



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Банк России)**

Урусову Алексею Юрьевичу

urusoff@yandex.ru

**Служба по защите прав потребителей и  
обеспечению доступности финансовых услуг  
Единый коммуникационный центр  
Управление поддержки потребителей «С»**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12  
www.cbr.ru  
тел.: 8-800-300-30-00; 8 (499) 300-30-00

от 15.04.2021 № Ц1/604309

на № ОЭ-59621 от 14.04.2021

О рассмотрении обращения

**Уважаемый Алексей Юрьевич!**

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) в ответ на Ваше обращение от 14.04.2021 № ОЭ-59621 сообщает следующее.

В Вашем обращении не содержится информации, достаточной для направления запроса с целью выявления возможных нарушений в адрес Страховых организаций (далее – Страховщик), а именно:

- полное наименование Страховщика, ОГРН, ИНН (при наличии);
- дата обращения к Страховщику с заявлением и комплектом документов о заключении договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО);
- адрес филиала/представительства Страховщика, отказавшего в заключении договора ОСАГО;

- Ф.И.О. должностного лица, отказавшего в заключении договора ОСАГО (при наличии);

- доказательства, подтверждающие необоснованный отказ Страховщика в заключении договора ОСАГО (при наличии).

В связи с этим для рассмотрения Вашего обращения по существу поставленных вопросов Вы можете повторно направить в Службу обращение, содержащее недостающие сведения.

Также, для проведения проверки потребуются подтвержденные данные о дате и времени Вашего обращения на сайт страховой организации для заключения договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО) в виде электронного документа.

Если страховая организация не обеспечила заключение в своих информационных системах (доступ к которым осуществляется в том числе с использованием сайта (мобильного приложения) страхового агента (страхового брокера) или сайта профессионального объединения) договора ОСАГО в электронном виде, необходимо зафиксировать это, сделав скриншот (снимок с экрана мобильного устройства либо персонального компьютера). На скриншоте важно зафиксировать не только сам факт невозможности заключения договора ОСАГО, но и время, а также, по возможности, дату предпринятой попытки.

Скриншот необходимо приложить к жалобе на действия страховой организации и направить в Службу. Он является одним из доказательств того, что страховая организация не обеспечила бесперебойную работу своих информационных систем для заключения договоров ОСАГО в виде электронных документов.

Если на дату обращения к разделам сайта страховщика (доступ к которым осуществляется в том числе с использованием сайта (мобильного приложения) страхового агента (страхового брокера) или сайта

профессионального объединения) для заключения договора ОСАГО в электронном виде у Вас уже был доступ к личному кабинету страхователя ОСАГО, рекомендуем также указать в жалобе логин, используемый для входа в личный кабинет. Кроме того, рекомендуем представить сведения об устройстве, с использованием которого осуществлен доступ к автоматизированной системе с целью заключения договора ОСАГО.

Таким образом, для того, чтобы Ваше обращение было рассмотрено по существу, рекомендуем повторно направить в Службу обращение, содержащее все необходимые сведения.

Обращаем Ваше внимание, что срок рассмотрения обращения будет исчисляться с момента поступления недостающих сведений (статья 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Дополнительно сообщаем, что договор обязательного страхования по выбору владельца транспортного средства может быть составлен (изменен) в виде электронного документа путем обмена информацией (документами) с соблюдением требований, установленных Положением № 431-П и Указанием Банка России от 14.11.2016 № 4190-У «О требованиях к использованию электронных документов и порядке обмена информацией в электронной форме при осуществлении обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Указание № 4190-У).

Обмен информацией в электронной форме между владельцем транспортного средства, потерпевшим (выгодоприобретателем) и страховщиком при осуществлении обязательного страхования осуществляется посредством информационных систем страховщика (доступ к которым осуществляется в том числе с использованием сайта (мобильного приложения) страхового агента (страхового брокера) или сайта профессионального объединения), которые должны одновременно

обеспечивать создание и направление владельцем транспортного средства страховщику заявления с последующим заключением договора с использованием сайта страховщика при условии взаимодействия с автоматизированной информационной системой ОСАГО в порядке, предусмотренном Указанием № 4190-У.

Страховщик при осуществлении доступа страхователей (владельцев транспортных средств) к разделам сайта страховщика (доступ к которым осуществляется в том числе с использованием сайта (мобильного приложения) страхового агента (страхового брокера) или сайта профессионального объединения), обеспечивающим заключение договоров, обязан обеспечивать осуществление сплошной непрерывной регистрации и хранения в течение одного года информации о действиях страхователей (владельцев транспортных средств), страхового агента, страхового брокера и страховщика, выполняемых с использованием данных сайтов (мобильных приложений) в соответствии с Указанием № 4190-У и представлять указанную информацию по запросу Банка России.

Банк России уделяет обращениям граждан особое внимание, поскольку сведения, предоставленные ими, являются важным источником оперативной информации о работе страховых организаций. Информация, содержащаяся в обращениях, учитывается Банком России при осуществлении контроля и надзора за их деятельностью.

Консультант

Леонтьева Е.В.