

# Ликвидация негативных финансовых последствий от страхового случая

Беседа с **А.В. Богачевым**, президентом компании LABB (Loss Adjusters Bureau), президентом Национальной ассоциации страховых аджастеров

**Вопрос.** Андрей Викторович, вначале о такой профессии, как страховой аджастер.

**Ответ.** На российском страховом рынке аджастеры работают, и работают успешно, с момента его зарождения (в постреформенной России). В Стратегии развития страховой деятельности в Российской Федерации до 2020 г. (утверждена распоряжением Правительства от 22.07.2013) в разделе, посвященном развитию инфраструктуры страхового рынка, поставлена задача формирования института аджастеров. Что предполагает регламентацию их деятельности, прав, обязанностей и ответственности, механизма аттестации и форм контроля. Этот термин упоминается в одном ряду с страховыми сюрвейерами и аварийными комиссарами.

**В. Как они соотносятся друг с другом?**

**О.** Если страховые сюрвейеры осуществляют оценку риска на этапе заключения договора страхования, то аджастеры (как и аварийные комиссары) занимаются на профессиональной основе оценкой ущерба и урегулированием убытков, то есть страховых случаев.

Хотелось бы также уточнить, что если сюрвейер «в чистом виде» занимается пересчетом грузов и оценкой их качества, причем объект может быть и не застрахован, то задачи страхового сюрвейера несколько иные: он выполняет функции по осмотру объекта (судна и грузов), занимается оценкой риска и разработкой сценариев его наступления.

Формирование и уточнение терминологии в нашей профессии происходят вместе с развитием страхования в мире. Возникает необходимость узкой специализации на решении задач, встающих на каждом отдельном этапе процесса страхования, который с продаж



полиса, понятное дело, не завершается. И аджастеры заняли в этой команде профессионалов, оказывающих услуги страховой отрасли, свое законное место и прочное положение.

**В. Упоминаемые Вами термины иностранного происхождения. Может быть, данное обстоятельство и мешает его «институционализации»?**

**О.** Аджастер и сюрвейер — это заимствования из английского. Страхование в том виде, в каком оно нам известно сегодня, зародилось в Англии, ее терминология стала частью международного делового оборота. Аварийный комиссар (commissaire d'avaries) — это уже французское влияние. В нашей стране этот термин прочно ассоциируется с урегулированием убытков в моторном страховании. До 1917 г. Россия имела, о чем, кстати сказать, не раз писал ваш журнал (Финансы.

— *Прим. ред.*), довольно развитый страховой рынок и на нем интересующая нас профессия называлась «ликвидатор». Впрочем, еще одно иностранное слово. Ликвидатор в смысле ликвидации негативных финансовых последствий.

**В. Признается ли профессия аджастера в трудовом законодательстве РФ? Может ли запись о работе аджастером быть занесена в трудовую книжку (старого образца).**

**О.** Пока что в России разработаны только два профессиональных стандарта — специалиста по страхованию и страхового брокера. Профессиональный стандарт «специалист по страхованию» объединяет почти весь функционал сотрудников страховых компаний — заключение договоров, урегулирование убытков, актуарные расчеты и управление страховой организацией. Одной из обобщенных трудовых функций является урегулирование убытков по договорам страхования. Эта трудовая функция реализуется специалистами, должности и профессии которых могут именоваться как специалист по урегулированию убытков, аджастер, аварийный комиссар, сюрвейер, диспашер. (Диспашер производит расчет (диспашу) по распределению убытков, связанных с общей аварией, которые несут все участники морского перевозочного процесса. Эти убытки включают вынужденные расходы по спасению судна).

Надеемся, что в ходе дальнейшей работы над поправками в закон об организации страхового дела получат официальное признание разные страховые профессии. Это позволит аджастерам участвовать в суде в качестве экспертов в тех случаях, когда досудебное урегулирование убытков не дало результата. К сожалению, в настоящее время аджастеры для судебной системы де-юре не существуют.

Однако это совсем не означает, что аджастеры и сюрвейеры вместе с ними сейчас находятся вне правового поля. Они выступают как зарегистрированные в установленном порядке индивидуальные предприниматели или российские юридические лица (коммерческие организации), оказывающие страховым организациям, страховым брокерам, страхователям и выгодоприобретателям услуги по оценке рисков и урегулированию убытков, связанных со страховыми событиями.

В широком смысле страховые аджастеры относятся к «специалистам по оказанию услуг, связанных со страховой деятельностью».

**В. Кто контролирует деятельность аджастеров?**

**О.** С одной стороны, страховщики или страхователи, которые заключили с аджастерами договоры об оказании услуг; с другой — их профессиональные ассоциации (союзы) либо саморегулируемые организации, если таковые будут созданы и им такое право будет делегировано. Наконец, есть и общий надзор над страховым рынком, который осуществляет Центробанк РФ как мегарегулятор финансовых рынков.

