросит вас о жалобах, выяснит, как давно стало снижаться зрение, какой у вас режим зрительных нагрузок. Далее будет проверка зрения. В клинике «Будь здоров» ее проводят

с помощью проектора – это более точный метод, чем таблица.

Далее проводится исследование на авторефрактометре. Аппарат определит степень близорукости, дальнозоркости и астигматизма, что сделает подбор очков более точным. Затем доктор измерит внутриглазное давление для исключения глаукомы.

Продолжится обследование за щелевой лампой – это биомикроскоп, который позволяет под большим увеличением провести осмотр век, конъюнктивы, роговицы, радужки и хрусталика.

Завершится прием осмотром глазного

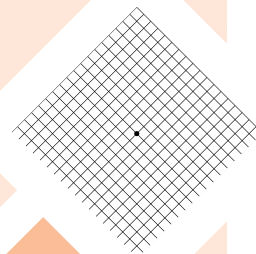
дна для оценки состояния зрительного нерва, сосудов и сетчатки.

## ЕСЛИ ЧТО-ТО НЕ ТАК

К сожалению, не каждое снижение зрения можно исправить очками или линзами. Причиной могут стать заболевания хрусталика или сетчатки. Тогда понадобятся и наблюдение врача, и контроль со стороны пациентов. Например, ежедневное проведение теста Амслера.

## КОРРЕКЦИЯ

Если серьезных заболеваний нет, врач порекомендует подобрать коррекцию. Чтобы она была более эффективной, дополнительно определяют аккомодацию – то есть способность глаза фокусироваться на разные расстояния. А пациентам 40+ важно уточнять зрение вблизи. По результатам всех обследований врач даст рекомендацию: какой вид коррекции – очки, линзы или лазерная операция – подойдет вам лучше.



## ТЕСТ АМСЛЕРА

**Как выглядит:** черно-белые клеточки с точкой посередине.

**Что проверяет:** наличие проблем в центральных отделах сетчатки глаза.

**Правила проведения теста:** расположите картинку на уровне глаз на расстоянии 30 см. Закройте один глаз ладонью и посмотрите 10–15 секунд на точку в центре сетки, затем закройте другой глаз и тоже посмотрите на точку. Глаз при этом должен быть неподвижен.

**Оценка результата:** если линии ровные, квадраты одинаковые, нет никаких искажений, пятен, тумана, то все в порядке.







С 2021 года в «Ингосстрахе» появились новые стандарты заботы и гостеприимства. Они касаются не только клиентов, но и самих сотрудников компании. Это не просто набор правил, а целая философия «Ингосстраха». В чем она заключается и как поможет нам стать лучше, рассказала начальник управления качества и клиентского опыта Лариса Катран.

## ЛАРИСА КАТРАН: «Мы создаем атмосферу гостеприимства»

**Лариса, «Ингосстрах» поставил задачу стать компанией «первого выбора». Что это значит?**

Это значит, что, когда у клиента возникает потребность в страховании, он сразу думает о нас. Правда, чтобы такая мысль была все время в голове, нам важно создавать правильные и нужные продукты, сервисы, услуги.

**А как понять, что потребителю на самом деле нужно?**

Все время его изучать: знать его потребности, слышать его голос, и отталкиваясь от этого, создавать новые и улучшать текущие продукты и сервисы.

**Но ведь можно сказать, что «Ингосстрах» и так достаточно клиентоцентричен, почему потребовалось выработать новый подход?**

Это на самом деле так – клиентоцентричность, я бы даже сказала, человекоцентричность компании

я почувствовала на себе как на сотруднике. Однако в работе с клиентами у нас не было системного подхода. Поэтому в 2021 году у нас была цель – создать систему непрерывных улучшений, начиная со сбора обратной связи и заканчивая конкретными мероприятиями. «Второй уровень» причин – текущий мировой тренд – людям в общении, в онлайн, не хватает позитивных эмоций, сочувствия и поддержки. И если какой-то продукт конкуренты могут повторить, то сервис – читайте, отношения – скопировать не получится никогда. Поэтому мы уделяем этому столько внимания.

**То есть сервис «Ингосстраха» станет уникальным торговым предложением?**

Именно. Это будет нашим радикальным отличием от других. Для этого нужны новые стандарты, чтобы сформировать у сотрудников внутреннее понимание о заботе, гостеприимстве и о том, как это можно дать друг другу и нашим клиентам.

**К слову, о гостеприимстве. Это слово характерно для ресторанного или гостиничного бизнеса, как термин перетек в страховую сферу?**

Поскольку люди пользуются услугами различных компаний и привыкают к определенному качеству сервиса, то «гигиенический», стандартный уровень им уже не подходит. Мы понимаем: давать клиенту ощущение, что он нам нужен и мы ему рады, как дорогому гостю, – это путь к успеху. Ведь к нам приходят с совершенно разными вопросами, и мы стремимся к тому, чтобы решать любой вопрос, даже если он выходит за рамки страхования. Такой условный all inclusive, как бывает в отелях. Но наш бизнес – особенный. Мы зачастую сталкиваемся с моментами, когда клиенты попадают в трудные ситуации, и нам важно сделать так, чтобы в эти сложные моменты они не оставались одни. Клиенты должны знать, что у них всегда есть опора и с нами они в безопасности.



## ЛЮБОВЬ К ЛЮДЯМ И ТЕХНОЛОГИИ

### *А что конкретно получают клиенты от новых принципов заботы?*

Самое основное – клиенты будут видеть и чувствовать, что сотрудник на самом деле хочет решить их вопрос. Если говорить о конкретных изменениях, то у нас уже есть улучшения. Например, появился в офисах митер-гритер, который помогает клиентам в зале: он встречает каждого клиента, узнает, какой у него вопрос, помогает решить его на месте или направляет к нужному специалисту. Также мы сократили время обслуживания и сделали его комфортным. Раньше клиент заполнял заявление от руки, сейчас мы выдаем его уже заполненным и в распечатанном виде.

Вообще многое сделано за прошедший год. Мы стали работать со всевозможными ресурсами отзывов, в том числе «Сравни.ру», «Отзовик.ру», и реагируем на каждый комментарий – с негативными разбираемся, за позитивные благодарим. Еще внедрили функцию самоосмотра для владельцев новых авто: вы купили машину и хотите приобрести полис каско, теперь ехать в офис для осмотра не нужно – достаточно снять видео машины на телефон, прикрепить в мобильном приложении IngoMobile и оплатить. Также мы сами проходим клиентские пути в офисе или на сайте и оцениваем, что можно улучшить. За год мы выработали порядка 560 рекомендаций по улучшениям и более 300 из них уже реализовано.

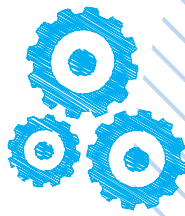
### *При внедрении новых стандартов ставились какие-то целевые показатели?*

Пока что мы разработали верхнеуровневый стандарт, который позволит нам улучшать атмосферу гостеприимства. Следующая цель – сделать детальные стандарты обслуживания в офисе, контактном центре, социальных сетях, медиа, на сайте. Создадим даже стандарты взаимодействия с коллегами. Естественно, будут и определенные метрики, в первую очередь это показатели лояльности и удовлетворенности наших клиентов, а также внутренние показатели качества, к примеру, сколько времени должно тратиться на ту или иную операцию при обслуживании клиента.

### *Такой подход явно заграничный, вы «подсматривали» его у других компаний или эти стандарты родились внутри «Ингосстраха»?*

В нашем подразделении достаточно людей с релевантным опытом. Я, например, проработала в различных компаниях, в том числе и европейских, где разрабатывала и успешно внедряла стратегию клиентоцентричности. У большинства моих коллег специализированное высшее образование в сфере клиентского сервиса.

Учитываем и мировой опыт. Например, мы уже много лет работаем с использованием инструментов производственной системы «Тойоты», согласно которой необходимо выполнение двух условий: технологического – создать цикл непрерывных улучшений, и гуманитарного – любовь к людям. Как только эти два условия будут соблюдены, компания выйдет на новый уровень. Но многие считают, что достаточно выполнить первое условие, и не обращают внимание на второе. А именно в нем кроется суть – оно нацелено в первую очередь на своих сотрудников.



