

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке урегулирования убытков при страховании грузов

Настоящая Инструкция определяет порядок взаимодействия Страхователя (Выгодоприобретателя) со Страховщиком при наступлении события, имеющего признаки страхового случая (далее – страхового события) и сроки урегулирования убытков в связи с повреждением или утратой в процессе транспортировки грузовых мест, имеет целью способствовать правильному и своевременному оформлению документов по страховым событиям и является неотъемлемой частью Генерального договора страхования грузов № 0352R/049/00011/18 от «22» августа 2018 г.

1. Основные положения.

- 1.1. Страховым случаем является совершившееся событие, предусмотренное договором страхования или законом, с наступлением которого возникает обязанность Страховщика произвести выплату страхового возмещения Страхователю (Выгодоприобретателю).
- 1.2. При наступлении страхового события Страхователь (Выгодоприобретатель) или его представитель обязан:
 - 1.2.1. незамедлительно принять разумные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по спасанию застрахованного груза, уменьшению убытка и устранению причин, способствующих возникновению дополнительного ущерба; принять меры по определению размера ущерба;
 - 1.2.2. в течение 24 часов (если в договоре страхования не предусмотрен иной срок) с момента как он узнал или должен был узнать об этом, информировать Страховщика любыми доступными сторонам средствами связи, обеспечивающим фиксирование текста и даты сообщения (телефон, факс, электронная почта, телеграмма и т.п.) в произвольной форме о произошедшем событии и действовать в соответствии с указаниями Страховщика, если такие указания будут даны;
 - 1.2.3. незамедлительно заявить о случившемся в соответствующие компетентные органы и организации (органы внутренних дел, ГИБДД, пожарную охрану, аварийные службы и т.п.) и обеспечить документальное оформление происшедшего события. В случае утраты груза вследствие пропажи без вести перевозочного средства необходимо также в письменной форме обратиться в организацию и/или соответствующие компетентные органы, которые обязаны провести розыск груза;
 - 1.2.4. при обнаружении утраты (гибели) или повреждения груза, а также повреждения контейнера, фургона, вагона и других средств упаковки и транспортировки грузов, пломб, замков или наличия неоригинальных пломб:
 - а. сделать записи во всех экземплярах перевозочных документов, указать количество утраченного, погибшего или поврежденного груза, сохранить все пломбы и замки для последующей экспертизы;
 - б. составить совместно с перевозчиком коммерческий акт (или иной акт, принятый для соответствующего вида транспорта) по факту утраты, гибели или повреждения груза;
 - в. направить перевозчику (судовладельцу, представителю железной дороги, владельцу автотранспортного средства, прочим перевозчикам, экспедиторам, официальным представителям фирм-операторов складов, таможни или порта) уведомление об утрате, гибели или повреждении груза, а также претензию в письменной форме с возложением на указанных лиц ответственности за причиненный ущерб (претензия должна быть подана в порядке и сроки, предусмотренные соответствующими виду перевозки транспортными уставами, кодексами или конвенциями);
 - г. по требованию Страховщика привлечь к осмотру для установления размера убытка независимого эксперта/сюрвейера и предоставить Страховщику составленные им документы. В случае невозможности вызова экспертов, Страхователь (Выгодоприобретатель) обязан немедленно (в течение 24 часов) известить об этом Страховщика и выполнить все его указания.
 - 1.2.5. своевременно уведомлять Страховщика о действиях любых экспертных комиссий, создаваемых для установления причин и определения размера ущерба, с целью обеспечения участия представителя Страховщика в этих комиссиях, согласовывать со Страховщиком назначение независимых экспертов и т.п. лиц;

