

**Обучение сотрудников продающих подразделений,  
отвечающих за урегулирование убытков и  
урегулирующих убытки регламентирующим  
материалам компании ЗАО «МАКС»  
(Часть 2)**

**Корпоративный университет**



# Приказ № 48 а - ОД(А) от «24» февраля 2015 г

## «Об утверждении Регламента урегулирования убытков по ОСАГО»

В целях исполнения требований Федерального закона от 21.07.2014г. №233-ФЗ **утвержден**

### □ Регламент урегулирования убытков по ОСАГО

- ✓ образец формы заявления страхователя о страховой выплате страхового возмещения в натуральной форме и безналичным путем
- ✓ список документов, подлежащих представлению страхователем по убытку
- ✓ образец формы акта приема-передачи документов по заявлению потерпевшего о прямом возмещении убытка
- ✓ образец формы направления на осмотр ТС
- ✓ образец формы письма страхователю, застрахованному по ОСАГО в иной страховой компании
- ✓ образец формы направления ТС на ремонт на СТОА
- ✓ временный порядок урегулирования страховых событий по ОСАГО
- ✓ перечень условий выплаты/отказа в выплате страхового возмещения по договорам ОСАГО
- ✓ образец формы соглашения о размерах выплаты
- ✓ инструкция по проведению осмотров транспортных средств
- ✓ образец формы листа информации о налогообложении доходов физических лиц, полученных на основании судебных решений

## РАЗДЕЛ I

### ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В КОМПАНИЮ ЛИЦА, ЯВЛЯЮЩЕГОСЯ СТРАХОВАТЕЛЕМ ЗАО «МАКС» (урегулирование по ПВУ)

#### Обязательные условия урегулирования убытков по ПВУ:

- участие в ДТП (в столкновении ТС) не более 2-х ТС;
- не причинен вред жизни, здоровью, имуществу;
- у обоих участников есть действующий полис ОСАГО в компаниях, которые входят в соглашение о ПВУ

#### Порядок действий по урегулированию страховых событий по договорам ОСАГО проводится в 6 этапов:

Этап 1. Работа по звонку страхователя о страховом событии

Этап 2. Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в ОУУ/ЦУУА)

- ✓ Если по ПВУ обращается пострадавший, являющийся страхователем ЗАО «МАКС»
- ✓ Если у потерпевшего при личном обращении в офис нет полного комплекта документов
- ✓ Если документы поступили по почте

Этап 3. Организация осмотра ТС

Этап 4. Рассмотрение материалов, предварительное решение

Этап 5. Расчет стоимости восстановительного ремонта

Этап 6. Принятие решения о выплате

**Входящий звонок  
Сотрудник ЗАО «МАКС»**

Заполняет карточку в модуле «Обращение ПВУ»

Предупреждает клиента, что звонок не является заявлением о выплате

Консультирует страхователя о предоставлении обязательных документов и порядке действий

**Варианты консультации:**

**1. По обязательному предоставлению документов**

(При наличии справки из ГИБДД):

- ✓ оригинал справки ГИБДД (форма №154);
- ✓ определение и/или протокол + постановление ГИБДД (подлинники);
- ✓ извещение о ДТП (стандартный бланк, выдаваемый с правилами страхования);
- ✓ полис страхования ОСАГО + квитанция об оплате полиса;
- ✓ документы, подтверждающие право собственности на поврежденное имущество (паспорт ТС либо свидетельство о регистрации ТС);
- ✓ реквизиты потерпевшего-собственника поврежденного имущества для перечисления ему страхового возмещения;

**2. По порядку действий:**

- ✓ собрать комплект документов согласно перечню п.1
- ✓ прибыть с комплектом документов по адресу расположения ЦУУ (ОУУ) либо офиса представителя Компании в случае отсутствия филиала в субъекте РФ;
- ✓ одновременно с подачей заявления о выплате представить ТС на осмотр;
- ✓ при удаленном нахождении ТС извещать о необходимости прибытия в филиал ЗАО «МАКС».

## Этап 1. Работа по звонку страхователя о страховом событии

### Сотрудник ЗАО «МАКС»:

При повреждениях, не позволяющих ТС передвигаться



Рекомендует пострадавшему **прибыть в филиал** (офис представителя) и **получить направление на осмотр**.

При нежелании потерпевшего **прибыть в филиал по причине удаленности** (более 100 км)



Консультирует страхователя о **самостоятельном обращении к эксперту-технику**, с которым у ЗАО «МАКС» заключен договор на проведение осмотров, для составления акта осмотра с фото-таблицей и предоставления результата в страховую компанию.

Потерпевший **намерен обратиться с заявлением о выплате страхового возмещения без справок ГИБДД (Европротокол):**



- ✓ Выясняет **дату заключения договора ОСАГО** у обоих участников;
- ✓ В ДТП **более двух участников**, причинен вред здоровью, имуществу, сообщает о необходимости **оформления ДТП сотрудниками ГИБДД** и невозможности урегулирования убытков по Европротоколу;
- ✓ Оба участника ДТП, или один из них, **имеют договоры страхования, заключенные ранее 02.08.2014**, сообщает о лимите выплаты **в размере 25 тыс. руб.**;
- ✓ Оба договора страхования заключены **после 02.08.2014**, сообщает о лимите выплаты **в размере 50 тыс. руб.** и **советует вызвать сотрудников ГИБДД** под предлогом возможного наличия скрытых повреждений

# Этап 1. Работа по звонку страхователя о страховом событии

## Сотрудник ЗАО «МАКС»:

Потерпевший намерен обращаться без справок ГИБДД и рассчитывает на лимит выплаты в размере 400 тысяч рублей:

