

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

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 возникнуть 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 проблемы с 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, стоит 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  
консультационного центра по защите прав потребителей  
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»  
С использованием информационного ресурса <https://www.sravni.ru/>, <https://fincult.info>*

**НАШИ КОНТАКТЫ:**  
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113  
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,  
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 101  
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,  
e-mail: [zpp@sesoirkutsk.ru](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)