

A black and white portrait of a middle-aged man with dark hair, wearing a dark suit, white shirt, and a striped tie. He is looking slightly to the left of the camera with a serious expression. The background is blurred, showing some text and patterns.

# НОВЫЕ ПРОФЕССИИ

Андрей Богачев

*окончил НВИМУ (Новороссийское Высшее Инженерное Морское Училище) в 1988 году. Работал помощником капитана на судах Сахалинского Морского Пароходства. В середине 90-х начал сотрудничество с Агентством Ллойда в Москве, компанией Claims Recovery Services. В 1996 вошел в международную команду сюрвейеров и лосс-аджастеров Cunningham. В 1999 году стал соучредителем и генеральным директором компании Cunningham Lindsey Russia. В 2012 году возглавил компанию ЛЭББ (лосс-аджастерское бюро). В настоящее время – президент Национальной Ассоциации Страховых Аджастеров.*

Фото: ЛЭББ

Принятая в 2013 году стратегия развития страховой деятельности предусматривает: формирование института страховых сюрвейеров, осуществляющих профессиональную оценку риска на этапе заключения договора страхования; аварийных комиссаров и аджастеров, профессионально занимающихся оценкой ущерба и урегулированием убытков; регламентацию их деятельности, прав, обязанностей и ответственности, механизма их аттестации и форм контроля. С появлением соответствующей поправки в законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации» представители данных профессий будут признаны субъектами страхового дела. Предполагается разработать программу обучения по данным специальностям, утвердить правила аттестации и порядок сертификации. О сути новых профессий и их развитии в нашей стране рассказал президент Национальной Ассоциации Страховых Аджастеров Андрей Богачев.

**«Современные страховые технологии»:** Когда и как появились компании лосс-аджастеров в России?

**Андрей Богачев:** Первые лосс-аджастеры в России появились в начале 90-х, их основатели – люди, которые узнали об этой профессии, работая за границей,

в различных иностранных компаниях, а потом перенесли этот бизнес и к нам. В самом начале первые лосс-аджастерские компании занимались, в основном, расследованием неоднозначных обстоятельств и урегулированием споров по страхованию грузов. Страхование имущества в том виде, в котором оно потребовало профессионального урегулирования, началось у нас несколько позже.

Немного раньше лосс-аджастеров у нас появились такие специалисты, как сюрвейеры. Название профессии происходит от английского слова («осматривать, исследовать, инспектировать»). Поэтому сюрвейер – это тот, кто осматривает поврежденное имущество, собирает информацию и фиксирует результаты своих наблюдений: количество, качество, характер повреждения, различные параметры в метрах, килограммах, тоннах, штуках, местах и т.д., а лосс-аджастер анализирует имеющуюся информацию и урегулирует ситуацию между вовлеченными в страховое событие сторонами. Чтобы грамотно оценить ситуацию и дать рекомендации в отношении величины страхового возмещения, восстановления поврежденного имущества, минимизации убытков, нужно обработать те данные, которые собраны на месте, изучить документы, относящиеся к конкретному страховому событию.

Многие компании, предоставляющие услуги в сфере урегулирования убытков, называют себя «сюрвейеры и лосс-аджастеры», так как на практике эти функции

зачастую выполняются одновременно, да и анализировать ситуацию, если ты не побывал на месте и ничего не видел, гораздо сложнее. Поэтому для некоторых компаний первый этап работы в урегулировании – это сюрвейерская деятельность: приехать на место страхового события, оценить состояние поврежденного имущества и прояснить обстоятельства случившегося, зафиксировать факты. Следующий этап – собрать и проанализировать материалы и документы, установить причину наступления страхового события, сделать выводы и уже на основе проделанной работы урегулировать взаимоотношения сторон. Хотя есть компании, которые занимаются только сюрвейерской деятельностью. В основном, они обрабатывают устоявшиеся грузопотоки и занимаются вопросами качества/количества. Наибольшая концентрация таких компаний, как правило, в портах и специализированных грузовых терминалах.

Если же лосс-аджастер урегулирует убыток по уже собранным документам, то есть дает свои рекомендации без осмотра на месте на основании предоставленных отчетов сюрвейера и/или других участников событий, то тогда в своем отчете он обязательно пишет, что все выводы сделаны на основе предоставленных такой-то стороной и на такую-то дату документов.