- ✓ рекомендует **вызвать ГИБДД** со ссылкой на сложность и неотработанность процесса, повышенный риск отказа в выплате;
- ✓ сообщает о необходимости **предоставления записи с технического устройства**, не позволяющего корректировать информацию (ГЛОНАСС, спутниковые системы);
- ✓ предупреждает, что любые **другие устройства** (видеорегистраторы, смартфоны и т. д.) **не соответствуют** требованиям объективности фиксации обстоятельств ДТП;
- ✓ информирует о необходимости **в течение 5 дней каждому участнику ДТП** прибыть в филиал (офис представителя) **своей** страховой компании и представить **полностью заполненное извещение о ДТП**;
- ✓ предупреждает, что в извещении должна четко прослеживаться (быть указана) **вина одного из участников ДТП** и не должно быть двусмысленных трактовок события;
- ✓ предупреждает о необходимости **предоставить ТС на осмотр**;
- ✓ информирует о **запрете проведения ремонта** в течение 15 дней после передачи извещения о ДТП страховщику.

Если оформление ДТП произведено без участия уполномоченных сотрудников полиции:

- ✓ уведомляет виновника ДТП о том, что **он обязан в течение 5 рабочих дней** со дня ДТП направить в страховую компанию, где застрахована его ответственность, **бланк извещения о ДТП**, заполненный двумя водителями, причастными к ДТП;
- ✓ при поступлении извещения от виновника ДТП **сотрудник ОУУ регистрирует полученную информацию о ДТП** в модуле «карточка обращения»;
- ✓ при более сложных вопросах рекомендует клиенту **приехать в филиал** (с указанием адреса) и обратиться к специалисту, либо начальнику ОУУ.

## Этап 2. Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в ОУУ/ЦУУ

По ПВУ обращается пострадавший, являющийся страхователем ЗАО «МАКС»  
Специалист ОУУ/ЦУУ

Проверяет комплект документов в соответствии с действующим законодательством

### Представлен полный пакет документов

- ✓ регистрирует убыток УП в БД «ЛОТУС»;
- ✓ сканирует предоставленные документы в БД «ЛОТУС»;
- ✓ направляет заявку на акцепт в ИРЦ;
- ✓ из БД «ЛОТУС» формирует акт приема-передачи документов
- ✓ подписывается акт у потерпевшего и сканирует его в БД «Лотус»;
- ✓ передает потерпевшему копию акта приема-передачи документов.

**Внимание! Документы принимаются только от потерпевшего либо от его представителя по нотариально заверенной доверенности.**

### Представлен НЕ полный пакет документов

- ✓ разъясняет потерпевшему требования законодательства о необходимости предоставления полного комплекта документов;
- ✓ регистрирует убыток со статусом **«Не полный комплект»**;
- ✓ документы **возвращает** на руки потерпевшему;
- ✓ по требованию потерпевшего о выдаче ему письменного отказа в приеме документов **сканирует имеющиеся документы** и вкладывает их в модуль «Обращение по ПВУ» БД «Лотус»;
- ✓ в карточке обращения выставляет статус **«Отказ в приеме документов»**;
- ✓ распечатывает из модуля **письменное уведомление** о необходимости представления полного пакета документов;
- ✓ **получает у потерпевшего подпись о вручении** (при отказе от подписи, делает соответствующую пометку);
- ✓ **вкладывает уведомление** в модуль «Обращение по ПВУ» БД «Лотус»;
- ✓ один экземпляр уведомления выдает потерпевшему
- ✓ **В случае непредставления требующихся документов в течение 10 дней после регистрации заявления с не полным комплектом документов специалист обязан связаться с потерпевшим по телефону и выяснить его намерения, договориться о времени и дате прибытия**

## Этап 2. Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в ОУУ/ЦУУ

### Не соблюдены условия ПВУ



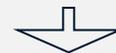
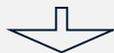
#### Специалист



- ✓ рекомендует потерпевшему обратиться в страховую компанию **виновника ДТП**;
- ✓ по требованию **готовит уведомление** об обращении в страховую компанию виновника ДТП;
- ✓ вручает потерпевшему **лист информации**, *содержащий разъяснение о том, что доходы, полученные на основании судебных решений, облагаются налогом на доходы физических лиц*;
- ✓ направляет потерпевшего к эксперту на осмотр ТС.

**Внимание! В случае отсутствия эксперта в штате филиала специалист ОУУ проводит осмотр самостоятельно, используя инструкцию по проведению осмотра.**

### ТС потерпевшего «на ходу», но в день обращения он его не предоставляет к осмотру



- ✓ проверяет указание пострадавшим в заявлении об убытке даты, времени и места (по адресу ОУУ/ЦУУ) осмотра автомобиля.

### ТС Потерпевшего «не на ходу» либо потерпевший отказывается приехать в филиал в силу удаленности нахождения ТС (более 100 км):



- ✓ в день обращения **согласовывает дату, время и место осмотра**;
- ✓ **составляет направление на осмотр** экспертом филиала, либо экспертом НЭ, с которой у филиала имеется договор;
- ✓ **подписывает направление у потерпевшего** либо его полномочного представителя
- ✓ **сканирует** направление в убыток и **выдает** документ на руки потерпевшему.

## Этап 2. Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в ОУУ/ЦУУ



**Начальник ОУУ**



**В случае отсутствия договора с НЭ в указанном удаленном населенном пункте:**

- инициирует вопрос о заключении договора с НЭ
- последующим сообщает потерпевшему контакты НЭ;
- передает направление эксперту на реализацию.



