

ЧАС С ЭКСПЕРТОМ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ УБЫТКОВ В КАСКО.

ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ
ВОПРОСЫ АГЕНТОВ





НАВИГАЦИЯ

[ПОКРЫТИЕ В КАСКО](#)

Слайд 3

[ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В КАСКО](#)

Слайд 11

[УВЕЛИЧЕНИЕ СС](#)

Слайд 17

[УГОНЫ](#)

Слайд 20

[РЕМОНТ ГАРАНТИЙНЫХ ТС](#)

Слайд 22

[ВОЗНИКЛА ПРОБЛЕМА СО СТОА](#)

Слайд 24

[ПРОБЛЕМЫ С ЗАПЧАСТЯМИ](#)

Слайд 26

[ОБОЮДНАЯ ВИНА](#)

Слайд 29

[ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ](#)

Слайд 31

[ДАЙДЖЕСТ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ](#)

Слайд 38

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

ПОКРЫТИЕ В КАСКО





ПОКРЫТИЕ В КАСКО.

ДОГОВОР БЫЛ НА УСЛОВИЯХ: "РЕМОНТ - ДИЛЕР" - ПРИ ПРОЛОНГАЦИИ АЛЬФАПОЛИС ТЕПЕРЬ НЕ ДАЕТ ОСТАВИТЬ ПРЕЖНИЕ УСЛОВИЯ – «РЕМОНТ НА ДИЛЕРЕ».

ПОЧЕМУ Я БОЛЬШЕ НЕ МОГУ ВКЛЮЧИТЬ ОПЦИЮ "РЕМОНТ НА ДИЛЕРЕ"?

МЫ ОТВЕЧАЕМ ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ ЗА ТОТ СЕРВИС, КОТОРЫЙ ОБЕЩАЕМ. В ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ НАПИСАТЬ НА ПОЛИСЕ МОЖНО ЧТО УГОДНО, ВОПРОС В ТОМ, КАК ПО ФАКТУ ЭТО БУДЕТ УРЕГУЛИРОВАТЬСЯ. ДИЛЕРЫ МАССОВО САМИ СЕГОДНЯ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ЗАГРУЗКИ, ДОЛЯ РЕМОНТОВ НА НЕ ДИЛЕРСКИХ СТОА И ВЫПЛАТЫ ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ РАСТЕТ. В ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ "ГАРАНТИРОВАТЬ" ПОЛИСОМ РЕМОНТ НА ДИЛЕРЕ, ДА ЕЩЕ И БРАТЬ ЗА ЭТО ПОВЫШАЮЩИЙ - ЭТО "ДЕНЬГИ ЗА ВОЗДУХ". СЧИТАЕМ, ЧТО СЕЙЧАС ЭТО НЕКОРРЕКТНО ПО ОТНОШЕНИЮ К НАШИМ СТРАХОВАТЕЛЯМ. КАК ТОЛЬКО ЗАРАБОТАЕТ ПАРАЛЛЕЛЬНЫЙ ИМПОРТ, И ВОССТАНОВИТСЯ СТАБИЛЬНОСТЬ УСЛУГ РЕМОНТА У ДИЛЕРОВ, ЭТА ОПЦИЯ ВЕРНЕТСЯ ДЛЯ ПРОДАЖ. ОПЦИЯ "РЕМОНТ У ДИЛЕРА" МОЖЕТ ПОЯВИТЬСЯ КАК ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ, НО НЕ РАНЬШЕ ВТОРОЙ ПОЛОВИНЫ 23 ГОДА. ЕСЛИ ОНА БУДЕТ ВОСТРЕБОВАНА, МЫ ТАКЖЕ ЗАПУСТИМ ЕЕ



ПОКРЫТИЕ В КАСКО.

В полис КАСКО вписан водитель с иностранными правами, а сам имеет российский паспорт. Произошел СС по вине водителя с иностранными правами. Будет ли урегулирован СС?

В правилах страхования по КАСКО в п. 9.2.5 сказано, что Страхователь обязан подать заявление о наступлении страхового случая по имущественному страхованию в течении 5 календарных дней. Если клиент не укладывается в данные сроки, можем ли мы отказать в урегулировании СС?

Если водитель – гражданин РФ, у которого нет российского в/у, то он не имеет права управлять авто на территории РФ. События по вине такого водителя - исключение из страхового покрытия по КАСКО.

Примеры разъяснения юристов:

<https://legalacts.ru/sud/postanovlenie-verkhovnogo-suda-rf-ot-27122018-n-38-ad18-8/>

<https://54.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/24452053/>

Мы не отказываем по этой причине и в новой версии правил скорректируем. Однако, нужно ориентировать клиента на оперативное заявление страховых событий, потому что с течением времени на кузове могут появиться изменения, которые спровоцируют отказ в выплате.



ПОКРЫТИЕ В КАСКО.

Если ТС попало в ДТП и не на ходу, требуется эвакуатор. Как потом возмещается и оплачивается эвакуация ТС? Возможно ли транспортировать ТС сразу с места ДТП до места ремонта на СТОА?

Кто сейчас определяет степень ремонтного воздействия? Например, вмятина на двери, страховая пишет "ремонт", но клиент хочет замену и готов ждать новую запчасть. Оплатит ли в данном случае компания замену?

В приложении АльфаСтрахование есть возможность оформить полис полного КАСКО на месяц. Как будет производиться выплата при наступлении страхового случая в период страхования?

Эвакуация с места ДТП осуществляется до места стоянки или ремонта (если СТОА для ремонта утверждено). Эвакуатор можно заказать по федеральному номеру телефона "АльфаСтрахование". Или можно вызвать эвакуатор самостоятельно, в рамках УУ будет компенсация расходов в пределах 5 000р. для легкового ТС.

Степень ремонтного воздействия (замена/ремонт) определяет эксперт

Как по классическому полису



ПОКРЫТИЕ В КАСКО.

Если у клиента полис Альфа Все Включено, он может выбирать сервис, как раньше?

