

Инструкция по дистанционному урегулированию событий по договорам страхования имущества физических лиц (строения и домашнее (движимое) имущество)

Введение

Данная Инструкция представляет собой описание последовательности выполняемых Вами (далее по тексту – Страхователь) действий, направленных на подачу заявки на дистанционное урегулирование претензии по страхованию имущества физических лиц в САО «ВСК» (далее по тексту – Страховщик). При дистанционном урегулировании используется сайт Страховщика www.vsk.ru или страница в Личном кабинете (далее Страница ДУ).

Общие положения

Требования к браузеру для корректной работы Системы дистанционного урегулирования:

- Internet Explorer (версия 10.0 и выше)
- Opera (версия 22 и выше)
- Mozilla FireFox (версия 30 и выше)
- Google Chrome (версия 48 и выше)
- Apple Safari (версия 8 и выше)

Процесс дистанционного урегулирования претензий делится на следующие этапы:

- [Распечатка и заполнение заявления на страховую выплату;](#)
- [Сканирование Вами необходимого комплекта документов;](#)
- [Фотографирование повреждений;](#)
- [Заполнение на сайте электронной заявки на дистанционное урегулирование и прикрепление сканированных копий документов;](#)
- [Ожидание решения по заявке;](#)
- [Сканирование и прикрепление дополнительных документов по запросу Страховщика;](#)
- [Осмотр поврежденного имущества Страховщиком](#)
(ТОЛЬКО если размер ущерба превышает¹ 30 000 рублей);
- [Отправка оригиналов комплекта документов почтой в адрес Страховщика](#)
(ТОЛЬКО после уведомления от Страховщика);
- [Отправка описи вложений и подтверждения почтовой отправки.](#)

Заполнение заявления на страховую выплату

Распечатайте², заполните и подпишите заявление на страховую выплату ([Приложение №1 к настоящей инструкции](#)).

¹ Сумма размера ущерба оценивается по результатам расчета Страховщика на основании фотографий поврежденного имущества

² Для открытия заявления на Вашем компьютере должна быть установлена программа Adobe Reader.

Заявки на дистанционное урегулирование обрабатываются только при наличии в комплекте электронных копий документов полностью заполненного, подписанного и читаемого заявления на страховую выплату.

Сканирование необходимого комплекта документов

Отсканируйте (сфотографируйте) заполненное заявление на страховую выплату и комплект документов (в зависимости от типа события/страхового риска).

Форматы файлов сканированных (сфотографированных) изображений, возможных к загрузке в Систему дистанционного урегулирования:

- Картинки: BMP, JPG, JPEG, JPE, JFIF, GIF, TIFF, PDF,
- Архивы: RAR, ZIP и пр.

Общий объем электронных копий не должен превышать 8 Мб, поэтому для уменьшения их объема Вы можете изменить настройки сканера (фотоаппарата) или использовать имеющийся у Вас графический редактор.

Общие документы по событию (вне зависимости от типа события):

- Паспорт Заявителя;
- Договор страхования/Полис страхования (со всеми приложениями и доп. соглашениями);
- Квитанция об оплате страховой премии по договору;
- Перечень застрахованного оборудования (при составлении на дату страхования);
- Перечень застрахованного домашнего (движимого) имущества (при составлении на дату страхования);
- Документы подтверждающие имущественный интерес на застрахованное имущество;
- Доверенность на право предоставление интересов (предоставляется в случае обращения к Страховщику представителя Страхователя/Выгодоприобретателя);
- Банковские реквизиты Выгодоприобретателя;
- Технический паспорт застрахованного строения/помещения;
- Фотографии с фиксацией повреждений застрахованного строения/имущества

Документы по событию (в зависимости от типа события):

В случае «пожара»:

- Постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела по факту пожара;
- Заключение судебного эксперта об обстоятельствах возникновения пожара (предоставляется в случае поджога);
- Постановление о приостановлении уголовного дела (предоставляется в случае возбуждения уголовного дела по факту пожара);
- Решение суда (предоставляется в случае определения виновника возникновения пожара);