- 1.2.6. по требованию Страховщика предъявить для осмотра пострадавший груз (или остатки от него) в том виде, в котором он оказался после страхового случая, а при невозможности сохранения картины ущерба – документально зафиксировать ее путем фото- или видеосъемки, составления схем, планов, чертежей и т.п.
Изменение картины ущерба может быть произведено только в том случае, если это диктуется соображениями безопасности и/или уменьшения размера ущерба, а также по истечении 3 рабочих дней после сообщения об ущербе Страховщику, если Страховщик за это время не согласовал со Страхователем дату проведения осмотра груза.
- 1.3. Если договором страхования не предусмотрено иное, в течение 3-х дней с момента, когда Страхователь (Выгодоприобретатель) узнал или должен был бы узнать о наступлении страхового случая, в адрес Страховщика необходимо (по факсимильной связи, электронной почте, курьерской почтой) направить Извещение об убытке (Приложение №1) с последующим представлением подтверждающих документов.
- 1.4. При наличии виновных или ответственных за возникновение страхового случая лиц, предоставить Страховщику всю имеющуюся информацию и документы с целью обеспечения прав Страховщика на предъявление требований к таким виновным или ответственным лицам в порядке суброгации.
- 1.5. Страховщик или его представители имеют право участвовать в спасении и сохранении принятого на страхование груза, принимая непосредственное участие в данных мероприятиях либо давая Страхователю рекомендации по осуществлению спасения и сохранения принятого на страхование груза
- 1.6. При требовании страхового возмещения Страхователю (Выгодоприобретателю) необходимо документально подтвердить:
- 1.6.1. Страховой интерес в застрахованном грузе;
- 1.6.2. Наступление страхового случая, предусмотренного договором страхования;
- 1.6.3. Размер убытка;
- 1.6.4. Факт перевозки.
- 1.7. Основными документами, необходимыми Страховщику в случае наступления страхового события являются:
- 1.7.1. **Для доказательства страхового интереса при страховании груза и стоимость груза:** договоры (полисы) страхования, контракты, договоры купли-продажи, накладные, инвойсы, коносаменты, а также иные документы, дающие Страхователю (Выгодоприобретателю) право на распоряжение грузом; при страховании фрахта такими документами являются чартер-партии и коносаменты;
- 1.7.2. **Для доказательства наличия страхового случая:**
- 1.7.2.1. **При морских перевозках:** морской протест, акт регистра, выписка из судового журнала, диспаша (при общей аварии), ведомость о разгрузке судна, судовой манифест, сюрвейерский акт, генеральный акт или акт-извещение и т.п.;
- 1.7.2.2. **При железнодорожных перевозках:** коммерческий акт, выданный железной дорогой, железнодорожная накладная с отметками об убытке, заявление об убытке начальнику станции назначения и т.п.;
- 1.7.2.3. **При авиаперевозках:** коммерческий акт авиакомпании, перевозившей груз, авианакладная с отметками о происшествии и т.п.;
- 1.7.2.4. **При автомобильных перевозках:** протокол ГИБДД (об административном правонарушении и т.п.); Справка о ДТП; акт независимого эксперта о наличии, характере, количестве и размере ущерба в пункте назначения; транспортная накладная (ТН, CMR) с отметками о происшествии; объяснительная записка водителя о произошедшем событии и т.п.;
- 1.7.2.5. **При противоправных действиях третьих лиц (независимо от вида транспорта):** Сведения об обращениях в компетентные органы и документы о наличии уголовного дела/дела об административном правонарушении (в т.ч. постановления о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела; протокол и (или) постановление по делу об административном правонарушении и т.д.) и его результатах (если таковые имеются, в т.ч. постановление о прекращении производства по делу, постановление о приостановлении производства по делу, приговор суда и т.д.) или аналогичных документов, оформление которых предусмотрено законодательством соответствующего государства, на территории которого произошло страховое событие.
- 1.7.3. **Для доказательства размера причиненного ущерба:** акты осмотра груза независимым экспертом, акты экспертизы, оценки и т.п. документы, составленные согласно законам и обычаям того места, где определяется убыток (Если экспертиза осуществлялась независимым экспертом/оценщиком РФ, необходимо подтвердить его полномочия в отношении проведения экспертизы, а именно: представить заверенные копии

лицензий/сертификатов на право осуществления оценочной деятельности в РФ; документы, подтверждающие заявляемые расходы (счета, квитанции, платежные поручения и т.п.); документально обоснованный расчет ущерба или диспаша, а также иные документы, подтверждающие размер причиненного ущерба.

