

Порядок обмена информацией и документами между страховщиком и потерпевшим в электронном виде при урегулировании страхового случая по договору ОСАГО

(изменения в Правила ОСАГО и в Указание Банка России № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме»)

№	Вопрос	Разъяснение
1	С какой даты можно направить страховщику заявление, оформленное в виде электронного документа? На какие случаи причинения вреда распространяется процедура электронного взаимодействия со страховщиком?	Нормативные акты Банка России, которыми регулируется порядок обмена информацией и документами между страховщиком и потерпевшим в электронном виде при урегулировании страхового случая по договору ОСАГО, а именно изменения в Правила ОСАГО и в Указание Банка России № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме», <u>вступают в силу 25 июля 2023 года.</u> Таким образом, с 25 июля 2023 года можно обратиться в «свою» страховую компанию с заявлением о прямом возмещении убытков через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ/портал Госуслуги/мобильное приложение «Госуслуги Авто»). Страховые организации соответственно с 25 июля 2023 года обязаны обеспечить прием таких заявлений, а также обеспечить осуществление информационного взаимодействия между потерпевшим и страховщиком в электронной форме при урегулировании страхового случая по договору ОСАГО с использованием ЕПГУ. Обратите внимание, что с 25.07.2023 до 01.01.2025 обратиться к страховщику с заявлением для урегулирования страхового случая в электронной форме (дистанционного) можно, только <u>если ДТП соответствует критериям прямого возмещения убытков</u> (ссылка на раздел сайта РСА: https://autoins.ru/osago/pryamoe-vozmeshchenie-ubytkov/obshchie-voprosy/) <u>и оформлено по Европротоколу</u> (ссылка на раздел сайта РСА:

		https://autoins.ru/evropeyskiy-protokol/uproshchennoe-oformlenie-dtp/ (оформление извещения о ДТП на бланке, выданном страховой компанией) https://autoins.ru/evropeyskiy-protokol/uproshchennoe-oformlenie-dtp/mob_app/ (оформление извещения о ДТП в виде электронного документа). В остальных случаях, когда к оформлению ДТП привлекались сотрудники полиции, либо причинен вред иному имуществу, кроме автомобилей, а также, если причинен вред жизни или здоровью – <u>действует только прежний порядок через личное обращение к страховщику.</u> Помимо указанного, заявление в виде электронного документа с 25.07.2023 можно оформить с помощью сайта/мобильного приложения страховой компании, но только при условии, что страховая компания предоставляет такой сервис у себя на сайте/в мобильном приложении. Информацию о наличии такой возможности необходимо уточнять напрямую у страховой компании, в которую планируется обратиться с заявлением.
2	Влияет ли дата ДТП или дата заключения договора ОСАГО участников ДТП на возможность направления страховщику заявления, оформленного в виде электронного документа?	Нет, ни дата ДТП, ни дата заключения договора ОСАГО участниками ДТП не влияют на возможность обратиться к страховщику в электронной форме. Главное, чтобы заявление о прямом возмещении убытков было подано не ранее 25 июля 2023 года, и обстоятельства страхового случая соответствовали критериям электронного урегулирования убытков (прямое возмещение убытков, ДТП оформлено по Европротоколу).
3	Каким способом можно направить страховщику заявление, оформленное в виде электронного документа?	Через портал Госуслуги https://www.gosuslugi.ru/ мобильное приложение «Госуслуги Авто». Страховые компании также смогут в добровольном порядке предоставлять полный сервис онлайн-урегулирования у себя на сайте/в мобильном приложении страховой компании. Информацию

