## Что нельзя делать, если хочешь получить выплату

Пострадавшее в ДТП лицо имеет право получения полной компенсации по полису ОСАГО. Трудно, но возможно этого добиться. Главное — проверять документы и быть активным участником процесса, не пуская действия инспектора и страхового агента по течению.

По результатам страхового случая есть 4 участника:

* пострадавший (страховщик);
* страховая компания (страхователь);
* инспектор;
* виновник ДТП.

Также могут привлекаться независимые оценщики и эксперты, но об этом ниже.

Случаи не удовлетворения выплатой по ОСАГО есть разные:

1. Стоимость ущерба превышает страховую сумму.
2. Страховая компания выплатила лишь часть суммы, которая не покроет ремонт авто.

В первом случае возмущаться на страховую бесполезно - она всё отдала. Ещё есть виновник ДТП. С него в судебном порядке взыскиваем оставшуюся сумму.

Во втором случае пострадавший получает сумму меньше страховой и её не хватает на ремонт. К виновнику претензий никаких — по документам страховой компании ущерб будет составлять часть от страховой суммы, а она полностью выплачена. Последнее важно. Иными словами, страховая компания, которая не выплачивает необходимые средства на ремонт в рамках страховой суммы, не только думает о собственной выгоде, но и покрывает виновника аварии.

*Внимание! Привлечение независимого эксперта делает процедуру выплаты ОСАГО прозрачной для всех сторон.*

Только пострадавшее лицо может своей инициативой привлечь независимого эксперта в процесс. Но важно проявлять активную позицию и самому участвовать в процессе, вникать в процедуру осмотра и оценки ущерба.

Аварийный инспектор — это заинтересованное лицо. Но работает на страховую компанию и учитывает интересы своего нанимателя. Независимый эксперт не связан ни с одной из сторон и его цель — дать максимально точную оценку повреждениям и установить точную сумму компенсации.

Некоторые автолюбители советуют:

1. Если срочно нужен автомобиль, то его можно не оставлять для проведения оценки, а самостоятельно сделать фотографии повреждений и отправить экспертам.
2. Самостоятельно провести ремонтные работы на любой СТО, а в страховую предоставить чек.

На практике эти советы нельзя применять — это нарушение процедуры экспертизы повреждений. В итоге страховая компания либо откажет в выплате, либо возместит незначительную часть повреждений. Причина — законодатель защищает страховую компанию, поскольку:

* владелец авто может умышленно причинить дополнительные повреждения автомобилю;
* у страховой компании нет гарантии, что владелец устранил только те повреждения, которые получены в результате страхового случая;
* это противодействие имитации ДТП.

*Внимание! До проведения экспертизы запрещено пользоваться транспортным средством, участником ДТП. Если срочно нужен автомобиль — берите у родителей, пользуйтесь прокатом или услугами общественного транспорта. Любой из вариантов дешевле, нежели самостоятельный ремонт авто.*

Ремонтом нужно заниматься нужно после выплаты средств. Во время разбирательств или суда может потребоваться дополнительная экспертиза. Но как её провести, если последствия стёрты?

Страховая компания отказывается платить всю сумму компенсации за ущерб? В таком случае пострадавшему нужен акт страхового случая с расчётами и заключением.

Процедура выдачи акта:

1. Написать заявление орт руки на имя руководителя страховой компании или директора филиала (уточнить на месте). В тесте указать: прошу выдать акт о страховом случае и калькуляцию восстановительного ремонта транспортного средства.

*Внимание! Отказ страховой компании в выдаче акта влечёт за собой нарушение законодательства российской Федерации. Согласно п. 71 правил ОСАГО, страховая компания обязана выдать копию акта страхового случая по заявлению пострадавшего. Для разрешения ситуации обращайтесь к юристу.*

1. Получив документы нужно самостоятельно проверить все позиции повреждений и сумму по ним. Есть сомнения — обращайтесь к экспертам.
2. В акте прописывается сумма без учёта износа транспортного средства.