**Специалист ОУУ/ЦУУ**



**Потерпевший прибыл на пострадавшем ТС:**



- ✓ инициирует осмотр ТС с составлением акта осмотра;
- ✓ копию акта осмотра вкладывается в карточку «Извещение о ДТП».

**При НЕ полном комплекте потерпевший не готов представить пострадавший а\м на осмотр**



- ✓ **договаривается** с потерпевшим о времени прибытия его в филиал с полным комплектом документов и одновременном проведении осмотра ТС;
- ✓ по завершению действий **производит направление убытка на проверку в ЦО** для акцепта принятого решения о выдаче потерпевшему уведомления о не полном комплекте документов.

**При наличии документов, подтверждающих проведение осмотра**



- ✓ формирует заявку на расчет

## Этап 2. Регистрация заявления о страховой выплате, документы поступили по почте

### Специалист ОУУ \ Начальник ОУУ

Анализирует пакет документов на предмет их полноты и правильности оформления

При полном пакете документов → регистрирует убыток с отметкой в карточке «Документы по почте»; формирует заявку на отправку телеграммы потерпевшему о предоставлении ТС на осмотр.

При отсутствии какого-либо документа (-ов) либо представлении незавершенных копий документов: ✓ регистрирует убыток со статусом «Не полный комплект документов»; ✓ распечатывает из модуля «Обращение по ПВУ» БД «Лотус» письменное уведомление о необходимости представления полного пакета документов и представления ТС на осмотр. ✓ передает уведомление в Отдел документооборота на отправку его потерпевшему заказным письмом.

При наличии в полученном почтой пакете документов копии телеграммы с сообщением о факте ДТП и приглашением представителя филиала на осмотр ТС

↓  
дата проведения осмотра ТС еще не прошла

↓  
организует осмотр

↓  
дата осмотра прошла

↓  
направляет заявку в РАЦ (г.Тула) на проведение расчета ущерба по приложенному акту осмотра НЭ

↓  
заключение НЭ не приложено

↓  
формирует заявку на отправку телеграммы потерпевшему о предоставлении ТС на осмотр.

При не представлении потерпевшим ТС на осмотр

→ ✓ направляет убыток в ЦО для подготовки Уведомления о невозможности рассмотрения вопроса о выплате.

## Этап 3. Организация осмотра ТС

### Эксперт

(специалист ОУУ в случае отсутствия эксперта в штате)

ТС предоставлено на осмотр в день подачи заявления:



- проводит осмотр;
- составляет акт осмотра с подписью клиента;
- вкладывает акт осмотра в ИС вместе с фотографиями;
- оформляет электронный акт и заключение к акту осмотра;
- делает в БД «Лотус» заявку на расчет в РАЦ (г. Тула).

ТС не предоставлено на осмотр



- составляет акт осмотра с указанием «ТС на осмотр не предоставлено»;
- **подписывает акт** собственноручно и подписью еще одного сотрудника для объективного подтверждения отсутствия а\м на осмотре;
- **осуществляет фото фиксацию отсутствия автомобиля** с обязательной привязкой к месту осмотра;
- **вкладывает** в убыток в БД «Лотус»
- Внимание! Дата и время начала осмотра в акте должна точно совпадать с датой и временем осмотра, указанной потерпевшим в заявлении, а время окончания осмотра может отличаться не более чем на + 30 мин.**
- **оформляет заявку** на отправку телеграммы с приглашением на осмотр;
- если ТС повторно **не представлено** на осмотр, **фиксирует** факт непредставления на осмотр и, при наличии полного комплекта документов, **направляет уведомление о невозможности производства выплаты.**
- после получения расчета по акту осмотра **направляет** убыток на проверку в ЦО для выплаты в неоспоримой части

## Этап 3. Организация осмотра ТС

### Эксперт

(специалист ОУУ в случае отсутствия эксперта в штате)

При выявлении признаков фальсификации, а также при предположительной оценке убытка свыше 200 тыс. руб.



- направляет заявку в ДРСС на проверку – осмотр ТС второго участника ДТП и независимое получение информации из ГИБДД;
  - контролирует сроки проверки (1 день, при дополнительном уведомлении потерпевшего – 5 дней).
- Внимание! Порядок действий ДУУа и ДРСС определяется отдельным регламентом.**

При получении от потерпевшего сообщения об обнаружении не указанных в акте осмотра скрытых повреждений при проведении дефектовки на СТОА



- договаривается с потерпевшим о времени осмотра;
- выезжает на осмотр либо организует выезд эксперта НЭ, с которой имеется договор;
- составляет по результатам осмотра дополнительный акт осмотра скрытых повреждений и фототаблицы к нему;
- в БД «Лотус» оформляет электронный акт осмотра скрытых повреждений;
- направляет в РАЦ (г. Тула) заявку на дополнительный расчет.

## Этап 4. Рассмотрение материалов, предварительное решение

### Начальник ОУУ/ специалист ОУУ

Производит оценку материалов на наличие:

- полного комплекта документов; акцепта по ПБУ;
- акта осмотра; заключения о ремонтных воздействиях;
- расчета РАЦ (г. Тула); оснований для регресса или отказа в выплате;
- признаков фальсификации факта ДТП либо обстоятельств наступления страхового события (см. предыдущий слайд)

**Потерпевший настаивает на получении страхового возмещения путем направления ТС на СТОА**

- ✓ получает расчет РАЦ (г.Тула);
- ✓ формирует направление на ремонт

**Потерпевший желает получить выплату деньгами (безналичной выплатой) и без признаков фальсификации:**

□ приглашает потерпевшего в филиал для подписания соглашения о размере страховой выплаты

**Потерпевший отказывается от приезда в ОУУ/ЦУУ**

- ✓ направляет соглашение о размере страховой выплаты потерпевшему по электронной почте с просьбой прислать ответным письмом принятое им решение.

