

## FAQ

1. **Как удалить личный кабинет Е-ОСАГО?** Для удаления Личного Кабинета, Пользователю ЛК необходимо направить с электронной почты, указанной в личном кабинете, письмо на электронный адрес технической поддержки: [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com) В письме необходимо обязательно указать данные по которым была проведена регистрация Личного Кабинета: ФИО Пользователя, номер телефона, адрес электронной почты. Письма без указания цели, всех необходимых данных и вложений в работу не принимаются.

2. **Как восстановить пароль для входа в личный кабинет Е-ОСАГО?** В настоящее время регистрация и вход в Личный кабинет сайта <https://guidehins.ru/> возможны только по электронной почте и через Гос.услуги. Если Вам необходимо восстановить пароль, воспользуйтесь опцией «Забыли пароль?»

3. **Как внести изменения в полис Е-ОСАГО, если не могу войти в личный кабинет Е-ОСАГО?** 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 внесении изменений, можно скачать на сайте нашей компании <https://guidehins.ru/> (Автострахование- ЕОСАГО- Заявление о внесении 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.

4. **Как поменять номер телефона и/или адрес электронной почты в личном кабинете Е-ОСАГО?** Для внесения изменений в ЛК Е-ОСАГО в номер телефона или адрес электронной почты, необходимо прислать на почту [eosago@guideh.com](mailto: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 Е-ОСАГО пролонгировать старый полис?** Для этого нужно в личном кабинете Е-ОСАГО, зайти в раздел «Полисы»-«ОСАГО», рядом с полисом нажать «Продлить». Если по техническим причинам Вы не можете продлить полис ОСАГО, Вам необходимо оформить полис через кнопку «Оформления нового полиса».

6. **Как оформить полис Е-ОСАГО со сроком его действия в ближайшие 3 дня?** К сожалению, полис Е-ОСАГО можно оформить только с отсроченной датой начала его действия. Дата начала действия полиса Е-ОСАГО устанавливается не ранее, чем через 3 дня после предполагаемой даты оплаты, при этом день оплаты не входит в данный период. Полис ОСАГО 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 [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com).

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 каких-либо технических работ. Для гарантированного оформления 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 (**CTRL+ F5**) или зайти на сайт через другой браузер. Также можно проверить не блокирует ли ваш антивирус работу сайта.

10. **Как внести в Е-ОСАГО нового водителя?** Вам необходимо зайти в ЛК Е-ОСАГО 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 Е-ОСАГО появится новый проект полиса, откройте его, и нажмите «Оплатить». Новый Полис, с внесенными изменениями, появится в Вашем личном кабинете Е-ОСАГО.

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-ФЗ 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 правомерность владения ТС и/или быть вписанным в качестве лица, допущенного к управлению.

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

**13. Можно ли оформить полис Е-ОСАГО, если у водителя ВУ Украины?** Да, это возможно. Для этого необходимо вписать ФИО водителя латиницей, как в водительском 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:**

- войдите в Личный Кабинет на сайте нашей компании <https://client.guidehins.ru>, перейти в раздел "Информация" и нажмите на кнопку "Изменить". Далее на странице "Редактирование профиля", поменяйте адрес регистрации и еще раз нажмите на кнопку "Изменить". Заявку на внесение изменений по Регистрации Собственника ТС в полис, Вы можете оформить в Личном Кабинете сайта <https://guidehins.ru/> (ЛК, раздел «ПОЛИСЫ», раздел "ОСАГО", раздел «Действующие полисы ОСАГО», выбрать нужный полис ОСАГО и нажать кнопку «Изменить», выбрать тему «Иные изменения»). К заявке необходимо подкрепить фото или сканы паспорта Собственника (первая страница и страница с регистрацией), СТС и в комментариях прописать суть обращения. Письма без указания цели, всех необходимых данных и вложений в работу не принимаются.