- 1.8. Документы, подтверждающие факт соблюдения досудебного порядка урегулирования претензий по возмещению причиненного материального ущерба. Претензии подлежат заявлению Страхователем (Выгодоприобретателем) в адрес перевозчика (виновного в наступлении убытка лица) в сроки, установленные действующим законодательством соответствующего государства, а также в соответствии с положениями международных нормативно-правовых актов, например:

| | |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Морская перевозка | 1 год (ст.402-412 КТМ РФ) |
| Ж/д перевозка | 6 месяцев (ст. 123 Устава железнодорожного транспорта РФ) |
| Автомобильная перевозка (внутренняя) | 12 месяцев (ст. 39 Устава автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта) |
| Автомобильная перевозка (международная) | в присутствии перевозчика или в момент приемки груза в случае видимых повреждений/явной недостачи груза (ст. 30 КДПГ); 7 рабочих дней со дня поставки груза в случае наличия скрытых повреждений/скрытой недостачи (ст. 30 КДПГ). |
| Авиaperевозка (внутренняя) | 6 месяцев (ст. 126 Воздушного кодекса РФ) |
| Авиaperевозка (международная) | 18 месяцев в случае утраты багажа, груза, почты; 7 дней в случае повреждения (порчи багажа); 14 дней в случае повреждения (порчи) груза (ст. 127 Воздушного кодекса РФ) |

При перевозке грузов в прямом смешанном сообщении претензии предъявляются к организации транспорта того вида, которая обслуживает конечный пункт перевозки грузов, или в ведении которой находится данный пункт.

- 1.9. В случае если поврежденный груз требует ремонта, место и стоимость ремонта подлежат согласованию со Страховщиком.
- 1.10. После ликвидации ущерба, вызванного страховым случаем, и восстановления способности груза к дальнейшей транспортировке, Страхователь обязан по требованию Страховщика предъявить его Страховщику для проведения осмотра, в противном случае Страховщик не несет ответственность за повторное повреждение груза.

2. Порядок оформления случаев утраты или повреждения грузов при перевозках автотранспортом по ТН / CMR

- 2.1. В случае утраты, повреждения груза при осуществлении перевозок автотранспортом Грузополучатель обязан сделать отметку с описанием характера ущерба и количества прибывшего груза в товаросопроводительных документах (транспортных накладных/CMR) в экземпляре Грузополучателя и экземпляре Перевозчика. Такие отметки удостоверяются подписями Перевозчика и Грузополучателя.
- 2.2. В случае если Грузополучатель при международной перевозке не установил состояние груза во время разгрузки в присутствии Перевозчика, ему следует сделать письменное заявление об утрате или повреждении груза Перевозчику после получения груза в следующие сроки:
- 2.2.1. В течение 1 (одного) рабочего дня с момента принятия груза, когда речь идет о заметных снаружи утратах или повреждениях;
- 2.2.2. В течение 7 (семи) дней со дня приема груза, не считая воскресенья и прочих нерабочих дней, когда речь идет о незаметных внешних потерях или повреждениях.
- В случае несоблюдения данного порядка и сроков, считается, что груз был принят получателем в состоянии, описанном в накладной.
- 2.3. При внутренних автомобильных перевозках приемка груза Грузополучателем осуществляется в присутствии водителя Перевозчика непосредственно во время разгрузки в пункте доставки. Отметки о порче, повреждениях груза, различных несоответствиях между фактическими данными и данными, заявленными в сопровождающих груз документах, нарушение, отсутствие и/или несоответствие пломб на кузове, контейнере и др. подобных обстоятельствах делаются непосредственно в товарно-транспортных документах и заверяются подписями Грузополучателя и водителя Перевозчика. В случае отказа от подписи одной из сторон делается соответствующая запись.
- 2.4. Все разногласия оформляются актом, от подписания которого ни одна сторона не вправе отказаться. При этом каждая из сторон имеет право изложить в акте свое мнение. В случае отказа

от подписи лица, участвующего составлении акта, в акте указывается причина отказа. О составлении акта в ТН делается отметка.

- 2.5. В акте рекомендуется указать:
 - 2.5.1. точное наименование и количество утраченного/поврежденного груза;
 - 2.5.2. дату получения груза;
 - 2.5.3. причину утраты/повреждения груза;
 - 2.5.4. ориентировочный размер причиненного ущерба и другие сведения;
 - 2.5.5. ФИО и подписи участвующих в составлении акта лиц.
- 2.6. По факту составления акта должна быть направлена письменная претензия в адрес Перевозчика по месту его нахождения в письменной форме в течение срока исковой давности (1 год) с изложением случившегося и возложением на него ответственности за причиненный ущерб.
- 2.7. Несоблюдение претензионного порядка лишает Страховщика возможности последующего предъявления суброгации к виновной стороне, что, в свою очередь, может повлечь за собой отказ Страховщика от страховой выплаты.
- 2.8. До прибытия независимого эксперта необходимо подготовить товаросопроводительные документы на груз, обеспечить доступ к грузу, не изменять картину происшествия до прибытия эксперта.
- 2.9. Перечень необходимых документов доводится Страховщиком до сведения Страхователя (Выгодоприобретателя) в письменном виде при рассмотрении каждого заявляемого Страхователем события.