**Потерпевший соглашается с размерами выплаты**

- ✓ подписывает соглашение;
- ✓ вкладывает в убыток в ИС и направляет его в ОБ
- ✓ при получении согласия пострадавшего по электронной почте вкладывает в убыток принт-скрин полученного письма и направляет убыток на проверку в ОБ.

## Этап 4. Рассмотрение материалов, предварительное решение

Потерпевший желает получить выплату деньгами (безналичной выплатой) и при условии - признаков фальсификации не выявлено:

### Начальник ОУУ/ специалист ОУУ

Потерпевший не согласен с суммой выплаты



предлагает осуществить выплату путем направления ТС на СТОА

Потерпевший согласен на выплату путем направления ТС на СТОА



- распечатывает из БД «Лотус» заявление о направлении ТС на СТОА
- подписывает заявление у потерпевшего;
- формирует направление на ремонт

Потерпевший не согласен с суммой выплаты и отказывается от направления на СТОА



Выгружает из БД «Лотус» и заполняет анкету с указанием причин не достижения соглашения по сумме

Потерпевший не прибыл на подписание соглашения о сумме выплаты



В течение 3-х рабочих дней заполняет анкету и указывает в ней, что соглашение не достигнуто из-за неявки потерпевшего в ОУУ/ЦУУ/ПУУ.

## Приказ № 48а - ОД(А) от «24» февраля 2015г.

Потерпевший желает получить выплату деньгами (безналичной выплатой) и при условии признаков фальсификации не выявлено:

### Начальник ОУУ/ специалист ОУУ

#### Направляет:

- документы в Отдел выплат для проверки и оформления выплаты в размере, определенном отчетом о стоимости восстановительного ремонта из системы «ОСАГО – ПРО»
- СМС – уведомление потерпевшему о выплате в размере, определенном отчетом независимой экспертизы
- контролирует сроки рассмотрения материалов в Отделе выплат
- в случае не соблюдения сроков рассмотрения, уведомляет о нарушении сроков ответственного сотрудника ОВ, в копии начальника Управления выплат
- при не соблюдении сроков **несет персональную ответственность в виде штрафов, предусмотренных дополнительным соглашением к трудовому договору**

## Этап 6. Принятие решения о выплате

**Ежедневно:**

**Сотрудник ОВ**

- контролирует** состояние всех закрепленных убытков ОСАГО и регламентные сроки прохождения убытков в филиалах ЗАО «МАКС» и РАЦ (г.Тула);
  - при наличии **отклонений** от регламентных сроков **информирует** об этом посредством ИС начальника Управления выплат ДУУа (в копии - руководителя ДУУа).
  - проверяет** обстоятельства убытков, юридические аспекты (наличие регресса, возможность отказа), пакет документов;
  - при положительной оценке результатов проверок обстоятельств и документов **утверждает** сумму и **формирует** распоряжение на выплату (далее РНВ);
  - при отрицательной оценке** обстоятельств и документов возвращает документы на доработку ответственному сотруднику, от которого документы были получены, с указанием всех причин возврата и необходимых действий для доработки убытка;
  - контролирует** сроки устранения замечаний и при их нарушении **информирует** начальника Управления выплат (в копии - руководителя ДУУа)
- Формирует РНВ, исходя из следующих критериев:**
- ✓ **при наличии соглашения с потерпевшим о выплате** – на сумму, установленную соглашением;
  - ✓ **при отсутствии соглашения** – на сумму, рассчитанную независимой экспертизой
  - ✓ **при наличии в убытке претензии** – согласно регламенту
  - При отсутствии оснований для выплаты оформляет отказ в выплате**

**РАЗДЕЛ II**

**ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В КОМПАНИЮ ЛИЦА,  
ЯВЛЯЮЩЕГОСЯ ПОТЕРПЕВШИМ В ДТП, ВИНОВНИКОМ В КОТОРОМ ПРИЗНАН  
СТРАХОВАТЕЛЬ ЗАО «МАКС»**

**(традиционное урегулирование убытков по ОСАГО)**

**Традиционное урегулированием страховых событий по ОСАГО - это урегулирование событий:**

- в которых виновником является страхователь ЗАО «МАКС»;**
- имеется более 2-х участников;**
- причинен вред жизни, здоровью, имуществу;**
- имело место бесконтактное ДТП.**

**Этап 1. Работа по звонку страхователя о страховом событии**

**Этап 2 Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в  
ОУУ/ЦУУ**

# Этап 1. Работа по звонку страхователя о страховом событии

Оператор Call-центра/специалист ОУУ филиала.

не более 20 минут

Заполняет карточку в модуле «Обращение ПВУ» с отметкой «классическое ОСАГО» предупреждает, что звонок не является заявлением о выплате

Виновником ДТП является страхователь ЗАО «МАКС»

Консультирует потерпевшего о представлении обязательных документов и порядке действий (слайд 4)

Виновник ДТП застрахован в другой страховой компании

Сообщает о необходимости обращения в страховую компанию виновника ДТП

Виновник ДТП - иностранный водитель (держатель иностранной «Зеленой карты»)

Сообщает потерпевшему о необходимости обратиться в Информационный центр РСА

Оператор центра направит потерпевшего в ближайший филиал страховщика-члена бюро

Филиал страховщика примет от потерпевшего необходимые документы и урегулирует претензию.