**- при изменении ФАМИЛИИ:**

- Заявку на внесение изменений ФИО Пользователя ЛК Вы можете направить на электронный адрес : [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com). К заявке необходимо прикрепить фото или сканы новых документов Пользователя: Паспорт (страницы с фотографией, регистрацией и данными о старом паспорте), Свидетельство о браке или расторжения брака, Свидетельство о смене фамилии. Заявку на внесение изменений по ФИО Страхователя/Собственника в полис, Вы можете оформить в Личном Кабинете сайта <https://guidehins.ru/> (ЛК, раздел «ПОЛИСЫ», раздел "ОСАГО", раздел «Действующие полисы ОСАГО», выбрать нужный полис ОСАГО и нажать кнопку «Изменить», выбрать тему «Иные изменения»). К заявке необходимо прикрепить фото или сканы новых документов Собственника: Паспорт (страницы с фотографией, регистрацией и данными о старом паспорте), Свидетельство о браке или расторжения брака, Свидетельство о смене фамилии, СТС, Водительское удостоверение. В комментариях указывается причина обращения и старые данные Собственника: ФИО, регистрация. Письма без указания цели, всех необходимых данных и вложений в работу не принимаются.

Так же Вы можете обратиться в ближайший офис нашей компании <https://guidehins.ru/k2/> (приём клиентов по предварительной записи по телефону 8-800-444-02-75)

Если Вы из Региона, где нет офиса ГАЙДЕ: Вам необходимо скачать Заявление о внесении изменений, можно скачать на сайте нашей компании <https://guidehins.ru/> (Автострахование- ЕОСАГО- Заявление о внесении 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 [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com)

**16. 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.

**17. Мне на почту не пришёл кассовый чек об оплате полиса Е-ОСАГО. Каким образом его можно получить?** Вам нужно написать письмо в службу тех. поддержки [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com) 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.

**18. Можно ли в полисе Е-ОСАГО поменять цель использования ТС (личная на такси и наоборот)?** Да, такая возможность есть. Вы можете это сделать в личном кабинете ЕОСАГО

самостоятельно или обратиться в единый колл-центр СК 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 <https://guidehins.ru/> (Автострахование- ЕОСАГО- Заявление о внесении 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 [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com).

**19. Можно ли в полисе Е-ОСАГО поменять ограниченное количество лиц, допущенных к управлению ТС на неограниченное или наоборот?** Да, такая возможность есть. Вы можете это сделать в личном кабинете ЕОСАГО самостоятельно или обратиться в единый колл-центр СК 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 <https://guidehins.ru/> (Автострахование- ЕОСАГО- Заявление о внесении 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 [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com).

**20. Что делать, если после оплаты полиса Е-ОСАГО он не пришел на почту и не отражается в личном кабинете Е-ОСАГО?** Оплаченный электронный полис, может поступать клиенту не сразу, а в течение какого-то времени. Для ускорения получения полиса, Вы можете в Личном кабинете, на странице списка проектов ОСАГО, нажать на кнопку «Проверить статус оплаты», после чего оформленный полис появится в ЛК. Если не получилось подгрузить полис, то Вам необходимо написать письмо на электронный адрес тех. поддержки [eosago@guideh.com](mailto:eosago@guideh.com) с вложением любого подтверждения оплаты полиса (чек, выписка из банка, скрин с онлайн банка и т.д.).

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

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

**23. Что делать, если при оформлении полиса пришло информационное письмо?** Сообщение, поступающее на электронную почту, является общим информационным письмом, предупреждающим о необходимости предоставления документального подтверждения указанных Вами данных. Для завершения процедуры оформления полиса, Вам необходимо в разделе 5 "Документы", вложить запрашиваемые документы и отправить проект полиса на проверку.

**24. Необходима ли Диагностическая карта для оформления полиса Е-ОСАГО?** Диагностическая карта не входит в комплект обязательных документов для оформления полиса ОСАГО.

**25. 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.

**26. Можно ли оплатить полис Е-ОСАГО банковской картой?** Сбербанк является формой для оплаты. Произвести оплату электронного полиса, Вы можете через банковскую карту любого Банка, но только предложенными системой способами.