

# ВНИМАНИЕ: ОГНЕВЫЕ РИСКИ!

Президент ООО «ЛЭББ», президент Национальной Ассоциации Страховых Аджастеров (НАСА) Андрей Богачев дает несколько практических советов тем, чье имущество пострадало.



## Современные страховые технологии: Какие огневые убытки в торговых центрах приходится урегулировать чаще всего?

**Андрей Богачев:** При пожарах в торговых центрах страдают владельцы зданий, арендаторы и посетители. Посетители, как правило, не имеют страховой защиты от несчастных случаев, поэтому нам не приходилось работать с ними, хотя очевидно, что их претензии многочисленны. Владельцы зданий страхуют своё имущество, реже — ответственность, и совсем редко — убытки от перерыва в деятельности. Соответственно, по полисам владельцев зданий мы чаще урегулируем убытки, причиненные зданию и инженерным сетям, и убытки, причиненные третьим лицам. Арендаторы — владельцы небольших магазинов обычно страхуют торговое оборудование (стеллажи, кассовые аппараты, устройства контроля

входа-выхода и пр.), отделку помещений и товары.

Значительные убытки приносит не только сам пожар, но и копоть, а также вода, используемая при тушении. При этом соответствующие повреждения могут быть совсем не очевидны: например, повреждения от воды, которая потом высохла, или загрязнение продуктами горения, которое зачастую можно обнаружить только по едва уловимому запаху.

Особенно подвержены такого рода повреждениям продукты питания, одежда, мягкая мебель или электронные и электрические приборы и оборудование, которые приходится подвергать технической экспертизе, чтобы определить их работоспособность.

Бывает, что товар в результате пожара не теряет потребительских качеств, однако мнется или пачкается его упаковка. Владелец хочет получить полную компенса-

цию за товар, страховщик же компенсирует только потерю товарного вида, полностью исполняя взятые на себя обязательства.

## ССТ: Часто ли вы сталкиваетесь с мошенничеством?

**А. Б.:** Не всегда есть возможность проверить все досконально. Но если выборочная проверка выявляет какие-то неточности или преувеличения в заявлении страхователя, это, безусловно, приводит к необходимости проверять все максимально тщательно. Зачастую страхователем движет желание получить максимальное возмещение, и мы не вправе характеризовать это, как мошенничество.

Когда происходит пожар, пострадавшим кажется, что пропало все, но сортировка и детальный анализ помогают отделить убытки от годного имущества. Опыта, что и как нужно делать, у людей обычно просто нет. Отсюда

искажения объема пострадавшего имущества. Одна из важных задач в нашей работе — помочь страхователю сформировать разумную и обоснованную претензию.

**ССТ: Как действовать владельцу магазина, чтобы избежать проблем со страховой компанией?**

**А. Б.:** Сложности в отношениях со страховой компанией, которые могут возникнуть при срабатывании рисков, закладываются гораздо раньше — ещё при заключении договора страхования. Если у владельца магазина нет опыта страхования и урегулирования страховых событий, имеет смысл обратиться к специалисту — страховому брокеру или лосс-аджастеру. Риски и условия их страхования можно и нужно выбирать в зависимости от специфики конкретного объекта страхования: состава имущества, места его нахождения, условий владения, характера деятельности и прочих факторов. Стандартные коробочные продукты, которые часто предлагают страховщики рядовому клиенту, подходят не всегда и не всем.

Например, пострадавшие в результате тушения пожара металлические автозапчасти желательно протереть, просушить и обработать смазочными материалами. Если же оставить их лежать в мокром состоянии, они заржавеют и быстро придут в негодность. Многие ошибочно полагают, что просушить и нагреть —

Были случаи, когда нам заявляли, что 5–6 компьютеров были залиты водой. Инженеры сервисного центра, проверяющие работоспособность, обнаруживали отсутствие блоков питания, процессоров, модулей оперативной памяти, жестких дисков и прочих неотъемлемых деталей работоспособного компьютера. Страхователи просто пытались увеличить сумму компенсации, представляя запчасти списанного оборудования.

это одно и то же. Влажный металл ржавеет быстрее при повышении температуры, также и развитие плесени ускоряется во влажном и теплом помещении, поэтому важно именно просушить намокшие изделия и залитые помещения с помощью осушителя воздуха, а не просто нагревателей.

Как можно быстрее сообщите страховщику о том, что произошло. Нужно получить от страховой компании рекомендации о действиях по уменьшению ущерба или обеспечению сохранности пострадавшего помещения и имущества для проведения осмотра и экспертизы. Если помещение нужно освободить от сгоревших вещей или проводить какие-то другие действия, то все шаги страхователь должен согласовывать со страховой компанией, желательно в письменном виде.

При любых сомнениях в полноте и целесообразности предпринимаемых действий имеет смысл обратиться к профессиональному лосс-ад-

жастеру. В таком случае лосс-аджастер подскажет наиболее эффективный план действий, представит интересы страхователя перед всеми вовлеченными сторонами, урегулирует убыток, а также даст советы по улучшению программы страховой защиты в дальнейшем.

**ССТ: В каких случаях нужно делать расчет убытков?**

**А. Б.:** Расчет размера ущерба желательно делать всегда, даже в том случае, если есть понимание, что конкретный убыток не застрахован. Впоследствии, если в страховом возмещении будет отказано, страхователь будет иметь возможность либо оспорить трактовку полиса, либо обратиться за возмещением к виновной стороне или, например, к страховой компании виновника. В этом случае на повестке будет стоять один вопрос — ответственности той или иной стороны, тогда как размер убытка будет уже рассчитан и документально обоснован.