

# Памятка потребителю

## Как получить страховое возмещение после ДТП?

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

Администрация городского округа  
Первоуральск  
12.07.2024  
Вх. № 8514

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.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров, за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обратиться в консультационные пункты для потребителей (контактные данные можно найти по ссылке <http://кц66.рф>).

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

*Памятка подготовлена Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области».*

*При использовании памятки ссылка на сайт [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru) обязательна*