

МОРСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

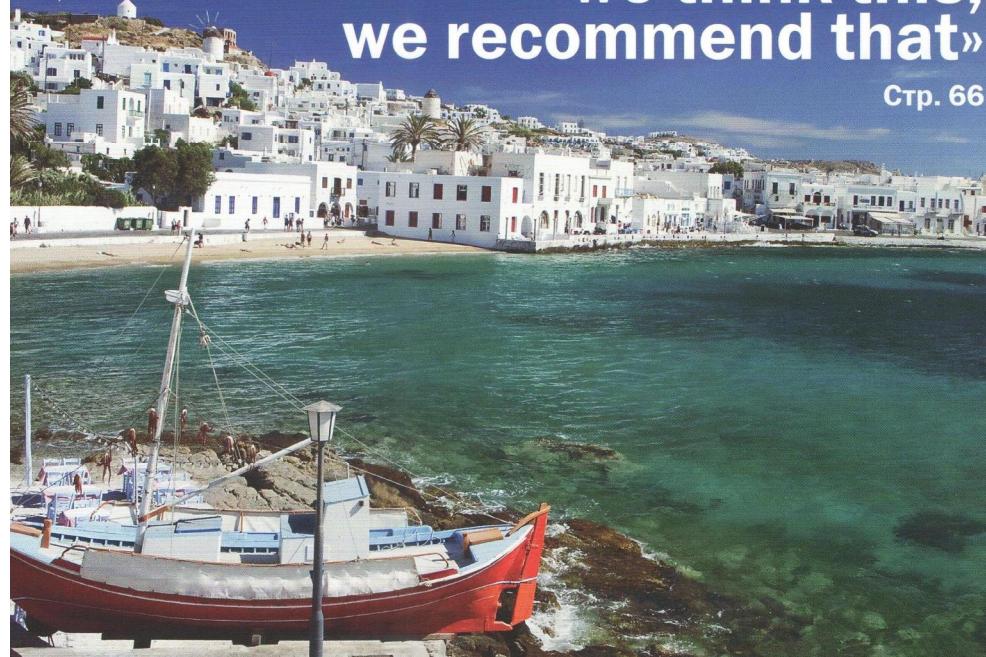
ЖУРНАЛ О БЕЗОПАСНОМ МОРЕПЛАВАНИИ

16+

Evdeon & Partners:

**«Do this,
we think this,
we recommend that»**

Стр. 66

**МЧС РОССИИ: АВАРИИ НА ВОДЕ – ПОМОЩЬ С БЕРЕГА****МАК: ЗНАК КАЧЕСТВА РАЗРЕШЕНИЯ СПОРА****ИНГОССТРАХ: ТЕНДЕНЦИИ СПАСАТЕЛЬНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

«РУССЮРВЕЙ»: РАЗВИВАТЬ БИЗНЕС В РОССИИ, РАЗВИВАТЬСЯ ВМЕСТЕ С НИМ

«РусСюрвей». Пятнадцать тому назад представить себе компанию с таким именем было бы трудно. Поскольку такого понятия, как российский сюрвей, просто не существовало. Сегодня «РусСюрвей» объединяет три компании: ООО «АЙСЛЭБ» / ISLAB LLC, ООО «АЙСИС» / ISES LLC, ООО «РусСюрвей» (в Республике Беларусь).

Значительная составляющая работы группы компаний «РусСюрвей»® – оперативное урегулирование претензий и убытков в рамках транспортного страхования грузов и страхования ответственности перевозчиков. Отдел урегулирования морских, грузовых и транспортных убытков представлен восемью экспертами разных специальностей. Сегодня о своей работе рассказывают Павел ШАПЦЕВ, директор по развитию, начальник отдела международных программ ООО «АЙСЛЭБ» (РусСюрвей®); Павел БАНЫКИН, начальник отдела урегулирования морских и грузовых убытков ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®); Юрий ПИТИНЬКО, зам. начальника отдела урегулирования морских и грузовых убытков ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®);

Павел ШИШЕНКО, старший эксперт отдела урегулирования морских и грузовых убытков ООО «АЙСЛЭБ».