- Постановление о привлечении к административной ответственности (предоставляется в случае определения виновника возникновения пожара);

В случае «взрыва»:

- Постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела по факту взрыва;
- Заключение судебного эксперта об обстоятельствах возникновения взрыва;
- Постановление о приостановлении уголовного дела (предоставляется в случае возбуждения уголовного дела по факту взрыва);
- Решение суда (предоставляется в случае определения виновника возникновения взрыва);
- Постановление о привлечении к административной ответственности (предоставляется в случае определения виновника возникновения взрыва);

В случае «аварии инженерной системы»:

- Справка (акт о заливе) управляющей/эксплуатирующей/аварийной службы;
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события (предоставляется в случае отсутствия управляющей/эксплуатирующей компании в зоне ответственности которой находится застрахованное имущество);
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события, возможности ремонта и стоимости ремонтных работ (предоставляется для пострадавшего технически сложного домашнего(движимого) имущества, не имеющего внешних повреждений);

В случае «проникновения воды из соседних (чужих) помещений»:

- Справка (акт о заливе) управляющей/эксплуатирующей/аварийной службы;
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события (предоставляется в случае отсутствия управляющей/эксплуатирующей компании в зоне ответственности которой находится застрахованное имущество);
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события, возможности ремонта и стоимости ремонтных работ (предоставляется для пострадавшего технически сложного домашнего(движимого) имущества, не имеющего внешних повреждений);

В случае «стихийного бедствия»:

- Справка из регионального подразделения Гидрометцентра с фиксацией времени, места и критериев/параметров метеорологического события соответствующих опасному природному явлению (стихийному бедствию);
- Справка из МЧС (предоставляется в случае объявления в зоне нахождения застрахованного имущества чрезвычайной ситуации (ЧС));

В случае «противоправных действий третьих лиц» (ПДТЛ):

- Постановление о возбуждении/отказе в возбуждении уголовного дела по факту ПДТЛ;
- Решение суда (предоставляется в случае определения виновника ПДТЛ);

- Постановление о привлечении к административной ответственности (предоставляется в случае определения виновника административного правонарушения);
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события, возможности ремонта и стоимости ремонтных работ (предоставляется для пострадавшего технически сложного домашнего(движимого) имущества, не имеющего внешних повреждений);

В случае «падения летательных аппаратов»:

- Заключение Государственной (межведомственной) комиссии по факту летного происшествия;
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события, возможности ремонта и стоимости ремонтных работ (предоставляется для пострадавшего технически сложного домашнего(движимого) имущества, не имеющего внешних повреждений);

В случае «падения деревьев, столбов»:

- Заключение жилищно-коммунальной службы/организации в ведении которой находится упавший объект;
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события, возможности ремонта и стоимости ремонтных работ (предоставляется для пострадавшего технически сложного домашнего(движимого) имущества, не имеющего внешних повреждений);
-

В случае «наезда транспортных средств»:

- Справка о ДТП;
- Заключение сервисной/ремонтной компании о причинах события, возможности ремонта и стоимости ремонтных работ (предоставляется для пострадавшего технически сложного домашнего(движимого) имущества, не имеющего внешних повреждений);

В перечне приведены документы, необходимые для **начала рассмотрения** Вашего заявления на страховую выплату. Если с учетом характера заявленного события их недостаточно для принятия решения, Страховщик запросит необходимые документы у Вас или непосредственно в организации, обладающей необходимой информацией. Электронные копии документов должны быть полностью читаемыми. Нечитаемые документы запрашиваются Страховщиком повторно.

Если нечитаемым является весь комплект электронных копий документов, заявка на дистанционное урегулирование не обрабатывается.

Фотографирование повреждений

Произведите фотосъемку поврежденного объекта, следуя **Инструкции по фотографированию** ([Приложение №3 к настоящей инструкции](#)).

