

Часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг в Центральный банк Российской Федерации (часть 6)

□ Что делать, если при заключении договора ОСАГО страховая организация навязывает дополнительные виды страхования (жизни, несчастный случай, имущества)?

Страховые организации при заключении договора ОСАГО не вправе отказать Вам в его заключении, в том числе по причине Вашего отказа в приобретении дополнительной услуги (страхование жизни, здоровья, имущества и т.д.).

В случае отказа либо навязывания страховой компанией дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО такие факты рекомендуем фиксировать, в том числе путем видеозаписи либо свидетельскими показаниями, и направлять указанные документы в приложении к жалобе на действия страховой компании в Банк России для принятия соответствующих мер.

Кроме того, в течение 5 рабочих дней (страховая компания может установить более длительный срок) после заключения договора добровольного страхования Вы можете от него отказаться, воспользовавшись «периодом охлаждения». Для этого необходимо обратиться с заявлением в страховую компанию, которая в течение 10 рабочих дней после получения заявления обязана вернуть причитающуюся Вам страховую премию.

□ Кто может заключить договор ОСАГО в виде электронного документа?

Автовладельцы, (физические и юридические лица), могут заключить договор ОСАГО в виде электронного документа.

□ С какого числа можно оформить электронный полис ОСАГО?

С 01.01.2017 все страховые организации, предоставляющие услугу по заключению договоров ОСАГО, обязаны заключать договоры ОСАГО в виде электронного документа на всей территории Российской Федерации.

□ Как оформить электронный договор ОСАГО?

Договор ОСАГО в виде электронного документа можно заключить на официальном сайте страховой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Для заключения договора ОСАГО в виде электронного документа страхователь должен сформировать доступ к личному кабинету (ЛОГИН, пароль) и направить страховщику заявление о заключении договора ОСАГО в электронной форме на сайте страховщика, содержащее сведения, предусмотренные Законом об ОСАГО.

Начиная с 1 января 2017 года заключение электронного договора ОСАГО стало возможно и в тех случаях когда сведений о страхователе нет в автоматизированной информационной системе ОСАГО. Для этого страхователь должен одновременно с подачей заявления о заключении договора ОСАГО направить страховщику электронные копии документов, предоставляемых при заключении договора ОСАГО на бумажном носителе, в следующих графических форматах: pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif.

В каких случаях страховщик вправе приостановить заключение договоров ОСАГО в виде электронных документов?

Страховая организация вправе приостановить заключение договоров ОСАГО в виде электронных документов в следующих случаях:

— - при проведении плановых технических работ на официальном сайте страховой организации. Плановые технические работы могут проводиться в период с 22.00 до 08.00 по московскому времени не чаще одного раза в календарный месяц;

— - при превышении лимита заключенных страховщиком договоров ОСАГО.

Во всех указанных случаях на официальном сайте страховой организации размещаются соответствующие уведомления. Кроме того, работа официального сайта страховой организации в сети «Интернет» может прерываться. При этом суммарная длительность таких перерывов должна составлять не более 30 минут в сутки.

Кто из водителей может воспользоваться Европротоколом?

Любой водитель при соблюдении одновременно следующих условий:

- в ДТП участвуют два транспортных средства и вред причинен только транспортным средствам;

- гражданская ответственность водителей застрахована по ОСАГО;

- отсутствуют разногласия между участниками ДТП о характере и перечне повреждений.

Какой размер выплаты по Европротоколу?

В случае оформления документов о ДТП по Европротоколу размер страховой выплаты, причитающейся потерпевшему, не может превышать 50 тысяч рублей.

С 01.10.2014 в Москве, Санкт-Петербурге, Московской и Ленинградской областях страховая выплата по Европротоколу может достигать 400 тысяч рублей.

Для этого при оформлении документов о ДТП по Европротоколу в Москве, Санкт-Петербурге, Московской и Ленинградской областях страховщику необходимо предоставить данные об обстоятельствах причинения вреда транспортному средству в результате ДТП, а именно: фото- или видеосъемку (некорректируемую), полученную при с помощью средств навигации, функционирующих с использованием системы ГЛОНАСС, или ГЛОНАСС совместно с иными глобальными спутниковыми навигационными системами.

При несоблюдении указанных условий в Москве, Санкт-Петербурге, Московской и Ленинградской областях страховая выплата по Европротоколу не будет превышать 50 тысяч рублей.

□ Какие документы необходимо представить страховщику для получения страховой выплаты по Европротоколу?

