1. Как удалить личный кабинет E-OCAFO? Необходимо написать электронное письмо в тех. поддержку компании по адресу eosago@guideh.com с просьбой удалить ЛК. В письме обязательно указать: ФИО, номер телефона и адрес электронной почты, использованные при регистрации ЛК.

2. Как восстановить пароль для входа в личный кабинет E-OCAFO? Для восстановления пароля от личного кабинета, можно воспользоваться опцией «Забыли пароль?» (можно указать только номер телефона, который был заявлен при регистрации ЛК). Если ЛК был создан через другую систему, попробуйте зайти в него через портал Государственные услуги. Если восстановить данные не представляется возможным, необходимо написать электронное письмо в тех. поддержку компании по адресу <u>eosago@guideh.com</u>.

3. Как внести изменения в полис E-OCAFO, если не могу войти в личный кабинет E-OCAFO? Для внесения изменений в электронный полис, Вам необходимо обратиться в ближайший офис СК ГАЙДЕ. Если в Вашем регионе нет офиса СК ГАЙДЕ, то Заявление о внесение изменений, можно скачать на сайте нашей компании <u>https://guidehins.ru/</u> (Автострахование- EOCAFO- Заявление о внесение изменений в OCAFO), заполнить его и направить вместе с иными документами, по которым произошли изменения почтой России в Центральный офис компании по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, дом 108, Лит. А.

Если у Вас имеется доступ к электронной почте, которая была указана при создании личного кабинета Е-ОСАГО, то данное Заявление можно отправить со своей почты на почту тех. поддержки <u>eosago@guideh.com</u>вместе с документами, в которых произошли изменения.

4. Как поменять номер телефона и/или адрес электронной почты в личном кабинете E-OCAFO? Для внесения изменений в ЛК E-OCAFO в номер телефона или адрес электронной почты, необходимо прислать на почту eosago@guideh.com свою фотографию с развернутым паспортом в читаемом виде, а также в теме письма изложить свою просьбу и сообщить старые и новые данные для внесения изменений.

5. Как в личном кабинете E-OCAГO пролонгировать старый полис? Для этого нужно в личном кабинете E-OCAГO, в раскладке меню выбрать опцию «Купить новый» и указать номер предыдущего полиса. Указать номер предыдущего полиса возможно только в том случае, если он ранее был оформлен в данном личном кабинете, в противном случае указывайте что предыдущего полиса нет.

6. Как оформить полис E-OCAFO со сроком его действия в ближайшие 3 дня? К сожалению, полис E-OCAFO можно оформить только с отсроченной датой начала его действия. Дата начала действия полиса E-OCAFO устанавливается не ранее, чем через 3 дня после предполагаемой даты оплаты, при этом день оплаты не входит в данный период. Полис OCAFO с текущей даты или со сроком действия в ближайшие 3 дня, можно оформить в ближайшем офисе СК ГАЙДЕ.

7. Что делать, если при оформлении полиса Е-ОСАГО увеличился КБМ, а аварий по предыдущему полису не было? Вам необходимо написать электронное письмо в тех. поддержку компании по адресу <u>eosago@guideh.com</u>.

8. Что делать, если при оформлении полиса Е-ОСАГО на сайте СК ГАЙДЕ, перекидывает на другой сайт? К сожалению, такое случается при большой загруженности сайта или проведении какихлибо технических работ. Для гарантированного оформление полиса ОСАГО, система может перенаправлять Вас на сайт РСА, где Вы можете незамедлительно оформить страховой полис. Также, Вы можете попробовать оформить полис на сайте СК ГАЙДЕ позже или обратиться в ближайший офис нашей компании.

9. **Что делать, если на сайте СК ГАЙДЕ отсутствует форма для регистрации в ЛК Е-ОСАГО?** В данном случае необходимо удалить cookie файлы с нашего сайта и очистить кэш (<u>CTRL+ F5</u>) или зайти на сайт через другой браузер. Также можно проверить не блокирует ли ваш антивирус работу сайта.

10. Как внести в E-OCAГO нового водителя? Вам необходимо зайти в ЛК E-OCAГO в раздел «Мои полисы», в списке полисов выбрать действующий полис, в который нужно внести изменения, нажать на кнопку «Внести изменения», далее внести данные по новому водителю и нажать «Расчет». Система автоматически произведет расчет с учетом новых условий и определит сумму доплаты (если она потребуется). После проведенного расчета в ЛК E-OCAГO появится новый проект полиса, откройте его, и нажмите «Оплатить». Новый Полис, с внесенными изменениями, появится в Вашем личном кабинете E-OCAFO.

