Фото: Татьяна Белкина

Денис СУХОРУКОВ,
начальник отдела факультативного перестрахования, Перестраховочное общество «Находка Ре»

Особенности перестрахования гражданской ответственности членов саморегулируемых организаций проектировщиков и строителей

С 1 января 2010 года на смену лицензированию в области строительной и проектно-изыскательской деятельности приходит саморегулирование. По этому поводу в ноября и декабре 2009 года по инициативе компании «Москва Ре» прошли два круглых стола на тему «Страхование ответственности членов саморегулируемых организаций (СРО) в строительной сфере: практические вопросы».

В ходе проведения встреч обсуждались следующие вопросы:
– законодательные основания для страхования ответственности членов СРО в строительной сфере;
– круг возможных страхователей;

– виды рисков, которые можно страховать по договорам страхования ответственности членов СРО в строительной сфере. Кроме того, обсуждались вопросы оптимальных условий страхования ответственности членов СРО в строительной сфере, перестрахования рисков страховых выплат по договорам страхования (ответственности членов СРО в строительной сфере), а также содержание договора коллективного страхования ответственности.

Предпосылкой зарождения нового вида страхования стал отказ государства от лицензирования строительной и проектно-изыскательской деятельности. Действительно, лицензирование приводило, с одной стороны, к мучительной бумажной волоките, родной сестрой которой является, как всем известно, коррупция, с другой – к радужной иллюзии того, что государство контролирует организации, которым оно выдало лицензии, чего на самом деле не происходило. В результате возникла здравая мысль о том, что строительные организации должны регулировать себя сами, объединившись в так называемые СРО. Последние самостоятельно выдают своим членам допуски на все предусмотренные законодателем 53 вида работ, сами наказывают и исключают из своих рядов проштрафившихся, а за деятельностью самих СРО государство осуществляет надзор через Ростехнадзор. Для этих целей была дополнительно написана целая глава в Градостроительном кодексе РФ.

В распоряжении СРО есть компенсационный фонд, который поддерживается за счет взносов его членов. Величина взносов зависит от профиля деятельности (строители платят вдвое больше, чем проектировщики) и от того, страхуют они свою ответственность или нет. Купив полис страхования ответственности, строители, например, имеют возможность снизить размер взноса с одного миллиона до трёхсот тысяч рублей. Таким образом, страховщики и перестраховщики становятся активными участниками процесса. На сегодняшний день в России выдано, по экспертным оценкам, примерно 110 – 120 тыс. лицензий, за каждой из которых стоит строительная или проектно-изыскательская организация, поставленная перед необходимостью вступления в одну из СРО. Поэтому масштабы происходящего трудно переоценить.

Основа для дальнейшей работы

В ходе встреч за круглым столом участниками были сделаны выводы, которые могут быть

использованы как фундамент в дальнейшей работе.

1. Участники круглых столов выяснили, что страхование гражданской ответственности членов СРО проектировщиков и строителей есть не что иное, как модернизация двух давно известных видов страхования: гражданской ответственности подрядчика при строительно-монтажных работах и профессиональной ответственности строителей. В первом случае новация заключается в том, что покрытие больше не привязано к упомянутым в договоре строительным площадкам; во втором случае – в том, что покрытие распространяется не только на строительные работы, но и на проектирование.

2. Была проведена дискуссия на тему, что такое страхование СРО строителей и проектировщиков и какие покрытия должны быть обязательными. Например, должна ли покрываться только внедоговорная (деликтная) ответственность или как внедоговорная, так и договорная? Правильной была признана точка зрения, что только внедоговорная, так как суброгация в этом виде страхования невозможна в принципе – как и в любом другом виде страхования внедоговорной ответственности.

3. Обсуждался вопрос, можно ли рассматривать гражданскую ответственность СРО как частный случай ответственности товаропроизводителя за качество товаров, работ, услуг. Большинство экспертов рынка считает, что можно, но только после того, как построенный объект сдан государственной комиссии (поскольку с этого момента теряют силу договорные отношения между собственником объекта и подрядчиком, а значит, собственник переходит в категорию третьих лиц, которым тоже может быть причинен ущерб, и этот ущерб возмещается страховщиком). Если же по договору подряда имеют место послепусковые гарантийные обязательства, то в гарантийный период убытки не покрываются страховщиком.