**Внимание! Перечень членов Бюро указан на сайте РСА**

## Этап 2 Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в ОУУ/ЦУУ

**Внимание! Документы принимаются только от потерпевшего, либо представителя по нотариально заверенной доверенности**

**Специалист ОУУ/ЦУУ**

в день обращения

Проверяет комплект документов в соответствии с действующим законодательством

**Внимание! Оформление заявления об убытке производится в зависимости от способа получения страхового возмещения (ремонт на СТОА либо по безналичному расчету)**

Регистрирует убыток А - в БД «Лотус» и сканирует в данную базу все представленные документы

Формирует из БД «Лотус» акт приема-передачи документов

Подписывается у потерпевшего акт приема-передачи и вкладывает в БД «Лотус» его скан-копию

Передает на руки потерпевшему копия акта приема-передачи

## Этап 2 Регистрация заявления о страховой выплате при личном обращении в ОУУ/ЦУУ

Если в ДТП имеется не больше 2-х участников и не причинен вред здоровью или имуществу:

- рекомендует лицу, пострадавшему от страхователя ЗАО МАКС, обратиться в свою страховую компанию;
- по требованию готовит уведомление об обращении в СК потерпевшего
- вручает потерпевшему лист информации, содержащий разъяснение о том, что доходы, полученные на основании судебных решений, облагаются налогом на доходы физических лиц.

Последующие действия участников процесса урегулирования производятся в порядке, описанном в разделе 1 настоящего регламента

**РАЗДЕЛ III**  
**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ ДИРЕКТОРОВ ФИЛИАЛОВ**  
**НА ЭТАПАХ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ**

**Директор филиала**

**Контролирует:**

- **сроки и соблюдение** порядка урегулирования страховых событий по ОСАГО;
- **все поступившие в филиал** судебные претензии, их регистрацию в базе «ПИР»;
- последующую **привязку карточек «Ж» и «ПИР»** к убыткам;
- **своевременность исполнения заявок юриста** на подготовку критического анализа и отчета о стоимости восстановительного ремонта;
- **исполнение заявок** Аналитическим отделом ДУУа и РАЦ (г.Тула);
- **подготовку отзывов юристом** либо сотрудником ОУУ при отсутствии юриста;
- **участие юриста в суде и его готовность к отстаиванию позиции** Компании (через ежедневный мониторинг графика\календаря судов);
- **результаты заседаний судов, решения судов.**

*При необходимости приложения к отзыву отчета о стоимости восстановительного ремонта организует изготовление цветной копии отчета, вложенного в убыток, заверяет копию своей подписью и печатью филиала*

# Приказ № 48а - ОД(А) от «24» февраля 2015г.

СК: День добрый, Компания МАКС, Ирина. Чем могу помочь?

Клиент: У меня ДТП

СК: Как я могу к Вам обращаться?

Клиент: Иван Иванович.

СК: Иван Иванович, я проконсультирую Вас по необходимым действиям, но для подачи заявления Вам необходимо обратиться в офис страховой компании

СК: Иван Иванович, Вы вызывали сотрудников ГИБДД?

Клиент: Да, вызывал

Клиент: Нет, не вызывал

СК: Для подачи заявления на выплату Вам необходимо:

□ **Прибыть в офис компании по адресу: ...**  
□ **Предоставить следующие документы:**

- ✓ оригинал справки ГИБДД (форма №154);
  - ✓ определение и/или протокол + постановление ГИБДД (подлинники);
  - ✓ извещение о ДТП (стандартный бланк, выдаваемый с правилами страхования);
  - ✓ полис страхования ОСАГО + квитанция об оплате полиса;
  - ✓ документы, подтверждающие право собственности на поврежденное имущество (паспорт ТС либо свидетельство о регистрации ТС);
  - ✓ реквизиты потерпевшего-собственника поврежденного имущества для перечисления ему страхового возмещения;
  - ✓ общегражданский паспорт.
- **Предоставить ТС на осмотр**

СК: Есть ли пострадавшие в ДТП?

Клиент: Да.

Клиент: Нет

СК: Вам необходимо вызвать ГИБДД и скорую помощь, т.к. причинен вред здоровью.

СК: Сколько участников ДТП?

Клиент:  
Больше 2-х

Клиент: Два

Вам необходимо вызвать ГИБДД

ИИ, скажите, пожалуйста, дату заключения **Вашего** договора страхования и **второго участника** ДТП

Дата ранее 02.08.2014

Дата после 02.08.2014,

ИИ, без обращения в ГИБДД выплата не может превышать 25 000 руб.

ИИ, без обращения в ГИБДД выплата не может превышать 50 000 руб. Я рекомендую Вам вызвать ГИБДД, т.к. возможны скрытые повреждения и сумма выплаты может быть существенно выше 50 000 руб.

Клиент:  
Нет, ущерб существенно выше

Клиент:  
Меня устраивает

# Приказ № 152 - ОД(А) от «30» апреля 2015 г.

«Об утверждении инструкции об организации осмотров поврежденного имущества (в том числе транспортных средств) и направлении убытков по ОСАГО на подготовку отказов в страховых выплатах в связи с непредставлением указанного имущества на осмотр страховщику».

