



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

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

**Управление «С»
по обработке обращений
www.cbr.ru
тел. (495) 771-91-00**

Некоммерческое партнерство
"Ассоциация перевозчиков
пассажиров"

ул. Перевозная, д. 6/11, лит. "А", г.
Санкт-Петербург, 190121;
app-spb@mail.ru

от 21.02.2019 № Ц1/322618
на № 17156 от 20.02.2019

О рассмотрении обращения

Уважаемая организация Некоммерческое партнерство "Ассоциация перевозчиков пассажиров"!

Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг по обработке обращений (далее – Служба) в ответ на Ваше обращение от 20.02.2019 № 17156 сообщает следующее.

В соответствии с пунктом 7.2 статьи 15 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (далее - Закон № 40-ФЗ) страховщик обязан обеспечить возможность заключения договора обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (далее – 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.

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 страховщик 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 и, по возможности, 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.

Заместитель начальника

 Л.А. Юдина