Да, из списка СТОА страховщика, как раньше

Будет ли страховым случаем кража (хищение) колес по полному КАСКО?

Это исключение

Если у клиента Альфа Бизнес с франшизой 50 тысяч, то при обращении по стеклу или 1 элементу без справок – франшиза распространяется?

Да

Опция ГАП – остаётся?

На текущий момент ГАП включен, после перехода на новые правила будет подписная кампания и GAP станет отдельным продуктом

В программе 50х50 франшиза применяется с каждого страхового случая вне зависимости, есть ли виновник?

Франшиза вычитается всегда



ПОКРЫТИЕ В КАСКО.

По программе Оптимальное КАСКО первый страховой случай произошел не по вине страхователя, виновник установлен, это не страхователь. В подобных случаях франшиза в КАСКО не работает. Вопрос: по следующему убытку (вина страхователя или без установленных) урегулирование уже с франшизой?

Что такое б/у запчасть? Как объяснить клиенту, чтобы не напугать?

Тоже без франшизы.

Франшиза появляется со 2-го случая, когда нет виновных 3-их лиц (т.е. без франшизы урегулируются все случаи с виновными 3-ми лицами и 1 случай с виновным клиентом)

Это неповрежденные 3/4 с разборов и аналоги, произведенные другими странами



ПОКРЫТИЕ В КАСКО.

А ЕСЛИ НОВОЕ ПОВРЕЖДЕНИЕ РАВНО ПО "СТЕПЕНИ ТЯЖЕСТИ" (НА ПРЕДСТРАХОВОМ ОСМОТРЕ БЫЛА ВМЯТИНА ВНИЗУ ДВЕРИ, ПОСЛЕ ПОЯВИЛАСЬ ВМЯТИНА ВВЕРХУ ДВЕРИ) – ЭТО СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ ИЛИ ОТКАЗ ПО ПРИЧИНЕ ТОГО, ЧТО ДВЕРЬ УЖЕ ПОДЛЕЖАЛА ЗАМЕНЕ?

ПРИ ПРИНЯТИИ НА СТРАХОВАНИЕ ПРИ ОСМОТРЕ ТС БЫЛИ ОБНАРУЖЕНЫ СКОЛЫ И ПОТЕРТОСТИ. ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ, КАК БУДУТ УЧИТЫВАТЬСЯ ДАННЫЕ НЕДОЧЕТЫ ЛКП ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ. БУДЕТ ОТКАЗАНО В ОКРАСЕ ДЕТАЛИ, НА КОТОРОЙ БЫЛИ ПОВРЕЖДЕНИЯ ЛКП ЗА СЧЕТ СК?

ПО РЕШЕНИЮ ЭКСПЕРТОВ

СКОЛ - НЕ СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ. ВЫПЛАЧИВАЕМ ПОЛНОСТЬЮ В СЛУЧАЕ ДОП. ПОВРЕЖДЕНИЯ В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА ДЕТАЛИ СО СКОЛАМИ. ЦАРАПИНА – СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ. ВЫПЛАЧИВАЕМ ЗА ВЫЧЕТОМ ПЕРВИЧНЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ В СЛУЧАЕ ДОП. ПОВРЕЖДЕНИЯ ДЕТАЛИ В ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.



ПОКРЫТИЕ В МИНИ-КАСКО.

Если возмещение по программе АльфаТандем б/у запчастями и т.д., покраска ТС входит в программу при страховом случае?

Да

По КАСКО за 3 сейчас отправляют на ремонт или только в денежном выражении производится выплата?

Направляем на ремонт

КАСКО от бесполисных защищает при нанесении повреждений авто велосипедистом или самокатом?

Да, если событие произойдет во время движения по дороге общего пользования.

Есть ли сейчас разница между оформлением КАСКО от ЧО и бесполисных? Если выплата все равно в основном осуществляется денежными средствами, а не ремонтом.

По мере восстановления возможности ремонта доля выплат по Соглашениям вернется к нулю.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В
КАСКО





ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В КАСКО

Предусмотрены ли в текущих договорах КАСКО выплаты по калькуляции? В каких ситуациях? По каким нормативам? Совпадают ли эти нормативы с ценами официалов?

Можем ли мы уверенно говорить клиентам о том, что в случае отсутствия запчастей у СТОА, мы заплатим деньгами?

Из полиса убрали фразу, гарантирующую ремонт на официальном дилере. Клиент забирает выплату деньгами. По стоимости каких запчастей будет рассчитана выплата: по ценам дилеров или стоимости "гаражных" сервисов? Какой порог, от которого начинается расчет по "гаражным" сервисам: окончание гарантии, или определенный возраст авто?

Да, при отсутствии возможности ремонта в адекватные сроки, клиенту будет предложено получить выплату по Соглашению сторон. Цены совпадают с ценами в наших договорах с официальными дилерами на ремонт в данном регионе.

Да, можем

Если на дату заключения договора КАСКО авто было на гарантии, выплата будет по ценам в наших договорах с официальными дилерами на ремонт в данном регионе. В остальных случаях – по ценам мультибрендовых сервисов, если иное не предусмотрено договором КАСКО.



ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В КАСКО

В СЛУЧАЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О ВЫПЛАТЕ СТРАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ ЗАПЧАСТЕЙ, КАКИЕ ЦЕНЫ БУДУТ УЧИТЫВАТЬСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ КАЛЬКУЛЯЦИИ

ВОЗМОЖНО ЛИ ВМЕСТО ОПЛАТЫ ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ ОРГАНИЗОВАТЬ РЕМОНТ НА СТОА, С КОТОРОЙ У КОМПАНИИ НЕТ ДОГОВОРА? НАПРИМЕР, КЛИЕНТ НЕ ХОЧЕТ ЗАБИРАТЬ ДЕНЬГАМИ, Т.К. ОПАСАЕТСЯ, ЧТО В ПРОЦЕССЕ РЕМОНТА/ОЖИДАНИЯ ВЫРАСТЕТ СТОИМОСТЬ ЗАПЧАСТЕЙ.

