



# Мастер-класс: Типичные ошибки при осуществлении операций ОСАГО, их своевременная идентификация и устранение

*Докладчик:*

*Лилия Клоченко, Генеральный директор  
ООО «Асабина, Клоченко и Партнёры»*

*Презентация – 08 июня 2006 года*



## Типичные ошибки ОСАГО

1. Общее ведение документооборота

2. Заключение договоров ОСАГО

3. Ведение договоров ОСАГО, внесение изменений

4. Возобновление («продление») договоров ОСАГО

5. Урегулирование убытков по договорам ОСАГО

6. Досрочное прекращение договоров ОСАГО

7. Прочее: расчет резервов, взаимоотношения с РСА и т.п.



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Ведение Журналов учета договоров ОСАГО:*

Обязательные требования к заполнению

1) *Виды Журналов:*

- *Журнал учета заключенных договоров страхования*
- *Журнал учета убытков и досрочно прекращенных договоров страхования*

3) *Внесение исправлений:*

- *Не допускается*
- *Допускается при соблюдении специальном порядке их внесения*

4) *Реквизиты Журналов:*

- *Строго установленные и обязательные к отражению/заполнению реквизиты*

Обязательность ведения учета полисов и специальных знаков государственного образца в полном объеме.



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Заключение договоров ОСАГО*

- 1) Заключение договоров и размещение рекламы в помещениях органов власти.
- 2) Заключение договоров менее чем на 15 дней по машинам, зарегистрированным в иностранных государствах, и менее чем на год по российским машинам.
- 3) Установление периода использования транспортного средства менее 6 месяцев.
- 4) Отсутствие документов, подтверждающих наличие имущественного интереса страхователя. Проверка наличия имущественного интереса: право или обязанность; в момент заключения договора ОСАГО или в процессе урегулирования требования о выплате



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Заключение договоров ОСАГО*

#### Задача 1:

**Супруга обращается за заключением договора ОСАГО на ТС, принадлежавшее ее умершему супругу. Смерть супруга наступила в последний день действия ранее заключенного полиса ОСАГО, а именно 31.12.2005 г. Заявление о заключении полиса ОСАГО супруга подает в страховую компанию 09.02.2006 г.**

- Какие документы заявитель обязана предоставить в приложении к заявлению, в том числе, в подтверждение наличия имущественного интереса?**
- Порядок действий представителя страховой компании?**
- Есть ли особенности? Какие именно?**



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Заключение договоров ОСАГО*

- 5) Неверный расчет страховой премии в результате неправильного применения базовых тарифов и различных коэффициентов к ним, неверная оценка факторов, влияющих на ее расчет
- 6) Заключение договоров без письменного заявления страхователя
- 7) Нарушение порядка оформления заявлений, полисов, квитанций о получении страхового взноса
- 8) Отсутствие учета или неполный учет полисов и специальных знаков государственного образца
- 9) Выдача полисов до получения премии
- 10) Подписание полисов агентами, не имеющими доверенности на право подписи договоров



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Заключение договоров ОСАГО*

#### **Задача 2:**

**Заявитель обратился за заключением договора ОСАГО на ТС, принадлежащее ему на праве собственности. В качестве лиц, допущенных к управлению указал своих супругу и двух сыновей. В дополнительных сведениях он также сообщил, что старший сын и супруга водят автомобиль по выходным дням, а младший сын, являющийся ПБЮЛ, использует ТС по рабочим дням для осуществления деятельности таксиста.**

- Документы, которые заявитель обязан предоставить в приложении к заявлению?**
- Порядок действий представителя страховой компании при расчете премии и оформлении полиса ОСАГО?**
- Есть ли особенности? Какие именно?**



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Заключение и Ведение договоров ОСАГО, внесение изменений*

Обнаружение ошибок, допущенных при оформлении полиса ОСАГО и порядок действий:

- 1) Неверное применение поправочного коэффициент, неверный расчет премии
- 2) Неверный перерасчет премии при внесении изменений в договор ОСАГО
- 3) Обязательность применения контрольно-кассовой техники при оплате премии: в каких именно случаях
- 4) Неверное указание периода использования транспортного средства



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Ведение договоров ОСАГО, внесение изменений*

#### Задача 3:

**Страхователю 09.10.2005 г. выписан страховой полис ОСАГО. При выборочной проверке выявлен неверный расчет премии из-за ошибки в применении поправочных коэффициентов.**

- Каков порядок действий представителя страховой компании при устранении допущенной ошибки?**
- Какие документы страховщик должен оформить?**
- Необходимо ли участие страхователя, какое именно?**

**Если: Ошибка обнаружена 01.02.2006 г., Ошибка обнаружена 10.10.2006 г., При любом обнаружении независимо от даты. Особенности действий страховщика в зависимости от даты обнаружения.**



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Ведение договоров ОСАГО, внесение изменений*

Обнаружение ошибок, допущенных при оформлении полиса ОСАГО и порядок действий:

- 1) При внесении изменений в полис ОСАГО он был переоформлен, отсутствие отметки о номере первоначального полиса ОСАГО
- 2) Неверный перерасчет премии в связи с внесенными в полис изменениями
- 3) Неверный перерасчет размера премии, подлежащей возврату в связи с внесением изменений в полис ОСАГО...



## Типичные ошибки ОСАГО

*Ведение договоров ОСАГО, внесение изменений*

### Задача 4:

Страхователь обратился с заявлением о внесении изменений в полис ОСАГО в связи с изменением лиц допущенных к управлению (вместо «только следующие водители» применять «без ограничения»). Представитель страховщика внес в соответствующее поле полиса необходимые исправления. При выборочной проверке выявлены неверные действия (оформление изменений) и отсутствие перерасчета премии.

- Каков порядок действий представителя страховой компании при устранении допущенной ошибки?
- Какие документы страховщик должен оформить?
- Необходимо ли участие страхователя, какое именно?
- Каковы особенности, если ошибка обнаружена по истечении срока действия полиса?



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Возобновление («продление») договоров ОСАГО*

Типичные ошибки связаны с процедурой «продления»:

- 1) Несвоевременная оплата премии по перезаключенному полису
- 2) Несоблюдение требования о выдаче полиса после уплаты страховой премии в связи с перезаключением и т.п.
- 3) Произвольное применение коэффициента "Бонус-малус" при отсутствии сведений о страховых случаях в предшествующий период страхования



## Типичные ошибки ОСАГО

### Возобновление («продление») договоров ОСАГО

#### Задача 5:

Предприятие заключило полис ОСАГО на ТС, принадлежащее ему на праве собственности с периодом действия полиса с 01.01.2005 г. по 31.12.2005 г.

30.01.2006 г. предприятие обратилось в страховую компанию с просьбой о перезаключении договора ОСАГО и оформления полиса на принадлежащее ему ТС.

Предприятие не оформляло заявление на страхование и предоставило копию платежного поручения, датированного 30.01.2006 г. об оплате премии в прежнем размере.

- Каковы действия страховщика с учетом изменения страховых тарифов?
- Какой период страхования должен указать страховщик в перезаключенном полисе?
- Каковы действия страховщика по оформлению полиса?
- Каковы действия страховщика, если страхователь одновременно заявил о наступлении страхового события 30.01.2006 г?



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Урегулирование убытков по договорам ОСАГО*

Типичные ошибки связаны с урегулированием:

- 1) Превышение установленного законом срока для принятия решения о выплате или мотивированном отказе в ней
- 2) Превышение установленного законом срока осуществления выплаты
- 3) Несоблюдение сроков организации независимой технической экспертизы
- 4) Неверная организация осмотра и оценки ущерба: оценка, осмотр и экспертиза транспорта для определения размера выплаты сотрудниками страховых организаций
- 5) Отсутствие / некомплектность подтверждающих документов, в частности, подтверждающих право на управление ТС в момент ДТП и др.
- 6) Неверный расчет размера выплаты при урегулировании требований о возмещении физического вреда и др.



