

Решение
Совета Общественной палаты Астраханской области
от 23 сентября 2016 года
«О состоянии оказания услуг по выдаче полисов ОСАГО на
территории Астраханской области».

Заслушав и обсудив вопрос «О состоянии оказания услуг по выдаче полисов ОСАГО на территории Астраханской области» Совет Общественной палаты Астраханской области отмечает:

Выполнение услуг по выдаче полисов ОСАГО на территории Астраханской области осуществляет около 20 филиалов страховых организаций.

От населения региона не прекращаются поступление жалоб на качество услуг филиалами страховых организаций, около 37% из которых неверное применение коэффициента безаварийной езды, 39% навязывание дополнительных услуг, и отказ от заключения договоров ОСАГО и на действия по выплате страховых возмещений.

Наибольшее число жалоб приходится на филиалы страховых организаций «Росгосстрах», «СОГАЗ», САО «ВСК».

В отделении по Астраханской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации не отслеживаются результаты рассмотрения жалоб граждан на действия филиалов страховых организаций.

Во многих филиалах создаются большие очереди на получение полисов ОСАГО.

Общественная палата Астраханской области рекомендует:

1. Филиалам и страховым компаниям, осуществляющим на территории Астраханской области страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств:

1.1 Обратить внимание на недопустимость нарушения законодательства в сфере заключения договоров ОСАГО;

1.2 Усилить внутренний контроль за качеством обслуживания клиентов, обращающихся за оформлением договора ОСАГО, провести процедуры внутреннего аудита и проверки жалоб граждан на отказы в оформлении договора ОСАГО;

1.3 Обеспечить усиление внутреннего контроля за выполнением соответствующих обязанностей сотрудникам с применением мер дисциплинарного взыскания;

1.4 Организовать работу по обеспечению соответствующим уведомлением граждан-клиентов и юридических лиц страховой организации об истечении срока действия договора ОСАГО за месячный срок для своевременного оформления или пролонгации, договора ОСАГО;

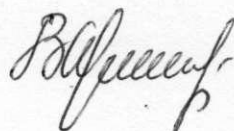
1.5 Организовать в офисах телефоны «горячей линии» для обращений и жалоб граждан и юридических лиц по вопросам заключения договоров ОСАГО к руководству компании;

2. Астраханскому управлению федеральной антимонопольной службы, Астраханскому отделению Южного ГУ Банка России совместно с Управлением Службы Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Южном федеральном округе сформировать актуализированные предложения по алгоритму действий страхователей в случае нарушения его прав по оформлению полиса ОСАГО, включающий требования к содержанию жалобы в надзорные годы, письменному заявлению в страховую компанию;

3. Министерству экономического развития Астраханской области обобщить материалы по алгоритму действий страхователей в случае нарушения его прав по оформлению полиса ОСАГО и обеспечить их информационное размещение в средствах массовой информации и на официальном сайте;

4. Общественной палате Астраханской области информировать руководство вышестоящих страховых организаций об отношении их филиалов на территории Астраханской области по работе с общественностью по вопросу оказания услуг оформления и выдачи полисов ОСАГО.

Председатель палаты



В. А. Аракелян