

Об изменении порядка заключения договоров ОСАГО

Банк России в целях дальнейшего повышения эффективности защиты прав потребителей финансовых услуг подготовил рекомендации по заключению договоров ОСАГО, направленные на повышение качества предоставления услуг по ОСАГО и информирования автовладельцев.

Рекомендации были направлены в Российский союз автостраховщиков, который в свою очередь зафиксировал их в правилах профессиональной деятельности. После вступления в силу обновленных правил профессиональной деятельности они станут обязательными для всех компаний, работающих на рынке ОСАГО.

Документ включает перечень информации, которую необходимо доводить до гражданина до заключения соответствующего договора, а также ряд условий работы страховых компаний при заключении договоров.

В перечень входит, в том числе, информация:

- о праве гражданина заключить договор ОСАГО в день обращения при наличии всех необходимых документов и без приобретения дополнительных услуг;

- о праве на скидки за безаварийную езду (применение коэффициента бонус-малус);

- о праве гражданина осуществлять аудио-, видеозапись процесса заключения договора ОСАГО.

Страховые компании при заключении договора ОСАГО должны:

- не препятствовать осуществлению аудио-, видеозаписи процесса заключения договора;

- при применении коэффициента бонус-малус руководствоваться сведениями из Автоматической информационной системы по договорам ОСАГО или сведениями, полученными клиентом в компании, с которой у него ранее был заключен договор;

- проводить осмотр страхуемого транспортного средства в день обращения гражданина, но не позднее 5 дней со дня обращения;

- информировать гражданина о дополнительных услугах только после того, как он будет ознакомлен со своими правами;

- размещать в доступном для граждан месте информацию, каким образом можно обратиться в Банк России с жалобой (по почте или e-mail, через интернет-приемную) или вопросом (контакт-центр);

- утверждать внутренние документы, обязывающие уполномоченных лиц страховщика соблюдать правила и нести ответственность за их несоблюдение.