## Инструкция

об организации осмотров поврежденного имущества (в том числе транспортных средств) и направлении убытков по ОСАГО на подготовку отказов в страховых выплатах в связи с непредставлением указанного имущества на осмотр страховщику

### I. Организация осмотра поврежденного имущества страхователей, в том числе их транспортных средств

**Сотрудники ОУУ филиалов ЗАО «МАКС» и ЦУУ «Каширка» обязаны организовать**



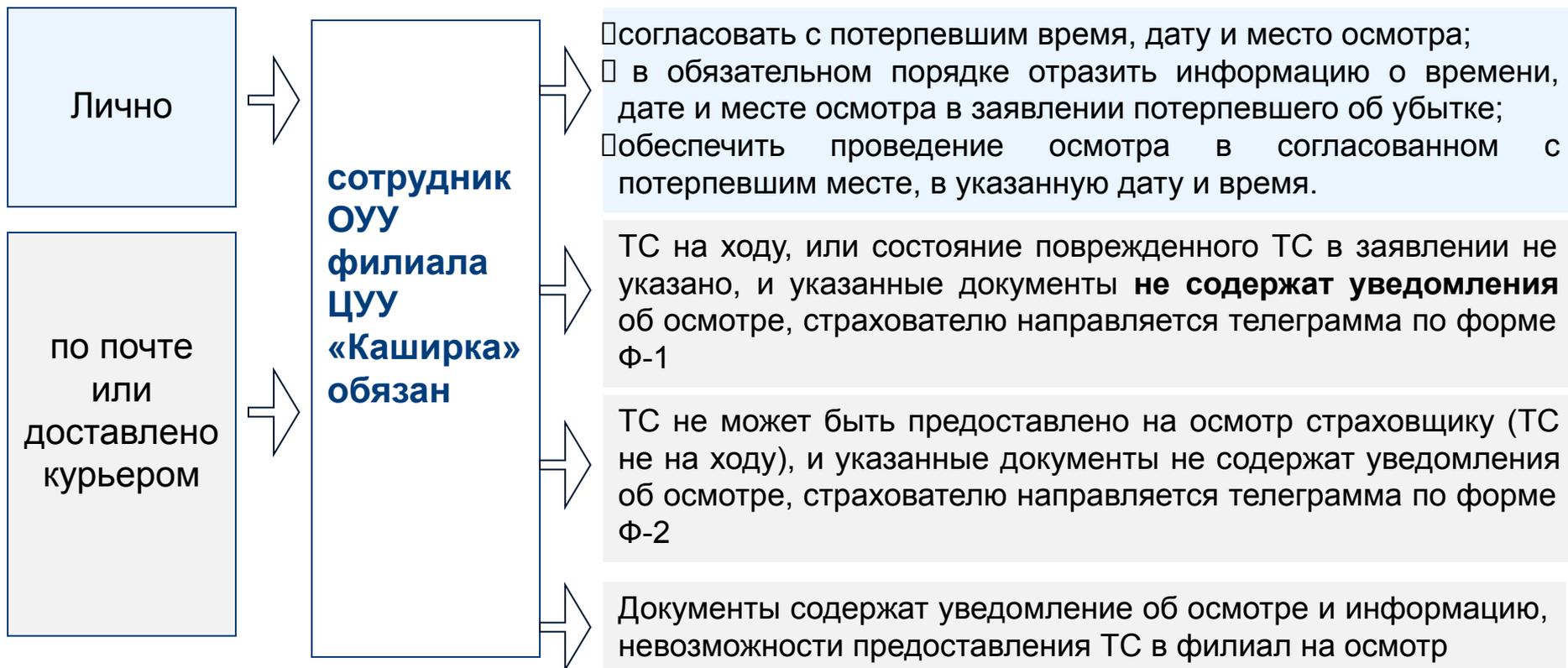
осмотры всех поврежденных ТС, представленных страхователями в филиал (ЦУУ), **непосредственно в день их представления**



выездные осмотры поврежденного имущества, ТС **не позднее 5 дней с даты получения заявления потерпевшего** и документов, предусмотренных п. 3.10, 4.13 правил ОСАГО, в случаях, если повреждено недвижимое имущество, а также, если в результате ДТП ТС не может передвигаться самостоятельно.

# Приказ № 152 - ОД(А) от «30» апреля 2015 г.

## Заявление и документы по страховым случаям, требующим выездных осмотров, потерпевшими могут быть представлены



# Приказ № 152 - ОД(А) от «30» апреля 2015 г.

## Сотрудник ОУУ филиала ЦУУ «Каширка»



оценивает время, оставшееся до осмотра



**до назначенного осмотра имеется более 5 дней**

телеграмму страхователю (потерпевшему) **не** направляет

выезжает на осмотр и проводит его

если осмотр проводится независимым экспертом, то самостоятельно составляет акт осмотра имущества (ТС) и получает подписи в нем всех участников осмотра;

ставит свою подпись в акте осмотра, составленном независимым экспертом;

**до назначенного осмотра осталось менее 5 дней**

по объективным причинам **не** представляется возможным присутствие сотрудника ОУУ филиала (ЦУУ «Каширка») на осмотре - **сотрудник:**

□ направляет страхователю (потерпевшему) телеграмму Ф-3

□ в комментариях к убытку указывает причину невозможности выезда на осмотр поврежденного имущества (ТС)

□ при согласовании новой даты осмотра в обязательном порядке выезжает на осмотр.

***Внимание!:*** в случае не проведения осмотра оплата затрат потерпевшего на независимую экспертизу поврежденного имущества производится за счет средств РВД филиала (если осмотр не проведен по вине сотрудников ОУУ филиала) либо за счет ФОТ ДУУа (если осмотр не проведен по вине сотрудников ЦУУ «Каширка»).