### *Значит, новые стандарты относятся и к своим сотрудникам?*

Посудите сами, если тебя любят, ты ведь и сам по-другому относишься к человеку, верно? Когда сотруднику во фронт-офисе комфортно, когда ему ясны цели и задачи, когда он с радостью идет на работу, то позитивные эмоции, которые он испытывает, будут транслироваться и на клиентов.

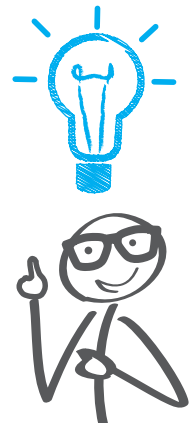


### *В любом случае заботу и гостеприимство довольно сложно стандартизировать, ведь многое зависит от людей в компании.*

Да, это огромная работа, и займет не месяц и, возможно, не год, но она уже дает результаты. В первую очередь мы, конечно, работаем с нашим HR-департаментом, у нас изменен подход в наборе сотрудников, запущено психологическое тестирование кандидатов. Что касается действующих сотрудников, то здесь многое делается в плане коммуникации. Например, у нас есть амбассадоры клиентоцентричности из числа наших коллег – это неравнодушные, вовлеченные люди. Они прошли обучение принципам заботы и гостеприимства, проводят сессии для сотрудников, где рассказывают, что такое сервис отношений, и вовлекают их в процесс постоянных улучшений.

### *Желание быть открытым и становиться все лучше прекрасно, однако не приведет ли это к выгоранию сотрудников?*

Многое зависит от самого человека и от его руководителя. Я всегда опираюсь на то, что нравится сотруднику, и мы вместе ищем задачи, которые будут ему по душе, ведь тогда он выполнит свою работу с удовольствием и принесет максимальный результат. Да, он может по своей инициативе где-то перегрузить себя и задерживаться на работе, но я стараюсь это замечать и решать вопросы вместе. С другой стороны, есть сотрудники, у которых нет ярко выраженных амбиций, они хотят работать с 9:00 до 18:00, выполняя свои обязанности. В этом нет ничего страшного, главное, чтобы при этом они выполняли свои задачи качественно. Наш подход про честность и открытость.



## ПРИНЦИП ПРОЗРАЧНОСТИ

*Тем не менее первая часть системы «Тойоты» – это технологии. Насколько большое внимание вы уделяете им?*

Наши исследования показывают, что больше половины клиентов хотят получать услуги дистанционно. Поэтому нам очень важно сейчас реализовать принципы заботы и гостеприимства в онлайн: сделать сайт, мобильное приложение, личный кабинет простыми, удобными, понятными, а все операции производить в три клика.

Здесь у нас много идей: улучшения в личном кабинете, электронное подтверждение/согласование и многое другое. Хочу отметить, что в прошедшем году с командой розницы реализовали полезную опцию урегулирования убытка в мобильном приложении. Клиент в течение одного часа с момента оформления заявки в мобильном приложении получает направление на ремонт автомобиля.

Вот как раз в этом и заключается забота – когда тебе не нужно волноваться из-за потраченного времени. Сейчас в мире тревожность и так на высоком уровне, а благодаря простым технологическим вещам мы говорим: будьте уверены, все будет хорошо. Вообще «Ингосстрах» стремится к тому, чтобы в мобильном приложении все клиентские пути были «бесшовными» – легкими и простыми.

Мы хотим сделать все процессы открытыми, чтобы ни в коем случае не создавалось ложных ожиданий. Например, на внешнем сайте в 2022 году мы планируем создать отдельную страницу для клиентов, где опубликуем наши стандарты: их выполнение будет нашим обещанием.

Также будем собирать всю обратную связь. И не просто собирать, а открыто говорить, сколько жалоб получено, как будем на них реагировать. Плюс планируем сделать онлайн-приемную, где клиент сможет оставить обращение к топ-менеджеру компании или пообщаться напрямую со мной.



За год мы выработали порядка

# 560

рекомендаций по улучшениям  
и более

# 300

из них уже реализовано.





Родители часто жалуются: «Мой ребенок совсем не читает книг». Есть ли повод расстраиваться? И что делать, чтобы исправить ситуацию?



## Как приучить ребенка ★ К ЧТЕНИЮ

Пожалуй, самый главный совет – читайте сами, ведь ребенок учится на примере взрослых. Если родители постоянно сидят в телефонах, а к книге даже не притрагиваются, сложно требовать от ребенка иной модели поведения. Уделяйте книге ежедневно хотя бы 15 минут.

Но если родители являются отличным примером, а чадо книгу в руки упорно не берет, можно попробовать приобщить его к чтению. Главное – никакого «кнута и пряника», все должно происходить в максимально комфортных и естественных условиях. Итак, лайфхаки для разного возраста!

### 0–4 ГОДА

Читайте своему малышу с рождения. Понятно, что первое время ребенок вряд ли будет прислушиваться, а тем более понимать смысл прочитанного. Но он станет потихоньку привыкать к словам, учиться воспринимать устную речь и хотя бы ненадолго концентрировать внимание. К тому же голос родителей успокаивает. Подойдут маленькие книги со стихами и яркими крупными картинками.

### К С Т А Т И

**4–5 минут** – фаза активного внимания у детей с 10 месяцев до 1,5 лет.

**20 минут** – можно читать двухлетке и старше.



Ближе к 3–4 годам дети уже любят слушать истории и представлять их в своем воображении. Картинок может быть меньше, главное – захватывающая история. Берите книжку чуть потолще и читайте по главе – днем или перед сном. А потом вспоминайте героев и обсуждайте с ребенком то, что вы прочитали. Кстати, в этом возрасте уже можно вместе ходить в библиотеки и книжные магазины, чтобы малыш принимал участие в выборе книги.

Чтение ни в коем случае не должно быть связано с принуждением. Это увлекательный процесс, погружающий в мир приключений, помогающий развивать фантазию и отвечающий на важные вопросы. Хорошо, если вы читаете книгу про то, что сейчас особенно интересует ваше чадо. Любит динозавров и драконов – читайте про них. Причем выбирайте и познавательную литературу о том, когда они жили, какого размера были, так и сказки с их участием.

### 4–7 ЛЕТ

Этот возраст считается оптимальным для обучения самому процессу чтения. Ребенок уже готов более или менее усидчиво изучать, как буквы складываются в слова. Но именно на этом этапе любовь к книгам зачастую отбивается напрочь. Особенно если чтение становится обязателькой. Поэтому надо дать ребенку возможность читать самостоятельно, поддерживая его интерес. Даже если на первых порах он выбирает книги, которые, по вашему мнению, слишком просты для его возраста, возражать не стоит.



## ВАЖНО!

**Делайте акцент на том, что книга – не игрушка, ее нельзя рвать, в ней нельзя рисовать. Это ценность, которая хранится в домашней библиотеке. Если ребенок из книги вырастает, то ее можно передать «по наследству».**

Если у ребенка возникают вопросы о прочитанном, обязательно поговорите с ним, не отмахивайтесь. Расскажите об авторе книги, обсудите историю, задайте вопросы о герое произведения. Можно даже попросить нарисовать любимейшего персонажа или сценки.

Поделитесь книгой, которую сами читали в детстве, расскажите, за что вы ее полюбили, как она помогла вам.

Не нагружайте ребенка. Не надо начинать с пяти минут, с каждым разом прибавляя еще и еще. Это превращает процесс чтения в рутину. Если к этому возрасту ребенок еще не привык к чтению, подключите игру. Например, начните читать книгу, а на самом интересном месте скажите, что у вас появились дела, но малыш может прочесть историю сам. Любопытство возьмет верх! Или пишите записки от имени героев сказок – сначала короткие, потом все длиннее. А после можно и к книге перейти.

### 7–12 ЛЕТ

В этом возрасте пристрастить к чтению несколько сложнее. Но может помочь читающий друг. Ведь в 9–11 лет появляются друзья, которым ваш ребенок доверяет. Это период коллекционирования. Предложите друзьям создать общую на двоих коллекцию книг одного автора, чтобы обмениваться ими и делиться впечатлениями после прочтения.

У детей в этом возрасте преобладает наглядно-действенное и наглядно-образное мышление.



