



23

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

**Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru
тел. (495) 771-91-00

от 16 ЯНВ 2019 № 59-2-3/2546
на № _____ от _____

Председателю правления
НП «Ассоциации перевозчиков
пассажиров»

Киселеву В.Г.

ул. Перевозная, д. 6/11, лит. А,
г. Санкт-Петербург, 190121

О рассмотрении обращения

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба), рассмотрев Ваше обращение от 18.12.2018 № 497876 сообщает следующее.

Обязанность Страховщика заключить договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОСАГО) либо дать мотивированный отказ от заключения указанного договора возникает в случае предоставления ему страхователем всех документов, предусмотренных пунктом 3 статьи 15 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Закон № 40-ФЗ), включая заявление о заключении договора ОСАГО по форме, установленной приложением 2 к Положению Банка России от 19.09.2014 № 431-П «Положение о правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее – Положение № 431-П).

Договор ОСАГО может быть заключен как путем оформления и выдачи страхователю страхового полиса ОСАГО, оформленного на бланке строгой отчетности, так и путем составления и направления ему страхового полиса

ОСАГО в виде электронного документа в случаях и порядке, предусмотренных Положением № 431-П.

С 01.01.2017 установлена обязанность страховых организаций заключать договоры ОСАГО в виде электронного документа на всей территории Российской Федерации.

В соответствии с пунктом 7.2 статьи 15 Закона № 40-ФЗ страховщик обязан обеспечить возможность заключения договора ОСАГО в виде электронного документа с каждым лицом, обратившимся к нему с заявлением о заключении договора ОСАГО в виде электронного документа, в порядке, установленном Законом №40-ФЗ.

В соответствии с пунктом 1.11 приложения 1 к Положению № 431-П договор ОСАГО по выбору страхователя может быть составлен в виде электронного документа.

В этом случае страхователь направляет страховщику заявление о заключении договора ОСАГО в электронной форме с использованием официального сайта страховщика в сети «Интернет», путем заполнения соответствующей формы после доступа к сайту страховщика (посредством «личного кабинета страхователя ОСАГО»).

Перечень сведений, передаваемых страхователем через официальный сайт страховщика в сети «Интернет» для формирования заявления о заключении договора ОСАГО в электронной форме, включает в себя сведения, предоставляемые страховщику при заполнении заявления о заключении договора ОСАГО на бумажном носителе.

С 01.01.2017 отсутствие сведений о страхователе в информационных системах страховщика и (или) Российского Союза Автостраховщиков не является основанием для отказа в заключении договора ОСАГО в виде электронного документа. В этом случае страхователь для заключения договора ОСАГО в виде электронного документа должен посредством личного кабинета страхователя ОСАГО загрузить электронные копии документов, предоставляемых при заключении договора ОСАГО на

бумажном носителе, в следующих графических форматах: pdf, jpg, jpeg, bmp, png, tif, gif.

Порядок обмена информацией в электронной форме при осуществлении ОСАГО установлен 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).

В соответствии с Указанием № 4190-У страховщика обязан хранить сеансовую информацию, которая содержит, в том числе сведения о дате и времени обращения к сайту Страховщика, и предоставлять указанную информацию по запросу Банка России.

В связи с этим для проведения проверочных мероприятий необходимы подтвержденные данные о дате и времени Вашего обращения к сайту страховой организации для заключения договора ОСАГО в виде электронного документа.

Вместе с тем, в Вашем обращении не содержится указанная выше информация, которая необходима для проведения проверочных мероприятий с целью выявления возможных нарушений со стороны страховой организации.

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

В случае, если страховая организация не обеспечила заключение договора ОСАГО в виде электронного документа на своем сайте необходимо зафиксировать данный факт, сделав снимок с экрана мобильного устройства либо персонального компьютера (скриншот). Важно зафиксировать на скриншоте не только факт отсутствия возможности заключить договор ОСАГО в виде электронного документа, но и время, дату предпринимаемой попытки заключить договор ОСАГО.

Поскольку скриншот является одним из доказательств необеспечения страховой организацией бесперебойной работы своего официального сайта с

целью заключения договоров ОСАГО в виде электронных документов, необходимо направить его в Банк России одновременно с жалобой на действия страховой организации.

Если на дату обращения к сайту страховой организации с целью заключения договора ОСАГО в виде электронного документа у Вас уже имеется доступ к личному кабинету страхователя ОСАГО (ЛОГИН, пароль) рекомендуем Вам также указать в жалобе ЛОГИН. Кроме того, рекомендуем представить сведения об устройстве, с использованием которого осуществлен доступ к автоматизированной системе, программному обеспечению с целью заключения договора ОСАГО в виде электронного документа, которой в зависимости от технической возможности является IP-адрес, MAC-адрес, номер SIM-карты.

Обращаем внимание, что срок рассмотрения обращения, установленный статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», будет исчисляться с момента получения обращения, содержащего всю необходимую информацию.

Начальник отдела кросс-секторального
поведенческого надзора № 2
Управления методологии поведенческого
надзора



М.Ю. Раков