

УДК 368.025.1 (4/9)

Е.А. Сигаев

Казахский экономический университет имени Т. Рыскулова,
Республика Казахстан, г. Алматы
E-mail: sigayev_e@kazeu.kz

Страховой аджастинг: обзор зарубежной практики

В статье рассматривается сущность института страхового аджастинга, который получил широкое распространение в западных странах с высоким уровнем развития страхового дела.

Аджастер представляет интересы страховой компании в решении вопросов по урегулированию заявленных претензий страхователя в связи со страховым случаем. Аджастер стремится достичь соглашения со страхователем о сумме страхового возмещения, подлежащего выплате, исходя из обязательств страховщика, взятых по заключенному им договору страхования.

В статье рассматривается зарубежный опыт развития аджастерской деятельности на примере Российской Федерации и проблемы характерные для этой сферы.

В отличие от России, где аджастерская деятельность уже получила распространение и продолжает развиваться, в Казахстане института аджастеров и аджастерская деятельность вообще не существует, нет центров обучения профессии аджастера, нет специальной ассоциации аджастеров. Между тем наличие на страховом рынке любой страны такого института свидетельствует о высоком уровне развития страхового дела.

Учитывая отсутствие на страховом рынке Республики Казахстан профессии аджастера, изучение опыта развитых стран представляется весьма актуальным.

Ключевые слова: аджастинг, страхование, убыток, оценка ущерба, урегулирование претензий.

E.A. Sigayev

Insurance adjusting: the review of foreign practice

In the article the essence of institute insurance adjusting which has received a wide circulation in the western countries with a high level of development of insurance business is considered.

Adjuster represents interests of the insurance company in the decision of questions on settlement of the declared claims of the insurant to communications with an insurance case. Adjuster aspires to reach the agreement with the insurant about the sum of the insurance compensation which is a subject payment, proceeding from the obligations of the insurer taken on the prisoner by it to the contract of insurance.

In the article foreign experience of development adjusting activity on an example of the Russian Federation and a problem characteristic for this sphere is considered.

In difference from Russia where adjusting activity has already was extended and continues to develop in Kazakhstan of adjuster and adjusting activity does not exist at all, there are no centers of training on a trade adjuster, there is no special adjusters association. Meanwhile, presence in the insurance market of any country of such institute testifies to a high level of development of insurance business.

Considering absence in the insurance market of Kazakhstan of an adjuster's occupation studying of experience of the developed countries is represented very actual.

Key words: Adjusting, insurance, insuranceloss, appraisal of damage, adjustment of claim.

Е.А. Сығаев

Сақтандыру аджастингі: шетелдік тәжірибеге шолу

Мақалада сақтандыру ісі кеңінен таралған және батыс елдерінде жоғары дәрежеде дамыған, сақтандыру аджастингі институтының мәні қарастырылады.

Аджастер сақтандыру оқиғасына байланысты, сақтанушы мәлімдеген талаптарды реттеу үшін сақтандыру компаниясының мүддесіне өкілдік етеді. Аджастер сақтанушының алдында, сақтанды-

рушы сақтандыру шартына және өзіне алған міндеттемесіне сәйкес өтеуге тиесілі сақтандыру сомасы жайында келісімге жетуге ұмтылады.

Мақалада аджастерлік істің Ресей Федерациясы мысалында шетелдік тәжірибесі және осы саға тән мәселелер қарастырылады.

Ресейде аджастерлік іс кеңінен таралып және дамуын жалғастыруына қарамастан, Қазақстанда аджастерлік институт және аджастерлік іс тіпті жоқ, аджастер мамандығын оқытатын оқу орталықтары және арнайы ассоциация да жоқ. Бірақ, кез келген елдің сақтандыру нарығында осындай институттың бар болуы, сақтандыру ісінің жоғары дәрежеде дамығанын растайды.

Қазақстан Республикасының сақтандыру нарығында аджастер мамандығының болмауын ескере отырып, шетелдік тәжірибені зерттеу аса өзекті мәселе болып табылады.

Түйін сөздер: аджастинг, сақтандыру, шығын, зиянын бағалау, талаптарды реттеу.

В связи с дальнейшим развитием в Казахстане страхового рынка, увеличением количества заключенных договоров по различным классами и видам страхования и как следствие, ростом страховых случаев, на первый план выдвигается вопрос урегулирования споров, возникающих между страхователем и страховщиком.