## ВАЖНО!

**Гаджеты – главный враг чтения. Контролируйте время, которое ваш ребенок проводит за компьютерными играми, в соцсетях, YouTube или за просмотром мультфильмов. Запрещать не стоит, а вот соблюдать договоренности ему придется научиться.**

Поэтому книга должна быть красивой, с приятными страницами и интересными иллюстрациями, которые хочется рассматривать. Она должна будоражить воображение, манить и восхищать.

Создайте традицию, например, воскресных семейных чтений. Ароматный чай, вкусное печенье, огоньки гирлянды и чтение книги по ролям всеми членами семьи. А после – обсуждение непонятных и понравившихся моментов. Это время, когда можно замедлиться и побыть вместе.

Совмещайте, например, поход в кино с прочтением книги, по которой фильм был снят. Или почитайте про звезды, а потом сходите в планетарий. Узнайте интересные факты о животных и подкрепите их походом в зоопарк.

### СТАРШЕ 12 ЛЕТ

Педагоги и психологи говорят, что к 7–8-му классу дети начинают читать меньше, даже если раньше делали это с упоением. На первое место выходят отношения. Вот и предлагайте книги об отношениях с одноклассниками, о первой любви.

Пусть книги «живут» в неожиданных местах: ванной, на кухне. Больше шансов, что дитя заинтересуется и хотя бы от скуки возьмет ее почитать. А у книжного шкафа оборудуйте уютный уголок для чтения с мягкими яркими подушками и лампой.

Можно заменить бумажный формат на аудио. Возможно, он заинтересует подростка больше. Появится возможность слушать художественные произведения в дороге, не придется таскать тяжелые тома.

## ВАЖНО!

Фразы «Вот прочтешь еще пять страниц и пойдем гулять / съешь шоколадку / поиграешь в игру» к добру не приведут. Не платите за прочитанные книги деньги, как бы награждая ребенка.

Перестанете платить, скорее всего, дитя и читать перестанет. А вы превратите чтение в неприятную обязанность.





Царство вулканов, гейзеров и медведей. Камчатка – место, где мечтает побывать каждый путешественник, но которое принимает не всех. В нашем обзоре мы расскажем, зачем сюда ехать, что посмотреть и к чему нужно быть готовым.

текст: Ольга Сапрыкина

# НА КРАЮ ЗЕМЛИ

Еще не так давно, во времена СССР, въезд сюда был запрещен. Камчатка считалась пограничной зоной, поэтому для визита нужно было получить специальное разрешение. Теперь же любой турист может купить билет и приехать сюда, на край земли. Главное, чтобы хватило денег. Потому что путешествовать это – весьма дорогостоящее.

Во-первых, добраться на Камчатку можно только по воздуху, и цены на билеты порой заоблачные. Если хотите сэкономить, лучше бронировать билеты минимум за полгода. Тогда есть шанс уложиться в 23–25 тысяч. Покупка в последнюю минуту обойдется в 150–200 тысяч рублей за место в экономклассе.

Во-вторых, передвигаться по полуострову самостоятельно довольно сложно, особенно пока лежит снег. Большинство маршрутов можно преодолеть либо на вертолете, либо на специальных внедорожниках с огромными шинами низкого давления (такие есть только у турфирм, напрокат подходящую машину взять нереально). Да и погода, сразу предупреждаем, здесь совершенно непредсказуемая. Поэтому если хотите увидеть удаленные дикие места, нужно запланировать существенные расходы.

Важно помнить, что романтические походы в лес с костерком

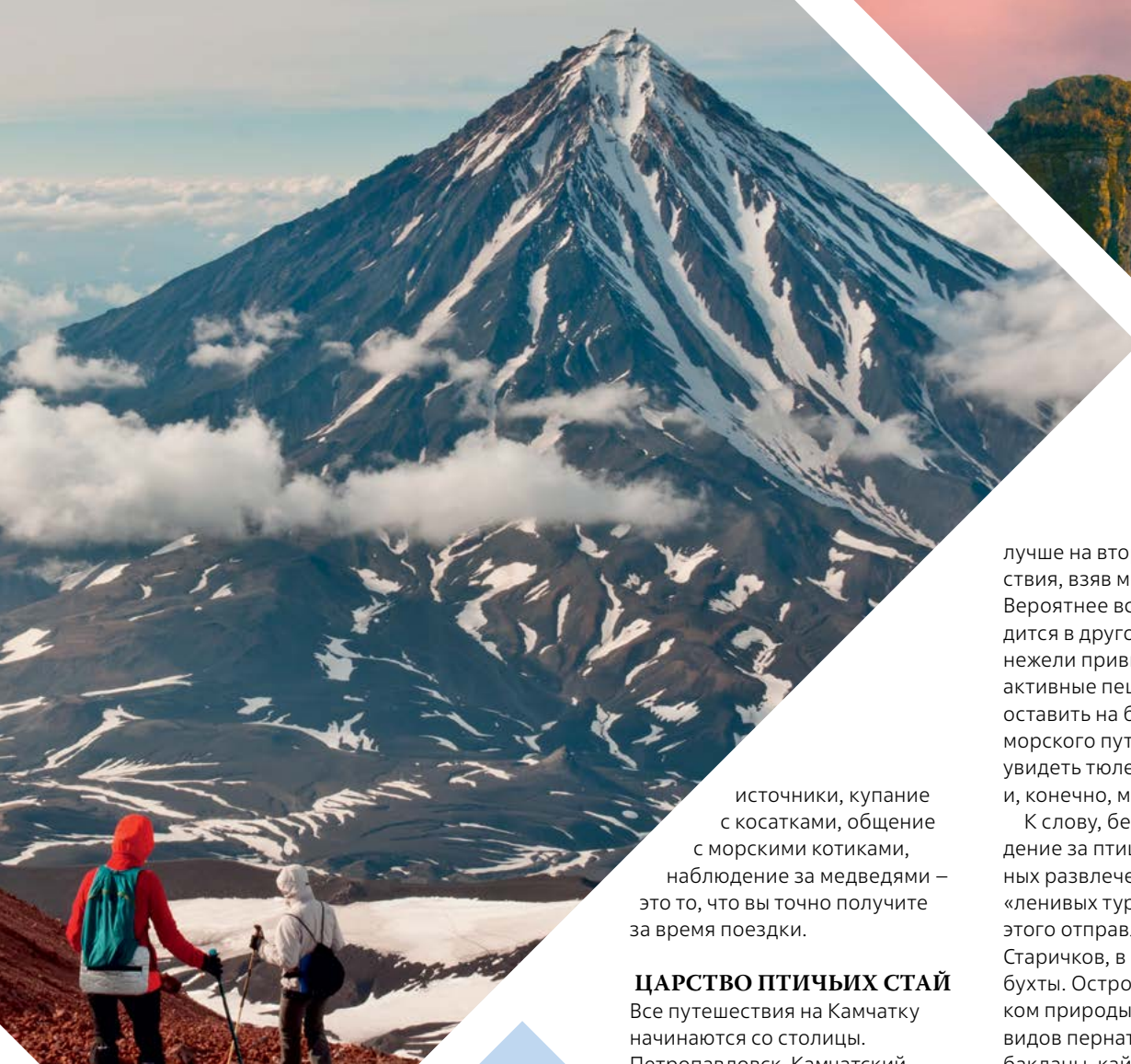
и палатками без сопровождения опытного проводника – дело весьма рискованное. Камчатка – это вотчина медведей. Их здесь обитает порядка 20 000 особей. И встретиться с ними в дикой природе можно где угодно. Поэтому осматривать невероятные красоты местных ландшафтов лучше в составе группы. Купить такой тур можно заранее или прямо на месте. Цены будут примерно одинаковые.

Все, что касается сферы услуг, здесь тоже дорого – гостиницы, рестораны, такси по городу. В то же время на высокое качество сервиса не рассчитывайте. Забудьте о люкс-отелях и спа-комплексах, на Камчатку едут за другим. Единение с природой, космические пейзажи, горячие

## КСТАТИ

Будьте готовы, что на время путешествия вы окажетесь практически отрезаны от остального мира. Мобильная связь на Камчатке пропадает сразу же после выезда из населенного пункта, а о хорошем Интернете можно только мечтать. Именно поэтому, если вы едете не с организованной группой, нужно обязательно брать с собой рацию.





источники, купание с косяками, общение с морскими котиками, наблюдение за медведями – это то, что вы точно получите за время поездки.