**«ССТ»:** В страховой компании есть такая позиция – риск-инженер, это то же самое, что сюрвейер?

**А.Б.:** Помимо озвученной деятельности, сюрвейерами также

выполняется работа по анализу рисков объектов, принимаемых на страхование. При этом их деятельность действительно похожа на работу риск-инженера страховой компании. И тот и другой профессионально оценивают риски, описывают наиболее вероятные аварийные ситуации и рассчитывают максимально возможные для конкретного объекта убытки. При этом риск-инженер является сотрудником страховой компании и его выводы, в основном, используются внутри этой компании. Выводы же независимого сюрвейера, как правило, становятся достоянием всего рынка перестрахования и используются для принятия решений по условиям страхования и перестрахования.

**«ССТ»:** В штате страховых компаний есть свои специалисты по урегулированию убытков. В каких случаях страховые компании нуждаются в помощи сторонних урегулировщиков?

**А.Б.:** Если говорить о случаях, находящихся на собственном удержании страховщика, то мне кажется, что рыночные страховые компании уже давно пришли к ответу на этот вопрос: события серийные и часто повторяющиеся раскладываются на составляющие, приводятся к алгоритмам и зачастую программируются. Обработка таких событий поставлена на поток и требует минимума креативности и нестандартных решений. Речь идет о моторном страховании и претензиях физических лиц, где специалист по урегулированию убытков страховой компании уже заранее

имеет перечень документов, необходимых для рассмотрения претензии, список и координаты привлекаемых оценщиков. Привлечение сюрвейеров и лосс-аджастеров по таким событиям скорее исключение, целесообразно урегулировать такие дела силами специалистов страховщика.

Претензии страхователей по событиям меньшей повторяемости, имеющим признаки индивидуальности, уже целесообразно направлять на аутсорсинг. Оперативность и опыт, с большой долей вероятности, будут на стороне сюрвейеров и лосс-аджастеров. Естественно, что при нахождении представительства страховщика поблизости от места происшествия и наличия сотрудников с соответствующим опытом претензия может быть урегулирована и без сторонних организаций.

При появлении претензий нестандартных и по поводу значительных убытков, их передача сюрвейерам и лосс-аджастерам очевидна для всех рыночных страховых компаний, даже имеющих большой собственный опыт и достаточное число специалистов по урегулированию убытков.

**«ССТ»:** Насколько сейчас востребованы услуги компаний лосс-аджастеров в России?

**А.Б.:** Тот факт, что число аджастерских компаний меньше не становится, а существующие расширяются, показывает, что услуги востребованы. Сейчас в России работает более 15 компаний лосс-аджастеров, которые занимаются большими и значительными убытками по страхованию



*Национальная Ассоциация Страховых Аджастеров (НАСА) – общероссийская некоммерческая организация, членами которой являются юридические лица, специализирующиеся на оказании услуг в сфере независимого урегулирования убытков, связанных со страховыми событиями.*

*Приоритетная цель, стоящая перед Ассоциацией, – участие в становлении и развитии в России цивилизованного рынка услуг независимых страховых экспертов. Ассоциация проводит координационную работу среди аджастерских и сюрвейерских организаций, входящих в ее состав, разрабатывает и утверждает стандарты и правила предпринимательской деятельности своих членов, создает и реализует целевые программы, направленные на развитие аджастинга как отрасли страхового дела, осуществляет представительскую деятельность на российском и зарубежных рынках.*

*Национальная Ассоциация Страховых Аджастеров образована в 2010 году по инициативе ведущих специалистов в области независимой страховой экспертизы и на данный момент объединяет ряд компаний – лидеров российского рынка услуг по урегулированию убытков.*

грузов и имущества (мы не касаемся массовых видов страхования, где число компаний в десятки раз больше). Кроме этого, в каждом морском порту есть десятки компаний-сюрвейеров. К примеру, в порту Санкт-Петербурга сегодня работает не менее 50-60 сюрвейерских компаний. Есть в нашей стране и зарубежные сюрвейерские компании, которые контролируют только качество грузов и их количество, у них сотни сотрудников. На крупном нефтеперерабатывающем заводе штат сюрвейеров может быть 50 человек и более для мониторинга количества и качества производимых и отгружаемых нефтепродуктов.

На сегодняшний момент сотрудники лосс-аджастерских компаний – это специалисты высокой квалификации: юристы, инженеры, экономисты, финансисты.