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Урегулирование убытков по договорам ОСАГО*

#### Задача 6:

**Гражданин заключил полис ОСАГО со сроком действия с 03.03.2005 г. по 02.03.2006 г. 16.02.2006г. произошло ДТП с участием Страхователя. 25.02.2006 г. потерпевший обратился в страховую компанию, предоставив Извещение о ДТП и заполнив заявление о страховой выплате (имущественный ущерб). Остальные документы были предоставлены страховщику 30.03.2006 г. Кроме прочего выяснилось, что в момент ДТП страхователь управлял транспортным средством без соответствующего водительского удостоверения (оставил дома).**



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Урегулирование убытков по договорам ОСАГО*

- Каковы действия страховщика по урегулированию данного требования?
- Как страховщик будет квалифицировать соблюдение отдельных сроков в данном конкретном случае?
- Есть ли у страховщика основания для отказа в выплате?
- Есть ли в данном случае риски «вынужденного» нарушения страховщиком действующего законодательства об ОСАГО и, если да, то какие действия следует предпринять для надлежащего документирования данного требования с тем, чтобы к страховщику не были применены санкции органа страхового надзора?



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Урегулирование убытков по договорам ОСАГО*

#### Задача 7:

**Гражданин заключил полис ОСАГО. В период действия полиса произошло ДТП с его участием, при этом физический вред был причинен студенту 5-го курса Университета, который работает на условиях трудового договора. Потерпевший попал в больницу и вынужден был проходить лечение в течение 3-х месяцев, потому обратился в СК с заявлением о страховой выплате только через 95 дней с даты ДТП, когда действие полиса ОСАГО, заключенного СК и страхователем, участвовавшим в ДТП, завершилось, и он перезаключен не был. Потерпевший потребовал возмещения понесенных им расходов на медицинское лечение, реабилитацию, приобретение специальных медицинских технических средств, а также возмещения ему заработка за время вынужденного отсутствия на рабочем месте.**



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Урегулирование убытков по договорам ОСАГО*

- Каковы действия страховщика по урегулированию данного требования?
- Как страховщик будет квалифицировать то, что обращение с требованием о выплате находится за пределами срока действия полиса?
- Есть ли у страховщика основания для отказа в выплате?
- Какие именно виды расходов страховщик примет в качестве обоснованных для целей выплаты? Какие документы страховщик потребует в качестве обоснования требования о выплате заработка и в какой мере будет считать данное требование обоснованным?
- Какие еще трудности страховщик видит в связи с урегулированием данного требования?



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Досрочное прекращение договоров ОСАГО*

Типичные ошибки при досрочном прекращении сводятся к:

- 1) Неверное оформление документов
- 2) Ошибки при расчетах в связи с досрочным прекращением
- 3) Нарушение сроков возврата части премии при досрочном прекращении договора



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Досрочное прекращение договоров ОСАГО*

#### Задача 8:

Гражданин заключил договор ОСАГО с периодом действия с 01.04.2005 г. по 31.03.2006 г.

31.12.2005 г. страхователь умер. Из близких родственников у страхователя имеется только дядя. Дядя страхователя обратился в страховую компанию с извещением о смерти страхователя и с требованием досрочно расторгнуть договор ОСАГО и вернуть часть премии за неистекший период действия договора.



## Типичные ошибки ОСАГО

### *Досрочное прекращение договоров ОСАГО*

- **Какие документы потребует страховщик в обоснование действий и требований заявителя?**
- **При наличии соответствующих оснований для возврата премии, как страховщик исчислит размер премии к возврату, в какие сроки и на основании каких документов осуществит выплату?**
- **Если о смерти страхователя страховщик узнает из письменного уведомления агента, и заявление заинтересованных лиц не поступит в страховую компанию, каковы будут действия страховщика?**