

## **Часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг в Центральный банк Российской Федерации** (часть 7)

□ Что делать, если страховая организация уклоняется либо отказывается от заключения договора ОСАГО?

В случае если, страховая организация отказывает, либо уклоняется от заключения договора ОСАГО, Вы вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор и требованием возместить Вам причиненные этим убытки (часть 4 статьи 445 ГК РФ).

Кроме того, при наличии доказательств отказа в заключении договора ОСАГО (письменным отказ страховой организации, почтовое уведомление о получении страховщиком заявления) 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.

□ Что делать, если страховая организация отказывает в заключении договора ОСАГО по причине отсутствия бланков полисов ОСАГО?

При отказе страховой организации в заключении договора ОСАГО по причине отсутствия бланков полисов ОСАГО, Вы вправе сообщить о таких фактах в РСА.

Адрес РСА: 115193, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3.

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.

□ Какие документы необходимы для заключения договора ОСАГО?

Для заключения договора обязательного страхования Вы должны представить страховщику следующие документы (пункт 3 статьи 15 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»):

1. заявление о заключении договора обязательного страхования;
2. паспорт или иной удостоверяющий личность документ (если страхователем является физическое лицо);
3. свидетельство о государственной регистрации юридического лица (если страхователем является юридическое лицо);
4. документ о регистрации транспортного средства, выданный органом, осуществляющим регистрацию транспортного средства (паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации транспортного средства);

средства, технический паспорт или технический талон либо аналогичные документы);

5. водительское удостоверение или копию водительского удостоверения лица, допущенного к управлению транспортным средством;

6. диагностическую карту, содержащую сведения о соответствии транспортного средства обязательным требованиям безопасности транспортных средств.

□ Что делать если страховая организация неверно применила КБМ при заключении договора ОСАГО.

При заключении договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО) в целях расчета страховой премии и проверки данных о наличии или отсутствии страховых выплат страховщик, руководствуясь положениями пункта 10.1 статьи 15 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», использует информацию о коэффициенте «бонус-малус» (далее – КБМ), содержащуюся в автоматизированной информационной системе обязательного страхования.

Исправить неверное значение КБМ можно как в рамках действующего договора ОСАГО, так и при заключении нового договора ОСАГО, обратившись с соответствующим заявлением к страховщику.

Если страховщик не может оперативно устранить причины применения неверного значения КБМ, то проверку осуществляет Российский Союз Автостраховщиков в течение 5 рабочих дней по запросу страховщика.

Также вы можете направить обращение с жалобой на неверное применение значения КБМ в Банк России, указав сведения о действующем договоре ОСАГО (наименование страховщика, серия, номер).

□ Как оформить полис ОСАГО если в городе (селе, деревне и т.д.) нет филиала (офиса) страховой организации?

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

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.

□ Можно не заключать договор ОСАГО при длительном стаже безаварийного вождения?

В соответствии с законом об ОСАГО (пункт 1 статьи 4 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств») Вы обязаны страховать риск своей гражданской ответственности, которая может наступить вследствие причинения вреда жизни, здоровью или имуществу других лиц при использовании транспортного средства.

□ Как рассчитывается страховая премия по договору ОСАГО?

Страховая премия рассчитывается на основании базовых тарифов и коэффициентов страховых тарифов, установленных Указанием Банка России от 19.09.2014 № 3384-У «О предельных размерах базовых ставок страховых тарифов и коэффициентах страховых тарифов, требованиях к структуре страховых тарифов, а также порядке их применения страховщиками при определении страховой премии по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (в редакции Указания Банка России от 20.03.2015 № 3604-У). С 12.04.2015 увеличены страховые тарифы, в связи с чем минимальное значение базовой ставки страховых тарифов увеличено с 1980 рублей до 2480 рублей, максимальное значение базовой ставки страховых тарифов для транспортного средства категории «В» для физических лиц увеличено с 2574 рублей до 4118 рублей.

□ Что предпринять в случае несогласия с размером страхового возмещения по договору ОСАГО?

В случае несогласия с размером страхового возмещения можно организовать проведение повторной экспертизы с привлечением другого эксперта-техника. Следует учитывать, что расходы, связанные с проведением повторной экспертизы оплачиваются за счет инициатора, если страховая организация и Заявитель не договорились об ином (пункт 4 Правил проведения независимой технической экспертизы транспортного средства, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 433-П).