		о наличии такой возможности необходимо уточнять напрямую у страховой компании, в которую планируется обратиться с заявлением.
4	Какие условия должны быть выполнены и какие ограничения имеются для оформления и направления страховщику заявления в виде электронного документа через портал Госуслуги/Мобильное приложение «Госуслуги Авто»?	Для того чтобы воспользоваться возможностью обратиться к страховщику с электронным заявлением необходимо соответствие следующим условиям: 1. У вас (заявителя) есть подтвержденная учетная запись на ЕПГУ; 2. Вы (заявитель) являетесь собственником поврежденного транспортного средства; 3. ДТП оформлено по Европротоколу (без участия уполномоченных сотрудников полиции): ✓ не был нанесен вред жизни и здоровью кого-то из водителей, пассажиров или пешеходов; ✓ в результате ДТП вред причинен только транспортным средствам, которые столкнулись в момент ДТП; ✓ ДТП произошло в результате взаимодействия (столкновения) двух транспортных средств (включая транспортные средства с прицепами к ним); ✓ гражданская ответственность владельцев транспортных средств участников ДТП застрахована в соответствии с Законом об ОСАГО; 4. Заявление подается к страховщику, с которым у потерпевшего заключен договор ОСАГО.
5	Условия и ограничения для использования сайта/мобильного приложения страховщика для оформления и направления страховщику заявления в виде электронного документа?	Заявление о прямом возмещении убытков в виде электронного документа можно оформить с помощью сайта/мобильного приложения страховой компании только при условии, что страховая компания предоставляет такой сервис у себя на сайте/в мобильном приложении. Информацию о наличии такой возможности необходимо уточнять напрямую у страховой компании, в которую планируется обратиться.

6	Какие преимущества при оформлении заявления в виде электронного документа?	Документы можно подать дистанционно при наличии у заявителя компьютера или смартфона, доступа в Интернет и подтвержденной учетной записи на ЕПГУ, без необходимости выделять время на посещение офиса страховщика и заполнения бумажных документов для получения выплаты.
7	Чем отличается заявление, оформленное в виде электронного документа, от бумажного?	Электронное заявление имеет такую же юридическую силу, как и бумажное. Различие состоит только в способе оформления.
8	Нужно ли, после оформления заявления в виде электронного документа с использованием портала Госуслуги (Мобильного приложения «Госуслуги Авто»)/ сайта страховщика (мобильного приложения страховщика), приходить в офис с документами, которые были направлены страховщику в электронном виде?	Если заявление, оформленное в виде электронного документа, было принято страховщиком, посещение офиса для предоставления документов в бумажном виде, не требуется.
9	Каким образом потерпевший будет подписывать заявление, оформленное в виде электронного документа?	Чтобы документ был юридически значимым, подписывать его нужно будет усиленной неквалифицированной электронной подписью (УНЭП) с помощью мобильного приложения «Госключ». Для этого заявителю необходимо установить данное приложение на свой смартфон. Иных вариантов подписания заявлений, оформленных в виде электронного документа, Законом об ОСАГО не допускается.
10	Есть ли временные ограничения на создание и оформление заявления с помощью портала Госуслуги или Мобильного приложения «Госуслуги Авто»?	Временных ограничений на заполнение заявления нет. Вместе с тем черновик заявления хранится на портале три месяца. Если заявление оформлено и отправлено на подписание в мобильное приложение «Госключ», то оно должно быть подписано в течение 24 часов. После истечения этого времени, процедуру нужно будет повторить снова.

11	Если по какой-то причине заявление оформлено и в виде электронного документа, и на бумаге, какой вариант будет иметь приоритет?	В случае если потерпевший сначала обратился в офис страховщика за страховым возмещением, и заявление было принято к рассмотрению, после чего потерпевший заполнил и электронное заявление с помощью портала Госуслуги или мобильного приложения «Госуслуги Авто», либо с помощью сайта или мобильного приложения страховой компании, страховщик откажет в приеме такого электронного заявления, в связи с наличием у страховщика заявления, оформленного в «на бумаге» и поданного ранее по одному и тому же страховому случаю. Аналогично в обратной ситуации, в случае, если потерпевший сначала оформил заявление в виде электронного документа и такое заявление было принято к рассмотрению, страховщик откажет в приеме заявления, оформленного «на бумаге», в связи с наличием у страховщика заявления, оформленного в виде электронного документа и поданного ранее по одному и тому же страховому случаю.
12	Как отражается заявление, оформленное в виде электронного документа, в личном кабинете на портале Госуслуги?	В личном кабинете на портале Госуслуги/мобильном приложении «Госуслуги Авто» сохраняется файл в форматах .pdf и .xml, который содержит всю информацию, внесенную в электронный документ. Данный файл не является документом, но может быть распечатан и использован потерпевшим для сведения.
13	Что делать, если после направления страховщику заявления, оформленного в виде электронного документа, заявитель обнаружил ошибки в заявлении? (например, какие-то данные неверны)?	По возможности необходимо избегать появления в документе ошибок – они могут повлечь за собой возникновение дополнительных вопросов и, как следствие, страховщик может отказать в рассмотрении такого заявления. После отказа в рассмотрении заявления, заявитель сможет оформить новое заявление, указав в нем корректные данные
14	Как удостовериться в том, что заявление в виде электронного документа успешно доставлено страховщику?	После заполнения всей необходимой информации и подписания потерпевшим заявления, оформленного в виде электронного