КЛИЕНТУ НЕ МЕНЯЮТ ЛОБОВОЕ СТЕКЛО НА ВМВ Х6 (АВАЛОН) ПО ПРИЧИНЕ ЕГО ОТСУТСТВИЯ. ЕСТЬ ЛИ ФИДБЭК МЕЖДУ СЕРВИСОМ И КОМПАНИЕЙ? МОЖЕТ ЛИ КЛИЕНТ ПОЛУЧИТЬ ДЕНЬГАМИ И САМ ПОМЕНИТЬ СТЕКЛО?

ЕСЛИ НА ДАТУ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА КАСКО АВТО БЫЛО НА ГАРАНТИИ, ВЫПЛАТА БУДЕТ ПО ЦЕНАМ В НАШИХ ДОГОВОРАХ С ОФИЦИАЛЬНЫМИ ДИЛЕРАМИ НА РЕМОНТ В ДАННОМ РЕГИОНЕ. В ОСТАЛЬНЫХ СЛУЧАЯХ – ПО ЦЕНАМ МУЛЬТИБРЕНДОВЫХ СЕРВИСОВ, ЕСЛИ ИНОЕ НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ДОГОВОРОМ КАСКО.

КЛИЕНТ МОЖЕТ ЗАБРАТЬ ВЫПЛАТУ ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ И ОСУЩЕСТВИТЬ РЕМОНТ НА НЕОБХОДИМОЙ СТОА.

ДА, НУЖНО ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ УУ И ЗАМЕНИТЬ ФОРМУ ВОЗМЕЩЕНИЯ.



ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В КАСКО

После выплаты по калькуляции есть требование по осмотру ТС после восстановительного ремонта? В какие сроки? Что делать клиенту если запчастей так и не найдется?

Дилер посчитал ремонт на 500 000 руб., запчастей нет, как мы будем платить? 500 000 руб.?

Если насчитали меньше, чем по независимой экспертизе, страховая будет доплачивать?

После самостоятельного проведения восстановительного ремонта нужно предъявить авто на осмотр. Если осмотра после ремонта не было, и произойдет повторное повреждение той же части авто, то выплата будет произведена за минусом первой выплаты.

Если это СТОА, на которую мы направляли для оценки ремонта, то – да.

Платим деньгами строго по Соглашению сторон – это значит, что, подписывая Соглашение, клиент соглашается с предложенной суммой выплат. Если клиент не согласен с предложенной выплатой наличными, то не подписывает Соглашение сторон и получает направление на ремонт.



ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В КАСКО

Если клиент купил запчасть, мы возмещаем ему стоимость запчасти по нашим расценкам. При этом РАБОТЫ у дилера мы можем оплатить напрямую дилеру полностью?

При замене стекла текущая цена на рынке 30-40 тыс., Альфа готова выплатить 20 тысяч – что делать в этом случае?

Уточните, когда мы произвели расчет по наилучшему предложению в городе/области., мы можем сообщить Клиенту, в каком сервисе сделали наилучшее предложение , чтобы Клиент в этом сервисе смог восстановить свое ТС за сумму, которую он получил в качестве выплаты.

Клиент при урегулировании либо получает направление на ремонт, либо подписывает Соглашение на выплату деньгами. Другие варианты рассматриваются индивидуально.

Если мы готовы выплатить 20 000р., значит, мы знаем, где можно отремонтировать авто за эти деньги. Нужно получить направление на ремонт.

Можем



ВЫПЛАТА ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ В КАСКО

КАКИМ ОБРАЗОМ С КЛИЕНТОМ ОГОВАРИВАЕТСЯ ПРОЦЕСС САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОКУПКИ ЗАПЧАСТЕЙ? КЛИЕНТ ДОЛЖЕН ОБРАТИТЬСЯ В СК С ДАННЫМ НАМЕРЕНИЕМ? ЧТО-ТО ПОДПИСЫВАЕТСЯ? КАКИЕ ГАРАНТИИ У КЛИЕНТА, ЧТО ОН КУПИТ З/Ч НЕ ВПУСТУЮ?

КЛИЕНТ В ДАННОМ СЛУЧАЕ ОБРАЩАЕТСЯ ЗА ВЫПЛАТОЙ ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ. СОГЛАСОВЫВАЕТСЯ СУММА, ДАЛЕЕ УЖЕ РЕШАЕТСЯ КОМУ И КАК ОНА ПЕРЕЧИСЛЯЕТСЯ.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

УВЕЛИЧЕНИЕ СС





УВЕЛИЧЕНИЕ СС

КАК БУДЕТ ПРОИЗВОДИТЬСЯ ВЫПЛАТА ПО КАСКО ПО РИСКУ УЩЕРБ КЛИЕНТАМ, ОТКАЗАВШИМСЯ УВЕЛИЧИВАТЬ СС?

КАКОВА СТАТИСТИКА ТЕХНИЧЕСКИХ ТОТАЛЕЙ В АС ЗА 2022 ГОД, ПРОИЗОШЕДШИХ ПО ПРИЧИНЕ ОТКАЗА КЛИЕНТОВ ОТ УВЕЛИЧЕНИЯ СС?

ПЛАНИРУЕМ ЛИ МЫ ВВОДИТЬ ПРОПОРЦИЮ ПРИ ВЫПЛАТЕ ПО РИСКУ УЩЕРБ?

СТОИТ ЛИ ОФОРМЛЯТЬ КАСКО, ЕСЛИ СЕЙЧАС ТАКИЕ ПРОБЛЕМЫ С ЗАПЧАСТЯМИ, И ВООБЩЕ НЕПОНЯТНО, БУДЕТ ЛИ АВТО ОТРЕМОНТИРОВАНО ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СОБЫТИЯ

ПРИ ДОСТИЖЕНИИ РАЗМЕРА УЩЕРБА 75% ОТ СТРАХОВОЙ СУММЫ БУДЕТ ПРИЗНАН ТЕХНИЧЕСКИЙ ТОТАЛЬ

РОСТ ТОТАЛЕЙ – 30%.