Страховщик в любом случае обязан произвести страховую выплату в неоспариваемой им части. (пункт 4.25 Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 431-П).

Если Вы считаете, что страховая организация нарушает Ваши права и не выполняет свои обязательства, предусмотренные договором обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, Вы вправе использовать судебный порядок разрешения споров и защиты, нарушенных или оспоренных прав, поскольку споры, связанные со страхованием, разрешаются судом (статья 35 Закона № 4015-1).

□ Как действовать, при наличии разногласий по размеру страховой выплаты между Потерпевшим и страховой организацией?

При наличии разногласий между потерпевшим и страховщиком по размеру страховой выплаты необходимо до предъявления к страховщику иска направить ему претензию с документами, приложенными к ней и обосновывающими требование потерпевшего. Претензия подлежит рассмотрению страховщиком в течение пяти календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней, со дня поступления. В течение указанного срока страховщик обязан произвести выплату или направить мотивированный отказ в удовлетворении претензии. В случае отказа страховщика за защитой своих прав и законных интересов можно обращаться в суд (пункт 5.1 Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 431-П).

□ Что делать, когда сумма страхового возмещения недостаточна для полного возмещения вреда потерпевшему?

Для того чтобы полностью возместить сумму причиненного вреда потерпевшему, разницу между фактическим размером ущерба и суммой страховой выплаты возмещает лицо, причинившее вред (статья 1064 Гражданского Кодекса Российской Федерации).

□ Какова страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая обязуется возместить потерпевшим причиненный вред?

Страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая (независимо от их числа в течение срока действия договора обязательного страхования) обязуется возместить потерпевшим причиненный вред, составляет:

1. в части возмещения вреда, причиненного жизни или здоровью каждого потерпевшего, не более 500 тысяч рублей (до 01.04.2015 было 160 тысяч рублей);

2. в части возмещения вреда, причиненного имуществу каждого потерпевшего, 400 тысяч рублей.

(статья 7 Закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»).

□ Какой общий размер неустойки (пени), суммы финансовой санкции выплачивается потерпевшему?

Общий размер неустойки (пени) не может превышать размера страховой суммы по виду причиненного вреда, установленной Федеральным законом «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (пункт 4.22 Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 431-П).

□ Куда обращаться потерпевшему для получения страховой выплаты в случае приостановления/ограничения действия лицензии страховой организации?

Для получения страховой выплаты Вам необходимо обратиться в страховую организацию. Страховая организация осуществляет страховую деятельность по урегулированию взаимоотношений со страхователями в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случае приостановления/ограничения действия лицензии на страхование Страховщик не может заключать новые договора.

□ Куда обращаться потерпевшему в случае отзыва лицензии страховой организации?

В случае отзыва лицензии страховой организации Вы (потерпевший) вправе обратиться в Российский Союз Автостраховщиков с заявлением о компенсационной выплате по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Адрес РСА: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3, тел. (495) 641-27-85 для жителей Москвы и Московской области, 8-800-200-22-75 для

жителей других регионов Российской Федерации, официальный сайт РСА: [www.autoins.ru](http://www.autoins.ru).

Куда обращаться с вступившим в законную силу судебным актом в отношении страховщика?

Вы можете представить исполнительный лист непосредственно в страховую организацию, либо в банк где у страховщика открыт счет, либо Федеральную службу судебных приставов и ее территориальные органы.

Куда обращаться потерпевшему в случае неисполнения страховой организацией обязанности по осуществлению выплаты, установленной вступившим в законную силу судебным актом?

Вам (потерпевшему) необходимо представить исполнительный лист непосредственно судебному приставу-исполнителю структурного подразделения территориального органа Федеральной службы судебных приставов.

Принудительное исполнение судебных актов, актов других органов и должностных лиц возлагается на Федеральную службу судебных приставов и ее территориальные органы (статья 5 Федерального Закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»).

Куда обратиться потерпевшему в случае вынесения судом решения о признании организации несостоятельной (банкротом) и введении в отношении нее конкурсного производства.

В течение двух месяцев с даты опубликования сведений о признании финансовой организации банкротом Вы (потерпевший) должны обратиться к конкурсному управляющему страховой организации и в арбитражный суд, вынесший решение о признании страховой организации банкротом, для включения Вас в реестр требований кредиторов в ходе конкурсного производства (пункты 1, 2 статьи 183.26 Федерального закона от 26.10.2002 № 127 ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»).

По истечении двух месячного срока Вы можете обратиться в РСА, либо в судебном порядке обратиться взыскание на виновное лицо.

