



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

**Управление Службы по защите
прав потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг в
Северо-Западном федеральном
округе**

191038, г. Санкт-Петербург,
наб. реки Фонтанки, д. 68, 70-72-74
тел.: (812) 320-59-60

www.cbr.ru

от 22 Фев 2019 № C59-5-OT2/1887

на № _____ от _____

Заказное

НП «Ассоциация
перевозчиков пассажиров»

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

В.Г. Киселеву

Ответ на обращения

Уважаемый Василий Геннадьевич!

В ответ на Ваше обращение от 28.01.2019 № 7945, поступившее из Генеральной прокуратуры Российской Федерации, и обращение от 20.02.2019, поступившее в ответ на письмо Банка России от 16/01/2019 № 59-2-3/2546, Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе сообщает, что, к сожалению, представленные скриншоты страниц не поддаются прочтению и не позволяют Управлению провести необходимые контрольно-надзорные мероприятия по конкретным ситуациям, изложенным в обращениях.

В связи с вышеизложенным, в целях выявления возможных нарушений требований нормативных актов Банка России со стороны страховых компаний просим направить в Управление следующие сведения:

- о сайте страховщика, с которым осуществлялось взаимодействие в целях заключения договора ОСАГО (поддающийся прочтению скриншот страницы сайта страховщика с ошибкой/сообщением);

- о дате и времени (часы, минуты) обращения к сайту страховщика.

Данная информация и разъяснения для страхователей также размещены на сайте Банка России (www.cbr.ru) 03.01.2017 в разделе «Пресс-служба Банка России».

Кроме того, Управление будет признательно за предоставление дополнительно следующей информации, необходимой Управлению в целях всестороннего рассмотрения вопроса о полноте и обоснованности пояснений страховой организации в отношении причин невозможности заключения договора ОСАГО в виде электронного документа:

- об операционной системе, установленной на оборудовании, с которого производился выход в сеть «Интернет» при попытке заключения договора ОСАГО (в целях исключения возможных доводов об отсутствии взаимодействия по причине наличия технических проблем на стороне лица, имевшего намерение заключить договор ОСАГО);

- об IP-адресе (MAC-адресе, номере SIM-карты) устройства, с использованием которого осуществлялся доступ (попытка доступа) к сайту страховщика (в целях обеспечения возможности идентификации всех действий страхователя, осуществленных в автоматизированной системе страховщика).

Заместитель начальника Управления



А.В. Кузнецов