Сколько ни оспаривай роль личности в истории, жизнь подбрасывает удивительные сюжеты. Так, в начале 90-х один молодой человек оказался на стажировке в Лондоне. Конечно, не без родственной протекции, но и не без первых успехов в профессии. Иначе на этом наш рассказ мог бы и закончиться. Однако Thomas Howell Group (наряду со штаб-квартирой в Великобритании – второй по величине среди аджастерских компаний офис в США) сразу после успешной практики в 1995 году предлагает Леониду Шуравину представлять их интересы по прямому контракту на территории России и стран СНГ и работу в качестве аджастера Thomas Howell Group в Москве.

Опыт урегулирования рядовых морских и грузовых убытков



Садовническая, 24 –
офис ООО «АЙСЛЭБ»
(**«РусСюрвей»®**) в Москве

Шуравин вскоре пополнил делами по крупным происшествиям в неморских видах страхования. Работа в тесном сотрудничестве со специалистами (лосс-аджастерами, оценщиками предстраховых рисков) компании Thomas Howell Group позволила Леониду Рудольдовичу освоить новый для постсоветского пространства вид деятельности и начать обучение российских коллег.

Когда в 1996 году переговоры между Thomas Howell Group и Crawford завершились поглощением первого, возникла необходимость создания в России юридического лица, которое полноценно будет представлять интересы компании, получившей название Crawford THG. Было об-



Сотрудники ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®) – агентства группы компаний Crawford в России (слева направо): Юрий Питинко, заместитель начальника отдела урегулирования морских и грузовых убытков; Павел Баныкин, начальник отдела урегулирования морских и грузовых убытков; Павел Шапцев, директор по развитию, начальник отдела международных программ; Алексей Штанько, первый заместитель генерального директора

разовано юридическое лицо, название которого в русском написании выглядело как «АЙСЛЭБ», от аббревиатуры ISLAB: Independent Survey and Loss Adjusting Bureau. 15 мая 1996 года – официальная дата рождения российской компании ООО «АЙСЛЭБ», эксклюзивно представляющей группу компаний Crawford в России.

С 1999 году компания-принципал стала называться Crawford and Company. Учредителем новообразованного юридического

лица выступил Леонид Шуравин. Он продолжил свою профессиональную деятельность в качестве главного эксперта, что в системе группы компаний Crawford соответствует позиции Executive General Adjuster. Также в матрице Crawford Леонид Шуравин получил позицию Country Manager. Генеральным директором был назначен Алексей Николаевич Володин. Оба продолжают работать в компании на указанных позициях.

«АЙСЛЭБ», активно осваивая

рынок, все чаще сталкивался с тем, что русская транскрипция требует дополнительных объяснений. Поэтому было принято решение использовать название «РусСюрвей», из которого, во-первых, ясно, в какой сфере работает компания, а во-вторых, иностранцам сразу понятно, что она оказывает услуги на территории России и имеет российское происхождение. Впоследствии название и логотип были зарегистрированы в качестве торговой марки, под которой



Леонид Шуравин, главный эксперт ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®)



Алексей Володин, генеральный директор ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®)



Антон Шипилов, начальник отдела урегулирования имущественных убытков, ведущий эксперт ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®)

сейчас работают три юридических лица:

- ООО «АЙСЛЭБ» / ISLAB LLC (Independent Survey and Loss Adjusting Bureau – Бюро независимых страховых экспертов) в 2011 году отметившее свое 15-летие;

- ООО «АЙСИС» / ISES LLC (International Scientific and Engineering Service – Международный научный и инженерный сервис);

- ООО «РусСюрвей» – юридическое лицо, с 2011 года развивающее бизнес в Республике Беларусь.

И каждый этап этого развития был обусловлен и ознаменован появлением новой личности, без которой просто невозможно сегодня представить это поступательное движение к новым горизонтам.

Павел Леонидович Шишенко, старший эксперт отдела урегулирования морских и грузовых убытков ООО «АЙСЛЭБ».

– Поначалу наш бизнес сильно зависел от Группы компаний Crawford. Заказы поступали в основном от голландского офиса. У нас сложились очень хорошие с ними отношения. Преимущественно мы занимались убытками, связанными с перевозками. То время было очень неспокойным, было много случаев ограблений и хищений грузов в пути. Часто обращалась компания Philips, потому что у них при транзите воровали электронику и различное оборудование, зачастую целыми трейлерами.