В таких ситуациях в мировой практике принято привлекать специалистов (экспертов) по урегулированию убытков, которых называют аджастеры.

Страховой термин «аджастер» обозначает (определяет) физическое или юридическое лицо, независимый специалист или организация по урегулированию претензий страхователя на возмещение убытков в связи со страховым случаем.

Аджастер представляет интересы страховой компании в решении вопросов по урегулированию заявленных претензий страхователя в связи со страховым случаем. Аджастер стремится достичь соглашения со страхователем о сумме страхового возмещения, подлежащего выплате, исходя из обязательств страховщика, взятых по заключенному им договору страхования.

Аджастер может выполнять функции диспачера и аварийного комиссара.

В функции аджастера входит расследование всех обстоятельств заявленного события для установления факта наступления страхового случая, его соответствия условиям договора страхования, определение суммы страхового возмещения, подлежащего выплате, составление экспертного заключения для страховщика (страхователя), участие в урегулировании убытков с представителем противоположной стороны (соответственно страхователя или страховщика). (1)

Аджастер анализирует факты и рисковые обстоятельства страхового случая, составляет экспертное заключение для страховщика по материалам этого анализа, проводит работу в об-

ласти риск-менеджмента. В случае нанесения крупного ущерба или возникновения спорного вопроса, по которому возможно судебное разбирательство, привлекается независимый эксперт.

Первые упоминания об аджастинге относятся к концу XVIII века, когда в Европе исследованием и оценкой имущественных рисков занялись специализированные «оценщики», тогда же возникла особая профессия «оценщика убытков».

Термин «аджастер» вошел в широкое употребление в 1941 году, когда в Англии была основана «Ассоциация аджастеров огневых рисков» (в США Национальная Ассоциация Независимых Страховых Аджастеров – National Association of Independent Insurance Adjusters – была создана в 1937 году) (1).

На сегодняшний день профессия аджастера прочно утвердилась на страховом рынке во всем мире.

Аджастер может заниматься самостоятельной практикой, работать по найму в специализированной аджастерской фирме (так называемые независимые аджастеры) либо состоять в штате страховой, брокерской или крупной коммерческой компании в качестве сотрудника отдела «управления рисками».

В международной практике специалисты, занимающиеся независимым урегулированием убытков, традиционно подразделяются на 3 категории: «Independent Adjuster» (Независимый аджастер) – лицо или организация, номинируемые страховщиком для урегулирования заявленных претензий; лосс-аджастеры – независимые специалисты по урегулированию убытков, которые работают с юридическими лицами, занимаются урегулированием крупных убытков и часто при этом выступают и действуют на стороне страховой компании; и, наконец, «Public Adjuster» (Общественный аджастер) – лицо или организация, представляющие интересы страховате-

ля по урегулированию претензий, заявленных страховщику. При этом существует на первый взгляд незаметное, но существенное отличие в определениях независимого и общественного аджастера [1].

Независимый аджастер не представляет интересы страховщика, а только выполняет задание по его поручению.

Общественный(публик) аджастер представляет интересы и работает от имени страхователя при исполнении им поручения [1].

В отличие от лосс-аджастеров, которые предоставляют свои услуги по принципу почасовой оплаты, публик-аджастеры в основном работают на пост-оплате, они взимают процент от суммы страховой выплаты, полученной страхователем в результате их деятельности. То есть в случае неудачи, чаще всего уже в суде, страхователь никаких финансовых издержек не несет, и обращаясь к страховым юристам за помощью, обиженный клиент страховой компании фактически ничем не рискует. С появлением таких компаний страхователь получил реальную возможность оспорить свои права по страховому возмещению в суде [2].

Необходимо отметить, что разделение аджастеров на тех, кто занимается только корпоративными спорами, и тех, кто обслуживает только физических лиц, довольно условно. Так, иногда клиентами компаний лосс-аджастеров становятся и физические лица, а компании публик-аджастеры могут оказывать помощь в урегулировании убытка и на стороне страхователя юридического лица [2].

