



**УКРАЇНСЬКИЙ
СТРАХОВИЙ
ОМБУДСМЕН**

Типові відмови страхових компаній у виплаті та методи їх оскарження

ГРОМАДСЬКА СПІЛКА «УКРАЇНСЬКИЙ СТРАХОВИЙ ОМБУДСМЕН»

www.ombudsman.org.ua

409 (безкоштовно з мобільного)



УКРАЇНСЬКИЙ
СТРАХОВИЙ
ОМБУДСМЕН

Неподання заяви про страхове відшкодування

Механізм відмови у виплаті

СК не інформують потерпілих про необхідність подачі заяви на страхове відшкодування, або не приймають заяву без постанови суду.

Обґрунтування для відмови

Статті 36.2 та 37.1.4 закону про ОСЦПВ

Механізм оскарження

- 1) Вимагати від СК зразка заяви на виплату страхового відшкодування
- 2) Або зателефонувати 409 до Страхового омбудсмена та отримати зразок заяви



Неправдиві дані про ДТП

Механізм відмови у виплаті

СК зазначає, що пошкодження автомобіля нібито отримано не за тих обставин, які вказані в заяві на виплату.

Обґрунтування для відмови

Власна трасологічна експертиза.

Механізм оскарження

Такі експертизи проведені в односторонньому порядку, не завжди мають доказове значення – проводяться на підставі фотографій. Якщо ДТП оформлено за участі працівників поліції, складений адмінпротокол та винесено судове рішення, то таке дослідження повністю спростовується.

- 1) Вимагати від СК письмового обґрунтування відмови або зменшення виплати
- 2) Після отримання відповіді оскаржити рішення СК у Нацкомфінпослуг або у суді



Винуватець був у стані алкогольного сп'яніння

Механізм відмови у виплаті

СК знімає з себе відповідальність оскільки винуватець був у стані алкогольного сп'яніння, і нібито винуватець у такому випадку повинен сам відшкодувати шкоду.

Обґрунтування для відмови

Власне тлумачення законодавства.

Механізм оскарження

Такої підстави для невиплати немає у чинному законодавстві. В таких випадках СК повинна виплатити, але потім має право вимагати відшкодування від винуватця у ДТП.

- 1) Вимагати від СК письмового обґрунтування відмови
- 2) Після отримання відповіді оскаржити рішення СК у Нацкомфінпослуг або у суді



Відмова у доплаті ПДВ

Механізм відмови:

Особа, яка проводила ремонт, перебуває на спрощеній системі оподаткування і є платником єдиного податку та в Актах прийому робіт в рядку «ПДВ 20%» нічого незазначене, що свідчить, що такий податок не сплачувався.

Обґрунтування для відмови:

Власні розрахунки страховика

Механізм оскарження:

Стаття 36.2 закону про ОСЦПВ визначає умову для виплати і не містить обмежень, на які посилаються СК: *«...при цьому доплата в розмірі, що не перевищує суми податку, здійснюється за умови отримання страховиком документального підтвердження факту оплати проведеного ремонту.»*

- 1) Вимагати від СК письмового обґрунтування відмови у доплаті ПДВ
- 2) Після отримання відповіді оскаржити рішення СК у Нацкомфінпослуг або у суді



Неправильно оформлений Європротокол

Механізм відмови:

СК вважають помилки у оформленні Європротоколу підставою для проведення трасологічних та інших експертиз без погодження з потерпілим із подальшою відмовою у виплаті.

Обґрунтування для відмови:

Трасологічна експертиза.

Механізм оскарження:

СК не має права відмовити у виплаті на цій підставі, оскільки виключний перелік умов та підстав передбачено статтями 32, 37 Закону про ОСЦПВ.

- 1) Написати заяву в СК з пропозицією провести в офісі СК зустріч за участю страховика, водія-винуватця ДТП та потерпілого для додаткового з'ясування обставин ДТП та надати додаткові письмові пояснення щодо причин та обставин ДТП.
- 2) У разі недосягнення порозуміння чи компромісу звертись зі скаргою на дії такого страховика до Нацкомфінпослуг або МТСБУ



Зменшення суми без експертизи та без узгодження з потерпеілим

Механізм відмови:

- СК зменшують суму відшкодування, посилаючись на власні розрахунки (які не відповідають вимогам Методики товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів).
- Не надають потерпілому копії документів щодо нарахувань відшкодування.
- Пропонують ознайомитися з матеріалами оцінки не за місцем проживання потерпілого.
- Не кожна людина орієнтується в нюансах експертних висновків.

Обґрунтування для відмови:

Найчастіше СК посилаються на власні розрахунки (або колегіальне рішення аварійних комісарів)

Механізм оскарження:

- 1) Заява у СК на отримання інформації по страховій справі.
- 2) З відповіді СК можна зробити висновок на підставі чого здійснювався розрахунок: калькуляція програми АУДАТЕКС чи це колегіальне рішення аварійних комісарів, чи проведена автотоварознавча експертиза
- 3) У разі необхідності - скарга до Нацкомфінпослуг або суд



Зменшення суми відповідно до зносу автомобіля

Механізм відмови:

СК може нарахувати знос на автомобіль який не підлягає зносу по віку. Або якщо автомобіль тільки почав підпадати під нарахування цього пункту, СК може нараховувати максимальний коефіцієнт зносу навіть якщо автомобіль новий. Найчастіше СК нараховує знос на усі види робіт СТО та усі запчастини навіть якщо вони тільки підлягають ремонту.

Обґрунтування для відмови:

Методика товарознавчої експертизи та оцінки дорожніх транспортних засобів.

Механізм оскарження:

Потерпілі не обізнані в тому як проводиться розрахунок відшкодування, і страхові компанії цим користуються.

1) Скарга до Нацкомфінпослуг та МТСБУ зі посиланням на ст. Ст.36 п.2 Закону України про ОСЦПВВНТЗ: страхова компанія повинна узгодити суму відшкодування з потерпілим, або провести дослідження та встановити розмір збитку.



УКРАЇНСЬКИЙ СТРАХОВИЙ ОМБУДСМЕН

Контактна інформація:
номер **409** (безкоштовно с
моб.)

Info@ombudsman.ua

facebook.com/ombudsman.org.ua

www.ombudsman.ua