### ЦАРСТВО ПТИЧЬИХ СТАЙ

Все путешествия на Камчатку начинаются со столицы. Петропавловск-Камчатский не может похвастаться древними постройками и красивой архитектурой. Зато прямо в черте города вы можете увидеть сразу три вулкана, местные

ласково называют их «домашними»:

Авачинский, Корякский и Козельский. На все

эти вулканы организуются подъемы для лыжников и сноубордистов.

Два из них активны, а видно их из любой точки города – главное, чтобы погода была подходящей.

Расположен Петропавловск-Камчатский на берегу Авачинской бухты, самой большой в мире. В ее акватории может разместиться весь флот планеты, а воды бухты никогда не замерзают – даже если вокруг бушуют метели и трещат морозы. Именно в этой бухте находится символ Камчатки – скалы Три Брата. Старожилы уверяют, что они защищают побережье от цунами. Посмотреть на скалы и изучить местную флору и фауну

лучше на второй день путешествия, взяв морскую экскурсию. Вероятнее всего, Камчатка находится в другом часовом поясе, нежели привычный вам, поэтому активные пешие походы лучше оставить на будущее. Во время морского путешествия вы можете увидеть тюленей, косаток, китов и, конечно, множество птиц.

К слову, бердвотчинг – наблюдение за птицами – одно из главных развлечений на Камчатке для «ленивых туристов». Обычно для этого отправляются на остров Старичков, в 12 км от Авачинской бухты. Остров считается памятником природы, и обитает там 67 видов пернатых: топорки, чайки, бакланы, кайры. Или же стоит отправиться на Командорские острова, на скалистых берегах которых гнездится порядка миллиона птиц.

### ВУЛКАНЫ И ГЕЙЗЕРЫ

Камчатка – край вулканов, здесь их более тысячи, около 30 – постоянно действующие. Самые интересные, на мой взгляд, – Горелый (высота 2322 метра) и Мутновский (1829 метров). Они находятся на юге полуострова. Туда проложены туристические маршруты, которые занимают почти весь световой день, но дорога того стоит. Обычно на оба вулкана поднимаются вереницы

### К С Т А Т И

Если попадете на Камчатку весной, можете побывать на ежегодной международной гонке на собачьих упряжках «Берингия». Она проходит в Быстринском парке, который известен также своими целебными термальными источниками – водой из них даже обогревают дома местных жителей.

### К С Т А Т И

Именно на Камчатке, в районе вулкана Плоский Толбачик, в далеком 1969 году проводились секретные испытания советского «Лунохода-1». Это место выбрали неслучайно: ученые посчитали, что камчатский грунт похож на лунный. Позже «Луноход-1» улетел на Луну и успешно отработал там свою миссию.

туристов, поэтому здесь вы точно не заблудитесь.

У подножия Мутновского вулкана находится уникальный 80-метровый водопад. И там же – множество фумарол, это то же самое, что гейзеры, только вместо воды из земли выбрасывается горячий пар. Когда стоишь у фумарольного поля, создается впечатление, что это дышит земля. Людям, к слову, дышать здесь полной грудью не рекомендуется, потому что вырывающаяся из-под земли смесь перегретого пара и газа достигает температуры 300–800 градусов. Многие берут в собой респираторы и маски. Но, в принципе, будет достаточно обычного шарфа.

Опытные путешественники советуют остаться у Мутновского хотя бы на одну ночь и встретить рассвет в этом удивительном месте.

Еще одно знаковое место и символ Камчатки – Долина гейзеров. Находится она в центре полуострова, в Кроноцком заповеднике. Добраться туда непросто: либо несколько дней пути, либо же вертолетная экскурсия. Но один раз в жизни увидеть это чудо природы однозначно стоит.

## ВОДНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

На Камчатку едут бесстрашные люди. Как автор этого текста, например. Но даже я, помнится, была удивлена, когда узнала о существовании круглогодичной школы серфинга, которая базируется на Халактырском пляже. Добраться сюда нетрудно (особенно по камчатским меркам). Находится пляж где-то в 15 км от Петропавловска-Камчатского, причем как минимум половину пути вы едете по асфальту, дальше – дорога из гравия. Зимой, когда температура воздуха опускается до минус 20, вода держится примерно на нулевой температурной отметке. Опытные серферы, практикующие так называемый arctic-surf, проводят на воде по полтора-два часа. Новички и не такие закаленные – минут по 40. Почему зимой? Говорят, это особые, ни с чем не сравнимые впечатления – когда серфишь среди льдин, любопытных котиков и даже китов. В мире есть всего несколько мест, когда зимой на море есть подходящие для серфинга волны – в Норвегии, на Аляске и здесь, на Камчатке.

До XX века такого понятия, как зимний серфинг, просто не существовало. Лишь когда появились теплые гидрокостюмы, которые сегодня можно купить в любом специализированном магазине, стали открываться и зимние серф-школы.

## КСТАТИ

Перед любой экскурсией вам выдадут памятку, как себя вести при встрече с дикими животными, в частности с медведями. Во-первых, за чертой города никуда и никогда не ходить в одиночку. С собой обязательно нужно иметь специальный перцовый баллончик или фальшфейер. Медведи сами по себе не ищут приключений и, если не видят агрессии, не нападают.



## К С Т А Т И

В сентябре 2018 года на Камчатке проходили съемки фильма Федора Бондарчука «Вторжение». Все актеры спали в палатках, поскольку никаких гостиниц в округе не было. Но даже несмотря на бытовые неудобства, многие до сих пор с восторгом вспоминают места съемок. «Такой красоты, как на Камчатке, я нигде не видел. И ни один телефон это не передаст. И если бы не Федор Сергеевич, не знаю, побывал ли бы я там когда-нибудь», – признался позже Олег Меньшиков.

Сейчас на Камчатку организуют специальные зимние серф-туры, стоимость которых начинается от 100 тысяч рублей за неделю. Но сразу нужно учитывать, что для таких развлечений есть серьезные ограничения: заболевания сердца и сосудов, перенесенные инфаркты, болезни мочеполовой системы, органов дыхания, нервной системы и иные хронические заболевания.

Для тех, кто не готов окунуться в ледяную воду, есть более приятная альтернатива – водные процедуры в одном из горячих природных «спа». Всего на полуострове около 200 целебных минеральных источников, и большая часть из них – горячие. Некоторые

совсем неосвоенные, но есть и вполне цивилизованные, с термальными комплексами (не пять звезд, но вполне приемлемо).

Не забудьте снять все украшения перед тем, как принимать водные процедуры, потому что серебро или золото могут потемнеть.

У местных жителей и туристов популярны бассейны с термальной водой в селе Паратунка примерно в 50 км от Петропавловска-Камчатского.

Дикие термальные источники – Карымшинские, Верхне-Паратунские, Зеленовские и Малкинские.

## КРАБЫ-КУТАБЫ

Еда – особая глава путешествия на Камчатку. Вкусная и экзотичная. Понятно, что почти везде вам будут предлагать икру горбуши и кеты, которая добывается здесь с июня по октябрь. Но обязательно стоит попробовать икру морского ежа. Это не только вкусно, но и полезно. Считается, что икра ежа продлевает молодость, улучшает настроение, снижает утомляемость и повышает иммунитет. Обычно икру ежей добывают прямо при вас – например, во время морской прогулки по Авачинской бухте. Но можно заказать практически в любом ресторане.