КАК УДЕШЕВЛЯЮЩУЮ ПОЛИС ОПЦИЮ – НЕТ.

Однозначно - стоит. Цены на автомобили и их ремонт кратно выросли, возросло количество угонов и водителей без ОСАГО на дорогах - при таком раскладе договор КАСКО может быть единственной гарантией сохранения автомобиля и его работоспособности.



УВЕЛИЧЕНИЕ СС

Увеличилось ли количество случаев переваливания за порог "технического тотала" из-за выросшей стоимости ремонта?
Интересно отдельно по тем клиентам, кто согласился поднять страховую сумму, и по тем, кто отказался.
Как решаются спорные ситуации с клиентами, которые перевалили за порог тотала?
Есть ли случаи, когда компания передумала тоталить авто? Интересно за счет чего конкретно поменяли решение в пользу ремонта (т.е. может клиент взял часть расходов на себя, или сменили СТОА, где ремонт получался дешевле...)

Доля технических тоталей выросла на 30%. Если у клиента технический тоталь, то в 99% случаев выплата 0% (годные остатки клиент не готов отдавать, а страховая сумма минус годные остатки = ноль). Индивидуальных решений с частичным ремонтом - нет.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

УГОНЫ



КАК СИЛЬНО ПО ФАКТУ ВЫРОСЛО КОЛИЧЕСТВО УГОНОВ? ОПРАВДАЛИСЬ ЛИ "ХУДШИЕ" ОЖИДАНИЯ ПО ПОВОДУ УГОНОВ? ОЖИДАЕТЕ ЛИ РОСТА В ДАЛЬНЕЙШЕМ?

КАКОВА СТАТИСТИКА СС ПО РИСКУ ХИЩЕНИЕ В АС В 2022 ГОДУ? УЧАСТИЛИСЬ ЛИ СЛУЧАИ ОТНОСИТЕЛЬНО АНАЛОГИЧНОГО ПЕРИОДА ПРОШЛОГО ГОДА?

ХУДШИЕ ПРОГНОЗЫ НЕ ПОДТВЕРДИЛИСЬ. МЫ ИДЕМ ПО СРЕДНЕМУ ВАРИАНТУ. УГОНЯЮТСЯ АВТО СРЕДНЕГО ЦЕНОВОГО СЕГМЕНТА, И ПОДРОС ПРЕМИУМ ОТНОСИТЕЛЬНО КОВИДНОГО ВРЕМЕНИ.

В АПРЕЛЕ БЫЛ РОСТ УГОНОВ НА 15% ОТНОСИТЕЛЬНО МАРТА, А В МАЕ СИТУАЦИЯ СНОВА СТАБИЛИЗИРОВАЛАСЬ. ЖДЕМ СТАТИСТИКУ ИЮНЯ.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

РЕМОНТ ГАРАНТИЙНЫХ ТС





РЕМОНТ ГАРАНТИЙНЫХ ТС

ТЕПЕРЬ УРЕГУЛИРОВАНИЕ УБЫТКОВ ПРОИЗВОДИТСЯ СТРОГО ПО ПРИНЦИПУ ГАРАНТИЯ/НЕ ГАРАНТИЯ, ЕСЛИ В ДОГОВОРЕ НЕ БЫЛА ВЫБРАНА ОПЦИЯ ПО ВЫБОРУ СТРАХОВАТЕЛЯ? ТО ЕСТЬ КЛИЕНТ РАНЬШЕ ЗАЯВЛЯЛ ДАЖЕ НЕГАРАНТИЙНУЮ МАШИНУ НА ОФИЦИАЛЕ УБЫТОК, И ТАМ ЖЕ ПРОВОДИЛ РЕМОНТ – ТЕПЕРЬ ТАК НЕЛЬЗЯ?

АВТО НА ГАРАНТИИ, АЛЬФАБИЗНЕС.
ПОСЛЕ РЕМОНТА ГАРАНТИЙНОГО АВТОМОБИЛЯ НА МУЛЬТИСЕРВИСЕ НЕОРИГИНАЛЬНЫМИ ДЕТАЛЯМИ, БУДЕТ ЛИ ВПОСЛЕДСТВИИ ПО ПРАВИЛАМ АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЯ ТАКОЕ ТС СНЯТО С ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ДИЛЕРОМ НА ПЛАНОВОМ ТЕХОБСЛУЖИВАНИИ ФАКТА РЕМОНТА?

ЕСЛИ МАШИНА ГАРАНТИЙНАЯ, НО СЕРВИСНЫЙ ДОГОВОР С ДИЛЕРОМ РАСТОРГНУТ, ГДЕ БУДУТ РЕМОНТИРОВАТЬ АВТО? КАКИЕ АРГУМЕНТЫ МОГУТ БЫТЬ НА ВОЗМУЩЕНИЕ КЛИЕНТА?

ЕСЛИ РАНЬШЕ МЫ КЛИЕНТА С НЕГАРАНТИЙНЫМ АВТО НАПРАВЛЯЛИ НА ДИЛERA, ЗНАЧИТ ТАМ ЦЕНЫ СОПОСТАВИМЫ С МУЛЬТИСЕРВИСОМ В ЭТОМ РЕГИОНЕ. МЫ ПРОДОЛЖИМ ТАК ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ БАЛАНС ЦЕН НЕ ИЗМЕНИТСЯ.

ДО ТОГО, КАК ПОЯВИЛИСЬ СООБЩЕНИЯ, ЧТО НЕКОТОРЫЕ АВТОПРОИЗВОДИТЕЛИ ВОООЩЕ ОТКАЗАЛИСЬ ПОДДЕРЖИВАТЬ СВОИ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В РФ, МОЖНО БЫЛО ОТВЕТИТЬ:
ЕСЛИ РЕМОНТ НЕ НАРУШИЛ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ АВТО, ТО ГАРАНТИЯ СОХРАНИТСЯ. ЭТО ПОДТВЕРЖДЕНО СУДЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ.