Мы принимали активное участие в расследованиях. Также был большой поток работы по оценке убытков, связанных с поставкой овощей и фруктов, цветов, других скоропортящихся товаров, которые зачастую прибывали в ненадлежащем виде.

Кризис 1998 года привел к значительному спаду в объеме заказов, поступающих из-за рубежа. Сначала последовало паде-

ние оборота по грузовой работе, однако вследствие компании стала развивать работу по урегулированию грузовых и транспортных убытков на внутреннем рынке, мы начали выходить на местные страховые компании. В течение двух лет ситуация коренным образом изменилась – в основном мы стали получать заказы от российских страховых компаний.

Павел Шапцев,
директор по развитию, начальник отдела международных программ ООО «АЙСЛЭБ».

– Кроме работы, связанной непосредственно с урегулированием убытков, поступали обращения, в том числе от западных перестраховочных компаний, по проведению предстраховых осмотров, на Западе это называется «прे-риск сюрвейами» (pre-risk surveys). Но поскольку работа на Западе не предполагает одновременной работы страховым экс-

Главная трудность, с которой пришлось столкнуться, – слабо развитая культура страхования. Основная масса наших соотечественников старается страхованием «отбивать» расходы, которые физическое или юридическое лицо понесло на страховании же. Сам по себе принцип страхования в такой ситуации теряет смысл. Страхование – это плата за страх, а точнее, за то, чтобы от этого страха избавиться.

пертом – лосс-аджастером и предстраховым оценщиком рисков во избежание конфликта интересов, они настаивают на том, чтобы данная деятельность выполнялась отдельной структурой. В связи с этим было принято решение о том, что работа по предстраховой оценке рисков, стоимостным оценкам и инженерной экспертизе будет проводиться отдельным юридическим лицом. В настоящее время у нас создан отдел строительно-технической экспертизы, который возглавляет Сергей Николаевич Стольников, и это один из примеров, когда мы вовремя осознали необходимость оказания такого вида услуг на рынке и представляем ее в рамках компании «АЙСИС».

Главной трудностью, с которой нам пришлось столкнуться, стало до сих пор слабое развитие в России культуры страхования. И сегодня отсутствует понимание того, что существует инструмент, который много десятилетий эффективно работает на Западе и помогает нивелировать последствия аварий и иных происшествий. Основная масса наших соотечественников старается страхованием «отбивать»

расходы, которые физическое или юридическое лицо понесло на оплату страховой премии. То есть мысль примерно такая: раз мы заплатили \$5 тыс. в этом году за страхование, то никак не меньше мы должны «отбить». Сам по себе принцип страхования в такой ситуации теряет смысл. Страхование – это плата за страх, а точнее, за то, чтобы от этого страха избавиться. Раньше эту проблему вообще не понимали. Сейчас ситуация постепенно, очень медленно улучшается.

В 2010 году было решено сформировать отдельное подразделение, которое будет обслуживать урегулирование убытков, связанных с морем и грузами. Это было связано с необходимостью расширения присутствия на российском рынке и в связи с тем, что по морским грузовым убыткам мы фактически обслуживали точечные инструкции Crawford – 40–60 инструкций в год. При этом востребованность такого рода услуг на профессиональном и качественном уровне на рынке – огромная. В этой ситуации мы рассчитывали сформировать более сбалансированый портфель входящих заказов

компании и снизить зависимость от каких-то отдельных крупных контрактов. Считаем, со временем подразделение будет переименовано в отдел морских и транспортных убытков, потому что, так или иначе, кроме моря и грузов возникают проекты, которые связаны с различными видами перевозок и транспорта.

В компанию был приглашен капитан дальнего плавания Анатолий Васильевич Шмелев вместе со своей рабочей группой для того, чтобы развивать это направление и позволить нам в перспективе стать ведущей организацией, предлагающей услуги по урегулированию морских и иных транспортных убытков. Сейчас Анатолий Васильевич возглавляет родственную компанию в Беларуси. После того, как Шмелев переместился в Минск, отдел в Москве временно возглавил Юрий Николаевич Питинько. В прошлом году к нашей команде присоединился Павел Владимирович Баныкин, занимающий сейчас позицию начальника отдела урегулирования морских и грузовых убытков. Наша команда представляет собой сочетание специалистов старой закалки и молодых энер-

гичных профессионалов, что в совокупности позволяет нам усилить позицию на рынке в качестве ведущего провайдера услуг по урегулированию убытков по морским и транспортным видам страхования.