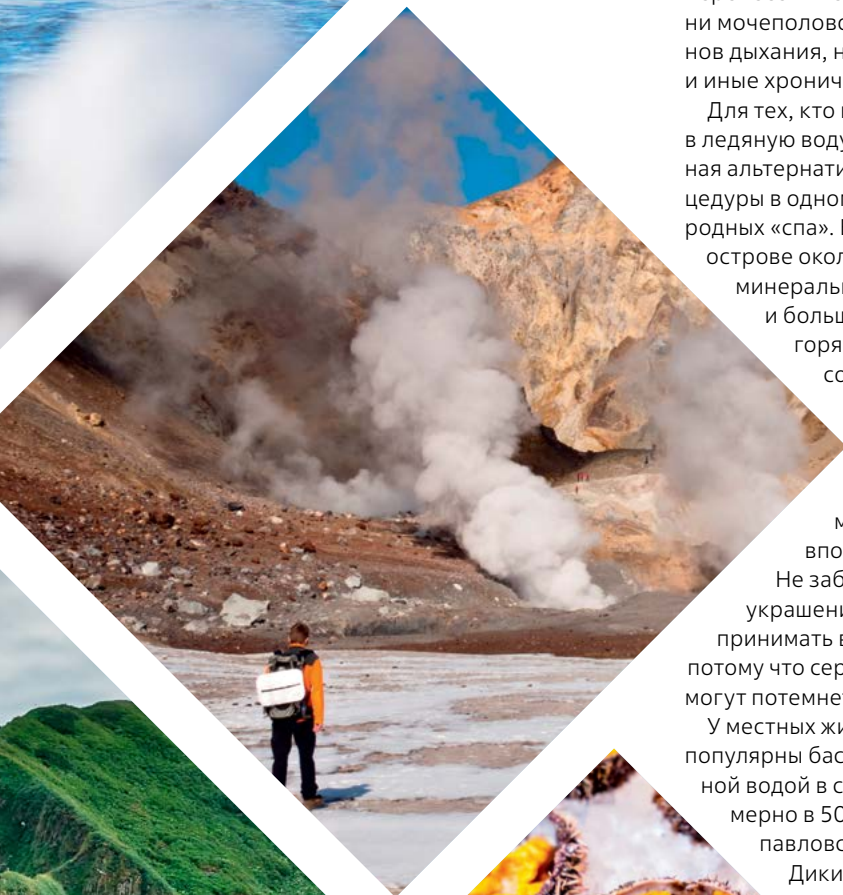
Но, конечно, главный камчатский специалитет – это краб. Вареный, запеченный, в салатах, супах, бургерах, жульенах. Не сказать, что это бюджетное блюдо, но удержаться от дегустации невозможно.

## ЧТО ОБЯЗАТЕЛЬНО НУЖНО ВЗЯТЬ С СОБОЙ

Все вещи желательно должны быть непродуваемые и непромокаемые. Одеваться нужно многослойно, поскольку погода на Камчатке меняется чуть ли не каждые 10 минут.

## ТАКЖЕ НЕ ЗАБУДЬТЕ:

- Солнцезащитный крем
- Термобелье
- Удобные трекинговые ботинки
- Кепка или панамы от солнца
- Теплая шапка
- Купальник и тапочки
- Теплые перчатки
- Налобный фонарик
- Термос
- Копии всех документов в герметичной упаковке
- Репеллент от мошек и комаров
- Личную аптечку
- Вместительный рюкзак





Кинорежиссер, сценарист, продюсер. Снимать кино он учился вовсе не в профильном вузе и не на площадке отца, знаменитого Андрея Кончаловского, а в процессе изготовления бесчисленных рекламных роликов и просмотров корейских лент. Но если раньше его притягивал экшен, где много крови и негодяев, то теперь он увлечен другими жанрами. В прошлом году выпустил драму «На Луне», а сейчас в производстве – семейная комедия.

# ЕГОР КОНЧАЛОВСКИЙ:

## «Наша работа такова – мы создаем новый мир»

**– Егор, пандемия спровоцировала взлет различных киноплатформ. На какие из них вы подписаны как зритель и вообще какого рода кино смотрите на досуге?**

– Знаете, я не выделяю платформы как некий отдельный кластер кинематографических возможностей. С точки зрения потребителя, безусловно, это удобно, хотя несколько убивает кинотеатральный показ. Но реалии таковы: во время карантина кинотеатры были закрыты, и если бы платформ не существовало, то вообще непонятно, что бы люди делали. По большому счету платформы ничем особо не отличаются от телевизионных каналов. Хотя, конечно, с точки зрения цензуры или самоцензуры платформы в гораздо меньших тисках. Да и зритель тут волен выбирать проекты на свой вкус. Лично я подписан на одну из платформ, мне этого хватает, так как в свободное время я потребляю несколько другие вещи из Интернета – смотрю документальные фильмы, лекции, аналитические программы.

**– Практически во всех интервью вы говорите о неустойном расширении кругозора, поэтому интересно, каков ваш выбор тем?**

– Недавно закончил смотреть курс лекций по истории Древнего Рима. Кроме того, смотрю А. И. Фурсова, его исторические и политологические лекции. Также очень уважаю Михаила Хазина, Александра Дугина, Евгения Сатановского. В каком-то смысле их мнения формируют мой взгляд на происходящее сегодня в мире. Еще включаю новости, и тут меня вполне устраивает передача «Открытый эфир» на канале «Звезда» – там сразу вываливаются все неприятности, которые случились за сутки. Что касается документальных лент, то спектр широкий: от ядерного взрыва до квантовых компьютеров. Единственное, программы BBC и National Geographic не люблю, так как они искажают целый ряд исторических моментов.

**– Читала, что вы с Сандро Андроникашвили заканчиваете сценарий исторической ленты, которая будет сниматься в Сибири и на Дальнем Востоке. Все верно?**

– Да, это довольно длительный процесс, поскольку мы пишем сценарий не на заказ и не ограничены определенными сроками. Пока неясно, будет ли это полный метр или сериал. Помимо этого, фильм, который я снимал прошлым летом, находится в монтаже. Далее рассматриваю еще проектов шесть, они ищут своего инвестора, и здесь речь идет в том числе и о платформах.

**– Как полагаете, с годами труднее находить мотивацию для действий?**

– Ну, если в юности зачастую ты активно ищешь работу, то в зрелом возрасте уже работа ищет тебя и ты можешь выбирать. С течением времени мы все меняемся. Это вовсе не значит, что азарта и одержимости становится меньше, просто ты уже точно не возьмешься за то, за что смело брался в молодости, и выходило неплохо. В моем случае это «Антикиллер» и «Побег». Сегодня уже хочется делать что-то полностью тебе созвучное, картины, на которые ты не будешь смотреть сквозь призму денег. Бесспорно, случаются и коммерческие проекты, нацеленные исключительно на зарабатывание. Но с возрастом возникает желание, чтобы их было меньше, а больше – авторских произведений.

**– И все-таки мне кажется, 90-е годы, когда вы снимали музыкальные клипы и огромное количество рекламных роликов, были для вас прекрасным периодом, отмеченным и финансовым успехом, и творческими экспериментами...**

– Клипов на моем счету немного, а вот рекламы снял полно – 150 роликов, а спродюсировал полторы тысячи. Тогда это был абсолютно незнакомый бизнес для нашей страны, никто не знал, как это делается, не понимал рекламные термины. Все мое поколение, кто начинал в данной индустрии, – самоучки. Это и Джаник Файзиев, и Филипп Янковский, и другие. В те годы все зарождалось и деньги там крутились немаленькие – рекламный рынок буквально расцвел. При этом основное население бедствовало, а мы – да, зарабатывали прилично. Плюс была атмосфера



ДОСЬЕ

## ЕГОР АНДРЕЕВИЧ КОНЧАЛОВСКИЙ

Российский кинорежиссер, сценарист и продюсер. Родился в Москве 15 января 1966 года в семье режиссера Андрона Кончаловского и актрисы Натальи Аринбасаровой.

Окончил Кембриджский университет, по образованию – искусствовед. Как режиссер телевизионной рекламы снял около 150 роликов, а как режиссер кино – фильмы «Затворник», «Антикиллер», «Побег», «Консервы», «Розы для Эльзы» и другие.





Раньше Егор был частым гостем на светских мероприятиях...

популярностью. Да, это порой уродливо, бессмысленно, но это самовыражение, у которого может быть неожиданно позитивный результат. Смотрите: исчезают все посредники между творцом и зрителем. Ты можешь напрямую взаимодействовать со своими подписчиками и выдавать им в эфир все, что считаешь нужным. При этом ты актер, оператор, режиссер, художник и продюсер в одном лице. Понятно, что при таком подходе любой дурак способен неожиданно обрести славу, но, с другой стороны, видеоконтент давно перестал быть элитной сферой. Вот если при Сталине было три режиссера, подотчетных вождю, при Брежневе – 30 режиссеров, при Горбачеве их появилось чуть больше, дальше – еще больше... А теперь пускай режиссерами будут все! Несомненно, хочется, чтобы востребованными становились какие-то существенные вещи, глубокие, но это вопрос воспитания аудитории. Людям интеллигентным какие-то видео кажутся ужасными, а остальным – забавными. Странно возмущаться: «Бузова ничего из себя не представляет!», потому что уже многие считают по-другому. Стоит только надеяться, что в дальнейшем выпускаемый контент значительно улучшится.

