

Порядок страхового возмещения по договору ОСАГО регулируется **Положением Банка России от 19.09.2014 N 431-П "О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств"** (далее – *Правила*).


### При наступлении ДТП пострадавший вправе обратиться:

➔ в страховую компанию, где застрахована его ответственность по договору ОСАГО, при соблюдении условий:

- вред причинен только транспортным средствам,


- гражданская ответственность владельцев автомобилей застрахована по ОСАГО,

➔ в иных случаях необходимо обращаться в страховую компанию причинителя вреда.

 Если у виновного владельца транспортного средства не имеется договора ОСАГО, возмещать причиненный вред должен сам причинитель.

К заявлению о страховом возмещении необходимо приложить:

- заверенную копию паспорта,  
- извещение о ДТП (на бумажном носителе);  
- копии материалов об административном правонарушении, если оформление документов о ДТП осуществлялось при участии сотрудников полиции.

 В случае причинения вреда здоровью, иного ущерба необходимо представить медицинские документы, подтверждающие степень и тяжесть причиненного вреда (п. 4.1 Правил), либо несение иных расходов (например, расходов на возмещение ущерба имуществу пострадавшего).

Заявление и документы должны быть направлены страховщику **не позднее пяти рабочих дней после ДТП** способом, указанным в договоре ОСАГО, например:

- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении,

- на личном приеме,  
- электронным способом - через официальный сайт или мобильное приложение страховщика.

При оформлении электронного «европротокола» через приложение «ГосуслугиАвто» обращения в страховую компанию не требуется.




После получения заявления:

- в течение 5 рабочих дней страховщик организует осмотр автомобиля,

- при несогласии с результатами осмотра в такой же срок проводится независимая техническая экспертиза,

- в течение 5 рабочих дней после проведения осмотра или экспертизы автомобиля страховщик обязан ознакомить потребителя с результатами.

 Страховщик обязан согласовать с потерпевшим время и место проведения осмотра и (или) экспертизы автомобиля.

Страховая компания не вправе требовать потребителя оплатить осмотр или независимую экспертизу автомобиля.

Если страховая компания не проводит осмотр или экспертизу, потребитель вправе самостоятельно обратиться в независимую экспертную организацию, заключение которой будет являться основанием для страхового возмещения. При этом потребитель обязан проинформировать страховщика не позднее, чем за три дня до проведения экспертизы.

### Формы страхового возмещения:

➔ организация и (или) оплата восстановительного ремонта автомобиля на станции технического обслуживания, с которой у страховщика заключен договор, либо, при наличии письменного согласия страховщика, на выбранной потребителем СТО,

➔ денежная выплата в установленных Правилами случаях, например:

- полной гибели автомобиля;

- смерти потерпевшего;

- отсутствия у страховщика возможности организовать восстановительный ремонт на выбранной потерпевшим станции технического обслуживания,

- заключения письменного соглашения между потребителем и страховой компанией о выплате денежного возмещения, и другое.

### Срок осуществления возмещения:

В течение **20 календарных дней со дня получения заявления потребителя** - выплата денежного возмещения.

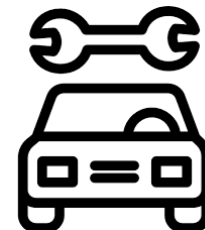
В течение **20 календарных дней со дня проведения осмотра, экспертизы:**

- выдача направления на ремонт автомобиля,

- выдача мотивированного отказа в страховом возмещении.

Если потребитель самостоятельно проводит ремонт на станции обслуживания - срок увеличивается **до 30 календарных дней**.

Ремонт проводится в срок **30 рабочих дней** со дня представления автомобиля на станцию обслуживания. Срок может быть увеличен по соглашению потребителя и страховщика



## Ответственность страховщика:

1. Страховщик обязан выплатить неустойку за каждый день просрочки при несоблюдении сроков:

- осуществления страховой выплаты или срока выдачи направления на ремонт - в размере 1% суммы возмещения,

- проведения восстановительного ремонта - в размере 0,5% стоимости ремонта,

- направления мотивированного отказа – в размере 0,05 % страховой суммы.

2. При выявлении недостатков проведенного ремонта потребитель должен указать об этом в акте приема-передачи машины и направить претензию страховщику, который проводит осмотр автомобиля в течение 5 календарных дней. При обоснованности требований выдается направление на повторный ремонт.

При невозможности повторного ремонта страховщик обязан произвести выплату страхового возмещения в денежной форме.

При несогласии с выводами страховщика о качестве ремонта, потребитель вправе провести независимую экспертизу и заявить требования в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».



При несогласии с действиями страховщика по проведению ремонта или выплаты страхового возмещения необходимо:

1. Обратиться с письменной претензией в адрес страховой компании,

2. При несогласии с ответом на претензию направить обращение Финансовому уполномоченному (официальный сайт - <https://finombudsman.ru/>).

3. При несогласии с ответом финансового уполномоченного – обратиться с иском в суд.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области <http://66.rosпотребнадзор.ru>  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»  
<http://кц66.рф>

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,  
тел. (343) 374-14-55

Единый консультационный центр Роспотребнадзора  
8-800-555-49-43

### Адреса консультационных пунктов для потребителей в Свердловской области

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07  
г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66  
г. Арамилы, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040  
г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80  
г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49  
г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87  
п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65  
г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06  
г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62  
г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28  
г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06  
г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90  
г. Качканар, 5 квартал, 1б (34344), 8-991-199-40-31  
г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, (34394) 2-00-14  
г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная, 6а (34384) 6-48-41  
г. Красноуральск, ул. Янкина, 2, 8-991-199-40-31  
г. Кушва, ул. Коммуны, 78, (34344) 2-53-00 доб. 6953  
г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62  
г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17, 8-991-199-40-31  
г. Невьянск, ул. Мартыанова, 29 (3435) 41-83-62  
г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79  
г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04  
г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68  
г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52  
г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09  
г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50  
г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70  
г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86  
г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 6-51-51  
г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04  
г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-85-44  
п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области»

## Памятка потребителю



Как получить страховое возмещение после ДТП?