Юрий Питинько,
зам. начальника отдела урегулирования морских и грузовых убытков ООО «АЙСЛЭБ»
(«РусСюрвей»®).

– Транспортная часть экономики в России сейчас переживает период активности, ну, а там, где транспорт, там не избежать каких-то происшествий. И естественно, что страхование в этой области тоже развивается. Урегулирование отношений между грузоотправителем, перевозчиком и грузополучателем, страховыми компаниями, экспедиторами – это достаточно сложная система, в которой чаще всего страдает перевозчик. А значит, и страховая компания, которая застраховала ответственность перевозчика. Поскольку я много лет отдал работе на морском флоте и, в частности, фрахтовой деятельности, знаю это по опыту. Экспертом этого вида сюрвейерской деятельности является наш коллега Анатолий Васильевич Шмелев. Понимая, что здесь труются специалисты высокого

уровня с большим опытом работы, он собрал такую команду, которая смогла достойно функционировать в этой сфере урегулирования убытков. До этого они работали в других компаниях достаточно высокого класса и перешли к нам, уже имея многолетний опыт работы, что называется, плечом к плечу.

Ведь работа в команде очень важна, а работа сюрвейера сложна и непредсказуема. Случилось что-то – выезжай. И не важно, день, ночь, холод, жара, праздник или выходной – сюрвейер всегда готов выехать на место. Никто никогда не подводил – если кто-то заболеет, другой обязательно выручит. По-другому здесь просто нельзя. Кроме того, была у него идея собрать именно морских специалистов, поэтому команда была составлена из людей, которые по тем или иным причинам прекратили активную деятельность на море и сошли на берег. И вот Анатолий Васильевич созвал нас под свои знамена, и уже много лет мы друг друга знаем и работаем. У нас имеются два инженера-механика, я, инженер-судоводитель, и радиоинженер.

В случаях сложных или требующих максимального исключения субъективной составляющей у нас действует технический совет, особенно когда дело касается каких-то крупных морских убытков. Современные способы коммуникации помогают в нашей работе. Собравшись здесь, в нашем московском офисе, мы можем по скайпу переговорить с капитаном Шмелевым, он полноценно участвует в наших совещаниях. Также мы можем посоветоваться и с нашими зарубежными коллегами из Crawford. Возможность такой коммуникации позволяет оперативно найти решение практически для любой сложной ситуации. Разумеется, в случае необходимости мы привлекаем к сотрудничеству специализированные экспертные структуры. Все эти факторы позволяют нам постоянно двигаться к нашей главной цели – стать ведущей компанией на российском рынке.

Павел Баныкин,
начальник отдела урегулирования морских и грузовых убытков ООО «АЙСЛЭБ» («РусСюрвей»®).

– Возможность работать с западными «туру» по урегулированию убытков, пребывая на первых порах в роли переводчика и ассистента, позволила мне впоследствии перенять значительную часть их опыта. В том числе и благодаря этому многие во-



Региональная встреча Crawford СЕМЕА, 70-летие Crawford&Company, май 2011-го, Дюссельдорф

просы сейчас мы можем решать самостоятельно. Из знаковых событий самым крупным проектом недавнего времени можно назвать урегулирование имущественного убытка на Саяно-Шушенской ГЭС для пяла западных перестраховочных компаний.

В работе с морскими грузовыми убытками больше значим для нас объем, который мы успели обработать. Потому что понятие того, насколько значителен убыток в морском страховании, зависит от игроков, вовлеченных в то или иное дело. Это может быть небольшая организация, и для нее этот убыток будет крупным. А для какой-то ги-

гантской корпорации такой же убыток считается мелким и повседневным. Поэтому наш годовой показатель очень высок именно по количеству обработанных нами дел. Если брать какое-то пропорциональное соотношение, то, например, от заявленного убытка в 30 тысяч евро благодаря нашему сервису участники могут сэкономить порядка 90%. Мы минимизируем убыток аналитикой произошедшего ущерба, расследуя обстоятельства, и сводим его к 10–15%. Тем самым пресекаем мошенничество, но сохраняем рыночный баланс интересов, чтобы те же самые игроки, у которых слу-

чился этот маленький локальный конфликт, остались партнерами после произошедшего инцидента. Поэтому мы здесь в большей степени выступаем как некий медиатор.