## Приказ № 152 - ОД(А) от «30» апреля 2015 г.

Потерпевший **не** предоставил поврежденное ТС на осмотр (*есть письменное согласование даты и времени осмотра ТС*)



Направляется телеграмма Ф-4

Сотрудники ОУУ филиалов (ЦУУ «Каширка») **не выезжают** на осмотр в следующих случаях:

- Если телеграмма от пострадавшего о вызове страховщика на осмотр поступила (получена по почте) **до подачи им заявления и документов**, предусмотренных правилами ОСАГО;
- Если страхователем (потерпевшим) лично подано уведомление о проведении осмотра, но **не представлены заявление и документы**, предусмотренные правилами ОСАГО;

***В случае непредставления указанных документов на уведомлении о проведении осмотра делается отметка о том, что в соответствии с п. 11 ст. 12 ФЗ-40 закона об ОСАГО, осмотр организуется в 5-дневный срок с даты подачи заявления и предоставления документов предусмотренных п.3.10, 4.13 правил ОСАГО.***

## Приказ № 152 - ОД(А) от «30» апреля 2015 г.

**Порядок подготовки отказов в страховых выплатах в случаях непредставления поврежденного имущества (в том числе ТС) на осмотр либо проведения ремонта или утилизации поврежденного ТС до проведения осмотра сотрудниками страховой компании**

В случае если ремонт поврежденного имущества или утилизация его остатков, осуществлены до осмотра страховщиком и/или до проведения независимой технической экспертизы поврежденного имущества и не позволяют достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков, подлежащих возмещению по договору ОСАГО, сотрудники ДУУа направляют убыток в ЮД для подготовки отказа в страховой выплате в полном объеме или ее части по основанию, указанному в п.20 ст.12 Закона об ОСАГО.

### **Примечания:**

**Пунктом 20 ст.12 Закона об ОСАГО установлено, что «страховщик отказывает потерпевшему в страховой выплате или ее части, если ремонт поврежденного имущества или утилизация его остатков, осуществленные до осмотра страховщиком и (или) проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) поврежденного имущества в соответствии с требованиями настоящей статьи, не позволяют достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков, подлежащих возмещению по договору обязательного страхования»**

## Приказ № 152 - ОД(А) от «30» апреля 2015 г.

*Пунктом 47 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.01.2015 N 2 "О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств" установлено, что «непредставление поврежденного транспортного средства или иного поврежденного имущества на осмотр и/или для проведения независимой технической экспертизы, независимой экспертизы (оценки) либо выполнение их ремонта или утилизации до организации страховщиком осмотра не влекут безусловного отказа в выплате потерпевшему страхового возмещения (полностью или в части). Такой отказ может иметь место только в случае, если страховщик принимал надлежащие меры к организации осмотра поврежденного транспортного средства (оценки иного имущества), но потерпевший уклонился от него, и отсутствие осмотра (оценки) не позволило достоверно установить наличие страхового случая и размер убытков, подлежащих возмещению (п.20 ст.12 Закона об ОСАГО).*

## Приказ № 168 - ОД(А) от «12» мая 2015 г.

**«Об утверждении Регламента взаимодействия Департамента расследований страховых событий СЭИЗ с подразделениями ДУУа по выявлению фактов мошенничества при урегулировании убытков и противодействию страховому мошенничеству»**

**В сфере выявления и предотвращения фактов страхового мошенничества при урегулировании убытков ДРСС СЭИЗ отвечает за:**

- выявление и расследование фактов мошенничества при урегулировании убытков, а также противодействие страховому мошенничеству;*
- выявление фактов и случаев фальсификации обстоятельств заключения договоров страхования;*
- противодействие фактам необоснованного завышения страховых выплат автоюристами.*
- сбор и документирование фактов для формирования и доказывания позиции компании по судебным делам.*

# Основания для проверки ДРСС СЭИЗ фактов, имеющих признаки страхового события

## Направляемых в автоматическом режиме

- ДТП до статуса договора «Издан»
- ДТП в течении 5 дней до окончания полиса ОСАГО и КАСКО
- ДТП с ТС не вставшим на регистрационный учет (без регистрационных знаков)
- хищение ТС
- поджог, возгорание ТС
- ДТП с ТС, либо страхователями, имеющими более 2 убытков с размером выплаты (калькуляции) более 100 тыс.руб. (по каждому убытку)
- Одиночное ДТП с ущербом более 40% от страховой суммы.
- ОСАГО с заявленными убытками более 200 тыс.руб.
- При наличии отметки в электронном акте осмотра «Срабатывание подушек безопасности»
- При наличии в акте осмотра «Повреждения трех и более элементов салона»
- При наличии ТС, страхователя, выгодоприобретателя, лица, допущенного к управлению в «черных списках»

# Основания для проверки ДРСС СЭИЗ фактов, имеющих признаки страхового события

## Направляемых ДУУ в ручном режиме

### КАСКО и ОСАГО

1. *Данные отраженные в КИС УНИКУС не соответствуют данным указанным на бумажном бланке договора страхования (полиса)*
2. *На копиях справок и документов (кроме нотариально заверенных) ГИБДД **отсутствие печатей и подписей** ответственного сотрудника ГИБДД.*
3. *Наличие дополнительных записей на документах, **не заверенных печатью ГИБДД**, оформленных сотрудниками ГИБДД.*
4. *Реквизиты потерпевших **совпадают** с реквизитами виновного*
5. *Наличие **признаков подделки** доверенности, предъявляемой представителем*
6. *Наличие **отличия повреждений**, указанных в справке ГИБДД с фактически выявленными повреждениями при производстве осмотра*