свободы и блестящих перспектив. Правда, никакой творческой эйфории не наблюдалось – все-таки это был бизнес. Причем опасный – мы соседствовали с криминальным миром, и на меня тоже наезжали бандиты. Но в 30 лет ты не слишком боязливо относишься к тому, что с тобой происходит.

*– А каково ваше отношение к сегодняшним амбициозным миллионерам – тик-токерам с кучей подписчиков? Нередко там какая-то ерунда продается совсем не за грош. Думаете, это с нами надолго?*

– Уже навсегда. Другое дело, что данная культура наверняка будет эволюционировать, развиваться. Часто откровенные глупости у инстаграмщиков и тик-токеров пользуются вдруг невероятной

*– Вы окончили международную школу St. Clares в Оксфорде, Кенсингтонский бизнес-колледж в Лондоне, защитили диплом в Кембридже, все это свидетельствует о вашем внутреннем принципе: «мне надо не так уж много, но самое лучшее». Вы поступили в один из престижнейших университетов планеты, это было для вас важно?*

– Я это сделал на спор с отцом. Выиграл, получил черные жигули шестой модели. Машинка стояла,



Съемки фильма «Консервы» в Севастополе, 2006 год





“

*Я никогда не был диссидентом, не испытывал ненависти к советской власти, всегда любил Россию.*

ждала, когда я вернусь. Понимаете, в ту пору я еще до конца не определился с профессией, но отдавал себе отчет, что она будет каким-то образом связана с шоу-бизнесом – в широком смысле слова, поэтому абстрактное гуманитарное образование казалось самым уместным. Сначала пошел на философский факультет Кембриджского университета, но там быстро стало скучно, и я выбрал искусствоведение. Это были великолепные годы, хотя я много интересного пропустил, пока отсутствовал в России. Также должен сказать, что западное образование у нас явно переоценивается. Причем сейчас еще больше, чем в пору моей учебы. Сегодня очевидно, что будущее – за Евразией, следовательно, и учить надо китайский и арабский, а не французский и английский, как я.

...А сегодня он предпочитает домашний уют и уединение

– *В душе вы никогда не были эмигрантом, верно?*  
– Абсолютно. Живя за границей, прекрасно общался с эмигрантами, прочитал кучу эмигрантской литературы вроде книг от издательства «Посев», которое было учреждено в Германии, или публицистического журнала «Континент», издаваемого в Париже. При этом я никогда не был диссидентом, не испытывал ненависти к советской власти, всегда любил Россию. Безусловно, в Советском Союзе была масса уродств, это не могло нравиться, хотя все относительно. Вот прошли годы, и многие ностальгируют по той эпохе, полагают, что все было не так уж плохо и, возможно, мы многое потеряли... Лично я ни на что бы не променял свой опыт жизни в Советском государстве.



Евгений Миронов и Егор Кончаловский на съемочной площадке фильма «Побег», 2004 год



*– Вы не раз признавались, что в университете материал просто зубрили и искусствоведение особо вас не занимало.*

– Да, я никогда не стремился быть первооткрывателем, исследователем, революционером в данной науке. В принципе, я довольно посредственный искусствовед. Я мог выучить названия, даты создания, главные особенности 200 картин Рембрандта и Дюрера, но это никак не делает из меня ученого. Никаких прорывов я бы сотворить не смог. Вообще, серьезных искусствоведов в мире всего человек 20 – в Лувре, в Эрмитаже, в Лондонской национальной галерее, а остальные идут продавать современное русское искусство в коммерческие галереи. Такой путь меня не привлекал.

*– А вы коллекционируете живопись?*

– Чтобы коллекционировать тех художников, которых я могу себе позволить, нужно быть первоклассным искусствоведом и уметь прогнозировать рост цен на их творчество лет через 30. А чтобы собирать уже известных мастеров, следует обладать другим бюджетом. Ясно, что Ван Гог всегда можно продать, но он и стоит 100 миллионов долларов. Я покупаю картины неизвестных авторов, где-нибудь в провинциальных городах, будь то Петрозаводск, Гурзуф или Казань, в маленьких магазинчиках... Там можно найти потрясающие по качеству живописи работы, и стоят они недорого. Дома у меня также висит и кубизм, и супрематизм, многие полотна мне дарили. Но это все чисто настроенческая история, никаким системным собирателем я не являюсь.

*– Вы производите впечатление человека, ценящего стабильность, при этом не скрываете, что быстро устаает от рутины. Как удается разнообразить будни?*

“

*Я по-прежнему индивидуалист, но стал помягче, помилосерднее к людям вокруг себя. Я разлюбил светскую жизнь со всеми ее вечеринками, презентациями, большими компаниями. Теперь я избегаю общества, на телевидение хожу только за деньги.*



Любовь Толкалина, Егор Кончаловский и их дочь Мария на балу дебютанток журнала Tatler в Колонном зале Дома союзов, 2018 год

– На самом деле в жизни активного кинематографиста рутины нет. Ты можешь очень даже богемно прожить полгода, а потомходишь в проект и полностью сосредотачиваешься на совсем других вещах. И что важно, каждый раз они новые. Образно говоря, ты не собираешь один и тот же грузовик, как на заводе, а строишь совершенно непохожие друг на друга конструкции. Так что нет никакой скуки и обыденности. Конечно, в этом процессе существует что-то нелюбимое, например пробы. Хотя в последнее время и они мне стали вполне симпатичны. В любом случае наша работа такова, что мы создаем новый мир, и это чрезвычайно азартно. К счастью, мне никогда не приходилось ежедневно ходить в офис и сидеть там с девяти утра до шести вечера, вероятно, мне это было бы сложно. Повезло, что я всегда сам распоряжался своим временем, причем даже в советские годы, несмотря на то что в юности был этап, когда я трудился шофером бетоновоза. Но уже после армии, с 20 лет, я находился в состоянии независимого предпринимателя.

Егор на руках у родителей – Андрея Кончаловского и Натальи Аринбасаровой



**– Вы пересмотрели свои жизненные позиции после полувекowego юбилея?**

– Раньше я был более безответственный, мне меньше нравилось одиночество. Я по-прежнему индивидуалист, но стал помягче, помилосерднее к людям вокруг себя. Я разлюбил светскую жизнь со всеми ее вечеринками, презентациями, большими компаниями. Теперь я избегаю общества, на телевидение хожу только за деньги. В своем доме устранил столовую как таковую, поскольку уже не приглашаю гостей. Как-то никого мне не хочется видеть (улыбается) – даже большинство старых друзей. И вовсе не потому, что мы поссорились, просто наступило такое состояние, когда все друг другу уже давно сказано. И нет желания вести лишние беседы. А заводить новых друзей трудно, да и нет стремления. Я же уже достаточно хорошо вижу людей. Не как под рентгеном, конечно, но довольно неплохо. У меня немалый круг общения, но это все знакомые, приятели, а вот товарищи и друзья с практически ежедневным общением остались в прошлом. Мне кажется, тут я в тренде – везде идет автономизация, люди все больше отрываются друг от друга, возникает одиночество в толпе. Но в моем случае присутствует и некое разочарование, когда дружбе вроде уже лет 30, а ты понимаешь, что искренней она была только вначале. Потом, скорее всего, неосознанно человек пользовался тобой, ему это было выгодно. Увы, в наш век бескорыстность стала редким явлением.

**– В заключение спрошу, насколько вы склонны минимизировать обычные бытовые риски и страховать свое имущество или здоровье?**

– В этом вопросе я обхожусь без фанатизма. Страхую, как и большинство, только дом и машину.



Овощи и фрукты зеленого цвета, а также другие растительные продукты того же окраса – ягоды, травы, ростки злаковых – несут в себе особую пользу. Которая очень пригодится нам весной, когда организм соскучился по витаминам, а взгляд устал от отсутствия ярких красок. Попробуем приготовить легкий зеленый обед?

## Партия **ЗЕЛЕННЫХ**



Обычный огурец и изысканная спаржа, сладкий киви и кисленький лайм, капуста – кольраби, брюссельская, савойская, салаты – латук, кресс, айсберг, всевозможная трава – укроп, петрушка, кинза, шпинат, рукола,

щавель... Такие разные! Но объединяет их хлорофилл. Именно он дает этим продуктам зеленую окраску, и благодаря ему в организме человека улучшаются пищеварение и иммунитет, ускоряется регенерация кожных

покровов, нормализуется обмен веществ, очищается кровь, происходит детоксикация.