К достижениям можно добавить также следующее: если раньше мы обрабатывали только входящие инструкции из-за рубежа, то сейчас наши партнеры обращаются к нам с просьбой оперативно организовать проведение осмотра и урегулирование убытков, например в США. Мы со своей стороны связываемся с представителями Crawford, которые могут оказать необходимую поддержку и те действия,



Региональная встреча Crawford СЕМЕА, октябрь 2012-го, Прага

которые нужно реализовать. Таким образом, мы можем организовать урегулирование убытков для наших российских партнеров за рубежом на качественном уровне. Бывает, что если они обращаются напрямую, то часто им объявляют цены, неадекватные рынку.

Исторически так сложилось, что морское страхование, страхование грузов – это некий симбиоз, они существуют неотъемлемо друг от друга. Поэтому команда, которая у нас сформировалась, представляет собой специалистов мультипрофиля. Этим мы выгодно отличаемся от многих наших коллег. Конечно, у нас есть конкуренты. Но оперативность, качество, адекват-

ный подход – это к нам. На это делается ставка и в перспективе.

Нередко бывает так, что страхователь считает, будто мы действуем в интересах страховщика, который оплатил наши услуги. Несмотря на то что мы, разумеется, прислушиваемся к тому, в каком виде страховщики хотят видеть нашу работу, в отличие от многих оценщиков мы не делаем «заказных» отчетов. Это наше кредо, наш принцип. Если нас попросят сделать отчет с выводами, которые, по нашему мнению, не соответствуют действительности, мы просто откажемся от такой работы. Мы действуем по поручению нашего заказчика, но не в чьих-либо интересах. Хотя истина и не всегда

всех устраивает, особенно в отношениях между страховщиком и страхователем.

Кроме того, мы накапливаем опыт предпродажного сюрveя. У нас есть специалисты, которые проводят стоимостную оценку яхт. То есть мы можем написать заключение и техническое, и оценить стоимость, поскольку есть сертифицированные оценщики. Это еще одно наше конкурентное преимущество. Недавно мы провели расследование крупной аварии с участием двух яхт, где понадобились одновременно и сюрveйерские, и адвокатские, и оценочные услуги. Привлечение «РусСюрveя» как независимых экспертов на начальном этапе помогает впоследствии из-

Большое количество экспертов-оценщиков и сюрвайеров по-прежнему действуют как некие псевдо-независимые структуры, чьей истиной целью является максимально быстрое обогащение. Такой подход убийственно действует на репутацию компании.

бежать многолетних тяжб, огромных расходов на юристов, которые иногда вынуждены работать только по документам, не имея возможности увидеть реальную картину происшествия.

К счастью или к сожалению, в российском скорее есть свои особенности. Например, многие наши коллеги по цеху преследуют цель не дать в результате истину или нечто, к ней максимально приближенное, а действуют в интересах заказчика и стараются «слепить» отчет, который позволит подкрепить свою позицию, чтобы не компенсировать убыток. Большое количество экспертов-оценщиков и сюрвайеров по-прежнему действуют как некие псевдо-независимые структуры, чьей целью является максимально быстрое обогащение. В некоторых случаях такой подход убийственно действует на репутацию компании.

Чтобы представлять авторитетную зарубежную компанию, нужно соответствовать их строгим требованиям к качеству предоставляемых услуг. На рынке сейчас, если взять, к примеру, Санкт-Петербург, присутствует много компаний, которые состоят из двух-трех человек,

включая бухгалтера. Это абсурно. Их возможностей и мощности не хватит, чтобы пережить удар, например, в суде. Поэтому иностранные фирмы, в частности «Crawford», не представляют свои аккредитации таким мелким компаниям. Позиция группы компаний «РусСюрвей» состоит в том, чтобы предлагать продукт, соответствующий качеству и требованиям Международной ассоциации лосс-аджастеров. Туда не просто вступить, это тоже определенный критерий. 50% рынка морского страхования сегодня – это фирмы-однодневки, которые враждуют друг с другом, переманивают друг у друга клиентов, не заботятся о развитии бизнеса и не работают на развитие страховой культуры в целом.

