**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 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 действия 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 обращаться в ***консультационные пункты для потребителей*** **(контактные данные можно найти по ссылке** [**http://кц66.рф**](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***