		документа, заявление автоматически направляется в страховую компанию. Страховщик не позднее 5 минут после получения заявления и документов размещает в личном кабинете пользователя на портале Госуслуги/мобильном приложении «Госуслуги Авто» и личном кабинете страхователя ОСАГО уведомление в виде электронного документа о составе полученных страховщиком файлов, дате и времени их получения.
15	Как понять, что страховая компания приняла к рассмотрению заявление, оформленное в виде электронного документа?	Получение от страховщика в личный кабинет пользователя на ЕПГУ или личный кабинет страхователя ОСАГО на сайте страховщика в течение двух рабочих дней, следующих за датой получения страховщиком заявления и документов, уведомления в виде электронного документа о достаточности полученных документов для рассмотрения заявления является указанием на то, что заявление принято к рассмотрению.
16	Какие действия необходимо предпринять потерпевшему, если по заявлению, оформленному в виде электронного документа, от страховщика получено уведомление о том, что к заявлению приложены не все необходимые документы, либо документы оформлены неправильно или их невозможно прочитать?	Заявитель, после получения уведомления от страховщика, содержащего перечень недостающих и (или) неправильно оформленных документов, досылает запрашиваемые документы тем же способом и с использованием того же канала связи, которым он направлял заявление страховщику (с использованием портала Госуслуги/Мобильного приложения «Госуслуги Авто»/личного кабинета на сайте страховщика/Мобильного приложения страховщика) Срок, в который заявитель может дослать эти документы, не ограничивается, но срок рассмотрения заявления начнется с того момента, когда страховщику будут предоставлены все документы.
17	Может ли заявитель скорректировать информацию в заявлении, оформленном в виде электронного документа, после его подписания и направления страховщику?	Нет, это не предусмотрено.

18	Какие сведения необходимо заблаговременно ввести в свою учетную запись на ЕПГУ?	В разделе «Мои данные» личного кабинета пользователя на ЕПГУ нужно ввести свою контактную информацию (номер телефона, адрес), данные о водительском удостоверении и о транспортном средстве. Автоматическая загрузка этих данных с ЕПГУ поможет сэкономить время при оформлении заявления в виде электронного документа и избежать ошибок при его заполнении.
19	Что делать, если я не знаю пароль от своей учетной записи?	На ЕПГУ имеется ряд инструментов для восстановления пароля к учетной записи. В крайнем случае необходимо обратиться в один из центров обслуживания посетителей, указанных на сайте госуслуг.
20	Как быть, если я не знаю подтвержденная ли у меня учетная запись на ЕПГУ?	Проверить на ЕПГУ. Если запись не подтверждена, приложение просто не позволит оформить заявление в виде электронного документа.
21	Можно оформить заявление в виде электронного документа, не устанавливая никаких приложений?	Для оформления заявления и его подачи страховщику в электронном виде достаточно компьютера с выходом в Интернет, чтобы зайти на портал Госуслуги (либо сайт страховщика, если у него это реализовано). Но, так как для подписания заявления в виде электронного документа требуется мобильное приложение «Госключ», то, как минимум необходимо иметь смартфон для установки и использования данного приложения.