4. Единой точки зрения по вопросу, можно ли считать третьими лицами работников строительной компании-подрядчика, выработать не удалось. Мнения участников разделились, поэтому в качестве компромисса было принято, что вопрос решается по желанию страхователя (члена СРО). Поскольку такое расширение покрытия отражается на тарифе, то можно предположить, что большинство страхователей не захочет расширения покрытия за счёт включения работников строительной компании-подрядчика.

5. Круглые столы выявили разницу в представлениях о ретроактивном покрытии у «москвичей» и региональных страховщиков. Первые тяготеют к тому, чтобы не покрывать его вообще, что подрывает саму концепцию СРО в строительстве. Они считают, что их ответственность должна начинаться со дня «допуска» строительной компании, выданного СРО. Региональные страховщики склоняются к тому, что должен быть предусмотрен ретроактивный период, и предлагают сделать его трехлетним.

В ходе обсуждения участники круглого стола привели массу примеров того, как по вине проектировщиков здания рушились спустя 6-15-30 и более лет после сдачи госкомиссии. Таким образом, здравый смысл подсказывает, что ретроактивная дата все-таки должна быть предусмотрена.

6. В ходе дискуссий выяснилось, что никаких типовых правил страхования гражданской ответственности СРО на сегодняшний день не существует, и каждый страховщик работает как хочет. Это происходит потому, что Федеральная антимонопольная служба фактически преследует и наказывает страховщиков за любые попытки объединения (даже в методическом плане) и работы по общим правилам. Однако ходят слухи, что в наступившем году должна появиться некая национальная СРО, которая объединит под собой все местные СРО и будет регулировать их на основе своих правил.

7. Участники круглого стола пришли к выводу, что страхование СРО должно быть двухступечатым: сначала каждый член СРО заключает индивидуальный договор страхования с любым страховщиком на любых условиях (оговаривается только лимит), потом заключается коллективный договор страхования самой СРО, которая несет субсидиарную ответственность за своих членов. При этом лимит по индивидуальному договору выступает как франшиза.

Прогнозы по убыточности у страховщиков пессимистические. Некоторые коллеги ссылаются на опыт Франции, где десятилетняя ответственность (decennial liability) убыточности введена с 1983 года. Практически все считают, что вид страхования будет «выплатной», то есть убытков будет много.

И еще интересный момент: у СРО есть компенсационный фонд, складывающийся из членских взносов. Страхование в некотором роде защищает этот фонд от расходования, потому что согласно Градостроительному кодексу сначала убыток возмещает страховщик, потом виновник (если есть), а только потом в дело вступает сама СРО со своим компенсационным фондом. Но есть вероятность, что последнего может не хватить. И тут возникают предпосылки для страхования соответствующего финансового риска.

Запад нам поможет?

По мнению участников круглого стола, текущие емкости российского рынка небольшие: согласно экспертной оценке, не больше 500 млн. рублей. Следовательно, необходимо привлекать западный рынок. Мы воспользовались помощью нашего представительства

в Лондоне в лице главного андеррайтера компании Ирины Форд: изучили вординги, провели предварительные переговоры, а теперь хотели бы поделиться с заинтересованными коллегами из других компаний их результатами, пока предварительными. Российский перестраховочный рынок может получить поддержку западного рынка, если мы будем выступать единым фронтом и – несмотря на некоторый сумбур и диссонансы в правилах страхования разных цедентов – выработаем единый продукт, понятный для наших потенциальных перестраховщиков.

Как же сделать так, чтобы риски СРО проектировщиков и строителей покрывались западной облигаторной защитой?

