

*Парадоксом обратилась ситуация, в которой слились несколько образцов условности. Один из них – так называемая гостиница «Европа», здание которой является по сути торгово-офисным центром. Другой пример – бренд, который вовсе не гарантирует соблюдения лучших традиций и качества. И последний – страхование по полному пакету рисков, которое оборачивается жесткой сортировкой причин ущерба. Компания «Росгосстрах» отказала в страховых выплатах собственнику одного из помещений бывшей гостиницы, которое пострадало во время майского пожара. Основания для отказа страхователь считает необоснованными.*

-

Пожар в здании гостиницы «Европа», что на пересечении проспекта Кирова и улицы Горького, стал чуть ли не главным событием мая. На него шли смотреть, как на фейерверк, информацию о происшествии разместили федеральные СМИ.

Представитель собственников первого этажа, адвокат Вадим Маркелов рассказывает: «Помещение на первом этаже гостиницы, в котором располагается ресторан быстрого питания «Ростикс», было застраховано в компании «Росгосстрах». В этот же день мы оповестили страховщиков о том, что во время тушения огня на 2-м и 3-м этажах помещение было затоплено. К тому же пожарные повредили гидрант, поэтому вода сутки заливала первый этаж и подвальные помещения. Кроме того, были повреждены почти все сантехнические приборы и система водопроводных труб. Нам сочувствовали, успокаивали и убеждали в том, что страховка будет полностью выплачена».

А возникшие были сомнения в столь беспроblemном разрешении ситуации развеивал страховой полис, включающий полный пакет рисков. И в том, что компания застраховала помещение от всех возможных бед, собственник имущества не сомневался.

Результаты оценки ущерба показали, что стоимость будущего ремонта составит свыше 15 млн руб. На что в саратовском филиале «Росгосстраха» ответили: «надо посоветоваться с Москвой» и уехали на консультации. Как бывает в подобных случаях, совещались долго и сообщили, что компания отказывает своему vip-клиенту в страховых выплатах ввиду отсутствия страхового случая.

Объяснения были таковы. В качестве страхового риска в полисе был указан «пожар», а в Правилах страхования под пожаром понимается воздействие открытого огня на застрахованные предметы. «Был у вас открытый огонь? Не было». Далее. Пожарные залили водой первый этаж. Это разве не страховой случай, который формулируется как «применение систем пожаротушения»? «Нет. В соответствии с правилами страхования этот пункт применяется исключительно в случае последствий работы системы ОПС – точечных распылителей. А повреждения имущества, полученные в результате работы пожарных, – это отдельный страховой случай, который следует указывать дополнительно».

Вадим Маркелов говорит: «Да, в полисе были ссылки на Правила страхования. Но текст Правил никто не предоставил. Тем более, никто не сказал, что в правилах есть оговорки, которые сводят на нет условия полиса или понимание клиента о страховом риске. Сотрудники саратовского филиала «Росгосстраха» по-прежнему утверждают, что в данном случае имущество клиента было застраховано от всех рисков. Ну а все нюансы внести в полис нельзя по техническим причинам: Правила размещены на 60 листах, а бланк полиса – 1 лист, к тому же подлежит строгой отчетности, поскольку имеет голограмму, водяные знаки. Перед нами оправдывались: «Да мы бы выплатили страховку, если бы не реакция московского руководства». Представитель столичного офиса, кстати, приезжал в Саратов. На встрече он назвал страховку столь крупной, что компания не в состоянии ее выплатить. По словам Вадима Маркелова, московский гость сделал страхователю предложение, от которого пришлось отказаться ввиду его недвусмысленности.

Представитель другой крупнейшей российской страховой компании так прокомментировал ситуацию: «Компания стоит ровно столько, сколько стоит ее репутация. Бренд «Кока-колы» составляет 95% от стоимости компании, а производственные мощности, трудовые ресурсы – остальные 5%. Бренд «Росгосстраха», конечно, стоит не 95%, но тоже недешево. И я не думаю, что названная сумма является критичной для этой компании. Мне поведение менеджмента «Росгосстраха» видится абсолютно нелогичным. Сегодня в части корпоративного страхования рынок перегрет. Его объемы вовсе не так велики, как ОСАГО. Потенциальных клиентов в этом сегменте, и особенно в Саратове, – единицы. Поэтому, составив о себе негативное мнение, можно лишиться клиентов. Прав на такие ошибки на нашем рынке просто нет».

Ряд наблюдателей высказывают мнение, что данный случай отражает тенденцию в политике страховых компаний. Стремление к отказу в страховых выплатах или к снижению сумм началось во время кризиса – компании попросту сэкономили. И такой

стиль оказался настолько выгодным, что страховщики не стали от него отказываться и в более благополучные времена. Расчет делается на то, что до суда дойдут едва ли 10% всех претендентов на страховку. Иначе как объяснить вал негативных отзывов в сети на бюрократические проволочки, ухищрения, уловки страховщиков для того, чтобы отсрочить либо вовсе исключить выплату страховок.

Впрочем, участники рынка с этим мнением не соглашаются. По их мнению, для кризиса был свойственен скорее демпинг тарифов. Директор Саратовского филиала «Ингосстраха» Роман Воронков считает: «Кризис дисциплинирует главных игроков. Ведь в благополучные времена рынок растет, число клиентов прибавляется и можно если не почить на лаврах, то не так агрессивно биться на рынке. В кризис же цена каждого клиента растет. А если каждый клиент становится суперценным, то и качество услуг должно быть безупречным».

Почти каждый из опрошенных участников рынка назвал сложившуюся ситуацию между собственником помещения в гостинице «Европа» и «Росгосстрахом» поводом для разговора об отсутствии у клиентов страховой культуры. Между тем, многие признали, что вина в конфликте является обоюдной. «Никто не расспрашивал о тонкостях и особенностях Правил страхования, потому что никто о них не рассказал».

Между тем, сотрудник Центра правовых технологий «Юрком» Александр Чаплыгин подтверждает: «Сегодня физическое или юридическое лицо, заключившее договор страхования, не всегда может быть уверено, что при наступлении неприятностей страховщик возместит ущерб от утраты имущества или иного объекта страхования. Существует несколько способов уклонения от выплат. Компании могут признать договор страхования незаключенным, могут не признать событие страховым случаем, не указать в договоре срок, в течение которого должен быть составлен страховой акт, в результате чего процесс оформления документов затягивается на длительное время».

Вадим Маркелов добавляет: «Росгосстрах» продолжает вести сомнительную политику. Так, специалисты компании затягивают заключение нового акта осмотра помещения после выполненного ремонта, на который, кстати, потрачено 12 млн рублей. Также установлено новое оборудование, мебель. Причины такого поведения понятны. При наступлении очередного страхового случая отсутствие акта становится причиной для отказа в выплате страховки. А страховой случай может наступить со дня на день. Дело в том, что в здании до сих не восстановлена крыша – первый серьезный дождь может вновь повредить отделку и мебель».

Похожая картина складывается в отношении сотрудников компании с другими собственниками помещений в здании. Так, в одном из примеров была затянута процедура подписания акта осмотра имущества. Таким образом, клиенты лишены права предъявлять претензии о бездействии компании при наступлении страхового случая.

Собственник помещения, в котором находится ресторан быстрого питания «Ростикс», по словам юриста, подготовил судебный иск к компании «Росгосстрах».

**Источник: СаратовБизнесКонсалтинг, 17.08.11**

**Автор: Гордеева Т.**