11. Почему если указываешь в полисе Е-ОСАГО Собственника и Страхователя разных лиц, то он не оформляется? В соответствии с внесенными 29.10.2019 г. изменениями в 40-Ф3 ст.15 п.3: "Страхователь" заменен термином "Владелец ТС". В связи с этим Страхователь/Собственник должен являться одним лицом. Если Страхователь не является Собственником ТС, значит он должен предоставить документ, подтверждающий имущественное право владения ТС. Таким документом

может быть доверенность от Собственника ТС на право управления данным ТС (можно в простой письменной форме). Страхователь не являющийся собственником ТС, должен быть вписан в список лиц, допущенных к управлению данным ТС.

12. Можно ли оформить E-OCAFO по временной регистрации? Оформление полиса E-OCAFO по временной регистрации Собственника TC возможно только если он снят с постоянной регистрации и в паспорте имеется соответствующая отметка. При оформлении полиса E-OCAFO, необходимо к документам прикрепить фото паспорта Собственника TC с пометкой о снятии с регистрационного учета по постоянному месту регистрации.

13. **Можно ли оформить полис E-OCAFO, если у водителя ВУ Украины?** Да, это возможно. Для этого необходимо вписать ФИО водителя латиницей, как в водительством удостоверении или предоставить нотариально заверенный перевод ВУ, или Паспорт гражданина РФ на водителя.

14. При оформлении полиса Е-ОСАГО, программа запросила приложить паспорт на русском языке или исправить ФИО водителя на латинице. Куда нужно приложить паспорт? Вам нужно отсканировать водительское удостоверение и ПАСПОРТ водителя одним файлом, прикрепить общий файл в документы по ВУ и отправить на проверку. Также, объединить сканы возможно конвертором pdf, который можно найти в интернете.

15. Каким образом можно внести изменения в полис Е-ОСАГО, при изменении данных в Паспорте или Водительском удостоверении:

Для этого нужно:

- при изменении РЕГИСТРАЦИИ: отправить скан паспорта страницы с фото и пропиской на электронную почту тех. поддержки <u>eosago@guideh.com</u> с просьбой поменять адрес регистрации.

- при изменении ФАМИЛИИ или ВУ, внести изменения возможно только на бланке строгой отчетности.

Если Вы из Региона, где есть офис ГАЙДЕ, Вам необходимо подъехать в ближайший офис ГАЙДЕ с полисом, паспортом и ВУ и внести изменения.

Если Вы из Региона, где нет офиса ГАЙДЕ: Вам необходимо скачать Заявление о внесение изменений, можно скачать на сайте нашей компании <a href="https://guidehins.ru/">https://guidehins.ru/</a> (Автострахование- ЕОСАГО-Заявление о внесение изменений в ОСАГО), заполнить его и направить вместе с иными документами, по которым произошли изменения почтой России в Центральный офис компании по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, дом 108, Лит. А. В случае, если Вы имеете доступ к электронной почте, которая указана в личном кабинете данный комплект документов можно отправить в электронном виде на электронную почту тех. поддержки <a href="mailto:eosago@guideh.com">eosago@guideh.com</a>

16. **Может ли юридическое лицо оформить полис ЕОСАГО?** Да, это возможно, но только при наличии у юридического лица электронной подписи.

17. Можно ли оформить EOCAFO, если у Собственника TC нет прав? Да, это возможно. Но Страхователь должен являться собственником или иметь документ на право имущественного владения данным TC.

18. У меня электронный ПТС, а при оформлении полиса ЕОСАГО нужно его прикрепить. Что делать? Если нет возможности выгрузить электронный ПТС и его прикрепить, то вместо него можно прикрепить ДКП и выписку из автосалона.

19. Мне на почту не пришёл кассовый чек об оплате полиса E-OCAFO. Каким образом его можно получить? Вам нужно написать письмо в службу тех. поддержки <u>eosago@guideh.com</u> с почты, которую Вы указывали при оформлении электронного полиса. В «теме» письма указать номер полиса и ФИО страхователя, в «теме» более подробную информацию о цели письма.