Вход в систему дистанционного урегулирования и загрузка электронных копий документов

- Зайдите в Личный кабинет или на сайт CAO «ВСК» www.vsk.ru.
- Выберите:
 - На сайте - в Меню «Убыток» ;
 - В личном кабинете - «Подать заявление о страховом случае»;
- На отрывшейся странице выберите «Новый убыток»;
- Выберите продукт по которому произошло событие;
- Выберите вид произошедшего события;
- Перейдите на форму ввода данных;
- После ввода всех данных подтвердите № мобильного телефона, указанный Вами на форме, полученным Кодом регистрации;
- Ознакомьтесь с условиями Пользовательского соглашения о дистанционном урегулировании (без вашего согласия с данными условиями дистанционное урегулирование невозможно) и установите отметку об ознакомлении на форме;
- В форме загрузки электронных копий документов, прикрепите электронные копии документов. Названия обязательных документов отмечены звездочкой.

Общий объем электронных копий не должен превышать 8 Мб, поэтому для уменьшения их объема Вы можете изменить настройки сканера (фотоаппарата) или использовать имеющийся у Вас графический редактор.

- После успешной регистрации заявки в Странице ДУ будет указан № убытка, по которому в дальнейшем будет производится рассмотрение

Ожидание решения по заявке

После рассмотрения заявки специалистом Страховщика, в течение 2 рабочих дней с даты направления Вами заявки на сайте Страховщика, Вы получите на указанный Вами при авторизации e-mail электронное письмо с инструкциями по дальнейшим действиям.

В случае не читаемости всех загруженных электронных копий документов, а также в случае отсутствия / не читаемости заявления на страховую выплату или отсутствия в нем подписи заявителя в письме будет указание о необходимости предоставления / пересканирования документов со списком необходимых документов.

Если через 2 рабочих дня после регистрации заявки Вы не получили электронного письма, необходимо связаться со службой поддержки дистанционного урегулирования.

Сканирование и прикрепление дополнительных документов по запросу Страховщика.

Для направления Страховщику документов по его запросу их нужно отсканировать (сфотографировать).

Для отправки документов:

- Зайдите в Личный кабинет или на сайт CAO «ВСК» www.vsk.ru.
- Выберите:
 - На сайте - в Меню «Убыток» ;
 - В личном кабинете - «Подать заявление о страховом случае»;
- На открывшейся странице выберите «Досылка документов»;
- Введите № убытка, присвоенный Вашей заявке на ДУ;
- Подтвердите № мобильного телефона, указанный Вами на форме, полученным Кодом регистрации;
- Выберите «Получить список документов»;

➤ В форме загрузки электронных копий документов, прикрепите электронные копии документов, запрошенных Страховщиком и отправьте размещенные документы нажатием кнопки.

Общий объем электронных копий не должен превышать 8 Мб, поэтому для уменьшения их объема Вы можете изменить настройки сканера (фотоаппарата) или использовать имеющийся у Вас графический редактор.

В течение 2 рабочих дней после загрузки документов Вы получите на свой e-mail письмо о результатах их рассмотрения.

Если через 2 рабочих дня после загрузки Вы не получили электронного письма, необходимо связаться со службой поддержки дистанционного урегулирования.

Осмотр поврежденного имущества Страховщиком

В случае принятия Страховщиком решения об организации осмотра и направления Страхователю уведомления о дате и времени осмотра, Страхователь в указанное время:

- предоставляет представителю Страховщика к осмотру пострадавшее имущество
- согласовывает составленный представителем Страховщика Акт осмотра.

Отправка оригиналов комплекта документов почтой в адрес Страховщика

В случае если загруженный Вами комплект документов достаточен для принятия решения, Вы получите на свой e-mail соответствующее сообщение с запросом на отправку оригиналов документов.

Распечатайте и заполните три экземпляра описи вложений ([Приложение №2 к настоящей инструкции](#)).

