



## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 21 қаңтар

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

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2018 жылдың қорытындылары бойынша жеке және заңды тұлғалардың сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты өтініштері мен шағымдары бойынша жүргізілген құжаттамалық тексерудің нәтижесінде аталған кезеңде жол берілген қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

**2018 жылы сақтандыру ұйымдарына қатысты 24 санкциялар мен шектеулі ықпал ету шаралары қолданылды, оның ішінде:**

- әкімшілік айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде **9 санкция**;
- 14 жазбаша ұйғарым түрінде **15 шектеулі ықпал ету шарасы** және 1 жазбаша ескерту **қолданылды**.

Жүргізілген талдаудың нәтижелері сақтандыру ұйымдары мыналарға:

- жетіспейтін құжаттар туралы уақтылы хабарламауына және сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін қабылданған құжаттардың толық тізбесін көрсете отырып, анықтаманың данасын уақтылы бермеуіне;

- жол-көлік оқиғасы салдарынан көлік құралына келтірілген зиян мөлшерін айқындау тәртібін, атап айтқанда көлік құралын қарау мерзімін, сақтанушының мүлікке келтірілген зиян мөлшері туралы есептің қорытындысымен танысуының тәртібін сақтамауына, сондай-ақ сақтанушыға сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін жетіспейтін қажетті құжаттарды ұсыну туралы хабарламауына;

- көлік құралын қарау актісінде жасалған күні, көлік құралын тексерген және тексеру кезінде қатысқан тұлғалардың аты-жөні мен қолдары болмауына;

- сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін құжаттарды тіркеу тәртібін реттейтін ішкі рәсімдерді сақтамауына;

- көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру бойынша және автомобиль көлігін ерікті сақтандыру бойынша сақтандыру төлемін жүзеге асырудан заңсыз бас тартуына;

- сақтандыру шарттарын жасасу тәртібін реттейтін ішкі рәсімдерді сақтамауына;

- сақтандыру төлемін уақтылы жүзеге асырмауына, оны мүлдем жүзеге асырмауына байланысты бұзушылықтарға жол бергенін көрсетті.

Сақтандыру ұйымдары бойынша **2018 жылы** қабылданған **шаралардың (шектеулі ықпал ету шаралары мен санкциялардың (айыппұлдардың) саны:**

Сақтандыру ұйымының атауы	Шаралар саны
«Цеснабанк» АҚ ЕБ «Цесна Гарант» СК» АҚ	5
«НОМАД Иншуранс СК» АҚ	5
«Еуразия» сақтандыру компаниясы» АҚ	4

«Kompetenz» СК» АҚ	3
«Amanat» СК» АҚ	1
«Лондон-Алматы» сақтандыру компаниясы» АҚ	1
«Казкоммерц-Life» өмірді сақтандыру компаниясы» АҚ	1
«ТрансОйл» СК» АҚ	1
«Мұнай сақтандыру компаниясы» АҚ	1
«Казкоммерц-Полис» СК» АҚ	1
«Қазақстан Халық Банкінің	1
«Халық-Қазақшетсақтандыру» еншілес СК» АҚ	
<b>Барлығы</b>	<b>24</b>

**2018 жылы әкімшілік өндіріс шеңберінде сақтандыру ұйымдарынан жалпы сомасы 1 млн 997 мың теңгеге айыппұл өндіріп алынды.**

Сақтандыру ұйымының атауы	Теңгемен сома
«Цеснабанк» АҚ ЕБ «Цесна Гарант» сақтандыру компаниясы» АҚ	481 000,00
"Kompetenz" СК" АҚ	408 850,00
«Еуразия» сақтандыру компаниясы» АҚ	240 500,00
«Лондон-Алматы» сақтандыру компаниясы» АҚ	240 500,00
"Amanat" СК АҚ	240 500,00
"ТрансОйл" СК АҚ	240 500,00
"Казкоммерц-Life" өмірді сақтандыру компаниясы" АҚ ("Казкоммерцбанк" АҚ ЕҰ)	145 237,00
<b>Барлығы</b>	<b>1 997 087,00</b>

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](http://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, ерекше мыналарға:**

- сақтандыру сыйлықақыларының мөлшеріне;
- сақтандыру сомаларының мөлшеріне;
- франшизаларға;
- сақтандыру оқиғаларының тізбесіне;

- сақтандыру ұйымын сақтандыру төлемдерін төлеуден босатудың негіздеріне;
- сақтандыру жағдайларынан алып тастауға;
- «сақтандыру аумағына» - сақтандыру шарты қолданылатын аумаққа (Қазақстанның қаласы);
- сақтандыру ұйымының сақтандыру жағдайының басталғаны туралы хабарлау мерзімдері мен тәртібіне;
- сақтандыру ұйымының сақтандыру төлемін жүзеге асыру туралы мәселені қарауы үшін талап етілетін құжаттар тізбесіне;
- шартты бұзу, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзу талаптарына назар аудару қажет.

Сонымен қоса, «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 6) тармақшасына сәйкес сақтандырушыны сақтандыру төлемін жүзеге асырудан босату үшін негіздеме болып табылады.**

Сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарына Сіздің құқығыңыз бұзылған жағдайда, Сіз:

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне: 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: [info@kzpb.nationalbank.kz](mailto:info@kzpb.nationalbank.kz) мекенжайы бойынша жазбаша;
- Құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7(727)2619213, 7(727) 2788104, ішкі 5573;
- Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильді 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](http://www.nationalbank.kz) сайтының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде (<https://nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>) көрсетілген мекенжайлар бойынша);
- сақтанушылар (пайда алушы) мен сақтандырушылар арасында көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын өзара қарым-қатынасты реттеуді тегін негізде жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға сақтандыру омбудсманьна жүгінуге құқығыңыз бар.

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

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мынадай телефон бойынша алуына болады:

+7 (727) 704 585

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)