3. Порядок оформления случая утраты или повреждения грузовых мест при перевозке морским транспортом

- 3.1. При обнаружении утраты, повреждения груза в процессе разгрузки Страхователь (Выгодоприобретатель) обязан незамедлительно известить об этом экспедитора и перевозчика, в случае же обнаружения скрытых недостатков груза, которые не могли быть выявлены в процессе разгрузки, письменное извещение об ущербе направляется в адрес перевозчика не позднее 3 дней с момента окончания разгрузки судна.
- 3.2. Основными документами, подтверждающими факт несохранной перевозки морским транспортом, являются коммерческий акт, акт-извещение и генеральный акт.
- 3.3. При обнаружении факта утраты или повреждения грузовых мест в порту выгрузки сюрвейер (имеется в каждом порту и к нему капитан обращается сам) составляет акт (Survey report) на недоставку/повреждение груза, в котором указывается наименование судна, дата прибытия судна в порт назначения, номера коносаментов, количество и номера недостающих или поврежденных мест по каждому коносаменту, их маркировка.
Данный акт подписывается капитаном судна, представителем грузополучателя и заверяется печатью капитана судна.
Сюрвейер также может быть назначен Грузополучателем или Страховщиком.
- 3.4. При приемке груза в контейнерах необходимо убедиться в сохранности и целостности как самого контейнера, так и его пломб. Если контейнер поврежден/повреждены, заменены или отсутствуют пломбы, приемку груза следует производить с участием представителя перевозчика.
- 3.5. В этом случае также следует связаться с Независимым экспертом, рекомендованном Страховщиком, или непосредственно со Страховщиком для возможного проведения осмотра независимым экспертом или представителем Страховщика.
- 3.6. При приемке груза для совместного осмотра груза следует приглашать представителя Перевозчика. Факт участия в осмотре удостоверяется его подписью на товаросопроводительных документах.
- 3.7. В случае обнаруженных повреждений и/или недостачи груза запись об этом необходимо внести в коммерческий акт с указанием количества поврежденного/недостающего груза и характере повреждения, а также размере причиненного ущерба.

4. Порядок оформления случаев утраты или повреждения грузовых мест при перевозке их по железной дороге.

- 4.1. Случаи утраты или повреждения застрахованных грузов в процессе перевозки по железной дороге под охраной в соответствии с Уставом железнодорожного транспорта РФ оформляются коммерческими актами, актами общей формы (ст.119 Устава).
- 4.2. По требованию Грузополучателя РЖД обязана выдать коммерческий акт в течение 3 (трех) дней. В случае отказа железнодорожной станции от составления коммерческого акта или оформления коммерческого акта с нарушением установленных требований грузополучатель имеет право подать заявление в письменной форме об отказе или о нарушении в отделение (управление) железной дороги непосредственно или через начальника железнодорожной станции. На отказ отделение (управление) железной дороги обязано дать мотивированный ответ по существу заявления в

течение 1 (одного) дня в отношении скоропортящихся грузов, в течение 3 (трех) дней в отношении других грузов со дня получения заявления.

- 4.3. До прибытия независимого эксперта необходимо подготовить товаросопроводительные документы на груз, обеспечить доступ к грузу, не изменять картину происшествия до прибытия эксперта.

5. Порядок оформления случаев утраты или повреждения грузов при авиаперевозках.

- 5.1. При перевозке воздушным транспортом в случае утраты или повреждения груза перевозчик обязан незамедлительно по требованию грузополучателя/грузоотправителя составить и выдать коммерческий акт. Отсутствие коммерческого акта не лишает грузоотправителя/грузополучателя права на предъявление претензии или иска (ст.124 Воздушного кодекса РФ).
- 5.2. При повреждении/утрате груза необходимо предъявлять претензию грузоперевозчику с учетом п. 1.8 настоящей Инструкции.
- 5.3. До прибытия независимого эксперта необходимо подготовить товаросопроводительные документы на груз, обеспечить доступ к грузу, не изменять картину происшествия до прибытия эксперта.

6. Подписи сторон

Страховщик

_____/И.А. Алпатова/

Подпись/ расшифровка подписи

М.П.

Страхователь

_____/Баженев А.А./

Подпись/ расшифровка подписи

М.П.