Еще одна немаловажная особенность зеленых продуктов – низкая калорийность, так что на диету – только с ними!

1

### ЗАКУСКА

## ГУАКАМОЛЕ

*Эта мексиканская закуска скрасит время ожидания основных блюд, но увлекаться ей не следует, иначе на салат и суп может аппетита уже не остаться. Дело в том, что авокадо – основной элемент в составе гуакамоле – содержит много жиров и очень питательно. Кстати, авокадо – это фрукт!*

**Понадобится:** 5 плодов авокадо, 1 крупный помидор, половинка луковицы, 2 зубчика чеснока, немного свежей кинзы, 3 столовые ложки лимонного сока, соль.

**Как готовить:** чеснок измельчите и смешайте с солью. Как можно более мелко нарежьте помидор, лук и кинзу, измельчите блендером. Авокадо очистите и разомните, смешайте его мякоть с лимонным соком. Соедините пюре из авокадо с томатно-луковой смесью и чесноком, как следует перемешайте.



▲ Подавать гуакамоле принято с чипсами из кукурузной муки, но, если их нет, подойдут и обычные, картофельные. Более полезный вариант – палочки из моркови и сельдерея

2

### САЛАТ

## ИЗ ЗЕЛеной РЕДЬКИ

*Редьку, конечно, можно есть и просто так, натерев на терке и заправив растительным маслом. Но мы предлагаем более сытный вариант блюда с этим полезным корнеплодом.*

**Понадобится:** 150 граммов отварной говядины, 300 граммов зеленой редьки, луковица, немного муки и растительного масла, соль, перец.

**Как готовить:** охлажденное мясо и редьку нарезать соломкой; лук порезать полукольцами, обжарить с мукой на растительном масле до золотого цвета, остудить. Перемешать все три ингредиента, приправить солью и перцем.

◀ Подавать такой салат можно как с майонезом, так и без него





3

СУП-ПЮРЕ

## ИЗ БРОККОЛИ

*Чтобы получить всю пользу брокколи, да еще и удовольствие при этом, предлагаем сочетать это растение с нежным вкусом сыра.*

**Понадобится:** 500 граммов брокколи, 250 граммов сыра чеддер, 600 мл куриного бульона, пол-литра нежирного молока, морковь, луковица, немного чеснока, соль, перец.

**Как готовить:** морковь потрите на терке, лук мелко порежьте, чеснок измельчите и пожарьте все это до мягкости. В кастрюлю с бульоном добавьте эту зажарку, положите брокколи, предварительно разобранную на соцветия, и, доведя жидкость до кипения, варите 10 минут на среднем огне.

Затем влейте молоко, уменьшите огонь и варите еще 5 минут, помешивая и не допуская закипания. Посолите и поперчите суп, перемешайте еще раз, снимите с огня и засыпьте в кастрюлю тертый сыр. Мешайте до тех пор, пока сыр полностью не растворится. Затем суп необходимо взбить блендером, разлить по тарелкам и подавать с зеленью и сухариками.

### КСТАТИ

Хлорофилл разрушается при нагреве, поэтому зеленые продукты полезнее есть сырыми или минимально обрабатывать их термически.

4

СОРБЕТ

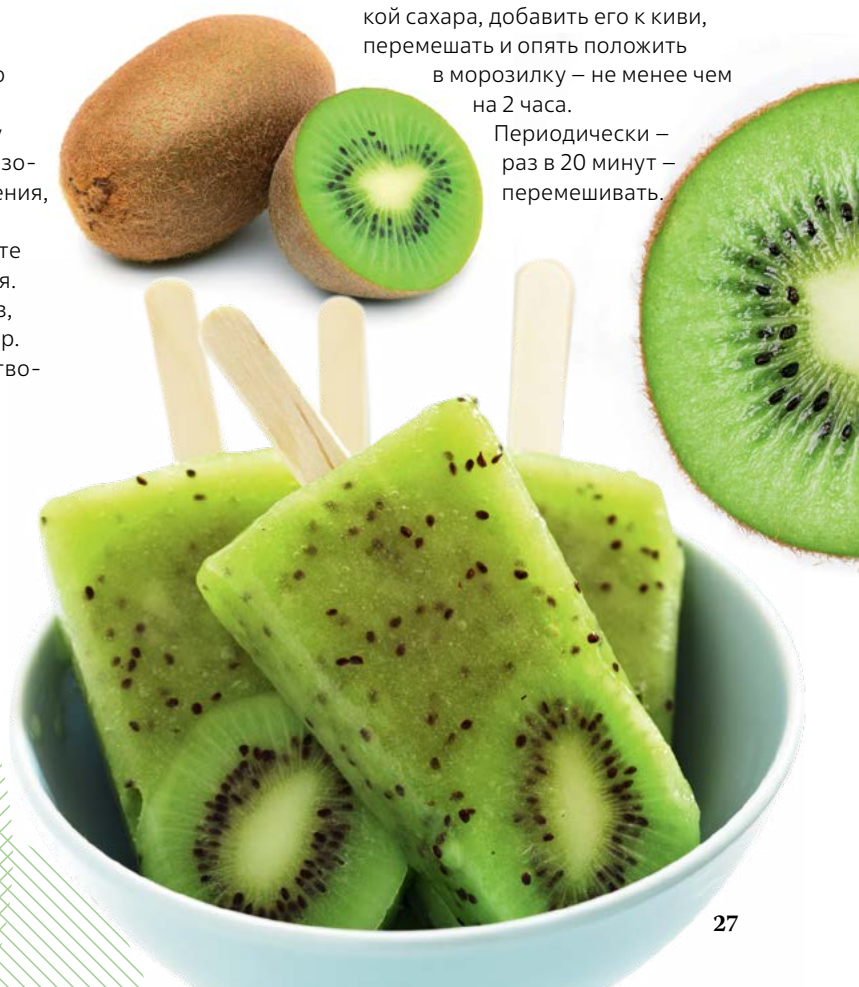
## ИЗ КИВИ

*На десерт – легкое холодное блюдо из киви. Кстати, киви – это ягода, и у него есть тезка в мире пернатых. В Австралии живет пушистая птичка, весьма похожая на этот плод.*

**Понадобится:** 6 ягод киви, 8 столовых ложек сахара, 3 столовые ложки рома, белок одного яйца.

**Как готовить:** из половины стакана воды и 7 ложек сахара приготовить сироп: в закипевшую воду добавить сахар и мешать до тех пор, пока он не растворится. Киви очистить и протереть через сито, чтобы избавиться от семян. Добавить ром и сахарный сироп, поместить в форму и отправить в морозилку на полчаса. Тем временем взбить белок с одной ложкой сахара, добавить его к киви, перемешать и опять положить в морозилку – не менее чем на 2 часа.

Периодически – раз в 20 минут – перемешивать.





В нашем обзоре мы предлагаем несколько идей для новых творческих открытий: музыкальных, театральных или художественных. А если нет желания выходить на улицу, можно побывать на концерте онлайн.

## Вечные ЦЕННОСТИ



Билеты и подробности на сайте:



### ТЕАТР

Режиссер Евгений Каменькович и актеры театра-мастерской Петра Фоменко приготовили невесточное и продолжительное театральное представление: 4,5-часовой спектакль по роману Бориса Пастернака «Доктор Живаго». Постановка «Игра в людей» состоит

из прозы, стихов и попытки осмысления того, что половина людей перестала быть собой и вовлеклась в пучину хаоса. В ней задействованы как звезды театра, так и молодые актеры. Премьерные показы обновленного спектакля пройдут 3 и 17 апреля на главной сцене.



Билеты и подробности проекта:



### КЛАССИКА

В Москве в начале апреля пройдет II фестиваль «Энергия открытий». По заверениям организаторов, зрителей ждут мировые премьеры забытых и заново открытых произведений, а также экспериментальная площадка для молодых исполнителей и музыкальных коллективов. Это яркий, современный взгляд на наше прошлое: русское музыкальное наследие,

открытое для будущего. В Московском доме музыки будут показаны две премьеры: драма с оркестром «Жизнь подо льдом» (режиссер – Дмитрий Сердюк) и спиритический сеанс с оркестром «Игры теней» (режиссер – Глеб Черепанов). Зрители перенесутся в атмосферу 20-х годов прошлого века с их невероятным по накалу драматизмом, разделившим жизнь героев на до и после.



