

## КОРПОРАТИВНЫЙ СТАНДАРТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 1. Термины и определения

<b>Агент-аджастер</b>	Физическое лицо, имеющее высшее образование и опыт профессиональной деятельности по отраслевой специфике деятельности не менее 2-х лет, уполномоченное независимым аджастером на выполнение конкретного задания Заказчика и непосредственно осуществляющее урегулирование заявленных претензий и/или убытков.
<b>Агент-сюрвейер</b>	Физическое лицо, имеющее высшее образование и опыт профессиональной деятельности по отраслевой специфике деятельности не менее 2-х лет, уполномоченное независимым сюрвейером на выполнение конкретного задания Заказчика и непосредственно осуществляющее установление количества и состояния груза.
<b>Аджастерский отчет</b>	Документ, оформленный в письменном виде по результатам выполнения задания Заказчика и содержащий информацию о результатах проведенного расследования причин, характера, размеров убытков/ущерба, в том числе при наступлении страхового случая, в целях урегулирования заявленных претензий и/или убытков.
<b>Адажастерские услуги</b>	Деятельность независимого аджастера по заданию Заказчика, связанная с установлением причин, характера, размеров убытков, ущерба, в том числе при наступлении страхового случая, в целях урегулирования заявленных претензий и/или убытков.
<b>Заказчик</b>	Физическое или юридическое лицо, заключившее с Обществом договор на сюрвейерские и/или аджастерские услуги.
<b>Независимый аджастер</b>	ООО "НАСА" (далее по тексту - "Общество"), независимое от сторон правоотношения по возникшему (вероятному) убытку и/или страховому случаю и осуществляющее профессиональную деятельность, связанную с установлением причин, характера, размеров убытков, ущерба, в том числе при наступлении страхового случая, в целях урегулирования заявленных претензий и/или убытков.
<b>Независимый сюрвейер</b>	ООО "НАСА" (далее по тексту - "Общество"), независимое от сторон правоотношения по возникшему (вероятному) убытку и/или страховому случаю и осуществляющее профессиональную деятельность, связанную с установлением количества и состояния грузов, способов их упаковки, а также с определением факта, размера и степени повреждения чего бы то ни было, либо отсутствия повреждений, в том числе при наступлении страхового случая.
<b>Сюрвейерские услуги</b>	Деятельность независимого сюрвейера по заданию Заказчика, связанная с установлением количества и состояния грузов, способов их упаковки, а также с определением факта, размера и степени повреждения чего бы то ни было, либо отсутствия повреждений и предоставлением Заказчику сюрвейерских отчетов
<b>Сюрвейерский отчет</b>	Документ, оформленный в письменном виде по результатам выполнения задания Заказчика и содержащий информацию о результатах проведенного освидетельствования количества и состояния груза

## 2. Общие положения

2.1. Целью настоящего стандарта является установление общих принципов деятельности Общества, как независимого сюрвейера и независимого аджастера, единых требований к уровню обслуживания при оказании услуг независимого сюрвея и аджастинга;

2.2. Настоящий стандарт дополняет правила, установленные действующим законодательством, общепринятые нормы нравственности и обычаи делового оборота и не должен трактоваться, как предписывающий или допускающий совершение действий, противоречащих требованиям законодательства, обычаям делового оборота и нормам нравственности;

2.2. Действие настоящего стандарта распространяется на всех работников Общества и привлеченных им агентов. Все вновь принятые работники и привлечённые агенты знакомятся с положениями стандарта и обеспечивают его исполнение и соблюдение в части, соответствующей их функциональными обязанностям;

2.4. Профессиональная независимость сюрвейера-агента и/или аджастера-агента, а также убежденность Заказчика в его порядочности, объективности и добросовестности являются необходимыми условиями сотрудничества с Заказчиком;

## 3. Принципы профессиональной деятельности

3.1. Деятельность Общества, его работников и привлечённых им агентов основывается на следующих принципах:

### 3.1.1. Законность и нравственность

Работники и привлеченные агенты осуществляют свою профессиональную деятельность в соответствии с нормами действующего законодательства и требованиями настоящего стандарта. Никакие пожелания, просьбы или требования Заказчика, направленные к несоблюдению закона или нарушению установленных норм и правил, не могут быть исполнены.