Где получить сведения о страховании (был убыток или нет) и в какой срок?

Страховая организация, в которой Вы были застрахованы, по договору ОСАГО предоставляет Вам бесплатно в пятидневный срок сведения о страховании после того, как Вы в письменной форме к ней обратитесь с таким требованием (пункт 1.17. Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 431-П).

Какой перечень документов необходим при возмещении расходов на погребение погибшего.

Лица, понесшие необходимые расходы на погребение погибшего, при предъявлении требования о возмещении вреда представляют:

- Заявление о выплате расходов на погребение;
- копию свидетельства о смерти;
- документы, подтверждающие произведенные расходы на погребение.

Расходы на погребение возмещаются в размере не более 25 тысяч рублей.

Как устанавливаются обстоятельства ДТП и определяется размер ущерба в связи с повреждением имущества?

В целях установления обстоятельств причинения вреда и определения размера подлежащих возмещению убытков в связи с повреждением имущества производится независимая техническая экспертиза, независимая экспертиза (оценка). По требованию страховщика владельцы транспортных средств, причастных к ДТП, оформившие документы о ДТП, обязаны представить транспортные средства для проведения осмотра и (или) независимой технической экспертизы страховщику в течение 5 рабочих дней со дня получения такого требования, если стороны не договорились об ином сроке (п. 3.6. Правил обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 431-П).

Какой срок проведения экспертизы?

При причинении вреда имуществу потерпевший, намеренный воспользоваться своим правом на страховую выплату или прямое возмещение убытков, в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления о страховой выплате или прямом возмещении убытков и прилагаемых к нему в соответствии с данными Положениями об ОСАГО (Правила обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, утвержденных Положением Банка России от 19.09.2014 № 431-П) документов обязан представить поврежденное транспортное средство или его остатки для осмотра и (или) независимой технической экспертизы, иное имущество - для осмотра и (или) независимой экспертизы (оценки), а страховщик - провести осмотр поврежденного имущества и (или) организовать независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку).

Как получить результаты осмотра?

После проведения экспертизы по Вашему письменному заявлению страховщик обязан ознакомить Вас с результатами осмотра и (или) независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки), в срок не более 5 дней.

Обязан ли Страховщик согласовывать с потерпевшим время и место проведения осмотра и (или) организации независимой экспертизы?

Страховщик обязан согласовать с потерпевшим время и место проведения осмотра и (или) организации независимой экспертизы поврежденного имущества с учетом графика работы страховщика, эксперта, независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) поврежденного имущества, а потерпевший в согласованное со страховщиком время обязан представить поврежденное имущество.

Что делать если транспортное средство не может быть представлено для осмотра?

Если характер повреждений или особенности поврежденного ТС, иного имущества исключают его представление для осмотра и независимой

технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) по месту нахождения страховщика и (или) эксперта, об этом указывается в заявлении. В этом случае осмотр и независимая техническая экспертиза, независимая экспертиза (оценка) проводятся по месту нахождения поврежденного имущества в срок не более чем 5 рабочих дней со дня подачи заявления о страховой выплате и документов.

В случае нахождения поврежденного ТС, иного имущества в труднодоступных, отдаленных или малонаселенных местностях - в срок не более чем 10 рабочих дней со дня подачи заявления о страховой выплате и документов, если иные сроки не согласованы между страховщиком и потерпевшим.

□Что делать если Страховщик не провел осмотр транспортного средства?

Если страховщик в установленный срок не провел осмотр поврежденного имущества и (или) не организовал его независимую техническую экспертизу, независимую экспертизу (оценку), то потерпевший вправе обратиться самостоятельно за такой технической экспертизой или экспертизой (оценкой), не представляя поврежденное имущество или его остатки страховщику для осмотра.

В таком случае результаты самостоятельно организованной потерпевшим независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) принимаются страховщиком для определения размера страховой выплаты.

В целях выяснения при повреждении ТС обстоятельств причиненного вреда, установления характера повреждений ТС и их причин, технологии, методов, стоимости его ремонта, а также действительной стоимости ТС на дату ДТП проводится независимая техническая экспертиза ТС.

□Если экспертиза не позволяет определить достоверно наличие страхового случая и определить размер убытков?