# Основания для проверки ДРСС СЭИЗ фактов, имеющих признаки страхового события

## Направляемых ДУУ в ручном режиме

### КАСКО и ОСАГО

7. *Наличие признаков несоответствия выявленных повреждений заявленному механизму их образования*
8. *Наличие признаков несоответствия повреждений времени или обстоятельствам их образования*
9. *Признаки «перевеса» битых деталей, повреждения имеются только на наружных съемных деталях ТС, в том числе и кузовных, при этом отсутствуют повреждения на не съемных кузовных деталях*
10. *Сильные повреждения ТС*
11. *Бесконтактные ДТП или ДТП с незначительным контактом с ТС виновника, при которых основная часть повреждений ТС потерпевшего возникает в результате послеаварийного контакта с иными объектами*

# Основания для проверки ДРСС СЭИЗ фактов, имеющих признаки страхового события

## Направляемых ДУУ в ручном режиме

### КАСКО

- ✓ *Явное несоответствие страховой суммы фактическому состоянию и фактической стоимости автомобиля*
- ✓ *Наличие признаков умышленного повреждения ТС*
- ✓ *ДТП с заявленными обширными повреждениями рулевого управления и ходовой части ТС, при отсутствии или незначительных повреждений дисков или колес ТС*
- ✓ *ТС имеет дубликаты СТС, ПТС, частая смена собственников*
- ✓ *Убыток КАСКО заявлен по почте,*
- ✓ *Страхователь по договору КАСКО уклоняется от представления на осмотр поврежденного ТС, представляет «свое» заключение независимой экспертизы*
- ✓ *Застраховано не новое ТС, которое не имеет страховой истории (ранее нигде не страховалось тем же собственником, или пролонгировано с перерывом)*

# Основания для проверки ДРСС СЭИЗ фактов, имеющих признаки страхового события

## Направляемых ДУУ в ручном режиме

### ОСАГО

- *Наличие дополнительных записей на документах, оформленных сотрудниками ГИБДД без заверяющей подписи и печати*
- *Наличие ранее заявленных убытков данным страхователем, потерпевшим, допущенным к управлению или с участием данного ТС с пересекающимися повреждениями.*
- *Заявление **крупных убытков** по классическому ОСАГО, в которых потерпевшие ТС премиум класса, виновником же является грузовик, либо дешевый отечественный автомобиль*
- *Наличие потерпевших по здоровью с признаками бытовых травм (переломы рук, вывихи, черепно-мозговые травмы в районе затылка) при незначительных повреждениях ТС*

# Порядок действий сотрудников ДРСС СЭИЗ и ДУУа в процессе урегулирования убытков

В сфере выявления и предотвращения фактов страхового мошенничества при урегулировании убытков ДУУа отвечают за своевременное направление в ДРСС материалов дел по критериям, отраженным в Перечне признаков возможного мошенничества.

## Работники ДУУа:

- участвуют в выявлении первичных признаков мошенничества и их документировании;
- в случаях, когда по убытку выявлены признаки мошенничества, или если есть основания сомневаться в изложенных обстоятельствах заявленного страхового события, обеспечивают доставку запросов страхователям (выгодоприобретателям, компетентным органам) оригиналов/копий документов, необходимых для принятия решения по убытку.
- инициируют проведение исследования материалов убытка в группе АТЭ ДУУа в случае обнаружения признаков несоответствия повреждений заявленному механизму страхового события

# Порядок и сроки действий сотрудников ДРСС СЭИЗ и ДУУа в процессе урегулирования убытков

ДУУа оказывает содействие в проведении обследований мест ДТП и поврежденных ТС сотрудниками ДРСС или привлеченных ими независимых экспертов (представляют материалы убытка, контактную информацию страхователей, заявителей, потерпевших).

## **Внимание!**

При осуществлении осмотров с признаками мошенничества, в случаях, когда:

- два участника ДТП и оба застрахованы по КАСКО+ОСАГО в ЗАО «МАКС»,
- ОСАГО+ОСАГО в ЗАО «МАКС»,
- три участника ДТП и один из них, застрахованный по ОСАГО в ЗАО «МАКС», является виновным в ДТП

сотрудники **ДУУа** применяют **Инструкцию по осмотру ДТП и ТС** на предмет обнаружения и документирования признаков мошенничества.

Выезды на осмотр места происшествия осуществляется **работниками ДРСС, либо привлеченными независимыми экспертами**

# Порядок и сроки действий сотрудников ДРСС СЭИЗ и ДУУа в процессе урегулирования убытков

Работники ОУУ филиала в стандартных ситуациях, когда место ДТП находится в **пределах административных границ города** осуществляют дополнительный осмотр места ДТП и имущества, поврежденного во время заявленного страхового события принадлежащего потерпевшему, а также третьим лицам в следующих случаях:

- пожар;
- опрокидывание ТС, съезд в кювет;
- хищение;
- наезд на препятствие;
- ДТП при заявлении страхователя о срабатывании подушек безопасности;
- ДТП при заявлении страхователем о повреждениях днища, АКПП, катализаторов, салона;
- по заявке сотрудников ДРСС СЭИЗ

# Конфиденциальность

**Вся конфиденциальная информация остается собственностью Компании.**

- Сотрудники в ходе выполнения своих обязательств, не оставляют у себя ни каких копий, выдержек или других полностью или частично воспроизведенных экземпляров конфиденциальной информации.
- Все документы, служебные записки, фотоматериалы, заметки, компьютерные дискеты, диски CD ROM или иные материалы, составленные сотрудником на основе конфиденциальной информации, должны быть незамедлительно переданы Компании.
- Сотрудники, имеющие доступ к конфиденциальной информации, информации имеющей статус «коммерческая тайна», обязаны строго соблюдать конфиденциальность.



# Спасибо за внимание!

Корпоративный университет 2015г.

