

автоюристы бизнес

процесс

Этап 0. Первичный контакт и квалификация

- Принять обращение (звонок/мессенджер), провести консультацию.
- Зафиксировать потребность клиента.
- Проверить, есть ли документы по ДТП, что уже оформлено (европротокол/справка/постановление и т.п.).
- Определить категорию дела: идти **в страховую, на виновника**, или **в страховую и на виновника**.
- Проверить уровень доверия/готовности клиента, уточнить «что надумал, что с документами, когда дальше действуем».

Этап 1. Сбор документов (база)

- Паспорт собственника.
- СТС/ПТС.
- Водительское удостоверение (кто был за рулём).
- Страховки (если есть).
- Документы по аварии: европротокол / справка о ДТП / постановление-определение-протокол.
- Реквизиты собственника (чтобы не было истории “выплата почтой, потому что реквизитов нет”).

Этап 2. Европротокол и подготовка пакета

- Если европротокол не заполнен — заполнить (в схеме отдельно: “если нет — заполнить”; “заполняем только нашу сторону”).
- Подготовить доверенность/варианты представительства (в схеме ветвления):

- собственник/водитель, доли/варианты, когда нужна **нотариальная доверенность** на получение денег.
- Понять, кто и как сканирует документы:
 - иногда страховой представитель “сам сканирует”,
 - иногда нужно **нотариально заверить** паспорт + СТС.

Этап 3. Подача в страховую

- Заполнить заявление в страховую.
- Заполнить опись (перечень документов).
- Договориться о времени приёма документов / времени осмотра.
- Организовать осмотр ТС: согласовать дату и место, при необходимости присутствовать.
- Получить/сфотографировать акт осмотра (иногда “сразу не получили — получить позже”).
- Собрать “расходники”: эвакуатор, стоянка, разбор/подъём, стапель и т.д.
- Передать документы (в схеме есть вариант через курьера), получить квитанцию и копию описи.
- Сделать сканы всех документов и сохранить в диск (в вашей схеме прямо так и написано).

Этап 4. Ожидание решения страховой (ключевой срок)

- Поставить ожидание **20 календарных дней** (“запланировать и ничего не делаем”).
- В это время страховая может назначать осмотр и уведомлять (звонок/телеграмма).
- Клиент должен сразу сообщать о контакте со страховой и “ничего не подписывать”.

Этап 5. Решение страховой: деньги или ремонт, либо тишина

- Получить решение страховой.
- Варианты:
 - деньги (в т.ч. “могут отправить почтой на адрес собственника”),
 - направление на ремонт,
 - решения нет → подождать ещё **7 календарных дней**, дальше разбираться/эскалировать.
- Если ремонт: возможны сценарии “отказ СТО, чтобы страховая платила деньгами”, либо “если отремонтировали — отмена сделки”.

Этап 6. Независимая экспертиза (если нужна)

- Уведомить клиента, что экспертиза платная, получить согласие.
- Сформировать стоимость услуг по экспертизе, выставить счёт (до/после осмотра — у вас оба варианта).
- Сформировать договор на экспертизу, собрать подписи.
- Эксперт делает расчёт ущерба и формирует экспертное заключение (в схеме есть файл списка запчастей/цен/кол-ва/стоимости).

Этап 7. Суд на виновника (если клиент решил идти в суд)

- Принять решение с клиентом “будет ли суд на виновника”.
- Сформировать исковое заявление (шаблон → сформированный документ под редактирование).
- Организовать доверенность на представление в суде (шаблон отправить клиенту; клиент делает нотариальную доверенность).
- Госпошлина: клиент оплачивает, присылает скан чека; подготовить/распечатать.
- Собрать подтверждения выплат/получения страхового возмещения (выписка банка, платёжка/поручение).
- Подписать договор юр. сопровождения, выставить счёт, отследить оплату/рассрочку.
- Подготовить “3 конверта” и отправки Почтой России: два — сторонам, третий — в суд; сохранить чеки.
- Контроль регистрации и дальнейшие ветки:
 - отказ в регистрации → добрать документы,
 - получение даты заседания (в схеме “примерно через 6 месяцев”) → поставить в календарь,
 - довести запрошенные судом документы заранее,
 - участие в суде / перенос суда,
 - после суда ждать решение, получить решение.
- По итогам решения:
 - удовлетворили 100% / частично / отказ,
 - если клиента устраивает → передать решение судебным приставам для взыскания.