В целом же, кроме урегулирования претензий, аджастерская деятельность на страховом рынке имеет широкое содержание. Она может подразумевать следующее:

- 1) проведение осмотра поврежденного имущества;
- 2) расследование обстоятельств наступления страхового события;
- 3) принятие мер к спасению имущества и уменьшению убытков определение факта наступления страхового события согласно договору страхования;
- 4) проведение оценки размера ущерба (если это возможно);
- 5) сбор всех относящихся к данному страховому случаю документов;
- 6) обеспечение права регресса страховой компании к лицам, ответственным за наступление страхового события;

7) оформление претензии к страховой компании.

Для нас определенный интерес представляет зарубежный опыт по организации услуг аджастеров и, в первую очередь, нашего соседа – Российской Федерации.

Первые аджастинговые фирмы в России начали работать в качестве представительств иностранных компаний, как, например, Crawford, Claims Recovery Services, Cunningham Lindsey, Eurogal, Lars Krogius, Matthews Daniel и другие. В 2010 году в стране появилась Национальная Ассоциация Страховых Аджастеров (НАСА), которая объединила 12 компаний лосс-аджастеров. Основной задачей Ассоциации стало формирование правового поля для существования аджастера в России и повышения объективности расследований, совершенствования стандартов урегулирования страховых претензий. С этой целью НАСА разработала и утвердила Кодекс профессиональной этики аджастеров [2].

НАСА – это общероссийская некоммерческая организация, членами которой являются юридические лица, специализирующиеся на оказании услуг в сфере независимого урегулирования убытков, связанных со страховыми событиями.

Приоритетная цель Ассоциации – это участие в становлении и развитии в России цивилизованного рынка услуг независимых страховых экспертов, в связи с чем НАСА предстоит решать целый комплекс вопросов организационного, правового и образовательного характера.

Ассоциация проводит координационную работу среди аджастерских и сюрвейерских организаций, входящих в ее состав, разрабатывает и утверждает стандарты и правила предпринимательской деятельности членов Ассоциации, создает и реализует целевые программы, направленные на развитие аджастинга как отрасли страхового дела, осуществляет представительскую деятельность на российском и зарубежных рынках [2].

С 11 мая 2012 года российская Национальная Ассоциация Страховых Аджастеров официально является действительным членом Европейской Федерации лосс-аджастеров.

В целом, анализируя российский опыт, обращает на себя внимание то, что независимый аджастинг в полной мере получил распространение только в секторе страхования корпоративных имущественных интересов. В массовых видах страхования, а именно страхования иму-

щества физических лиц, по-прежнему используется традиционная процедура урегулирования убытков сотрудниками страховых компаний и страховых брокеров.

Кроме того, сложилась довольно парадоксальная ситуация, когда аджастеры в России работают, у них есть свои клиенты, российские и западные страховые компании следуют их рекомендациям, но, с точки зрения законодательства, отчет российского аджастера – это лишь пояснительная записка, документом она не является [2].

Рассматривая же опыт других стран, можно отметить о важности развития посреднических услуг, особенно специалистов, участвующих в урегулировании страховых случаев, об этом свидетельствует статистика Департамента страхования штата Нью-Йорк (США). В год данный департамент принимает более 54 тысяч жалоб от клиентов, из них 37% касаются размера оплаченных убытков по договорам автострахования.

В США законодательно закреплено наличие двух видов аджастеров. Страховая компания нанимает независимого аджастера, а клиент – публичного аджастера, и они ведут дискуссию о сумме ущерба, которую, в конце концов, выплачивает страховщик. Департаментом страхования штата Нью-Йорк ежегодно выдаются более 100 тысяч лицензий для 18 видов посредников страхового рынка, в том числе и для аджастеров.

Так, для примера в 192-страничном отчете Департамента страхования штата Нью-Йорк за 2004 год 17 страниц посвящено страховым посредникам.

В Канаде существует Ассоциация посредников по урегулированию убытков, которая объединяет приблизительно 13 тысяч членом трех профессий: агентов по страховым убыткам, брокеров по страховым убыткам и аджастеров претензий.

В Чехии существует 96 лицензированных аджастеров. В последнем законе Чехии о страховании 2004 года была представлена новая категория страховых посредников – независимый урегулировщик убытков, или просто аджастер.

Далее считаем необходимым остановиться на основных проблемах в развитии страхового аджастинга в России. Во-первых, это отсутствие как специализированных учебных заведений, так и факультетов в крупных вузах, где можно было бы получить диплом аджастера. Высшие учебные заведения не проводят специальных курсов и не готовят специалистов столь узкого профиля. Как правило, в эту профессию прихо-

дят из смежных страховых профессий, начиная с аварийного комиссара, чьи функции пересекаются с обязанностями аджастера, и заканчивая страховым агентом, который целенаправленно движется вверх по карьерной лестнице.