После этого, отправьте из отделения ФГУП "Почта России" комплект документов и заявление по адресу:

**САО «ВСК», Центр урегулирования претензий
143085, М.О., Одинцовский район,
п. Заречье, ул. Торговая, 5, стр.1**

После отправки Вами комплекта документов, в отделении ФГУП "Почта России" Вам выдадут чек об оплате заказного письма и опись вложений, заверенную печатью. В чеке должен быть указан почтовый идентификатор, по номеру которого Вы всегда можете отследить свое почтовое отправление (<http://www.russianpost.ru/rp/service/ru/home/postuslug/trackingpo>).

ЧЕК ПРОДАЖИ

ФГУП <Почта России>

131000, Москва, Варшавское ш., д. 37
г. Одинцово, ул. Маршала Жукова, д.32
т.8-495-599-90-04; 8-495-596-34-40

Касса № 143003.01

ИНН 007724261610

Заводской номер ПКТ 412821

Кассовый чек № 3472

Номер квитанции № Прод028534

29-10-2016 14:30

Прием

Посылка нестандартная Обыкновенное

Население

Отправитель:

Кому:

Куда:

Номер почтового идентификатора:

14300304043455

Пересылка: Наземный

Вес, г.: 649

Сумма, руб.: 166,00

Сумма чека, руб.: 166,00

в т.ч. НДС.: 25,32

Сумма, внесенная (нал.), руб.: 166,00

Сумма сдачи клиенту (нал.), руб.: 0,00

Оператор: Герасимова Г. Л

Отследить данное почтовое отправление
можно на сайте:

www.pochta.ru

по номеру почтового идентификатора.

Срок предъявления претензий 6 месяцев.

Образец чека с почтовым идентификатором

Отправка копии описи вложений и чека с почтовым идентификатором в адрес Страховщика.

После отправки оригинала комплекта документов по заявленному событию, отсканируйте (сфотографируйте) выданную Вам в отделении ФГУП "Почта России" опись вложений и чек с почтовым идентификатором.

Для отправки документов:

- Зайдите в Личный кабинет или на сайт CAO «ВСК» www.vsk.ru.
- Выберите:
 - На сайте - в Меню «Убыток» ;
 - В личном кабинете - «Подать заявление о страховом случае»;
- На открывшейся странице выберите «Подтверждение отправки»;
- Введите № убытка, присвоенный Вашей заявке на ДУ;
- Введите № почтового идентификатора указанный в Квитанции;
- Подтвердите № мобильного телефона, указанный Вами на форме, полученным Кодом регистрации;
- Выберите «Получить список документов»;
- В форме загрузки электронных копий документов, прикрепите электронные копии выданной Вам на ФГУП "Почта России" описи вложений и чека с почтовым идентификатором и отправьте размещенные документы нажатием кнопки.

Общий объем электронных копий не должен превышать 8 Мб, поэтому для уменьшения их объема Вы можете изменить настройки сканера (фотоаппарата) или использовать имеющийся у Вас графический редактор.

В течение 2 рабочих дней после загрузки документов Вы получите на свой e-mail письмо о результатах их рассмотрения.

Если через 2 рабочих дня после загрузки Вы не получили электронного письма, необходимо связаться со службой поддержки дистанционного урегулирования

Событие заявляется по следующему виду страхования: в **САО "ВСК"**

(необходимое выделить)

☐ Страхование граждан

от

☐ Имущество граждан

Дата рождения

г.

Заявление

на страховую выплату по имуществу физических лиц

Страховой полис от г.

Дата события г.

Описание события

Место события

Страхователь

Собственник (владелец)

Выгодоприобретатель

Персональные данные заявителя:

Предоставленный документ: ☐ паспорт ☐ иной документ:

Серия, № Дата выдачи г.

Кем выдан:

Адрес проживания:

Телефон: 8

В связи с этим событием причинен ущерб в размере:

следующему имуществу:

Прошу возместить ущерб по расчету САО "ВСК"

(подпись Заявителя)

(фамилия, инициалы)

Причитающееся страховое возмещение прошу перевести на следующие реквизиты:

Название банка (отделения банка)

ИНН банка

БИК банка

Расчетный счет банка

Корреспондентский счет банка

Лицевой счет получателя

Расчетный счет получателя

Получатель

(Ф.И.О.)

