

## **В Российском Союзе Автостраховщиков (РСА) пояснили, что учесть при обращении в вашу страховую компанию, чтобы получить оперативный ответ, и какие сроки обязан соблюдать страховщик**

Банк России напомнил финансовым организациям правила работы с обращениями граждан. Разъяснения касаются сроков, способов направления ответов и продления рассмотрения жалоб.

В РСА пояснили, что страховщики строго соблюдают сроки и порядок общения с клиентами. При наступлении страхового случая потерпевший обязан не только уведомить об этом страховщика, но и направить заявление о страховой выплате и документы, предусмотренные Правилами страхования (пункт 3 статьи 11 Закона об ОСАГО), а также представить на осмотр поврежденное в результате ДТП транспортное средство (пункт 10 статьи 12 Закона об ОСАГО).

Заявления о страховой выплате и документы направляются удобным для заявителя способом, который зафиксирует факт их направления и получения.

В Союзе также уточнили, что после представления потерпевшим в страховую компанию полного комплекта документов согласно требованиям Правил ОСАГО, а также проведения осмотра поврежденного авто, в течение 20 календарных дней страховщик обязан произвести страховую выплату или выдать потерпевшему направление на ремонт либо направить мотивированный отказ в осуществлении страхового возмещения.

Двадцатидневный срок для принятия страховой организацией решения по заявлению потерпевшего о страховой выплате исчисляется со дня представления документов. Страховщик не вправе требовать от потерпевшего документы, не предусмотренные правилами страхования. При недостаточности документов, подтверждающих факт наступления страхового случая и размер подлежащего возмещению страховщиком вреда, страховщик в течение трех рабочих дней со дня их получения по почте, а при личном обращении к страховщику в день обращения с заявлением о страховой выплате или прямом возмещении убытков обязан сообщить об этом потерпевшему с указанием полного перечня недостающих и/или неправильно оформленных документов (абзац пятый пункта 1 статьи 12 Закона об ОСАГО).