Потерпевший в течение 5 рабочих дней со дня ДТП представляет своему страховщику следующие документы и сведения:

- заявление о страховой выплате (о прямом возмещении убытков);
- заверенную в установленном порядке копию документа, удостоверяющего личность потерпевшего (выгодоприобретателя);
- электронный носитель с информацией, содержащей фото- или видеосъемку транспортных средств и их повреждений на месте ДТП;
- заявление о том, что информация на электронном носителе является некорректируемой;
- документы, содержащие банковские реквизиты для получения страхового возмещения, в случае, если выплата будет производиться в безналичном порядке;
- извещение о ДТП;
- документы, подтверждающие полномочия лица, являющегося представителем выгодоприобретателя;
- согласие органов опеки и попечительства, в случае, если выплата будет производиться представителю потерпевшего (выгодоприобретателя), не достигшего 18 лет.

□ Как осуществляется фиксация характера и перечня видимых повреждений транспортных средств?

Характер и перечень видимых повреждений транспортных средств фиксируются в извещении о ДТП, бланк которого заполняется водителями, причастными к ДТП. При этом на обоих листах с лицевой стороны извещения проставляются подписи обоих водителей. Обратная сторона извещения оформляется каждым водителем самостоятельно.

□ Как предоставляются материалы фото- или видеосъемки транспортных средств и их повреждений на месте ДТП?

Материалы фото- или видеосъемки транспортных средств и их повреждений на месте ДТП предоставляются на электронном носителе с информацией, о ее дате и времени, а также координатах местоположения технического средства контроля. – Данные материалы предоставляются по согласованию со страховщиком.

□ Что должно содержаться в материалах фото- и видеосъемки транспортных средств и их повреждений на месте ДТП?

Фото- или видеосъемка должна быть выполнена в течение не более 60 минут после ДТП и включать изображения:

государственных регистрационных знаков транспортных средств участников ДТП или, в случае их отсутствия, идентификационных номеров (VIN).

мест повреждения транспортного средства;

взаимного расположения транспортных средств-участников ДТП с привязкой к объектам транспортной инфраструктуры или иным непереключаемым объектам;

государственного регистрационного знака транспортного средства свидетеля ДТП (при наличии).

Кроме того, техническое средство контроля, обеспечивающее фото- или видеосъемку транспортных средств и их повреждений на месте ДТП, должно регистрировать данные об обстоятельствах причинения вреда транспортному средству в результате ДТП, а именно:

дату и время фото- и видеосъемки;

координаты местоположения технического средства контроля.

Страховая организация длительно не выплачивает страховую сумму по обязательному государственному страхованию военнослужащих (лиц, призванных на военные сборы, полицейских, спасателей (МЧС), сотрудников Госнаркоконтроля, сотрудников уголовно-исполнительной системы)?

Страховая организация обязана в течение 15 дней с даты получения заявления о страховой выплате и всех предусмотренных законодательством документов произвести страховую выплату или направить мотивированный отказ в страховой выплате.

При отсутствии ответа от страховой организации в течение длительного времени рекомендуем обратиться с письменным обращением в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров либо в ее территориальные подразделения в зависимости от Вашего места жительства.

Кто направляет документы для страховой выплаты по обязательному государственному страхованию военнослужащих (лиц, призванных на военные сборы, полицейских, спасателей (МЧС), сотрудников Госнаркоконтроля сотрудников уголовно-исполнительной системы)?

Для военнослужащих документы в страховую организацию для выплаты направляют отделы военных комиссариатов. Для полицейских, спасателей (МЧС), сотрудников Госнаркоконтроля сотрудников уголовно-исполнительной системы - отделы кадров воинских частей. Список необходимых документов есть в военных комиссариатах и отделах кадров.

Что делать в случае, если я не согласен с размером страховой суммы выплаченной по обязательному государственному страхованию военнослужащих (лиц, призванных на военные сборы, полицейских, спасателей (МЧС), сотрудников Госнаркоконтроля, сотрудников уголовно-исполнительной системы)?

Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значения для рассмотрения поставленных Вами вопросов.

Вместе с тем данный вопрос решается в судебном порядке.

Куда обратиться военнослужащим для получения страховой суммы, предусмотренной законодательством об обязательном страховании военнослужащих?

Военнослужащим и лицам, призванным на военные сборы необходимо обращаться в Департамент социальных гарантий Министерства обороны.