Для того чтобы устроиться в независимую аджастерскую компанию, достаточно иметь за плечами опыт четырехлетнего обучения в вузе, желательно в сфере бизнеса, и диплом в области гуманитарных дисциплин. Встречаются случаи, когда аджастером становится после повышения менеджер по работе с клиентами отдела по урегулированию убытков, даже не имеющий высшего образования.

Единственная возможность «подучиться» аджастерскому делу – это семинары или тренинги в режиме online, которые за рубежом пользуются огромным спросом. В рамках такого тренинга несколько аджастеров могут встречаться в Сети и обсуждать вопросы, с которыми им приходится сталкиваться в работе: например, как отличить необоснованную претензию страхователя от обоснованной, и многие другие.

В каком-то смысле профессия аджастера не ограничена никакими требованиями и в то же время не требует никакой особенной квалификации, что в результате ведет к непрофессионализму при работе с убытками [3].

Деятельность страхового аджастера, на первый взгляд, кажется совсем незаметной. Однако стоит посмотреть пристальнее, и мы увидим, что рабочая неделя такого специалиста состоит из шести дней и включает в себя более 50 часов. Некоторые аджастеры работают до позднего вечера и по выходным, так как им приходится самим назначать встречу клиентам и подгонять под них свое расписание.

На Западе более опытные аджастеры могут работать дома, выезжая только тогда, когда возникает необходимость. Для этого им приходит заказ на личный факс или электронную почту. В случае стихийных бедствий, например наводнения или урагана, аджастера из другого города приглашают для помощи местным властям. Конечно, современная техника и мобильная связь облегчают работу аджастеров и значительно экономят их время, однако для некоторых позиций требуется физическая сила, равно как огромные внутренние ресурсы. Так, от аджастера может потребоваться передвинуть 25-килограммовую лестницу, обойти вокруг, стать на колени, проползти, чтобы осмотреть поврежденное имущество.

При всех тяготах рабочей жизни зарплата аджастера не так велика, как можно подумать. В российской столице такой специалист зарабатывает от 750 до 1200 долларов в месяц. За рубежом, например в США, эта планка чуть выше, она составляет 1300–2000 долларов, в зависимости от опыта работы сотрудника. Конечно, по сравнению с другими страховыми профессиями это далеко не самые высокие зарплаты [3].

Вместе с тем основная проблема касается даже не столько деятельности аджастера как таковой, сколько неразвитости страховой посреднической деятельности в России в целом. В этом направлении западные страны ушли далеко вперед. Многие российские страховые компании используют «карманных» оценщиков, существенно занижающих размер выплачиваемых убытков, которые даже откровенно признаются, что экономят колоссальные средства своим страховщикам. В результате возникают конфликты интересов. Кроме того, эта категория посредников нигде не регистрируется и не регулируется.

Можно предположить, что этими проблемами деятельность аджастера не исчерпывается,

это лишь основные из них, которые нужно решать [3].

В отличие от России, где аджастерская деятельность уже получила распространение и продолжает развиваться, в Казахстане института аджастеров и аджастерская деятельность вообще не существует, нет центров обучения на профессию аджастера, нет специальной ассоциации аджастеров. Между тем наличие на страховом рынке любой страны такого института свидетельствует о высоком уровне развития страхового дела.

Предстоит провести большую работу как среди наших законодателей, министерств, регуляторов, так и среди страховщиков и страхователей с целью приведения нашего законодательства в части регулирования деятельности аджастеров, сюрвейеров и аварийных комиссаров в соответствие с современным уровнем организации этой деятельности в странах с развитым страховым рынком.

На наш взгляд, пришло время обратить внимание на вопросы подготовки и сертификации профессиональных аджастеров в Республике Казахстан.

Литература

- 1 www.russika.ru/ef.php?s=5031
- 2 www.consult-cct.ru/strahovanie/geroi-dnya-adjaster.html
- 3 www.sluchay.ru/mats/m420/

References

- 1 www.russika.ru/ef.php?s=5031
- 2 www.consult-cct.ru/strahovanie/geroi-dnya-adjaster.html
- 3 www.sluchay.ru/mats/m420/