Если итоговая компенсация равно расходам на восстановление, то напрашивается вывод — ОСАГО подразумевает учёт износа автомобиля.

Законодатель в данном вопросе не на стороне пострадавшего — оспорить заключение невозможно. Правила процедуры компенсации прописываются в договоре ОСАГО, поэтому нужно внимательно читать подписываемые документы.

## Почему страховая не доплачивает

Расчёты при выплате ОСАГО регулирует государство. Центробанк РФ с 2014 г. ввёл Единую методику расчёта ущерба, полученного в результате ДТП. Все эксперты должны руководствоваться данным нормативно-правовым актом в своей деятельности по расчётам страховой компенсации.

Особенность работы экспертов по этой методике — использование специального справочника, в котором указана стоимость запасных частей и норма-часов выполняемого ремонта. Правильное действие нормы — 2 заключения, которые составляли разные эксперты, должны быть одинаковыми. Так законодатель препятствует страховым компаниям снижать сумму компенсации через калькуляцию.

Но по каким причинам заключение независимого эксперта и эксперта страховой компании могут отличаться? Причины недостаточной выплаты компенсации по ОСАГО можно разделить на группы:

1. Ошибка с вводными данными калькуляции.
2. Исключение части повреждений из сметы.
3. Махинации страховой компании.
4. Расчётный счёт страховой компании не содержит средств.
5. Не хватает документов.

Человеческий фактор (невнимательное заполнение сметы или оплошность при расчётах) не учитывается.

Для расчёта требуется собрать вводные данные — провести осмотр. Но 2 осмотра могут дать разные данные:

* различные условия для проведения осмотра — грязный автомобиль или тёмное время суток;
* недостаточная квалификация эксперта;
* отсутствие доступа к скрытым повреждениям — потребуется снимать бампер или поднимать авто на подъёмнике.

С последним случаем внимательнее! Не всегда страховые компании используют специальное оборудование для проведения осмотра. Запомните - если во время ремонта обнаружили срытые повреждения, то необходимо пригласить эксперта страховой компании на дополнительный осмотр. Сумма страховой выплаты увеличится.

В п.16 единой методики есть оговорка, что в расчётах не учитывают:

* малярные работы деталей со сквозной коррозией;
* повреждения лакокрасочного покрытия на площади свыше 25%;
* износ деталей — не может быть свыше 50% по правилам 2014 г.;
* не учитывают повреждения, которые были до страхового случая.

Внимательно читайте условия договора ОСАГО перед подписанием, тщательно изучайте повреждения и запомните предстраховые повреждения авто.

Типичные причины недостаточной выплаты по ОСАГО:

* умышленное занижение оценочной стоимости и количества нормо-часов для ремонта (вместо 5 ч. прописывают 3 ч.);
* страховая компания не учитывает некоторые виды восстановительных работ;
* в калькуляции указана заниженная стоимость деталей;
* если автомобиль не подлежит восстановлению, то страховая компания специально может завысить стоимость пригодных к использованию деталей в несколько раз.

С таким подходам к своей основной деятельности страховую компанию можно привлечь к ответственности.

При отсутствии средств у страховой компании нужно написать обращение в РСА и ФССН. Эти органы применят санкции к страховой. Это обычная ситуация в современных экономических реалиях. Важно получить решение суда на руки и встать в очередь на получение выплаты по исполнительному листу.

Если документов не хватает, то необходимо ещё раз всё перепроверить. Поможет консультация специалиста страховой или независимого эксперта.

## Оформление ДТП – что сделать, чтобы страховая не заплатила меньше?

Если случилось ДТП, то нужно:

1. Проверить своё состояние здоровья и пассажиров. Затем выйти из автомобиля и проверить состояние другого водителя. При необходимости вызвать скорую.
2. Оценить характер повреждений автомобиля и груза.
3. Поговорить с другим участником ДТП, выслушать его точку зрения. Достигнуть согласия при незначительных повреждениях или вызывать ГИБДД.