Куда обратиться лицам, призванным на военные сборы, полицейским, спасателям (МЧС), сотрудникам Госнаркоконтроля, сотрудникам уголовно-исполнительной системы для получения страховой суммы, предусмотренной законодательством об обязательном страховании военнослужащих?

Полицейским, спасателям (МЧС), сотрудникам Госнаркоконтроля, сотрудникам уголовно-исполнительной системы следует обратиться в отдел кадров своей службы (Госнаркоконтроль, МЧС, МВД, Федеральная служба исполнения наказания) которая занимается заключением соответствующих контрактов в отношении указанной группы лиц.

В каких случаях можно расторгнуть договор ОСАГО досрочно?

Вы имеете право расторгнуть договор ОСАГО досрочно в случае смены владельца автомобиля, а также в случае отзыва лицензии страховой компании.

Что необходимо предпринять для расторжения договора ОСАГО?

Для расторжения договора ОСАГО необходимо подать письменное заявление в произвольной форме о досрочном расторжении в Вашу страховую компанию, указав номер полиса, Ф.И.О., номер автомобиля. Также необходимо указать причину расторжения договора с подтверждающими документами (договор купли продажи). Подать заявление Вы можете лично в Вашу страховую компанию, либо направить почтой по официальному адресу страховой компании.

Возвращается ли страховая премия при досрочном расторжении договора ОСАГО?

Страховая компания возвращает часть страховой премии за неистекший срок действия договора ОСАГО в случаях, если действие договора прекращается в связи с отзывом лицензии у страховой компании или замены собственника автомобиля.

При досрочном расторжении договора ОСАГО по Вашей инициативе страховая компания обязана в течение 14 календарных дней с момента получения заявления о досрочном расторжении договора вернуть Вам часть страховой премии за неистекший срок действия договора страхования.

Возможно ли расторжение договора ОСАГО без моего (страхователя) согласия?

Страховая компания вправе досрочно прекратить действие договора ОСАГО в случаях выявления ложных или неполных сведений, представленных Вами при заключении договора обязательного страхования, имеющих существенное значение для определения степени страхового риска, при этом часть страховой премии за неистекший срок действия договора страхования не возвращается.

Также договор страхования прекращается независимо от инициативы сторон в случаях ликвидации страховщика, гибели (утраты) транспортного средства, смерти страхователя или собственника по договору ОСАГО. В указанных случаях страхователь также вправе претендовать на возврат части страховой премии (п. п. 1.13, 1.16 Правил).

□Какую часть страховой премии страховая компания возвращает в случае досрочного расторжения договора ОСАГО?

В случае расторжения договора ОСАГО Страховая компания возвращает неиспользованную часть страховой премии за вычетом расходов страховой компании на осуществление обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств(20%) и резервов компенсационных выплат (3%), что составляет 23% от страховой премии.

□В городе (селе, деревне и т.д.) отсутствует филиал урегулирования убытков Страховщика?

В случае, если в городе (селе, деревне и т.д.) отсутствует филиал урегулирования убытков Страховщика Вы можете направить заявление, содержащее требование о страховой выплате или прямом возмещении убытков со всеми документами, предусмотренными Правилами ОСАГО (утверждены положением Центрального Банка Российской Федерации от 19.09.2014 №431-П). Заявление направляется страховщику по его месту нахождения или по месту нахождения представителя страховщика, уполномоченного страховщиком на рассмотрение указанных требований потерпевшего и осуществление страховых выплат или прямого возмещения убытков.

Место нахождения и почтовый адрес страховщика, а также всех представителей страховщика, средства связи с ними и сведения о времени их работы должны быть указаны в перечне представителей страховщика, являющемся приложением к страховому полису.

В случае удаленности нахождения представителя страховщика Вы вправе для подачи заявления о страховом случае с приложением документов, предусмотренных Правилами ОСАГО, воспользоваться услугами почтовой отправки (заказным письмом с уведомлением о вручении).

□Какие документы предоставляются с заявлением о страховой выплате (прямом урегулировании убытка) в случае причинения вреда по ОСАГО?

На момент подачи заявления о страховой выплате Вы прилагаете к заявлению:

— заверенную в установленном порядке копию документа, удостоверяющего личность потерпевшего (выгодоприобретателя);

— документы, подтверждающие полномочия лица, являющегося представителем выгодоприобретателя;

— документы, содержащие банковские реквизиты для получения страхового возмещения, в случае, если выплата страхового возмещения будет производиться в безналичном порядке;

- согласие органов опеки и попечительства, в случае, если выплата страхового возмещения будет производиться представителю лица (потерпевшего (выгодоприобретателя), не достигшего возраста 18 лет;
- справку о ДТП, если оформление документов о ДТП осуществлялось при участии уполномоченных сотрудников полиции;
- извещение о ДТП;
- копии протокола об административном правонарушении, постановления по делу об административном правонарушении или определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, если оформление документов о ДТП осуществлялось при участии уполномоченных сотрудников полиции, а составление таких документов предусмотрено законодательством Российской Федерации.