Наши предложения заключаются в следующем:

1, Типовой базой покрытия должна быть база заявленных претензий («claims made»), а не база убытков, произошедших в период действия полиса («losses occured»), и не база убытков, обнаруженных в период действия полиса(«losses discovered»). Другими словами, действующим полисом покрываются претензии, впервые заявленные застрахованному лицу и, соответственно, страховщику в период действия договора страхования, независимо от того, когда произошел убыток. За рубежом в свое время шли

споры вокруг того, что считать претензией. В 1987 году в споре Thorman и New Hampshire Insurance Co.Ltd and Anr было признано, что претензия означает подачу третьей стороной просьбы к страхователю о компенсации нанесенного ущерба. Разница между убытком и претензией по убытку в данном случае принципиальна, поскольку в проектировании и строительстве временной интервал между первым и вторым может исчисляться годами.

С точки зрения формирования резервов, база «Claims made» выгодна для страховщика, потому что для него с окончанием договора страхования обязательства перед страхователем заканчиваются (при отсутствии заявленных убытков). При этом собственно ошибочное действие, ошибка или упущение застрахованного лица могут произойти либо в период действия договора страхования, либо до начала действия договора страхования, то есть в ретроактивный период, но ни в коем случае не после окончания действия договора. Это также выгодно для страховщика с точки зрения непрерывности страхования профессиональной деятельности страхователя. База «claims made» гарантирует возобновление полиса год за годом .

Без наличия согласованной ретроактивной даты в страховом полисе на базе Claims Made вы не сможете найти адекватную перестраховочную защиту.

Страхование на иной базе, чем Claims made, противоречит интересам страховщика:

1. он не может убрать в «архив» истекший договор страхования и забыть о нём;
2. усиливается фактор неопределенности, и, как следствие, увеличивается стоимость страхования, что совсем не нужно страховщику из соображений маркетинга;
3. возникают сложности с формированием и отслеживанием страховых резервов.

С другой стороны страхование на иной базе, чем Claims made, противоречит и интересам страхователя, во-первых, увеличивая стоимость страхования (из-за безразмерного увеличения периода ответственности страховщика), а во-вторых, ставя под сомнение само существование страховщика, когда придёт время исполнять свои обязательства по оплате убытка через несколько лет?

Второй важный вопрос, в котором мы хотели бы добиться единства, – это мнение рынка в отношении ретроактивного периода. Быть ему или не быть? По нашему мнению – однозначно быть! А если быть, то какой период давности устроил бы и страховщика, и страхователя?

Для страховщика/перестраховщика чем короче такой период,

тем лучше. Предпочтительнее всего иметь трехлетний ретроактивный период. Мы полагаем, что страховщики могли бы в принципе согласиться с максимальным сроком ответственности 10 лет, что могло бы отвечать и интересам страхователя. Не мешало бы посмотреть, какой период Ассоциация готова поддерживать своих членов за счет компенсационного фонда – страховщики могли бы привязать величину ретроактивного периода к этому сроку.
С другой стороны – и практика только подтверждает наши предположения – все равно найдутся страховщики, которые будут готовы предоставлять покрытие без ретроактивной даты или ограничивать ее сроком, превышающим десять лет. Такие полисы появятся только в том случае, если найдется очередная «наивная» перестраховочная емкость, готовая принимать в перестрахование все, чтобы продадут «добрые» страховщики.
Именно поэтому, чтобы избежать сложностей через несколько лет существования такого покрытия – когда будут «исчезать» страховщики ответственности – нужно уже в начале пути действовать в соответствии со здравым смыслом: договориться о таких принципиальных понятиях, как база покрытия и предмет страхования.

Другой важный вопрос, в котором хотелось бы добиться единства, – это трёхлетний ретроактивный период.
«Находка Ре» уже сейчас располагает работающей облигаторной перестраховочной емкостью с лимитом 1,5 млн. долларов, которая находится в стадии возобновления с увеличением лимита на 2010 год. В случае если российский рынок поддержит нас в вопросе базы покрытия, нашей перестраховочной программой сможет воспользоваться максимальное число наших партнеров.

Сберечь береженое

Иной раз мы даже не догадываемся, что уже придуманы простые способы, делающие нашу жизнь комфортнее и безопаснее. В статье вниманию читателей предлагается обзор уникальной услуги по охране личных вещей, о которой слышали далеко не все.