В связи с тем, что компаний в стране пока немного, а в страховании передаются риски самых разных направлений человеческой деятельности, четкого деления сотрудников по отдельным направлениям у нас нет. Большинство наших экспертов – специалисты очень широкого профиля. На Западе спектр обязанностей сотрудников сюрвейерских компаний в десятки раз уже. Если спросить грузового сюрвейера, работающего в российской компании, на чем он специализируется, часто можно услышать – на грузах, при этом имеются в виду грузы любого типа. Если задать такой же вопрос в Голландии, даже от человека с опытом работы грузовым сюрвейером лет

30, можно услышать: я специализируюсь на мясе и рыбе глубокой заморозки... а охлажденное мясо, рыба? ... нет, в этом я не разбираюсь... Так что нам предстоит еще многому научиться.

**«ССТ»:** Сколько специалистов работает в вашей компании?

**А.Б.:** В компании ЛЭББ в Москве на сегодня работает 15 человек. А вообще есть компании с численностью до 40-50 человек и более.

**«ССТ»:** Если говорить о клиентах, кто чаще всего к вам обращается?

**А.Б.:** В основном наши клиенты – это страховые компании – от 80 до 90%. Чаще всего обращаются крупные компании. Чем крупнее компания, тем больше и значительнее у нее риски, тем сложнее урегулировать убытки и тем больше цена ошибки при определении размера возмещения.

**«ССТ»:** Насколько высок барьер для вхождения на этот рынок новым компаниям?

**А.Б.:** Сейчас самое начало пути. Спрос рождает предложение. Законодательные барьеры отсутствуют, как отсутствует пока, де-юре, и сама специальность. Существенным был и остается основной принцип страхования, распространяющийся и на нашу деятельность, – доверие. Лосс-аджастеры, по сути, считают чужие деньги, деньги сторон договора страхования. Для успешной работы эти стороны должны доверять лосс-аджастеру.

**«ССТ»:** Тут, наверно, важную роль играет имя крупной иностранной компании?

**А.Б.:** Да, в том числе. Особенно если имя крупной компании подкреплено профессионализмом ее сотрудников. Ведь доверие, так же как репутация и признание, есть свойства, присущие не только компании, но и персонально конкретным специалистам.

**«ССТ»:** Вы судитесь, если к вам обращаются недовольные страхователи?

**А.Б.:** Задача лосс-аджастера – урегулировать убыток и сделать это без помощи суда. Чаще всего, если этим занимается лосс-аджастер, дело в суд не попадает. Если же оно попало в суд, значит, кто-то недоволен – значит, урегулирования убытка не произошло.

Как правило, чем крупнее риск, тем меньше вероятности, что дело окажется в суде, поскольку чем крупнее риск, тем более партнерские отношения между страховщиком и страхователем. Никто в суде не заинтересован – это незапланированные и непредсказуемые издержки, потеря времени, партнера, репутации...

Если страхователем является физическое лицо, то разрешение споров через суд происходит куда как чаще и лосс-аджастеры в такие урегулирования, как правило, не приглашаются.

**«ССТ»:** Чем ваша Ассоциация помогает участникам?

**А.Б.:** Наверное, это процесс взаимный. На сегодняшний день участники Ассоциации помогают себе самим фактом существования Ассоциации создать законное поле деятельности, разрабо-

тать единые стандарты оказания аджастерских услуг, требования к специалистам-аджастерам. А вот когда это поле будет создано, тогда Ассоциация сможет помогать своим членам отстаивать их интересы, организовывать комфортные и разумные правила деятельности.

**«ССТ»:** Те аджастеры, которые работают на стороне физических лиц, впишутся в вашу профессию, попадут под определение в законе?

**А.Б.:** Конечно, да. Из разных стран к нам пришли различные термины, которые описывают разных специалистов по урегулированию убытков, из-за этого появилась некоторая чехарда в терминологии. Сейчас есть три основных понятия: сюрвейеры, аджастеры, аварийные комиссары. Аварийный комиссар – это тот же сюрвейер и лосс-аджастер, а термин заимствован из Франции. Сейчас аваркомами у нас называют тех, кто фиксирует и урегулирует убытки в автостраховании; лосс-аджастерами – тех, кто урегулирует крупные промышленные убытки, а сюрвейерами – тех, кто занимается грузами и предстраховыми осмотрами. Те же компании, которые защищают страхователя – физическое лицо – и его интересы в суде со страховой компанией, больше напоминают судебных адвокатов. Как раз такие компании и начинают формировать институт публик-аджастеров. После того как в законе будут прописаны определения данных профессий, приняты стандарты профессиональной деятельности, в понятийном аппарате все встанет на свои места.