НА ДРУГОМ ДИЛЕРЕ ЭТОЙ МАРКИ ИЛИ АЛЬТЕРНАТИВНОМ СТОА, КОТОРОЕ ОБСУДИМ С КЛИЕНТОМ. ИЛИ ВЫПЛАТА ДЕНЬГАМИ ПО СОГЛАШЕНИЮ СТОРОН.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

ВОЗНИКЛА ПРОБЛЕМА СО СТОА





ВОЗНИКЛА ПРОБЛЕМА СО СТОА

В ПРОЦЕССЕ РЕМОНТА ДИЛЕР СЛОМАЛ КАКУЮ-ТО СМЕЖНУЮ ЗАПЧАСТЬ (МЕНЯЛИ СТЕКЛО – СЛОМАЛИ ТРАПЕЦИЮ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ), НО КЛИЕНТУ СКАЗАЛИ, ЧТО ОН ПРИЕХАЛ СО СЛОМАННОЙ. КАК РЕШАЮТСЯ ТАКИЕ СИТУАЦИИ? КОМПАНИЯ МОЖЕТ В ДАННОМ СЛУЧАЕ КАК-ТО ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ НА ДИЛЕРА?

ПЛОХОЕ КАЧЕСТВО РЕМОНТА АВТО ПО КАСКО. КАК АГЕНТ МОЖЕТ ПОВЛИЯТЬ НА ЭТО? И КАК МОЖЕТ ПОМОЧЬ РЕШИТЬ ЭТОТ ВОПРОС С КЛИЕНТОМ.

МЫ РЕШАЕМ КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ СО СТОА. У НАС ЕСТЬ ФОТО ПОВРЕЖДЕННОГО ТС, КОТОРЫЕ ДЕЛАЮТСЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УЩЕРБА, ПО НИМ МОЖНО ПРОВЕРИТЬ СОСТОЯНИЕ СМЕЖНЫХ з/ч.

КЛИЕНТУ В ТАКОЙ СИТУАЦИИ СТОИТ ОБРАТИТЬСЯ В НАШУ КОМПАНИЮ. МЫ РАЗБЕРЕМ ПРЕТЕНЗИЮ И РЕШИМ КОНФЛИКТ СО СТОА.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

ПРОБЛЕМЫ С ЗАПЧАСТЯМИ





ПРОБЛЕМЫ С ЗАПЧАСТЯМИ

У дилера нет запчастей для ремонта ТС клиента, но в другом регионе клиента готовы принять, и запчасти есть в наличии. Возможно ли отправить ТС на ремонт в другой регион? Транспортировка ТС будет происходить за счет клиента в таком случае?

Что делать, если стоимость фары по Альфе 250 000 руб., дилер хочет 700 000 руб.?

Если поменяют стекло на аналог "без шильдика" при повторном повреждении стекла будет замена на оригинал с эмблемой марки?

На каждое страховое событие с легковым ТС заложена 1 эвакуация в пределах 5000р. Вопрос по оплате ремонта в соседнем городе будет решаться индивидуально с клиентом.

Нужно понимать, как сложилась эта цена, что за фара в этом случае предлагается. Например, сейчас на рынке есть предложение из раздела "контрабанда" (не путать с параллельным импортом), когда частным способом через соседние государства привозятся запчасти с ценами X2. Если разница в цене из-за этого, то это учитываться не будет

Нет



ПРОБЛЕМЫ С ЗАПЧАСТЯМИ

Если очень долго ждут лобовое стекло, а ездить так небезопасно, может ли клиент самостоятельно залить его до проведения ремонта?

Если клиент заявил убыток по стеклу, а стекло нет в наличии, то, как временная мера, может он отремонтировать за свой счет: залить трещину, чтобы дальше не расходилась, а потом поменять по направлению от СК?

Клиент может залить повреждение за свой счет, а позже поменять по направлению.

Главное – заявить и предоставить ТС к осмотру ДО того, как со стеклом будут произведены какие-либо манипуляции.

Более того, если за время ожидания стекла появится еще одно повреждение, это никак не повлияет на решение, и все равно стекло может быть заменено

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

ОБОЮДНАЯ ВИНА





ОБОЮДНАЯ ВИНА

УРЕГУЛИРОВАНИЕ ПО МИНИ-КАСКО:
КАК БУДУТ УРЕГУЛИРОВАТЬ УБЫТОК, ЕСЛИ
ПРИЗНАЮТ ОБОЮДНУЮ ВИНУ? ИЛИ КЛИЕНТУ
ОТКАЖУТ?

Если обоюдная вина в ДТП, КАСКО с
франшизой 30 000 руб. Будет ли платить клиент
размер франшизы если:

- А) оба участника – не виноваты
- Б) оба участника – виноваты

А если решением ГИБДД не установлена вина
ни одного из участников ДТП? По данному
решению оба участника получили возмещение
по 50% в рамках ОСАГО. Будет ли возмещение
по мини-КАСКО и в каком размере ?

Заплатим в % виновности 3-го лица(лиц)

- А) БУДЕТ
- Б) БУДЕТ

Если оба невиновны, то выплаты по КАСКО не будет
потому что риск звучит "ущерб по вине третьих лиц"

ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ





ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ

Заполнение Европротокола по КАСКО с помощью мобильных приложений Помощник ОСАГО и ДТП европротокол: есть ли разница в использовании этих двух приложений?

При СС по вине третьего лица с поддельным ОСАГО регресс будет учтен, несмотря на поддельный полис ОСАГО у виновника? Как такие случаи будут рассматриваться в контексте ценообразования при пролонгации договора?

Как будет производиться УУ, если виновник беженец из Украины/Л-/ДНР? Были ли такие случаи? (насколько знаю, у них отсрочка на оформление договоров ОСАГО).

Разницы нет

Да, убыток с признаком регресса (независимо от шансов его получения с 3-его лица) не повлияет на ценообразование при возобновлении договора КАСКО.