Несколько лет назад при получении потребительского кредита в «Альфа-Банке» мне предложили воспользоваться новой услугой по защите ключей и мобильных телефонов. После нескольких уточняющих вопросов я согласилась, поскольку несколько раз забывала свой мобильный на сиденье такси и на столике в кафе.

Суть услуги очень проста: на ключи крепится брелок с информацией о денежном вознаграждении за их возврат, а мобильный телефон маркируется наклейкой с такой же информацией. Нашедший маркированный телефон или ключи звонит на бесплатную круглосуточную линию поддержки, и компания «Секурия», предоставляющая услугу, доставляет найденный предмет владельцу. При этом «Секурия» выплачивает нашедшему денежное вознаграждение и бесплатно возвращает найденную вещь ее владельцу. Действительно, все гениальное просто!

Таблица 1. Провайдеры услуг поддержки клиентов и параметры их работы

Компания и её сайт	Securia securia.ru	Life Assistance Services lifeassistanceservices.ru	«Бюро находок «Шанс» buro-shans.ru	RETURNER returner.ru	«Потеряйка» poteryayka.ru	«Всё найдётся» buronahodok.ru
Охраняемые предметы	ключи, мобильный телефон, документы, багаж и пр.	документы, ключи, цифровая техника	любые	любые	любые	любые
Call center	круглосуточный	круглосуточный	нет	нет	нет	круглосуточный
Способ взаимодействия	call center компании	call center компании	internet объявление, ICQ	internet объявление, sms	Internet объявление	Internet объявление, call center
Выплата вознаграждения нашедшему / кем выплачивается	денежное вознаграждение фиксировано / компания	годовая подписка на услугу / компания	по договорённости/владелец	по договорённости/владелец	по договорённости /владелец	по договорённости /владелец
Доставка курьеров/ курьерская почта	за счет компании	да за счет компании	самостоятельно	самостоятельно	самостоятельно	самостоятельно
Блокировка sim-карты моб. телефона	да	нет	нет	нет	нет	нет

cct-2010-1_1-104.indd 84 01.02.2010 23:05:54

Сохранение данных с моб. телефона (back up)	да	нет	нет	нет	нет	нет
Конфиденциальность/ безопасность кли-ентов	да	нет	нет	нет	нет	Нет
Стоимость услуги	от 187 руб. за предмет	от 175 руб. за пред-мет	нет данных	от 149 руб. за предмет	от 170 руб. за предмет	нет данных
Поддержка клиентов за рубежом	да	да	нет	нет	страны СНГ	нет
Количество клиентов	2 000 000	нет данных	нет данных	нет данных	нет данных	нет данных
Опыт работы	с 1997 г.	с 2009 г.	с 2008 г.	с 2008 г.	с 2009 г.	с 2009 г.
Страны присутствия компании	Россия, Швеция, Норвегия, Финляндия, Польша, Чили, Украина	РФ	РФ		РФ и страны СНГ	РФ
Способы связи с ком-панией	Сайт, «горячая» линия, e-mail, Фактический адрес, Телефон офиса	Сайт, «горячая» линия, e-mail, Фактический адрес, Телефон офиса	Сайт, ICQ, e-mail	Сайт, e-mail, почтовый адрес	Сайт, e-mail, телефон	Сайт, e-mail, Фактический адрес

cct-2010-1_1-104.indd 85 01.02.2010 23:05:54

В очередной раз продлевая договор, я задумалась о том, как изменился рынок услуг поддержки клиентов: ведь всего несколько лет назад я даже не догадывалась о его существовании. Бессменный помощник интернет нашёл с десяток компаний, оказывающих подобный сервис, и я решила разобраться, чем они отличаются.

На первый взгляд, все компании используют одни и те же методы маркировки предметов – брелоки и наклейки – благодаря которым можно защитить документы, ноутбук, цифровую камеру и многое другое. Но если по способу маркировки явных лидеров выявлено не было, то по формам коммуникации между провайдером услуги и клиентом, а также между провайдером и человеком, нашедшим маркированный предмет, компании серьёзно отличаются (см таблицу 1).