Все сведения, изложенные в Заявлении, являются достоверными, на их проверку согласен.

Настоящим даю согласие САО "ВСК" на обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу) обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, указанных в заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.06г. №152-ФЗ "О персональных данных". Указанные данные предоставляются в целях идентификации лица, обратившегося с заявлением на выплату, исполнения обязательств, возникших вследствие наступления страхового случая. Согласие предоставляется с момента подписания настоящего заявления и действительно в течение пяти лет после исполнения предусмотренных обязательств. Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления в САО "ВСК".

Согласен ☐ ДА ☐ Нет

Я проинформирован, что решение будет принято после предоставления необходимых документов

Дата заявления г.

Заявитель:

(Ф.И.О.)

(подпись)

Событие заявляется по следующему виду страхования:
(необходимое выделить)

в **САО "ВСК"**

- ☒ Страхование граждан
☐ Имущество граждан

от **Сидоренко Петр Николаевич**

Дата рождения **01 04 1960** г.

**Заявление
на страховую выплату по имуществу физических лиц**

Страховой полис **1600123456789** от **01 01 2016** г.

Дата события **03 07 2016** г.

Описание события **пожар строения на дачном участке**

Место события **дер. Курьково, Дмитровский район**

Страхователь **Сидоренко Петр Николаевич**

Собственник (владелец) **Сидоренко Петр Николаевич**

Выгодоприобретатель **Сидоренко Петр Николаевич**

Персональные данные заявителя:

Предоставленный документ: ☒ паспорт ☐ иной документ:

Серия, № **4602 000200**

Дата выдачи **01 05 2001** г.

Кем выдан: **Отделение милиции МО**

Адрес проживания: **г. Москва, ул. Московская, д.55, кв. 115**

Телефон: **9009999999**

В связи с этим событием причинен ущерб в размере: **15 000 рублей**

следующему имуществу: **стена в бане**

Прошу возместить ущерб по расчету САО "ВСК"

Сидоренко П.Н.

(подпись заявителя) (фамилия, инициалы)

Причитающееся страховое возмещение прошу перевести на следующие реквизиты:

Название банка (отделения банка) **ПАО "Сбербанк"**

ИНН банка **1111111111** БИК банка **00000000**

Расчетный счет банка **4070281011111111**

Корреспондентский счет банка **3011111111111111**

Лицевой счет получателя

Расчетный счет получателя **4070281011111111**

Получатель **Сидоренко Петр Николаевич**

(Ф.И.О.)

Все сведения, изложенные в заявлении, являются достоверными, на их проверку согласен.

Настоящим даю согласие САО "ВСК" на обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование информации, предоставленной заявителем, в том числе передачу) обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, указанных в заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.06г. №152-ФЗ "О персональных данных". Указанные данные предоставляются в целях идентификации лица, обратившегося с заявлением на выплату, исполнения обязательств, возникших вследствие наступления страхового случая. Согласие предоставляется с момента подписания настоящего заявления и действительно в течение пяти лет после исполнения предусмотренных обязательств. Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления в САО "ВСК".

Согласен ☒ ДА ☐ Нет

Я проинформирован, что решение будет принято после предоставления необходимых документов

Дата заявления **01 10 2016** г.

Заявитель:

Сидоренко Петр Николаевич

(Ф.И.О.)

(подпись)

Ф. 107

ОПИСЬ

ценное письмо

Вложения в _____
(наименование отправления)

Куда 143085 Московская область, Одинцовский район,
(почтовый индекс, место назначения)
п. Заречье, ул. Торговая, 5, стр.1

САО «ВСК»

На имя _____
(Ф.И.О. получателя)

№ убытка _____

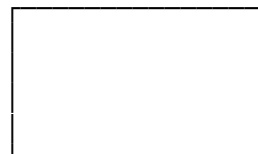
№ п/п	Наименование предметов	Количество предметов	Объявленная ценность (руб.)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			

Общий итог предметов
и объявленной ценности _____
(цифрами)

Отправитель _____

Проверил _____
(должность, подпись работника связи)

Исправления не допускаются



(оттиск календ.
шт. места приема)

Инструкция по фотографированию

Данная Инструкция представляет собой описание требований к производимой фотосъемке и фотографиям предоставляемым для дистанционного урегулирования.

