



БЕЗОПАСНОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО



Как хочется во время отпуска или командировки остановиться в комфортной гостинице, покушать в хорошем ресторане, чувствовать себя уютно и безопасно. К сожалению, нам все чаще и чаще приходится слышать о пожарах в общественных местах. В своем интервью журналу «ССТ» заместитель генерального директора «Абсолют Страхование» Виктор Кривошеев рассказал об опыте страхования объектов индустрии гостеприимства.

Современные страховые технологии: В чем особенности страхования недвижимости в сфере гостиниц и ресторанов?

Виктор Кривошеев: Для этого бизнеса существует

такое понятие, как индустрия гостеприимства. Мы исторически очень активно взаимодействуем с субъектами этой индустрии. У нас застраховано более 1000 ресторанов, кафе и гостиниц.

Мы входим в Федерацию рестораторов и отельеров, участвуем в рабочей группе ВСС по страхованию этого бизнеса.

Российское страховое сообщество стало системно

подходить к анализу и решению проблем страхования индустрии гостеприимства после трагического события — пожара в баре «Хромая лошадь» в 2011 году, где погибли 156 человек и был нанесен ущерб более чем на 300 млн рублей. Тогда было выпущено поручение Правительства РФ о разработке минимальных стандартов страхования ответственности индустрии гостеприимства. Рабочая группа ВСС такой документ подготовила, однако принят он не был. В целом понятно, почему был выделен этот сегмент: рестораны, кафе, бары, гостиницы — небольшие территории, где постоянно находится множество людей. При этом такие объекты являются настоящим сгустком рисков.

ССТ: Что такого особенно рискованного?

В. К.: Возьмем рестораны. Здесь активно используются открытый огонь, газовые баллоны. Жировые отложения в вытяжках являются прекрасной средой для возникновения пожаров и последующих взрывов газа. Только за 5 лет, с 2011 по 2016 годы, в результате пожаров в ресторанах и гостиницах в нашей стране погибли более 500 человек. Кроме человеческих жертв, большой ущерб наносится имуществу.

Еще один фактор — посетители могут сами спровоцировать пожар. Например, можно закутить и заснуть в

номере, спровоцировать пожар возле мангала и так далее.

ССТ: Но ведь и рестораны, и гостиницы должны строго соблюдать правила пожарной безопасности?!

В. К.: Все верно. Обычно объекты, которые застрахованы, правилам пожарной безопасности соответствуют. Тут есть средства сигнализации и пожаротушения, разработаны соответствующие инструкции. Тем не менее, никто не может отменить фактор непредвиденных ситуаций: человеческая небрежность, отказ техники, короткое замыкание. Именно для таких случаев и производится страхование. В то же время, подавляющее количество объектов индустрии гостеприимства в России не застрахованы. А значит, помимо вполне вероятного отсутствия в них мер пожарной превенции эти объекты не имеют и ресурсов для компенсации, посетителям возможного ущерба. Обычно эти ресурсы обеспечиваются страхованием гражданской ответственности. Не удивительно, что в ходе проверок, последовавших после трагического пожара в «Зимней вишне», МЧС закрыло сотни объектов, куда

Рестораны, кафе, бары, гостиницы — небольшие территории, где постоянно находится множество людей. При этом такие объекты являются настоящим сгустком рисков.

ежедневно ходило огромное количество людей.

ССТ: Что же делать?

В. К.: На волне последних проверок торговых объектов от МЧС прозвучало любопытное заявление, смысл которого сводился к тому, что организации, которые не соответствуют требованиям пожарной безопасности, должны в обязательном порядке страховать свою ответственность перед третьими лицами («либо соответствуй, либо страхуй ответственность»). С точки зрения государственного бюджета, который обычно берет на себя компенсацию ущерба пострадавшим в крупных пожарах с человеческими жертвами, подход логичен. Однако проблема в том, что надежные страховщики не будут принимать на страхование объекты с нарушениями мер противопожарной безопасности.

В идеале картина должна выглядеть следующим образом. МЧС системно, на постоянной основе проверяет пожарную безопасность объектов массового посещения, закрывает те, где выявляются серьезные нарушения. Владельцы объектов, где требования МЧС соблюдаются, страхуют свою ответственность

перед третьими лицами, т. к. и на самых надежных объектах могут происходить непредвиденные ситуации. Страховщики осуществляют дополнительную проверку. В случае пожаров на таких объектах ущерб жизни, здоровью, имуществу посетителей и арендаторов оплачивают частные страховые компании. Бюджет от соответствующих расходов освобождается, посетители получают дополнительную гарантию защиты.

ССТ: Как обстоят дела с убыточностью этих объектов?

В. К.: Убыточность в целом по рынку растет. Особенно заметно это в сегменте торговых центров, которые, в принципе, также можно отнести к индустрии гостеприимства, т. к. в них располагаются игровые центры, есть обширные фуд-корты. Перечислим только громкие пожары последнего времени: «Зимняя вишня», ТЦ «РИО», «Синдика». Менее заметных событий, без человеческих жертв, в этом сегменте за прошлый год и начало этого произошли десятки.

Есть разные подходы к огневому страхованию. Наш — принимать на страхование хорошие риски с проверенными системами безопасности за небольшие страховые премии. Есть подход другой — брать любые риски, но за большие премии, создавая своеобразную финансовую «подушку

безопасности», которая обеспечивает приемлемый уровень убыточности. Я не говорю, что один подход плох, а другой хорош — оба являются рыночными, но мы идем по первому пути.