С 01.07.2015 г. вступили в силу изменения в ПДД. Ущерб на сумму менее 50 тыс. Руб. В этом случае инспектора ГИБДД можно не вызывать. В страховую предоставляется заполненный бланк.

Условия для Европротокола:

* участие в ДТП не более 2-х авто;
* телесные повреждения у людей отсутствуют, пострадала только техника;
* оба водителя имеют действующие полисы ОСАГО;
* полное отсутствие разногласий между участниками ДТП;
* ущерб пострадавшего менее 50 тыс. руб.

Бланк должен быть правильно заполнен, вплоть до галочки.

Рекомендации по выполнению схемы ДТП:

1. Используйте обычную шариковую ручку. Гелевые чернила могут размазаться от влаги, а карандаш легко стереть и подделать схему. Подчерк должен быть разборчив.
2. Необходимые сведения: дата со временем ДТП, его место, транспортные средства участники ДТП.
3. На схеме должны присутствовать контуры улиц с названиями, начальное положение машин с направлением движения, а также конечное их положение. Нужно указать детали в виде дорожных знаков, разметки, светофоров, иных следов и примет имеющих отношение к ДТП.
4. На схеме должно быть отображено место начального контакте или нескольких, если они далее последовали. При наличии нескольких мест их нужно подписать.
5. Можно пользоваться условными обозначениями, но внизу им нужно дать пояснения.

При разногласиях между участниками ДТП:

1. Вызывать инспектора ГИБДД. По мобильному телефону – 112, городского – 102. Позвонить в страховую, взять контактные данные свидетелей.
2. Заполнить извещение, которое прилагается к страховому полису.
3. Продолжать движение на пострадавшем транспорте запрещено – вызывайте эвакуатор, поскольку повреждения нужно оценить. Если повреждения незначительные и представить страховой компании выехал на место ДТП, то произвести оценку можно на месте. Не нужно следить за действиями страхового агента и все перепроверить.

Сотрудники ГИБДД часто халатно относятся к заполнению справки ф. 154, где указан перечень повреждений. Заполнять справку могут со слов пострадавшего, без проведения осмотра. Но пострадавший может не знать конструкцию авто или быть в состоянии шока. Это делает необъективной предоставленную информацию.

Страховая компания опирается на данные справки ф. 154. Если какая-либо деталь в ней не указано, то её не учтут в расчётах.

Если в ДТП получили телесные повреждения люди, то необходимо вызвать скорую помощь. С мобильного – 112, а с городского 103.

Необходимые действия:

1. Осмотреть и опросить пострадавшего. Цель – дать оценку характеру повреждений.
2. Оказать первую помощь – к примеру, остановить кровь.
3. При звонке в скорую необходимо уточнить нужно ли экстренно доставлять пострадавшего в больницу.

По результатам ДТП от ГИБДД нужно получить:

1. Постановление в виде копии об административном правонарушении. Также это может быть копия определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.
2. Справку об участии в ДТП. Копию протокола с места ДТП.

В страховую компанию предоставляется заявление о страховом случае. Если вы виновник ДТП, то ещё нужна копия извещения о ДТП.

## Проведение независимой экспертизы

Если, получив средства на восстановление от страховой компании, сумма оказалась маленькой даже по объективному подсчёту, то необходимо вступать в спор. Это делают путём подачи судебного иска. Но первый шаг — это независимая экспертиза.

Требуется найти независимую организацию, которая предоставляет услуга по оценке транспортных средств. Дату осмотра оговариваете индивидуально.

*К сведению! Осмотр обязательно проводят с применением дополнительного оборудования. Обязательно использовать подъёмник.*

На независимый осмотр обязательно приглашаете представителя страховой компании. Соответствующее уведомление необходимо выслать за 3-5 суток. Лучше раньше. В уведомлении укажите информацию об осмотре:

* дату;
* время;
* место.