



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 19 қазан

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша 2018 жылғы үшінші тоқсанда сақтандыру ұйымдарының әрекетінде анықталған бұзушылықтар туралы

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2018 жылғы үшінші тоқсанның қорытындысы бойынша жеке және заңды тұлғалардың сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты өтініштері мен шағымдары бойынша жүргізілген құжаттамалық тексерудің нәтижесінде **мына сақтандыру ұйымдарына қатысты жазбаша ұйғарым шығарды: «Еуразия» сақтандыру компаниясы» АҚ-қа - (2 жазбаша ұйғарым), «Цеснабанк» АҚ "Цесна Гарант" сақтандыру компаниясы ЕҰ» АҚ-қа, "НОМАД Иншуранс» СК» СҚ-ға.**

Көрсетілген сақтандыру ұйымдары:

- көлік-жол оқиғасы нәтижесінде көлік құралына келтірілген зиянның мөлшерін анықтау тәртібін, атап айтқанда көлік құралын қарап шығу мерзімін, сақтанушыға мүлікке келтірілген зиянның мөлшері туралы есептің нәтижесімен таныстыру тәртібін сақтамауына, сондай-ақ сақтанушыға сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін жетіспейтін қажетті құжаттарды ұсыну туралы хабарламауына (*«Еуразия» сақтандыру компаниясы» АҚ, «Цеснабанк» АҚ "Цесна Гарант" сақтандыру компаниясы ЕҰ» АҚ*):

- сақтандыру шаттарын жасасу тәртібін реттейтін ішкі рәсімдерді (*"НОМАД Иншуранс» СК» СҚ*) сақтамауына байланысты бұзушылықтарға жол берді.

Бұдан басқа, әкімшілік іс жүргізу шегінде сақтандыру төлемін жүзеге асырудан негізсіз бас тартқаны үшін мына сақтандыру компанияларына 100 АЕК (240 500 теңге) мөлшерінде **айыппұл салынды:**

- *«Лондон - Алматы» сақтандыру компаниясы» АҚ-қа;*

- *«Цеснабанк» АҚ "Цесна Гарант" сақтандыру компаниясы ЕҰ» АҚ-қа.*

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қандай да бір сақтандыру ұйымына шолу жасауы және олар көрсететін қызметтердің тиімділігі мен сапасын дербес айқындауы үшін Ұлттық Банк өзінің ресми интернет-ресурсында (www.nationalbank.kz) сақтандыру ұйымдарына қатысты қабылданған шаралар туралы ақпаратты орналастырады.

Осы кезеңдегі өтініштер мен шағымдардың өзекті мәселелері көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандырумен, аннуитеттік сақтандырумен, ерікті түрде автомобиль көлігін, кепіл мүлкін, өмірді сақтандырумен, өмірді жинақтап сақтандырумен байланысты болды.

Қаржылық сауаттылықты арттыру және сақтандыру ұйымдарының қазіргі, сол сияқты әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегілер туралы хабарлайды.

Тараптар қол қойған сақтандырудың ерікті түрі бойынша шарт тараптардың өзара келісімі бойынша жасалған болып саналады. Осыған байланысты сақтандыру ұйымын таңдаған кезде сақтандыру ұйымына қатысты қабылданған шектеулі ықпал ету шаралары мен санкцияларға ғана емес, оның қаржылық жағдайына (сенімділік рейтингі, қаржылық

орнықтылығы, тарифтері және төлеген сақтандыру төлемдері) және **сақтандыру шарттарының талаптарына, оның ішінде:**

- сақтандыру сыйлықақыларының мөлшеріне;
- сақтандыру сомаларының мөлшеріне;
- франшизаларға;
- сақтандыру оқиғаларының тізбесіне;
- сақтандыру ұйымын сақтандыру төлемдерін төлеуден босатудың негіздеріне;
- «сақтандыру аумағына» - сақтандыру шарты қолданылатын аумаққа (Қазақстанның қаласы);
- шартты бұзу, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзу талаптарына назар аудару қажет.

Мұның үстіне, «Көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Заң) 22-бабының 3-тармағына сәйкес Мүлкіне зиян келтірілген пайда алушы өзі немесе сақтанушы (сақтандырылушы) сақтандырушыға зиян мөлшерін айқындау туралы өтініш бергенге дейін, сондай-ақ аталған өтінішті берген күннен бастап он жұмыс күні ішінде **көлік оқиғасынан кейін қандай жай-күйде болса, сол жай-күйде осы мүлікті сақтап**, сақтандырушының бүлінген мүлікті қарап-тексеруіне мүмкіндік жасауға міндетті.

Көрсетілген талаптарды бұзу, Заңның 29-бабының 2-тармағының б) тармақшасына сәйкес сақтандырушыны сақтандыру төлемін жүзеге асырудан босату үшін негіз болып табылады.

Сонымен қатар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарын құқықтарыңыз бұзылған жағдайда:

- ✓ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

мына мекенжай бойынша жазбаша: 050000, Алматы қ., Әйтеке би, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;

құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы қоғамдық қабылдау бөлмесіне: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтамалар үшін 7(727)2619213, 7(727) 2788104, ішкі 2061;

Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесі болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасы [AppStore](#) және [PlayMarket](#) дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді);

- ✓ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша <http://www.nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>);

- ✓ көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын сақтанушылар (пайда алушылар) мен сақтандырушылар арасындағы өзара қарым-қатынасты өтеусіз негізде реттеуді жүзеге асыратын, қызметін тәуелсіз жүзеге асыратын жеке тұлға – сақтандыру омбудсманына жүгінуге құқылы екендеріңізге назар аударамыз.

Сақтандыру омбудсманының деректемелері: 050042, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Рысқұлбекова к-сі 28/7, 2-қабат (СТКҚ АҚ), e-mail: office@omb.kz, вэб-сайт www.insurance-ombudsman.kz, тел/факс +7 (727) 382-41-74, +7 708 151 5235.