**В. В спорных ситуациях на чьей стороне выступают Ваши коллеги-аджастеры?**

**О.** Мой ответ может показаться парадоксальным, но он таков: они на стороне страхового договора. Его содержание определяет права и обязанности сторон договора. Мы стараемся облегчить жизнь как страховщика, так и страхователя, добиваемся того, чтобы они сохраняли нормальные рабочие отношения даже когда по-разному трактуют те или иные происшествия и их страховые последствия. Еще один (помимо названных выше) стабильный контингент наших клиентов — это перестраховщики, они во многом полагаются на нашу экспертизу, участвуя в возмещении своей доли убытков по перестрахованному риску.

В целом же аджастеры по своему статусу являются независимыми экспертами, обязанными соблюдать нейтралитет. Мне уже не раз приходилось говорить о том, что страховое событие — это всегда в той или иной степени конфликтная ситуация... Такова среда нашего обитания.

**В. Ваше мнение об общей ситуации на страховом рынке и в страховом сообществе.**

**О.** Участвуя в различных страховых конференциях и мероприятиях, с огорчением замечаю, как мало внимания уделяется фигуре страхователя. У последнего, как правило, нет возможности на этих форумах представить свой взгляд, дать свою оценку предлагаемым страховым услугам и тому, например, как исполняются положения страхового договора при урегулировании страхового случая. Страховщики ведут разговор друг с

другом, а не со своим клиентом, к чьим запросам они должны быть более внимательны.

**В. Суды сильно загружены жалобами страхователей на ущемление их прав, особенно по ОСАГО... Действия ряда страховщиков подрывают доверие к страховой отрасли в целом. Что скажет на это как человек, стоящий над схваткой?**

**О.** Ряд страховщиков, к сожалению, не проявляют дальновидности, не отдают себе отчета в действительных причинах недовольства, выражаемого застрахованными и страхователями, которое вызвано чаще всего выплатной политикой страховых обществ. Страховой полис продает одно подразделение страховой компании, а урегулирует убытки – другое. Даже при страховании от всех рисков обязательства страховщика ограничиваются всевозможными оговорками и лимитами, защищающими интересы прежде всего поставщика услуги и не всегда понятными для страхователя. Но есть и вина страхователя: часто он не читает внимательно правил страхования и текста договора, надо сказать, довольно обширного, да еще и напечатанного мелким шрифтом. Некоторые элементарные вещи ускользают от его понимания. Восстанавливать доверие к страхованию в нашей стране как институту надо действуя с обеих сторон.

У себя в НАСА (Национальная ассоциация страховых аджастеров) и LAVB мы считаем безусловным приоритетом механизм досудебного разрешения споров.

**В. Тогда обратимся к теме саморегулирования.**

**О.** Ассоциация была создана в 2010 г. с целью развития цивилизованного рынка услуг независимых страховых экспертов. Ассоциация на сегодняшний день насчитывает 10 членов – сюрвейерских и аджастерских компаний. Члены ассоциации на настоящем этапе не видят необходимости добиваться ее трансформации в саморегулируемую организацию, поскольку и текущий ее статус вполне позволяет решать актуальные задачи, в частности, активно участвуя в международной деятельности.

**В. Например?**

**О.** С мая 2012 г. НАСА – действительный член FUEDИ, Европейской ассоциации экспертов по урегулированию (аджастингу), а с апреля 2016 г. – IFAA,

Международной федерации аджастерских ассоциаций. Оба эти объединения преследуют три простые и ясные цели: развитие и поддержание высоких образовательных стандартов; использование единых стандартов оказания услуг и взаимное признание квалификаций и дипломов.

**В. Каков минимальный размер убытка, который вам, как «урегулировщикам» интересен?**

**О.** Нас привлекают в основном при наступлении сложных и крупных убытков, обычно это убытки от 1 млн. дол. С простыми и небольшими случаями, относящимися к массовым видам страхования (ОСАГО), страховые компании разбираются самостоятельно. Как правило, до 4% от расходов на ведение дела составляют затраты на урегулирование убытков. Страховые аджастеры участвовали в урегулировании страховых случаев на Саяно-Шушенской ГЭС (август 2009 г.) и Загорской ГАЭС (сентябрь 2013 г.). (Выплаты в первом случае составили 200 млн. дол. и основная их тяжесть легла на плечи международных перестраховщиков. \_Прим. ред.\_.)