□ Какие документы предоставляются с заявлением о страховой выплате в случае причинения вреда здоровью?

Для получения страховой выплаты в связи с причинением вреда здоровью потерпевший к заявлению о страховой выплате прилагаются дополнительно предоставляются:

- документы, выданные и оформленные в соответствии с порядком, установленным законодательством Российской Федерации, медицинской организацией, в которую был доставлен или обратился самостоятельно потерпевший, независимо от ее организационно-правовой формы с указанием характера полученных потерпевшим травм и увечий, диагноза и периода нетрудоспособности;
- выданное в установленном законодательством Российской Федерации порядке заключение судебно-медицинской экспертизы о степени утраты профессиональной трудоспособности, а при отсутствии профессиональной трудоспособности - о степени утраты общей трудоспособности (в случае наличия такого заключения);
- справка станции скорой медицинской помощи об оказанной медицинской помощи на месте ДТП.

Если вследствие вреда, причиненного здоровью потерпевшего в результате ДТП, по результатам медико-социальной экспертизы потерпевшему установлена группа инвалидности (или категория «ребенок-инвалид»), для получения страховой выплаты также представляются документы:

- выданное в установленном законодательством Российской Федерации порядке заключение судебно-медицинской экспертизы о степени утраты профессиональной трудоспособности, а при отсутствии профессиональной трудоспособности - о степени утраты общей трудоспособности;
- справка или иной документ о среднем месячном заработке (доходе), стипендии, пенсии, пособиях, которые потерпевший имел на день причинения вреда его здоровью;
- иные документы, подтверждающие доходы потерпевшего, которые учитываются при определении размера утраченного заработка (дохода).

Страховая выплата в части возмещения утраченного потерпевшим заработка (дохода) осуществляется одновременно или по согласованию между страховщиком и потерпевшим равными ежемесячными платежами.

Потерпевший при предъявлении требования о возмещении дополнительно понесенных им расходов, вызванных повреждением здоровья в результате наступления страхового случая, а также расходов на лечение и приобретение лекарств, представляет:

- выписку из истории болезни, выданную медицинской организацией;
- документы, подтверждающие оплату услуг медицинской организации;
- документы, подтверждающие оплату приобретенных лекарств.

Потерпевший при предъявлении требования о возмещении дополнительно понесенных им расходов, вызванных повреждением здоровья в результате наступления страхового случая (кроме расходов на лечение и приобретение лекарств), представляет выданное в установленном законодательством Российской Федерации порядке медицинское заключение, заключение медико-социальной или судебно-медицинской экспертизы о необходимости дополнительного питания, протезирования, постороннего ухода, санаторно-курортного лечения, специальных транспортных средств и иных услуг.

□Что делать, если при заключении договора ОСАГО страховая организация навязывает дополнительные виды страхования (жизни, несчастный случай, имущества)?

Страховые организации при заключении договора ОСАГО не вправе отказать Вам в его заключении, в том числе по причине Вашего отказа в приобретении дополнительной услуги (страхование жизни, здоровья, имущества и т.д.).

В случае отказа либо навязывания страховой организацией дополнительных услуг при заключении договора ОСАГО такие факты рекомендуем фиксировать, в том числе путем видеозаписи либо свидетельскими показаниями, и направлять указанные документы в Банк России для принятия соответствующих мер.

Для заключения договора ОСАГО Вы можете обратиться в любую страховую организацию, имеющую лицензию на данный вид страхования с письменным заявлением и документами предусмотренными Правилами ОСАГО и Законом об ОСАГО.

Кроме того Вы можете направить заявление в адрес страховой организации по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, приложив заверенные копии документов, предусмотренных Правилами ОСАГО и Законом об ОСАГО.

□Сколько времени рассматривается заявление о заключении договора ОСАГО направленное почтой?

После получения от Вас заявления с приложенными документами страховая организация должна в течение 30 дней (Согласно части 1 статьи 445 ГК РФ) направить Вам ответ о заключении договора ОСАГО, либо отказ в заключении.