Первая группа (состоящая всего из трех компаний!) дает возможность и нашедшим, и клиентам позвонить на бесплатную круглосуточную линию и заявить о потере или, соответственно, находке вещи, и получить консультацию по различным вопросам сервиса. Продолжая исследовать вопрос, я позвонила в колл-центры двух компаний, которые предоставляют такую возможность. Оператор компании Securia четко и подробно ответила на все мои вопросы. А вот работа оператора компании Life Assistance Services произвела не лучшее впечатление: сотрудница крайне не уверенно отвечала на вопросы и просила подождать на линии после каждого из них – вероятно, для консультации с коллегами. В результате возникло ощущение плохой подготовки «передовой линии» компании.

Вторая группа компаний вообще не дает возможности заявить о находке по телефону, а сразу отправляет на свою интернет-страницу – там и нужно заявить о найденной вещи. Все бы ничего, но как быть, если человек, нашедший маркированный предмет, не пользуется интернетом? Что если он немолодой человек, привыкший к общению по телефону? Подобный сервис практически недоступен и для жителей небольших населенных пунктов, а это минус: если коммуникация осуществляется только через сайт, то шансы получить утерянную вещь уменьшается в разы. Все-таки самый быстрый, доступный и удобный способ коммуникации – это телефон.

Но, пожалуй, самое главное отличие одних провайдеров от других заключается в удобстве услуги для клиентов. И в этом

плане лидерство явно за компанией Securia: только она предлагает денежное вознаграждение нашедшим за возврат утерянных вещей, а также берет на себя расходы по курьерской доставке вещей клиенту. Остальные провайдеры решили возложить миссию по договоренностям о сумме вознаграждения на самих клиентов, так что о комфорте и удобстве, конфиденциальности и безопасности в таком случае говорить не приходится.

Еще один немаловажный фактор при взаимодействии с компаниями, деятельность которых требует определенного доверия со стороны клиентов, – открытость. И в этом плане следует отметить, что только два провайдера предоставили на своих сайтах подробную информацию о себе – другие ограничились более скромными сведениями.

А теперь совсем кратко об истории появления на российском рынке услуги поддержки клиентов. Из официальной информации, полученной с сайтов компаний, становится ясно, что

самой первой услуги по поддержке клиентов в России предоставила шведская компания Securia. Произошло это в 2006 г. Сейчас у компании более 12 лет мирового опыта работы и, как следствие, высокие стандарты качества предоставляемых услуг. Другие компании, работающие в том же сегменте, не имеют такой богатой истории и опыта. В России Securia занимается охраной мобильных телефонов, ключей, личных документов, багажа, а также предоставлением медицинским службам информации о здоровье клиента при наступлении несчастного случая. В числе ее крупнейших российских партнеров – «Альфа-Банк», «Росбанк», «Москомприватбанк», магазины «Связной», «Эльдорадо» и «Техносила».

Кроме того, Securia имеет серьёзный опыт противодействия мошенничеству с пластиковыми картами, благодаря их экстренной блокировке, и эта услуга доступна российским клиентам компании. Конкурентам Securia из числа российских компаний в этом плане пока хвастаться нечем.

По результатам исследования, могу сказать: каждый решает сам, по каким параметрам выбрать себе компанию провайдера и непосредственно саму услугу поддержки клиентов. И всё же давайте подведём некоторые итоги:

- только Securia охраняет своих клиентов от опасной коммуникации при передаче утраченной вещи и шантажа по поводу размера денежного вознаграждения
- только Securia выплачивает денежное вознаграждение нашедшим и бесплатно возвращает своим клиентам их вещи, позволяя чувствовать себя комфортнее и безопаснее
- только Securia имеет многолетний опыт работы на рынке услуг поддержки клиентов (остальные компании работают с 2008-2009 гг.)
- только Securia выпускает свою продукцию (наклейки и брелоки) под брендом партнёра, популяризируя его и повышая лояльность его клиентов, при этом предлагает дополнительный источник дохода.

Вы часто ездите в командировки и много путешествуете? Тогда воспользуйтесь услугами компании Securia, бесспорного лидера российского рынка услуг по поддержке клиентов. Это поможет вам сохранить собственные время и нервы.

Любовь Кудинова