**В. Расскажите о вашей деятельности за рубежом. Ваши клиенты перемещаются по всему миру и страховые случаи могут настичь их далеко за пределами территории РФ?**

**О.** У нас есть партнеры в более чем 140 странах, что создает эффект глобального присутствия и весьма удобно клиентам. Дочерние структуры LAVB действуют в Узбекистане и Украине. Надо признать, что в Узбекистане принято довольно передовое законодательство, касающееся регулирования деятельности аджастеров и сюрвейеров. Сказываются преимущества Greenfield, строительства в чистом поле, когда нет помех в виде сильно устаревших правил и норм, глубоко укоренившихся интересов.

**В. Какие новые опасности появляются на международной карте рисков?**

**О.** На фоне неумения уменьшающихся убытков от природных катастроф, в последнее десятилетие появилась и выросла до огромных размеров новая опасность - киберриски. Потенциальные убытки от кибермошенничества оцениваются в 400 млрд. дол. в год, их российская доля составляет около 2 млрд. Видимо, в ближайшие годы страховщикам предстоит самым серьезным образом заняться именно этим направлением в страховании.

**В. На какие новации на страховом поле Вы обратили внимание в последнее время?**

**О.** Проект поправок в ФЗ о страховом деле делает в принципе возможной передачу страхового андеррайтинга на аутсорсинг. Аутсорсинг андеррайтинга, насколько мне известно, уже практикуется, хотя и довольно редко, в Германии и Скандинавских странах. Интересно, что получится у нас.

**В. Книги по страховой тематике, которые Вы в настоящий момент читаете?**

**О.** Изучаю работы Александра Андреевича Шахта, известного теоретика и практика российского страхования (1849–1916). Больше века прошло после публикации его работ, а глубина и четкость мышления, ясность изложения просто поражают. Многие высказывания и оценки актуальны для наших дней. Цитирую его мысли, касающиеся этики страхования, содержащие мудрые наставления аджастерам – нашим современникам.

«Если врач призван исцелять физические недуги, то призвание ликвидатора убытков в исцелении недугов экономических... При исполнении всякой ликвидационной задачи ни на одну минуту не следует забывать, что приходится иметь дело с пострадавшим от несчастья, все равно, будет ли это несчастье случайное или вызванное собственной виной, или даже преступностью... Руководящий принцип — доброжелательство и стремление исправить несчастье настолько, чтобы это не могло служить выгодой для одного и в явный ущерб для многих или даже в ущерб общественной безопасности».

(А.А.Шахт – автор книги «Труд, собственность и капитал под охраной страхования: народнохозяйственный очерк» – СПб., 1899», статьи «Страховая наука в современном ее положении», других работ).

**В. Есть ли особенности урегулирования убытков, когда ущерб нанесен госсобственности?**

**О.** Каких-либо отдельных или дополнительных процедур и проверок нет. Однако аджастер при исполнении своих функций должен учитывать специфику работы предприятия: от технических особенностей до внутренних правил взаимодействия между его подразделениями. Мы стараемся организовать свою

работу таким образом, чтобы урегулирование убытка оказывало самое минимальное воздействие на повседневную деятельность предприятия – страхователя, в том числе находящегося в госсобственности. Внимательно учитываем особенности их внутренних процедур и правил. Аналогичный подход и к частным компаниям и фирмам.

**В. Правомерно ли считать так называемых автоюристов, как это делают некоторые, «публичными аджастерами»?**

**О.** Термин «public adjuster» пришел к нам из США и означает аджастера, защищающего интересы страхователя. Но методы и функционал аджастера и автоюриста разные. Аджастер стремится помочь страхователю получить справедливое возмещение и урегулировать отношения клиента и страховой компании в досудебном порядке. Задача аджастера – «сбалансировать» требования страхователя и страховщика в строгом соответствии с условиями договора страхования.

Автоюрист же использует пробелы и недостатки законодательства для получения через суд максимальной компенсации от страховой компании, часто превышающей реальный ущерб. Подобная деятельность раскачивает страховой рынок, поскольку необоснованный рост убыточности влечет за собой негативные последствия: ограничение предложения на рынке, рост тарифов для всех страхователей. Поэтому лично я не стал бы называть автоюристов ни публичными, ни вообще аджастерами.

*Беседу вел Э.С. Гребенщиков*

*От редакции.* Пока готовился настоящий материал, поступило сообщение о том, что президент НАСА А.В. Богачев назначен первым вице-президентом упомянутой выше Международной федерации аджастерских ассоциаций (International Federation of Adjusting Associations, IFAA), членами которой помимо европейской FUEDI являются американские NAIPA, IPA, CIAA, ряд ассоциаций стран Азии и Африки и другие объединения. В круг задач IFAA входит также распространение высоких стандартов аджастерской деятельности, обмен опытом и современными технологиями урегулирования убытков, повышение профессионализма участников.