20. Можно ли в полисе E-OCAFO поменять цель использования TC (личная на такси и наоборот)? Да, такая возможность есть. Вы можете это сделать в личном кабинете EOCAFO самостоятельно или обратиться в единый колл-центр CK ГАЙДЕ по номеру 8-800-444-02-75. Если при изменении необходимо будет оформить возврат денежных средств, выполнить данное изменение можно в ближайшем офисе нашей компании, или отправить заявление, которое можно скачать на сайте нашей компании <u>https://guidehins.ru/</u> (Автострахование- ЕОСАГО- Заявление о внесение изменений в ОСАГО), почтой России в Центральный офис компании по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, дом 108, Лит. А., в случае если имеется доступ к электронной почте, которая указана в личном кабинете отправить данное заявление в электронном виде на электронную почту тех. поддержки <u>eosago@guideh.com</u>.

21. Можно ли в полисе E-OCAГO поменять ограниченное количество лиц, допущенных к управлению TC на неограниченное или наоборот? Да, такая возможность есть. Вы можете это сделать в личном кабинете EOCAГO самостоятельно или обратиться в единый колл-центр CK ГАЙДЕ по номеру 8-800-444-02-75. Если при изменении необходимо будет оформить возврат денежных средств, выполнить данное изменение можно в ближайшем офисе нашей компании, или отправить заявление, которое можно скачать на сайте нашей компании <u>https://guidehins.ru/</u> (Автострахование- ЕОСАГО-Заявление о внесение изменений в ОСАГО), почтой России в Центральный офис компании по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, дом 108, Лит. А., в случае если имеется доступ к электронной почте, которая указана в личном кабинете отправить данное заявление в электронном виде на электронную почту тех. поддержки <u>eosago@guideh.com</u>.

22. Если ТС в ЛИЗИНГЕ, кого нужно указывать в полисе E-OCAFO, как Собственника? При заключении Договора Лизинга, Собственником ТС является Лизингодатель, до момента исполнения Лизингополучателем всех своих обязательство по Договору. В связи с этим, в полисе E-OCAFO Собственником ТС нужно указать именно Лизингодателя. При оформлении полиса, также прикладывается Договор Лизинга.

23. Что делать, если после оплаты полиса E-OCAГО он не пришел на почту и не отражается в личном кабинете E-OCAГO? Если полис был оформлен через ЛК E-OCAГО на нашем сайте, то Вам необходимо написать письмо на электронный адрес тех. поддержки <u>eosago@guideh.com</u> с вложением любого подтверждения оплаты полиса (чек, выписка из банка, скрин с онлайн банка и т.д.).

24. **Что делать, если не открывается проект полиса?** В данном случае необходимо удалить cookie файлы и очистить кэш (<u>CTRL+ F5</u>) или зайти на сайт через другой браузер. Также можно проверить не блокирует ли ваш антивирус работу сайта.

25. **Что делать, если выдает ошибку «Не настроены параметры куки»?** В данном случае необходимо удалить cookie файлы с нашего сайта и очистить кэш (<u>CTRL+ F5</u>) или попробовать зайти на сайт через другой браузер. Также можно проверить не блокирует ли ваш антивирус работу сайта.

26. Что делать, если при оформлении полиса пришло отклонение от РСА? При получении отклонения РСА в оформлении полиса E-OCAFO, система перед оплатой полиса попросит приложить сканы недостающих для оформления полиса документов и отравить их на проверку страховой компании. Вам нужно просто вложить сканы непрошедших проверку РСА документов и отправить их на проверку.

27. Как ввести номер ТО, если выделенное для этого поле не активно? Если у Вас есть действующая диагностическая карта, то она должная автоматически подкрепиться из базы ЕАИСТА. Если, номер ТО не отобразится, позвоните в единый колл-центр СК ГАЙДЕ по номеру 8-800-444-02-75, специалисты обязательно Вам помогут.

28. Если планируется использование прицепа к легковому автомобилю, необходимо ли в полисе Е-ОСАГО ставить галку напротив поля «Прицеп» и будет ли за это доплата? Если Страхователь является физическим лицом, прицеп считается застрахованным автоматически. Галку в поле «Прицеп» ставить не обязательно. Если собственник юридическое лицо такая галочка обязательна, в обратном случае прицеп будет считаться не застрахованным.

29. **Можно ли оплатить полис E-OCAFO банковской картой?** Да, это возможно. Оплата осуществляется через arperatop Moнета.py. После подтверждения оплаты, система предложить оплату банковской картой.

30. **Можно ли оплатить полис E-OCAГO электронными деньгами?** Да, это возможно. Для этого необходимо зарегистрироваться на сайте Монета.ру, перекинуть туда электронные деньги и при оплате выбрать «электронные деньги», логин и пароль необходимо ввести с сайта Монета.ру.