Для КАСКО это не имеет значения. Важно, есть виновное 3-е лицо. Не важно, по каким причинам у него нет ОСАГО.



ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ

Что делать клиентам с иностранными правами и Российским паспортом, которые еще не столкнулись со страховым событием, но оформили полисы ОСАГО и КАСКО в Альфе? Программа оформить их позволила. Могут ли они обратиться к нотариусу и в качестве легализации водительского удостоверения получить перевод В/У иностранного образца. Насколько известно, РФ является страной - подписантом Женевской конвенции о признании водительских удостоверений, если оно носит характер международного водительского удостоверения.

Если клиент не может по телефону дозвониться в контакт-центр по зарегистрированному убытку и пришел в офис, к какому специалисту из урегулирования убытков можно обратиться для решения проблемы (область)?

Если человек стал гражданином РФ он ОБЯЗАН валидировать права и получить документ российского образца. Нотариальное заверение как и права международного образца другой страны в данном случае нелегитимны. Если будет ДТП то по КАСКО, это не будет признано СС, а по ОСАГО будет регресс если он виновник.

Примеры разъяснения юристов:

[HTTPS://LEGALACTS.RU/SUD/POSTANOVLENIE-VERKHOVNOGO-SUDA-RF-OT-27122018-N-38-AD18-8/](https://legalacts.ru/sud/postanovlenie-verkhovnogo-suda-rf-ot-27122018-n-38-ad18-8/) и

[HTTPS://54.XN--B1AEW.XN--P1AI/NEWS/ITEM/24452053/](https://54.xn--b1aew.xn--p1ai/news/item/24452053/)

Нужно проверить предварительно на сайте – есть ли в этом офисе функция УУ. Если да, то к любому специалисту с номером выплатного дела.



ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ

СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ МОЖЕТ БЫТЬ ОФОРМЛЕН ПО ЕВРОПРОТОКОЛУ БЕЗ УЧАСТИЯ ГИБДД, В ТАКОМ СЛУЧАЕ ПО КАСКО УЖЕ ОПЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ СПРАВКИ СГОРИТ

ЕСЛИ У ВОДИТЕЛЯ ИНОСТРАННОЕ ВОДИТЕЛЬСКОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ И ПАСПОРТ ТОЖЕ ИНОСТРАННОГО ОБРАЗЦА, ВЫПЛАТА ПО КАСКО БУДЕТ?

ПОЧЕМУ НЕВОЗМОЖНО ПРОВОДИТЬ УРЕГУЛИРОВАНИЕ УДАЛЕННО, ЧТОБЫ ПРОИЗВОДИЛ ОСМОТР СПЕЦИАЛИСТ, ИМЕЮЩИЙ НА ЭТО ПОЛНОМОЧИЯ. НАПРИМЕР, У НАС ЕСТЬ МЕСТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ, КОТОРЫЙ РАБОТАЕТ СО МНОГИМИ СТРАХОВЫМИ И ПРЕКРАСНО И БЫСТРО ПОМОГАЕТ СОБРАТЬ ДОКУМЕНТЫ И ПРОИЗВЕСТИ ОСМОТР. ПРИ ЭТОМ ЛЮДЯМ НЕ ПРИХОДИТСЯ ЕХАТЬ ЗА СОТНИ КИЛОМЕТРОВ В ОФИС.

Для КАСКО это обращение со справкой

Да

Для удаленных клиентов прекрасно работает практика удаленного УУ через мобильное приложение. Вы сами можете помочь клиенту заявить СС через приложение. Это самый простой и быстрый способ



ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ

Планируется и рассматривается ли в Альфе дать доступ агентам к урегулированию СС?

Что с годными остатками, если клиент хочет их забрать?

Клиент застрахован по программе «КАСКО за 3», его ударил человек без полиса ОСАГО: врезался сзади, а клиент по инерции догнал машину впереди. В этом случае пострадала и передняя, и задняя часть авто, застрахованного по «КАСКО за 3», по КАСКО за три отремонтируют всю машину или только заднюю часть?

Нет, мы не планируем выдавать агентам право на прием заявлений по УУ. Рекомендуем вашему клиенту сформировать заявление на УУ через мобильное приложение. При необходимости, агент может оказать клиенту помощь в формировании обращения через мобильное приложение

При урегулировании тотала годные остатки оцениваются, и дальше есть 2 варианта выплаты (если 1 из вариантов не закреплен продуктом):

- 1) Выплата за минусом стоимости годных остатков, если клиент оставляет их себе.
- 2) Выплата в размере страховой суммы, если годные остатки остаются страховщику.

Если виновником будет признано авто, которое ударило нашего клиента сзади, то выплата покроет все повреждения и сзади, и спереди.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ.

ОСАГО





ОСАГО

Вопрос ОСАГО: если умер собственник ТС, можно ли пользоваться ТС до вступления в наследство? Если еще не вступили в наследство, но произошел страховой случай, как происходит урегулирование?

Если есть паспорт РФ, а водительское удостоверение иностранного образца, то по ОСАГО будет возмещение в случае ДТП?

Нет. После смерти собственника полис ОСАГО перестает действовать, эксплуатировать авто нельзя. Сотрудники ГИБДД имеют право изъять такое авто до вступления в наследство и предъявления прав нового собственника по праву наследования

В таком случае, если клиент виновник по ОСАГО СК вправе предъявить регресс

**ДАЙДЖЕСТ ПО
УРЕГУЛИРОВАНИЮ.
РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ
СЛУЧАЕВ И РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ
КЛИЕНТОВ, КАК НЕ ПОПАСТЬ В
ПОДОБНУЮ СИТУАЦИЮ**





РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

68075/046/000010/22

Убыток по договору 68075/046/000010/22. Клиента отправляют на ремонт на СТОА АвтоПрофитГрупп (не дилер), а клиенты хотят отремонтироваться в салоне Атлант М, на Бажова 17 (дилер), говорят, что покупка и вся история обслуживания там. Машина эксплуатируется с 06.02.2018г. (дата выдачи ПТС 14 ноября 2017г.) В феврале нам говорили, что все автомобили до 5 лет будут ремонтироваться у официального дилера. Пять лет автомобилю будет только в ноябре 2022 (по ПТС) и в феврале 2023 (если смотреть от даты эксплуатации). Клиенты обратились в салон с просьбой поменять направление, а их отправили к агенту, сказали, удаленное урегулирование у нас убрали, обратитесь к своему агенту.