### ВЫСТАВКИ

В Третьяковке в конце апреля распахнутся залы с лучшими картинами Генриха Семирадского. На его полотнах далекий мир древних цивилизаций воскрешен благодаря игре солнечного света и доскональному знанию истории. Этот мир облечен в отточенную художественную форму кистью живописца-виртуоза. На выставке будет представлено около 100 работ Семирадского, а также ряд произведений мастеров его круга из российских и зарубежных собраний, графика, живопись и скульптура второй половины XIX века.



Подробности проекта на сайте:

### ОНЛАЙН

За последнее время ВДНХ стала настоящим музейным комплексом. В исторических и недавно построенных павильонах появляются все новые и новые экспозиции, многие из них доступны онлайн. На видеопрогулках расскажут о том, какой территория ВДНХ была в начале 1940-х годов, когда появился павильон «Космос», и какое отношение к нему имели первые космонавты. Во время трансляций из «Москвариума» пользователи Сети узнают, какие угощения обожают акулы, мурены, пираньи и скаты. А во время прямых эфиров центра «Техноград» объяснят, как более эффективно организовать свою работу. Представители различных проектов и павильонов также подготовили множество видеозаписей.

Все они после проведения доступны на сайте:



### КИНО

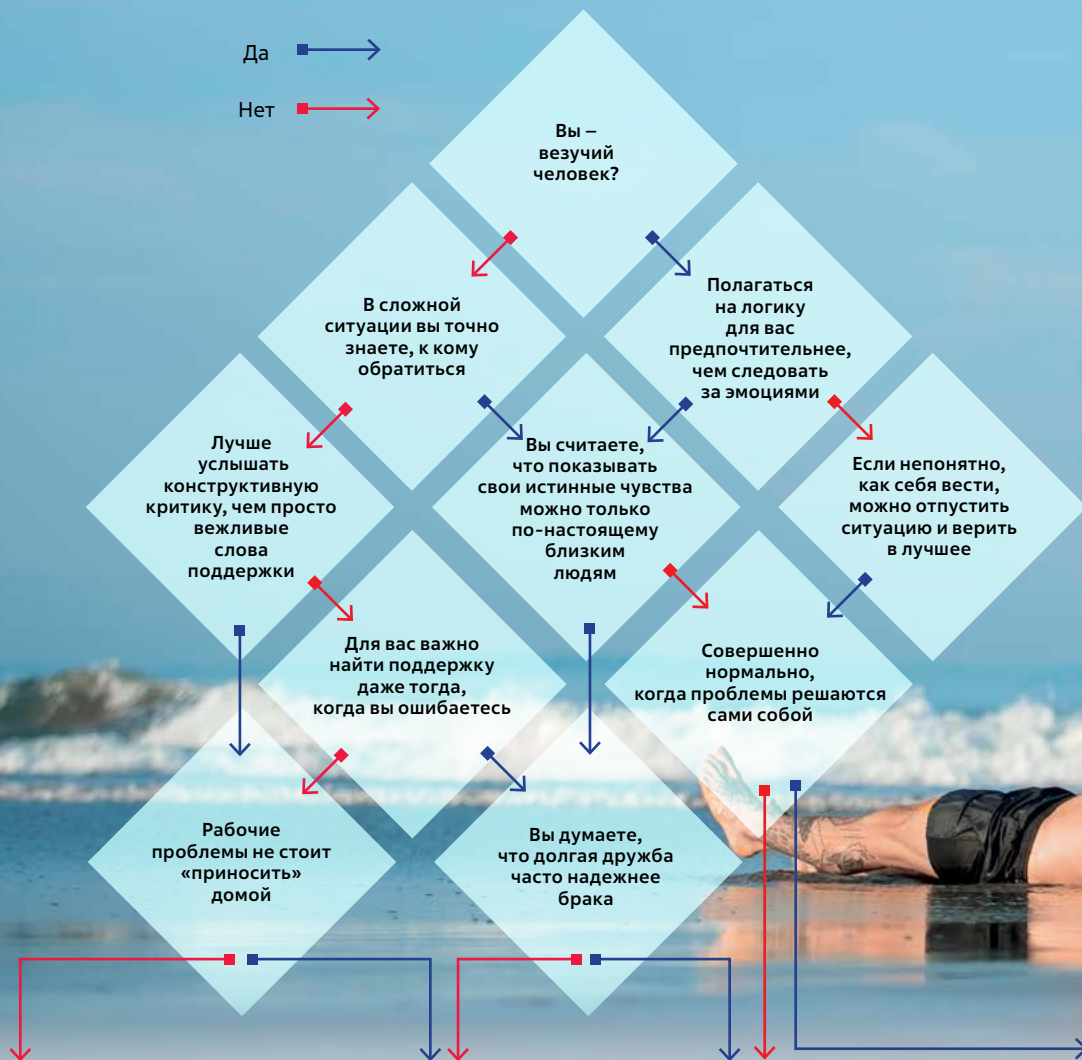
В конце апреля в российской столице состоится 44-й Московский международный кинофестиваль. Количество и состав участников основной и дополнительной программ пока держится в секрете. Известно, что за них в этом году отвечает киновед и режиссер-документалист Петр Шепотинник. По его словам, любой кинофестиваль – словно фильм, и чем рискованнее, неожиданнее будут лабиринты его сюжетов, тем крупнее выигрыш для зрителей и журналистов. Более подробная информация – на официальном сайте МКФ.



# Кому вы можете ДОВЕРЯТЬ?

Да

Нет



## ШЕФУ

В вашем рабочем коллективе очень комфортная атмосфера. Вероятно, начальник даже выполняет роль наставника – к нему можно прийти и обсудить трудности, при этом не боясь, что вас не захотят слушать или отчитают. Стоит лишь радоваться такой ситуации! Однако не забывайте, что какими бы хорошими ни были отношения, не нужно путать их с крепкой дружбой. Важно помнить, что личное и рабочее – совсем не одно и то же. А потому, если ваше общение с шефом стало очень доверительным, лучше встретиться и обсудить неформальные вопросы за чашкой кофе в свободное время.

## ЛЮБИМОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Совершенно нормально, если поделиться тревогами хочется с самым близким человеком, который знает вас так же хорошо, как вы сами себя (или даже лучше!). Иногда кажется, что только он или она способны понять и поддержать в любой ситуации и дать искренний совет, который поможет разобраться. Впрочем, вы и сами готовы поступать точно так же. А вот с некоторыми проблемами вы легко справитесь самостоятельно – не сваливайте на партнера весь груз ответственности.

## ДРУГУ

Неважно, сколько лет вы уже знакомы – целую вечность или прошли вместе только пару жизненных этапов. С человеком, который знает и принимает вас любым, делиться тревогами не страшно: он не осудит даже за самые нестандартные решения и поделится своими мыслями, которые помогут оценить положение дел свежим взглядом. Однако иногда ваши жизненные пути могут расходиться. Что ж, в таком случае не осуждайте друга, если он или она погрузится в собственные заботы и не найдет в себе сил еще и на ваши. Возможно, пришел ваш черед оказать поддержку и быть тем, кто подставит плечо.

## СЛУЧАЮ

Если вы полностью полагаетесь на собственную удачу, вы или необыкновенный везунчик, или пока не встречали действительно сложных ситуаций, где доверяться судьбе очень рискованно. По-хорошему завидуем! Очень здорово, если трудности рассасываются сами собой, но надеяться на удачу можно далеко не всегда – лучше заранее подумайте, есть ли у вас союзники. В критические моменты вряд ли помогут хорошие приметы, а вот хорошие люди обязательно придут вам на выручку.

Вы прошли тест и все равно понимаете, что не готовы доверять кому-то, кроме себя? Тогда ваш выбор – «Ингосстрах». С нами вы можете быть уверены в завтрашнем дне! Ваши имущество, здоровье, безопасность и спокойствие – в ваших руках, а ваши риски – под нашей защитой.



**ИНГОССТРАХ**  
Просто быть уверенным

**Прекрасной  
весны!**