В случае, если осмотр и (или) независимая техническая экспертиза, независимая экспертиза (оценка) представленных потерпевшим поврежденного имущества или его остатков не позволяют достоверно установить наличие страхового случая и определить размер убытков, подлежащих возмещению по договору ОСАГО, для выяснения указанных обстоятельств страховщик вправе в течение 10 рабочих дней с момента представления потерпевшим заявления о страховой выплате осмотреть ТС, при использовании которого потерпевшему был причинен вред, и (или) за свой счет организовать и оплатить проведение независимой технической экспертизы в отношении этого ТС. Владелец ТС, при использовании которого имуществу потерпевшего был причинен вред, обязан представить это ТС по требованию страховщика.

□Может ли страховая организация отказать в выплате если ремонт поврежденного имущества или утилизация его остатков, осуществленные до осмотра?

Страховая организация отказывает потерпевшему в страховой выплате или ее части, если ремонт поврежденного имущества или утилизация его

остатков, осуществленные до осмотра страховщиком и (или) проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) поврежденного имущества, не позволяют достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков, подлежащих возмещению по договору ОСАГО.

□ В каких случаях страховщик вправе отказать в выплате страхового возмещения по договору ОСАГО?

Страховщик вправе отказать потерпевшему в страховой выплате, в случаях:

— если ремонт поврежденного имущества или утилизация его остатков, осуществленные до осмотра страховщиком и (или) проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) поврежденного имущества, не позволяют достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков, подлежащих возмещению по договору обязательного страхования

— при использовании иного транспортного средства, чем то, которое указано в договоре обязательного страхования;

— при причинении морального вреда или возникновения обязанности по возмещению упущенной выгоды;

— причинения вреда при использовании транспортных средств в ходе соревнований, испытаний или учебной езды в специально отведенных для этого местах;

— при загрязнении окружающей среды;

— при причинении вреда воздействием перевозимого груза, если риск такой ответственности подлежит обязательному страхованию в соответствии с законом о соответствующем виде обязательного страхования;

— при причинении вреда жизни или здоровью работников при исполнении ими трудовых обязанностей, если этот вред подлежит возмещению в соответствии с законом о соответствующем виде обязательного страхования или обязательного социального страхования;

— возмещение работодателю убытков, вызванных причинением вреда работнику;

— при причинении водителем вреда управляемому им транспортному средству и прицепу к нему, перевозимому ими грузу, установленному на них оборудованию и иному имуществу;

— при причинении вреда при погрузке груза на транспортное средство или его разгрузке;

— при повреждении или уничтожении антикварных и других уникальных предметов, зданий и сооружений, имеющих историко-культурное значение, изделий из драгоценных металлов и драгоценных и полудрагоценных камней, наличных денег, ценных бумаг, предметов религиозного характера, а также произведений науки, литературы и искусства, других объектов интеллектуальной собственности;

— при причинении вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров при их перевозке, если этот вред подлежит возмещению в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном страховании



гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров (пункт 2 статьи 6, пункт 20 статьи 12 Закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»).

Произошло ДТП. Гражданская ответственность виновника застрахована в другой страховой компании. Куда я могу обратиться за выплатой: в свою компанию или в компанию виновника?

За возмещением вреда, причиненного имуществу, Вы можете обратиться к своему страховщику по ОСАГО при наличии одновременно следующих обстоятельств:

1. в результате дорожно-транспортного происшествия вред причинен только транспортным средствам, указанным в нижеприведенном подпункте б);
2. дорожно-транспортное происшествие произошло в результате взаимодействия (столкновения) двух транспортных средств (включая транспортные средства с прицепами к ним), гражданская ответственность владельцев которых застрахована в соответствии с Федеральным законом об ОСАГО.

В остальных случаях необходимо обращаться в компанию виновника. (п.14.1 Закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»).

Что необходимо сделать, чтобы приостановить выплату по полису в случае несогласия с решением ГИБДД об установлении вины?

Для приостановления выплаты страховой организацией до вынесения окончательного решения Вам необходимо письменно уведомить страховую компанию о приостановке выплаты потерпевшему.

Постановление о признании виновным должно быть обжаловано в десятидневный срок в вышестоящую инстанцию или суд. Вы сначала подаете заявление вышестоящему должностному лицу в вышестоящую инстанцию, а далее обращаетесь в суд.

Где можно узнать свой класс страхования (размер КБМ)?

Класс страхования (размер КБМ) можно узнать на официальном сайте РСА: [www.autoins.ru](http://www.autoins.ru) в тестовом режиме работает сервис для определения коэффициента КБМ.