Страховая компания не может отказывать клиенту в заключении договора ОСАГО, так как полис ОСАГО – это обязательный документ, без которого владелец транспортного средства не может эксплуатировать автомобиль.Компании, которые занимаются обязательным страхованием автогражданской ответственности (ОСАГО), обязаны продавать полисы всем желающим — как у себя в офисе, так и на сайте. Однако, у автовладельцев нередко возникают проблемы, связанные с оформлением полисов.

 Приведем пример, гражданин пытался оформить ОСАГО на сайте страховой компании. Но после заполнения всех полей появлялось сообщение об ошибке. Обращения в техподдержку не помогли. Специалисты страховой компании обещали разобраться, потом уверяли, что все работает, и предлагали повторить попытку через 10 минут. Однако после нескольких неудачных попыток оформления полиса ОСАГО через сайт, клиент обратился лично в офис страховой компании, однако менеджер тоже сообщил о сбое системы и не смог оформить полис. Насколько законным является отказ в оформлении полиса ОСАГО и что делать, если был получен отказ от страховой компании?

**При отказе от заключения договора ОСАГО компания обязана пояснить, почему она отказывает.**

**Законные основания, по которым страховая может отказать:**

-Перебои или полное отсутствие сигнала сервера АИС РСА. Без информации из этой базы данных невозможно узнать данные для расчета страховой премии;

-Страхователь не предоставил автомобиль для осмотра;

-Не предоставлены документы, необходимые для оформления ОСАГО;

-Страхователь не является собственником ТС и не имеет необходимых полномочий на заключение договора страхования.

При некорректном заполнении данных водителя и автомобиля или сбое при оформлении полиса в электронном виде также могут возникнут сложности при оформлении полиса ОСАГО.

**Незаконные основания:**

-Отказ страхователя оформлять дополнительный пакет услуг (например, страховать жизнь, здоровье, имущество);

-Отсутствие бланков для оформления полиса. Страховщик обязан заблаговременно позаботиться о необходимом количестве полисов;

-Ожидание страховщиком повышения тарифов на страховые услуги.

Когда вам не удалось оформить полис с первого раза, это еще не повод считать, что компания вам отказывает. Если же технические проблемы повторяются снова и снова, это уже повод для жалобы. Скорее всего, система страховщика настроена таким образом, чтобы отсеивать невыгодных клиентов, которые приносят компании убытки.

**Как зафиксировать нарушение страховщика?**

Если проблемыс оформлением полиса возникли на сайте страховой компании, сохраните скриншоты всего процесса. На снимках должно быть видно дату и время каждого вашего шага.

Если вы столкнулись с отказом в офисе страховщика, самое надежное доказательство — видеозапись диалога с менеджером. Попросите его назвать свое имя и должность и сказать, почему он не может оформить полис ОСАГО. Покажите на видео полный комплект документов — так вы подтвердите, что они у вас с собой и проблема не в них.

Не исключено, что сама ваша попытка записать разговор подтолкнет сотрудников компании оформить полис, и не придется никуда жаловаться.

**Что делать, если вам отказали в покупке ОСАГО?**

В случае если Вы предоставили все необходимые документы, но Вам все равно отказали в страховке, то в первую очередь необходимо обратиться в страховую компанию, в которой не получается оформить полис, с письменным заявлением, в котором указать просьбу заключить договор ОСАГО и указать, что при обращении в офис представителем страховщика в этой услуге было отказано.

 Данное заявление необходимо для получения письменного отказа в заключении договора ОСАГО.

 Если данные способы решения вопроса не помогли и страховая компания отказывается признавать проблему, то решить вопрос удастся только с помощью сторонних организаций, направив жалобу в Банк России и в Российский союз автостраховщиков (РСА), а позже обратиться в суд.Сообщить в РСА о незаконном отказе можно через форму обратной связи на сайте. Организация оперативно реагирует на жалобы, и часто это самый быстрый способ решить проблему с полисом.

Это может быть небыстрый процесс. Поэтому, когда полис нужен срочно, стоить попробовать оформить ОСАГО в другой страховой компании,или оставить заявку на финансовом маркетплейсе. –где людям доступны предложения банков, брокеров, управляющих и страховых компаний со всей страны. Возможно, какая-то из них без проблем продаст вам полис, и вы сэкономите время и нервы.

Несмотря на большое количество организаций, оказывающих страховые услуги, получить страховку не всегда бывает просто и на практике автовладельцы все чаще сталкиваются с отказами в приобретении страхового полиса ОСАГО. В подобной ситуации рекомендуем не паниковать, а предпринять все необходимые меры в отношении страховщика и добиться от него оформления полиса.

 *Информация подготовлена специалистами отделения*

*защиты прав потребителей – консультационного*

*центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 **zpp@sesoirk.irkutsk.ru.** |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5А****тел. 8(395-53) 5-24-89****ffbuz-sayansk@yandex.ru** |
| **п.Залари (обращаться в г.Иркутск)** |
| **г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,**  |
| **г.Тайшет,**ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37;**ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **г.Братск(обращаться в г.Иркутск)** |
| **г.Железногорск-Илимский**, **(обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, **ffbuz-u-obao@yandex.ru** |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Иркутской области**

****

**В каких случаях страховая компания может отказать в заключение полиса ОСАГО и что делать, если Вам отказали?**

**Консультационный центр и пункты**

**по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора –**

**8-800-555-49-43**