

**Организация взаимодействия
структурных подразделений в авиакомпании
при урегулировании убытков
по рискам КАСКО и рисков ГО**

Процесс урегулирования убытков должен быть :

закреплен на уровне стандарта организации (утвержден
Генеральным директором или Советом Директоров)

быть обязательным к исполнению всеми заинтересованными
структурными подразделениями

Стандарт должен включать:

Процедуру по взаимодействию структурных подразделений с «подразделением, ответственным за страхование» при возмещении убытков по договорам страхования авиационных рисков и рисков гражданской ответственности

Процедуру по взаимодействию «подразделения, ответственного за страхование» с Страховщиком при урегулировании убытков по договорам страхования авиационных рисков и рисков гражданской ответственности

Процедура по взаимодействию структурных подразделений с «подразделением, ответственным за страхование» должна описывать порядок работы:

- ✓ по оценке и возмещению убытков, связанных с повреждениями ВС, ЗПЧ, СМ, Агрегатов
- ✓ при обращении третьих лиц в авиакомпанию с требованиями на возмещение убытков, причиненных им в результате эксплуатации ВС и СМ
- ✓ при обращении пассажиров или родственников пострадавших пассажиров в результате причинения вреда жизни и здоровью или имуществу потерпевших лиц при осуществлении воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов, почты
- ✓ при предъявлении авиакомпании претензий в случае причинения вреда имуществу как физическими, так и юридическими лицами

Стандарт должен описывать порядок взаимодействия между Авиакомпанией и Страховщиком на предмет выплаты соответствующего возмещения, размер которого определяется в зависимости от понесенных убытков и условий договора страхования авиационных рисков и рисков гражданской ответственности.

Обязанности структурных подразделений при урегулировании убытков, связанных с повреждениями ВС, ЗПЧ, СМ, Агрегатов (1)



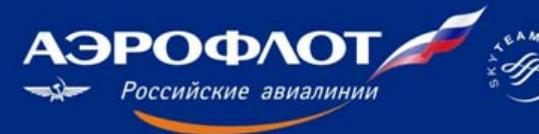
- ✓ Незамедлительно предоставлять информацию в «подразделение, ответственное за страхование» о факте события связанного с повреждением ВС в полете, на стоянке, рулении, при буксировке в базовом /внебазовм аэропорту; о факте гибели ВС или пропаже без вести, о факте события связанного с повреждением ВС, ЗПЧ, Агрегата при техническом обслуживании, на хранении в базовом аэропорту, о фактах повреждения застрахованных СМ, эксплуатируемых в производственной деятельности в базовом/внебазовом аэропорту.
- ✓ Координировать взаимодействие «подразделения, ответственного за страхование» с другими подразделениями авиакомпании с целью перехода к работе в условиях кризисной ситуации в базовом аэропорту.
- ✓ Оказывать методологическую поддержку «подразделению, ответственному за страхование» в случае получения претензий от потерпевшей стороны, в результате события, связанного с полной гибелью или пропажей безвести ВС.
- ✓ Оказывать содействие «подразделению, ответственному за страхование», в урегулировании претензий связанных с повреждением ВС, ЗПЧ, Агрегатов, причиненных виновной стороной.

Обязанности структурных подразделений при урегулировании убытков, связанных с повреждениями ВС, ЗПЧ, СМ, Агрегатов (2)



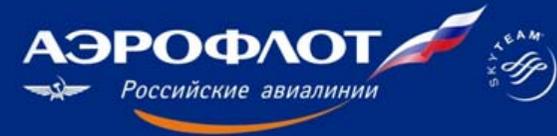
- ✓ Обеспечивать информацией о событии, с последующим обязательным документированием результатов осмотра и фотографированием обнаруженных повреждений.
- ✓ Обеспечивать информацией «подразделение, ответственное за страхование» о всех этапах ремонта (отправки в ремонт) поврежденного ВС, двигателя, отдельного Агрегата.
- ✓ Обеспечивать «подразделение, ответственное за страхование» информацией о привлечении подрядных организаций для восстановления ВС, Агрегатов, о поставке ЗПЧ или изготовлении специальных средств, необходимых для восстановления ВС, Агрегатов.
- ✓ Обеспечивать разрешение на фото-/видеосъемку объекта, места события и места повреждения для полномочных представителей Страховщиков (при необходимости представитель авиакомпании лично фиксирует последствия происшествия фото-/видео аппаратурой, с указанием даты и времени съемки).