РЕШЕНИЕ:

Согласно правил страхования до декабря 2021 года, направляются к дилеру ТС с гарантийным сроком эксплуатации. Если клиент желает конкретного дилера, то в договор необходимо подключить опцию, которая дает право выбора СТОА.

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

При оформлении договора обращайте внимание на условия договора. При нужно уточнить, возможно ли подключение желаемой опции в договор



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

68075/046/000056/22

Убыток по договору 68075/046/000056/22. Ветка упала на крышу, пошла трещина по стеклянному люку на крыше. Сначала клиент заявила без справок, ей отказали, так как это исключение, обещали вернуться к рассмотрению со справкой. Клиент взяла от участкового справку. Ей снова отказали, потому, что нет скола. Это не лобовое стекло, от ветки только трещина пошла, почему отсутствие скола, вызвало отказ? Возможна ли компромиссная выплата? Клиент страхуется в Альфе давно, заключено 45 договоров, где страхователем является клиент и ее семья.



РЕШЕНИЕ:

Убыток пересмотрен, Клиенту отправлено направление на СТОА

ОБОСНОВАНИЕ:

Отказ был в связи с тем, что в заявлении и справке из компетентных органов не была раскрыта информация о событии, была лишь информация об образовавшемся повреждении в отсутствие клиента, что могло быть гарантийным случаем и образоваться, например, от перекоса кузова или перепада температур. С учетом новой информации "ветка упала на крышу", выдано направление на ремонт на согласованную с клиентом на СТОА

Как правильно поступить клиенту:

Сделайте фото с места происшествия, подробно опишите все обстоятельства в заявлении о страховом случае и настаивайте, чтобы обстоятельства были прописаны в справках компетентных органов



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

4392/046/05252/22

Убыток № 4392/046/05252/22, ВЕТРОВОЕ СТЕКЛО. СТОА за озвученную АС сумму стекло поставить не может (ориентировочно у Альфы 20 тыс., фактически 30-40 тыс.). Как можно помочь клиенту в данной ситуации? Клиент решил ставить стекло за свой счет и планирует обращаться в суд.



РЕШЕНИЕ:

На текущий момент ситуация с поставками ЗЧ постоянно меняется. С нашей стороны задача найти клиенту подходящий вариант СТОА в случае невозможности эксплуатации ТС. При этом в случае отсутствия стекла, включая не OEM, готовы рассматривать различные варианты компенсации. Если эксплуатация возможна, то предлагаем подождать налаживания поставок, включая параллельный импорт. По калькуляции можно получить в любой момент, но, подписав соглашение о выплате. Соглашение исключает какие-либо дальнейшие претензии по сумме.

ОБОСНОВАНИЕ:

Согласно правил страхования предельный срок ремонта по КАСКО составляет 6 месяцев. Если в течение 6 мес. з/ч не будет найдена, выплатим по калькуляции

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

Ввиду общей новой нестандартной ситуации со стеклами возможны перебои с поставками. Необходимо время для настройки новых логистических цепочек поставок. Вы можете дождаться запчасти или получить выплату по калькуляции.



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

Б/Н

Клиент заключил договор страхования КАСКО в июне 2021 года по программе АльфаБизнес (ТС – LEXUS NX 2020 г.). В мае этого года в лобовое стекло прилетел камень. Клиент обращается по страховому случаю с полной уверенностью, что поедет на ремонт к дилеру, так как ТС на гарантии – для него это принципиально. Но, при обращении в отдел УУ ему сообщают, что были внесены корректировки в правила страхования, и ремонт будет осуществлен по направлению Страховщика – точно не у дилера. Страхователь в недоумении, так как договор был заключен по правилам, действующим на момент страхования и урегулирование должно происходить согласно им (изменения были в декабре 2021 года). Может ли он настаивать на решении вопроса в его пользу?

РЕШЕНИЕ:

Правила до декабря 2021 года подразумевают направление гарантийного ТС к дилеру, поэтому если ТС на гарантии, то должны направить к дилеру.

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

При оформлении договора обращайтесь внимание на условия договора. При необходимости уточните у агента, возможно ли подключение желаемой опции в договор. Если договор заключен до декабря 2021, то по Вашему требованию должны направить к дилеру, при условии, что есть с ним договор в рассматриваемой географии. В случае если не направляют, обратитесь в СККС.



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

0820/046/02291/21

Если запчасти пришли на сервис, но сервис поднял стоимость запчастей по договору между страховой компанией и теперь валит все на Альфу/агента в разговоре с клиентом и не приступает к ремонту? Конкретный случай – клиент заявил убыток в октябре, ждал запчасти. Вот они пришли сейчас в июне, но сервис отказывается производить ремонт – поскольку они с нас требуют доплатить за это. 0820/046/02291/21. Машина кстати не на гарантии – но туда запчасти нами были согласованы. И теперь что клиенту делать?



РЕШЕНИЕ:

Необходимо зафиксировать весь диалог с сервисом (например сделать видеозапись) обратиться в офис АльфаСтрахование с заявлением, предоставить видеозапись. Никаких доплат по КАСКО быть не должно.

Обоснование:

Нужны факты, поскольку договором с сервисом предусмотрены санкции, вплоть до расторжения договора при выявлении подобных случаев.

Как правильно поступить клиенту:

В подобной ситуации сразу делать видео-/аудио-фиксацию и информировать СККС и отдел Урегулирования убытков в вашем городе.