### 3.1.2. Профессионализм

Общество осуществляет свою деятельность исключительно на профессиональной основе, привлекая к работе специалистов высокой квалификации. Работники и агенты Общества должны стремиться к повышению уровня своей квалификации и профессионализма, совершенствовать свои навыки и знания самостоятельно. Общество принимает меры для поддержания и повышения уровня квалификации и профессионализма своих работников и агентов, в том числе путем организации проведения профессионального обучения и/или переподготовки. Общество должно воздерживаться от оказания услуг, выходящих за пределы его профессиональной компетенции.

### 3.1.3. Независимость

Общество осуществляет свою профессиональную деятельность независимо и беспристрастно. Работники и привлеченные агенты в своей деятельности не допускают предвзятости в выводах, какой-либо зависимости от третьих лиц, которые могут нанести ущерб правам и законным интересам Обществу и/или его Заказчикам.

### 3.1.4. Добросовестность

Общество, его работники и привлеченные агенты действуют добросовестно, с наличием той степени осмотрительности и заботливости, которая требуется от них с учетом фактических обстоятельств, требований действующего законодательства, общепринятых норм нравственности и обычаев делового оборота.

Общество вправе принимать задания Заказчика и в том случае, когда имеются сомнения юридического характера, не исключающие возможности разумно и добросовестно поддерживать, и отстаивать законные права и интересы Заказчика.

### 3.1.5. Конфиденциальность

Общество, его работники и привлеченные агенты не используют информацию, полученную от Заказчика, в целях прямо или косвенно наносящих ущерб Заказчику, а также для получения каких-либо преимуществ и выгод в течение периода времени взаимодействия с Заказчиком, а также по истечению этого периода времени. К конфиденциальной информации не относится информация, которая отнесена действующим законодательством к категории открытой и/или раскрытие которой является обязанностью Общества.

## 4. Профессиональные ограничения

4.1. Общество, его работники и привлеченные агенты не имеют права:

4.1.1. Действовать вопреки законным интересам Заказчика, оказывать услуги по его заданию, руководствуясь соображениями собственной выгоды, безнравственными интересами или находясь под воздействием давления извне;

4.1.2. Допускать распространение информации и высказываний, умаляющих честь и достоинство, личные и профессиональные качества коллег, партнеров и конкурентов. Если Обществу поручено выразить свое мнение относительно выводов, содержащихся в отчетности другого профессионального участника рынка сюрвейерских и аджастерских услуг, то Общество, его работники и привлеченные агенты должны воздержаться от критики его профессионального уровня и/или квалификации его работников и привлеченных агентов;

4.1.3. Навязывать свои услуги и/или привлекать их в качестве Заказчиков путем обещания благополучного разрешения ситуации, критикой правильности действий и консультаций иных профессиональных участников рынка сюрвейерских и аджастерских услуг, а также другими недостойными способами;

4.2. Общество, его работники и привлеченные агенты не имеют права давать Заказчику никаких гипотетических текущих или последующих гарантий относительно условий и результатов выполнения заданий Заказчика;

4.3. Общество не вправе выполнять задание от имени более чем одного Заказчика по одному и тому же объекту осмотра и/или убытка и выступать одновременно в другой роли (агента, экспедитора, перевозчика, страховщика и т.д.), а может лишь способствовать достижению согласия между сторонами.

4.4. Если в результате конкретных обстоятельств возникнет необходимость оказания услуг по одному объекту осмотра и/или убытку лицам с различными интересами, а равно при потенциальной возможности конфликта интересов, Исполнитель обязан получить согласие всех сторон отношения на исполнение Задания от лиц с различными интересами, либо отказаться от выполнения задания в пользу одной из сторон.

## 5. Отчетность. Сюрвейерский и аджастерский отчет

5.1. Отчеты Общества должны содержать информацию только о тех фактах, которые были установлены его работниками или привлеченными агентами. Все сведения или материалы, полученные от третьих лиц, должны быть обозначены, как полученные от третьих лиц, и могут использоваться в информационных целях;

5.2. Результаты расследований и осмотров (инспекций), осуществленных Обществом действительны только применительно ко времени и месту проведения расследования и/или осмотра (инспекции);

5.3. Типовой сюрвейерский отчет должен содержать следующую информацию:

5.3.1. Фирменное наименование Общества и его товарный знак;

5.3.2. Номер отчета, дату, время и место осмотра, а также дату составления отчёта об осмотре;

5.3.3. Наименование Заказчика, краткое описание содержания задания Заказчика результатом выполнения которого является составление отчета;