Обязанности структурных подразделений при урегулировании убытков, связанных с ГО авиаперевозчика (1)



- ✓ Информировать «подразделение, ответственное за страхование» о факте повреждения багажа, груза в процессе обработки в базовом аэропорту.
- ✓ Обеспечивать все необходимые меры, связанные с обеспечением наземного обслуживания ВС и обслуживанием пассажиров, с обеспечением целостности и сохранности перевозимого багажа при задержке рейса.
- ✓ Обеспечивать все необходимые меры, связанные с обеспечением наземного обслуживания ВС и обслуживанием пассажира снятого с рейса, с обеспечением целостности и сохранности перевозимого багажа, личных вещей, находящихся при пассажире в результате ухудшения здоровья, смерти на борту.
- ✓ Информировать «подразделение, ответственное за страхование», о факте повреждения имущества третьих лиц с участием СМ, эксплуатируемых авиакомпанией в базовом аэропорту на закрытой территории, а также вне ее.
- ✓ Оказывать методологическую поддержку «подразделению, ответственному за страхование» при урегулировании претензий, связанных с обязанностью возмещения вреда здоровью и жизни пассажиров, третьих лиц, грузовладельцу, имуществу 3-х лиц, в результате осуществления воздушной перевозки, эксплуатации ВС, СМ.

Обязанности структурных подразделений при урегулировании убытков, связанных с ГО авиаперевозчика (2)

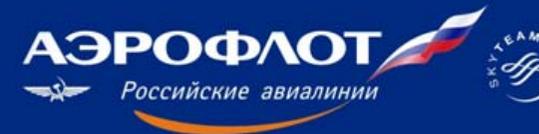


- ✓ Организовывать проход/доступ представителям Страховщика к месту события и предоставление необходимых документов, связанных с гибелью, пропажей безвести ВС в базовом/внебазовом аэропорту.
- ✓ Обеспечивать возможность фиксации фактов события (описание, фотосъемку) Страховщиком.
- ✓ Обеспечивать допуск полномочных представителей Страховщика к месту события и к соответствующей документации.
- ✓ В обязательном порядке принимать участие в расследовании события и сборе всех необходимых документов, фиксирующих обстоятельства события

Обязанности Страхователя в части взаимодействия со Страховщиком:

- ✓ По первичной информации, полученной от структурных подразделений авиакомпании, «подразделение, ответственное за страхование» принимает решение о необходимости уведомления, заявления о произошедшем событии Страховщикам и организации выезда на место события специализированной оперативной группы, включая представителей Страховщика для расследования происшествия.
- ✓ **Ведет учет всех страховых событий и связанных с ними убытков**
- ✓ Осуществляет координацию действий служб и структурных подразделений авиакомпании с представителями Страховщиков при наступлении страховых случаев и в процессе урегулирования претензии.
- ✓ Организует рабочие встречи и совещания представителей Страховщиков с соответствующими структурными подразделениями авиакомпании.
- ✓ Организует визит Страховщиков на ремонтные предприятия в целях обеспечения сюрвейерской оценки поврежденного имущества в результате страхового случая.

Взаимодействие со Страховщиком (2)



- ✓ Организует визит Страховщиков на объекты авиакомпании и при необходимости на объекты авиакомпании для проведения риск-аудита.
- ✓ Доводит до сведения структурных подразделений авиакомпании реквизиты Страховщика, условий страхования и информацию об изменениях и дополнениях, вносимых в действующий порядок оповещения, сбора информации и подготовки документации при наступлении страховых случаев.
- ✓ **Формирует требуемый пакет документов для предоставления его Страховщику.**
- ✓ **Осуществляет работу по урегулированию убытков со Страховщиками по получению страхового возмещения.**
- ✓ Для обеспечения права суброгации для Страховщика (при наличии виновного лица), запрашивает у структурных подразделений заверенные копии документов, подтверждающие причинно-следственную связь возникновения авиационного события и действий виновного в произошедшем лица и понесенных расходов.
- ✓ Оказывает содействие юристам Страховщика в процессе урегулирования претензий по защите интересов авиакомпании.

Спасибо за внимание !

Олег Колодин Okolodin@aeroflot.ru