ССТ: Как страховщики проводят экспертизу объектов?

В. К.: Для страховщика важно общаться с клиентом, осматривать его объекты. Это необходимо для того, чтобы глубже понять его бизнес и оценить возможные риски.

Обычно мелкие и средние страховщики пользуются аутсорсингом для предстраховой экспертизы, а крупные имеют свои инженерные центры. Однако, в любом случае, никто не проводит сплошной экспертизы всех объектов. Мы ранжируем объекты по страховой сумме. Если страховая сумма небольшая, то страховщик ограничивается анализом заявления на страхование, которое заполняет клиент, описывая свой объект. Начиная с определенного размера страховой суммы, объекты осматриваются.

Сложность здесь заключается еще и в том, что системы пожаротушения могут быть, и проверка подтвердит их работоспособность. Но после проверки их могут выключить, например, опасаясь ложных срабатываний. В принципе, в логике договоров страхования такие действия страхователя

являются обстоятельствами, приводящими к увеличению степени риска. О них необходимо сообщать страховщику, который может пойти на изменение условий страхования. Замалчивание таких обстоятельств в соответствии с договором может служить основанием для отказа в выплате возмещения. Однако конкретная практика складывается по-разному. Все случаи пожаров индивидуальны. Выход системы безопасности из строя может быть кратким, непредвиденным. Опять же нельзя игнорировать фактор неосмотрительности сотрудников. Если владельцы объектов не допускают вопиющих нарушений мер пожарной безопасности, страховщики оплачивают убытки по пожару. Мне, например, не известен ни один случай отказа страховой компании от выплаты возмещения по заметному пожару, информация по которому проходила бы по СМИ. А вот случаев уничтожения в огне незастрахованных объектов более чем достаточно. Можем снова вспомнить «Зимнюю вишню».

ССТ: Как донести до предпринимателей идеи страхования?

В. К.: Процент охвата страхованием предприятий сферы гостеприимства никто не подсчитывает. Но он, однозначно, невелик. Если говорить о столичном регионе, то тут охват больше.

Но и объекты здесь в лучшем состоянии с точки зрения пожарной безопасности, чем в регионах.

Страховщики последовательно работают в отраслевых объединениях, рассказывая о своем сервисе. Я уже приводил пример Федерации рестораторов и отельеров, руководство которой, кстати, идеи страхования разделяет и продвигает среди своих членов. Однако в целом российский бизнес весьма инертен и не спешит страховать свои объекты. Приведу общеизвестные цифры. В нашей стране отношение совокупной страховой премии к ВВП 1,4 %, в то время как в Европе — 8 %, в США — 15 %. Показатель страховой премии на душу населения у нас 8 400 руб. в год, в Европе — 8 000 евро, в США — 14 000 долл. Мы по этим показателям находимся на уровне Гондураса. Поэтому не могу не поддержать предложения страхового сообщества, МЧС, некоторых депутатов Государственной думы о введении обязательного или «вмененного» страхования ответственности владельцев объектов массового посещения людей и организаторов массовых мероприятий. Только таким образом мы сможем переломить ситуацию, переложить бремя выплаты возмещений пострадавшим с государственного бюджета на балансы частных страховых компаний. Однако в этом плане я не оптимист. Со-

Требования к безопасности и контроль за их соблюдением должны быть организованы так, чтобы пожар на объектах массового посещения людей был редчайшим исключением, а не правилом, а человеческие жертвы были вообще исключены.

ответствующие разговоры с завидным постоянством вспыхивают в нашей стране после очередной крупной трагедии, и постепенно сходят на нет. Так было после пожара в «Хромой лошади» в 2011 году, затем после пожара в ТЦ «Адмирал» в Казани в 2015 году, после пожара на «Синдике» и ТЦ «РИО» в прошлом году. Сейчас мы обсуждаем трагедию в «Зимней вишне»...

ССТ: У вас индивидуальный подход к каждому клиенту или коробочные продукты?

В. К.: Корпоративные страховщики не очень жалуют коробочные продукты. Клиенты их также не любят, т. к. в случае крупного ущерба, например, пожара, не получают адекватного возмещения. Крупные объекты, скажем, со страховой суммой более 50 млн рублей, страховать по коробочному продукту смысла не имеет.

С другой стороны, если мы говорим о малом формате в индустрии гостеприимства, стандартизированный продукт весьма востребован и актуален. Скажем, в конце прошлого года мы подписали программу страхования сети кофеен, объединяющей более 100 точек. Кофейни

— маленькие стандартные объекты, оборудованные по универсальному регламенту, в том числе с точки зрения противопожарной безопасности. Большая часть — франшиза. Страховать такие объекты без коробочных стандартизированных продуктов технологически очень сложно, как для страховщика, так и для страхователей.

ССТ: В чем вы видите свою социальную роль?

В. К.: Государство должно обеспечивать для граждан безопасную инфраструктуру. Требования к безопасности и контроль за их соблюдением должны быть организованы так, чтобы пожар на объектах массового посещения людей был редчайшим исключением, а не правилом, а человеческие жертвы были вообще исключены. Граждане хотят ходить в ресторан или в кино, чтобы отдохнуть, расслабиться, а не чувствовать себя сидящими на бочке с порохом. Мы, как страховщики, со своей стороны вносим в это спокойствие посильный вклад: застраховано — значит, проверено. А если происходит форс-мажор, гарантируем компенсацию ущерба.