5.3.4. Информацию об объекте осмотра, в том числе информацию о выявленных повреждениях чего бы то ни было, либо отсутствия повреждений или иных недостатков;

5.3.5. Информацию о стоимости объекта осмотра на основе представленных документов, полные реквизиты документов на основе которых установлена стоимость объекта осмотра (при условии их предоставления);

5.4. Типовой сурвейерский отчет может содержать эскизы, фотоматериалы, протоколы, а также иные документы и сведения;

5.5. Типовой аджастерский отчет должен содержать следующую информацию:

5.5.1. Фирменное наименование Общества и его товарный знак;

5.5.2. Номер отчета, дату, время и место осмотра, а также дату составления отчёта;

5.5.3. Информацию о событии, повлекшем за собой возникновение убытка и/или имеющем признаки страхового случая, его обстоятельствах, причинах и последствиях;

5.5.4. Информацию о погибшем и/или поврежденном имуществе, перечень потерпевших третьих лиц, которым в результате события, имеющего признаки страхового случая, причинен вред жизни, здоровью или имуществу;

5.5.5. Рекомендации Заказчику по предотвращению дальнейшего повреждения имущества в целях уменьшения размера убытков, а также иных возможных расходов;

5.5.6. Расчет размера убытков, а также иных возможных расходов, в том числе рекомендуемых для целей получения компенсации причиненного ущерба;

5.5.7. Рекомендации Заказчику в отношении его минимальных необходимых действий, направленных на получение компенсации причиненного ущерба;

5.5.8. Иную информацию, являющуюся по мнению Общества существенной для урегулирования убытка с учётом особенностей произошедшего события и фактически установленных обстоятельств по нему;

5.6. Типовой аджастерский отчет может содержать эскизы, фотоматериалы, протоколы, а также иные документы и сведения.

5.7. Передача Заказчиком отчетов третьим лицам не создает обязательств какого-либо рода между Обществом и третьими лицами:

## **6. Порядок определения размера вознаграждения. Учет финансовых операций.**

6.1. Общество имеет право на получение вознаграждения за оказанные услуги, а также на возмещение фактически понесенных им издержек и расходов в интересах Заказчика;

6.2. Размер вознаграждения определяется соглашением сторон, совершенным в письменной форме, может учитывать объем и сложность работы, продолжительность времени, необходимого для ее выполнения, опыт и квалификацию привлеченных сурвейеров-агентов и/или аджастеров-агентов, сроки выполнения, степень срочности выполнения работ по заданию, а также и иные обстоятельства.

Соглашение может содержать условие о внесении Заказчиком в кассу либо о перечислении на расчетный счет Общества денежных сумм в качестве авансовых платежей;

6.3. Общество вправе включать в соглашение с Заказчиком условия, в соответствии с которыми выплата вознаграждения ставится в зависимость от положительного для Заказчика результата урегулирования возникшего убытка имущественного характера, в том числе при урегулировании претензий и убытков в судебном порядке;

6.4. В случае, если в процессе оказания услуг Общество принимает поручение Заказчика по распоряжению принадлежащими Заказчику денежными средствами, в том числе для целей урегулирования обязательств по имеющимся претензиям и/или убыткам, Общество обязуется соблюдать следующие правила:

6.4.1. Денежные средства Заказчика должны находиться на расчетном счете в банке, позволяющим осуществлять контроль со стороны органов власти за проводимыми операциями, за исключением случаев наличия прямого или опосредованного распоряжения Заказчика относительно использования денежных средств иным образом;

6.4.2. В сопровождающих каждую операцию с денежными средствами Заказчика документах должно содержаться указание на совершение данной операции Обществом по поручению Заказчика;

6.4.3. Выплаты третьему лицу из средств Заказчика, осуществляемые от его имени и/или в его интересах, могут производиться только при наличии соответствующего непосредственного или опосредованного поручения Заказчика, выраженного в письменной форме;

6.4.4. Общество обязано вести учет финансовых документов относительно выполнения поручений по проведению операций с денежными средствами Заказчика, которые предоставляются Заказчику по его требованию.

## **7. Меры дисциплинарного воздействия**

7.1. Нарушение требований действующего законодательства и настоящего стандарта, совершенное умышленно или по грубой неосторожности, влечет применение мер дисциплинарной ответственности, в порядке, предусмотренном законодательством и внутренними организационно-распорядительными документами Общества.