ВАЖНО! В случае если, сумма ущерба не превышает 30 000 руб. (по расчетам, произведенным Страховщиком) и предоставлены качественные фотографии ВСЕХ повреждений, Страховщик может принять решение о выплате / отказе по страхового возмещения без организации дополнительного осмотра Страховщиком.

Оглавление

Общие требования к предоставляемым фотографиям:	13
Фотосъемка строения	14
Фотосъемка квартиры/помещения	17
Фотосъемка домашнего (движимого) имущества	19

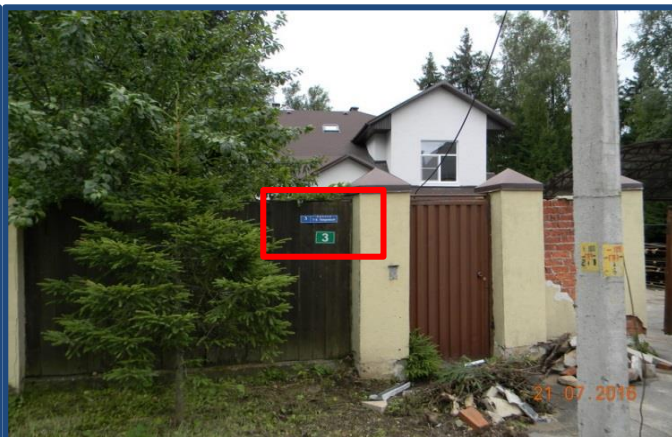
Общие требования к предоставляемым фотографиям:

- фотографии должны быть сделаны не позднее 5 дней после обнаружения повреждений;
- все фотографии должны быть сделаны в одно и то же время (в один день) одним средством фотофиксации;
- фотографии должны быть сделаны в светлое время суток и/или с обеспечением достаточной освещенности;
- фотографии не должны быть обработаны графическими редакторами.
- фотографии должны иметь одинаковый формат (jpeg)
- общий объем фотографий не должен превышать 10 Мбайт.

Фотосъёмка строения

1.1. Сделать фотографии улицы, номера дома.

ВАЖНО! Качество снимков должно позволить прочитать зафиксированные ориентиры.



Примеры фотографий

1.2. Сделать ориентирующую фотографию с фиксацией строения вместе с рядом расположенными объектами.



Примеры фотографий

1.3. Сделать фотографии общего вида строения с разных ракурсов.



Примеры фотографий

1.4. Сделать фотографии поврежденных элементов



Примеры фотографий

Фотосъёмка квартиры/помещения

2.1. Сделать фотографии улицы, номера дома, квартиры, качество снимков должно позволить прочесть зафиксированные ориентиры.



Примеры фотографий

2.2. Сделать обзорные фотографии общего вида помещения с разных ракурсов (вид от окна, вид от двери и т.п.).



Примеры фотографий

2.3. Сделать фотографии поврежденных элементов

ВАЖНО! Фиксация повреждений 2-мя фото: общий вид элемента + крупным планом повреждение



Примеры фотографий. Натяжной потолок (полотно лопнуло)



Примеры фотографий. Отслоение обоев и подтёки

Фотосъёмка домашнего (движимого) имущества

3.1. Фотографирование пострадавшей мебели

ВАЖНО! Фиксация повреждений 3-мя фото: общий вид, вид поврежденного элемента, повреждение детально



Примеры фотографий

3.2. Фотографирование пострадавшей бытовой техники

ВАЖНО! Фиксация повреждений 3-мя фото: общий вид, вид поврежденного элемента, маркировка.



Примеры фотографий