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

Б/Н

Клиент пришел утром к авто, обнаружил повреждение и не понимает, при каких обстоятельствах оно получено: ДТП это или нет. Вызывает ГАИ. ГАИ едет очень долго и неохотно. Приезжает и отказывается оформлять ДТП, потому что и сами толком не понимают, ДТП это или нет или же нет желания такое оформлять, и рекомендуют пойти к участковому. Клиент идет к участковому, и тот выдает справку, что клиент пришел утром и увидел повреждения. Клиент обращается в СК со справкой от участкового и вскоре получает отказ от СК по урегулированию СС, так как СК организывает ЭКСПЕРТИЗУ!, которая выявляет, что это не ПДТЛ, а ДТП все же.

Вопрос: а) в чем виноват клиент? Его задача зафиксировать событие в компетентных органах. В момент повреждения авто, клиент не находился на месте события и не знает, при каких обстоятельствах получены повреждения. Он идет в компетентные органы, которые фиксируют СС. Вот и пошел туда, кто выдал справку. Почему отказ делают компании, ссылаясь на то, что взял не у тех справку, если клиент не понимает, куда идти? Бывают такие непонятные повреждения, к примеру, расколот бампер от удара фаркопом другой машины (это ДТП), или расколот от удара при разгрузке тачкой железной на парковке ТЦ (это ПДТЛ)

Вопрос б) что делать клиенту, если он взял не в том комп. органе справку. ГАИ отказались оформлять, отправили к участковому. А справка от участкового не подошла, потому что экспертиза выявила ДТП. что клиент может и должен сделать для урегулирования СС?

РЕШЕНИЕ:

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ КЛИЕНТОМ АЛЬФЫ

ОБОСНОВАНИЕ:

Необходим конкретный пример, где ТС было повреждено на парковке и ему отказали из-за предоставленной справки из ОВД. Если трассологическая экспертиза дала заключение, что застрахованное ТС было в движении при получении заявленных повреждений, тогда отказ обоснован.

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

Если нет понимания, повреждения нанесены от наезда неустановленным ТС на застрахованное ТС или ПДТЛ, то правильнее оформить справку в ОВД.



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

03985/046/001442/21

03985/046/001442/21 не урегулирован, клиент хочет возмещение по калькуляции, есть такая возможность? Авто Мерседес

РЕШЕНИЕ:

Выплата по калькуляции возможна, но только с подписанием соглашения о выплате. Необходимо в офисе Альфы написать заявление и подписать соглашение о выплате с указанной суммой.

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

Для уточнения информации Клиент всегда может обратиться к своему Агенту или позвонить в ФКЦ Компании.

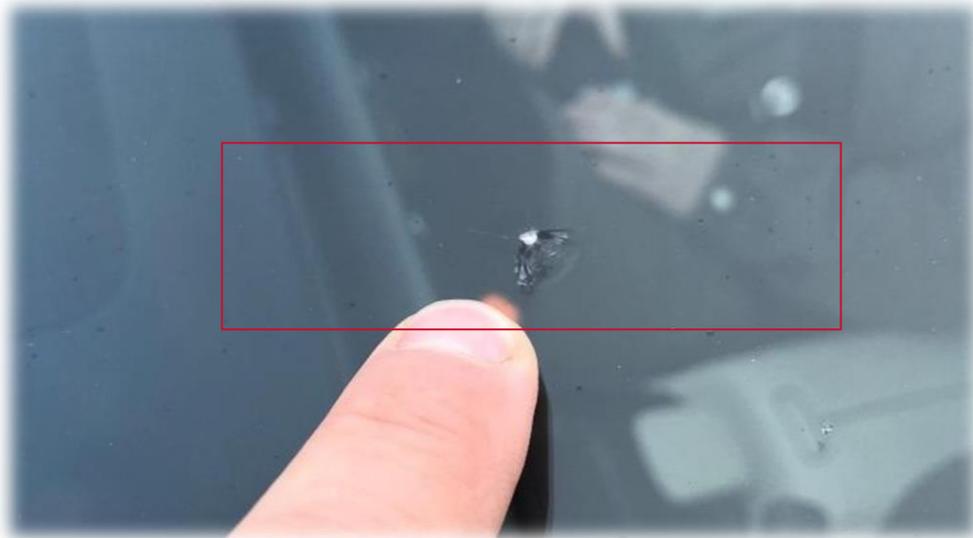




РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

75035/046/000273/21

Договор 75035/046/000273/21. Клиенту не выдают направление на дилерские СТОА, ТС на гарантии. В связи с чем отказывают в ремонте на СТОА официального дилера?



РЕШЕНИЕ:

Направление было выдано, но не к дилеру. Сейчас связываемся с клиентом и выдаем к дилеру.

ОБОСНОВАНИЕ:

У дилеров Мерседес наблюдаются проблемы с ЗЧ

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

Предварительно уточнять перед получением направления возможность проведения ремонта у дилера.

Если договор заключен до декабря 2021, то должны по требованию направить к дилеру, при условии, что есть с ним договор в рассматриваемой географии.

В случае, если не направляют, то необходимо обратиться в СККС.



РАЗБОР КОНКРЕТНЫХ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

0802/046/00363/22

Договор 0802/046/00363/22

СТАТУС:

ОТКРЫТОЕ ДЕЛО ПО УБЫТКУ. СТРАХОВАТЕЛЬ
ОБРАТИЛСЯ 19.02.2022. ПОЧЕМУ ДО СИХ ПОР НЕ
ПОЛУЧЕНО НАПРАВЛЕНИЕ



РЕШЕНИЕ:

РЕМОНТ ПО УБЫТКУ УЖЕ ПРОИЗВЕДЕН, СО СТОА РОЛЬФ УЖЕ
ПОЛУЧЕН СЧЕТ НА ОПЛАТУ В РАЗМЕРЕ 102 517,95 РУБ.

ОБОСНОВАНИЕ:

-

КАК ПРАВИЛЬНО ПОСТУПИТЬ КЛИЕНТУ:

-