Наша позиция направлена на то, чтобы развивать российский бизнес и развиваться вместе с ним. Из наших ближайших перспектив – закрепиться в Санкт-Петербурге. Подразделение «РусСюрвея» преобразовано в полноценный филиал, который будет заключать договоры с нашими постоянными партнерами в регионе. Это будет пользоваться спросом, потому что хорошо памятен случай, когда

пару лет назад полностью замерз Финский залив. К нам поступало много обращений от наших клиентов с различных сторон, и всем нужно было помочь отследить все замерзшие суда и те, что пошли в простой. Выяснить дополнительные издергжи, неустойки, плюс ко всему портился груз, наступала ответственность перевозчика, порта... Людей не хватало, и в «РусСюрвей» обращались с нестандартной просьбой в осуществлении и сопровождении всех операций, вплоть до того, что мы общались с портовыми службами, агентами, экспедиторскими компаниями, владельцами, покупателями, с капитанами судов, с поставщиками из-за рубежа... Это была очень трудоемкая работа, но российские и иностранные морские компании были очень признательны за все оказанные нами услуги.

Из проблемных вопросов стоит отметить, что в России слабо развито страхование перевозок живого груза. У нас вместе с нашими коллегами из Crawford был проект, по которому мы участвовали в урегулировании поставок из США и Австралии племенных животных. Подобный вид перевозок всегда сопря-

ется исторически сложилось, что морское страхование, страхование грузов – это некий симбиоз, они существуют неотъемлемо друг от друга. Поэтому команда, которая у нас сформировалась, представляет собой специалистов мультипрофиля. Этим мы выгодно отличаемся от многих наших коллег. Конечно, у нас есть конкуренты. Но оперативность, качество, адекватный подход – это к нам. На это делается ставка и в перспективе.

жен с неизбежными рисками. На Западе это тоже страхуется. Мы уже сейчас готовы заниматься подобным урегулированием. Российских компаний, у которых был бы опыт в этой сфере, сравнимый с нашим, мы не знаем. Также совместно с нашими партнерами Crawford UK мы планируем развивать авиационно-космическое урегулирование. Мы ожидаем, что новый сотрудник (авиационный сюрвайер и аджастер) выйдет к нам на работу к лету текущего года.

С 2011 г. вместе с коллегами из Crawford UK, Crawford Belgium и Crawford Germany мы начали работу по обслуживанию на территории России международных программ по администрированию страховых претензий на базе аутсорсинга как для страховых компаний, так и для крупных мультинациональных корпораций, которые оставляют на собственном удержании значительные объемы рисков. Толчком послужила крупная международная программа по отзыву продукции, имеющей производственные дефекты. Затем появился чисто локальный проект

по администрированию претензий по страхованию портативных электронных приборов с дочерней компанией известного международного страховщика. Сейчас у нас в работе четыре действующие программы, а также несколько программ находятся в процессе разработки и согласования с заказчиками и партнерами.

Если говорить о нашей деятельности, то мы не видим никаких особых проблем в страховании сегодня, потому что привыкли решать чужие страховые проблемы. Может быть, одним из косвенных отрицательных эффектов является то, что некоторые страховые брокеры тоже начинают заниматься сюрвайерской деятельностью – берут к себе в штат двух человек и пишут, что они квалифицированная компания. С независимыми компаниями работать удобнее, и качество сервиса у них стабильно выше. Кроме того, брокеры по факту представляют интересы страхователя. Но в принципе это мелкие камешки на нашем пути, потому что мы занимаемся своим делом и никогда не будем ничего страховать и

оказывать брокерские услуги. А если и собираемся, то это будет отдельная компания.

Из положительных примеров стоит отметить то, что прошло время, когда клиенты старались купить услуги дешевле. Сейчас они сознают все наши преимущества. Наши клиенты не обязаны вникать во все подробности, они могут нам прислать короткое письмо с контактной информацией и регистрационным номером дела, все остальное делаем полностью мы.

Бизнес и страховщики развиваются, вместе развиваемся мы. Есть формальная сторона сотрудничества, когда просят предоставить определенные доказательства того, что мы были на месте, провели осмотр и пр. Мы достигли с одним крупным страховым клубом таких успехов в сотрудничестве, что они не требуют от нас формальных документов, подтверждающих то, что мы были на месте и провели осмотр и пр. Они говорят, что просто верят нашему сюрвайеру. Это дорогое стоит. Это, может, и маленькая, но яркая звездочка на мундире.