



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

11 января 2019 года

### **О выявленных в четвертом квартале 2018 года в действиях страховых организаций нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг**

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам четвертого квартала 2018 года по обращениям и жалобам физических и юридических лиц относительно деятельности страховых организаций в результате проведенных документальных проверок проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**В четвертом квартале 2018 года в отношении страховых организаций применено санкций и ограниченных мер воздействия в количестве 8, в том числе:**

- **4 санкции** в виде наложения и взыскания административных штрафов;
- **4 ограниченных мер воздействия** в виде письменных предписаний.

Письменные предписания вынесены следующим страховым организациям: «АО «СК «НОМАД Иншуранс», АО «Дочерняя Страховая компания Народного банка Казахстана «Халык-Казахинстрах», АО «Страховая компания «Евразия», АО «СК «Kompetenz».

Кроме того, в рамках административного производства за неосуществление страховой выплаты наложены **административные штрафы** на следующие страховые организации:

**АО «СК «Kompetenz»** - 408 тыс. 850 тенге;

**АО СК «ТрансОйл»**- 240 тыс. 500 тенге;

**АО «Страховая компания «Евразия»** - 240 тыс. 500 тенге.

Указанными страховыми организациями допущены нарушения, связанные с несоблюдением срока:

- осуществления отказа в страховой выплате и составления акта осмотра транспортного средства;
- уведомления заявителя о недостаточности документов для осуществления страховой выплаты;
- определения вреда, причиненного транспортному средству.

Для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества услуг той или иной страховой организации Национальный Банк размещает информацию о принятых к страховым организациям мерах на своем официальном интернет-ресурсе ([www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)).

Актуальные вопросы обращений и жалоб за данный период связаны с обязательным страхованием гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств, аннуитетным страхованием, добровольными видами страхования автомобильного транспорта, залогового имущества, жизни, накопительного страхования жизни.

**В целях повышения финансовой грамотности и недопущения нарушений законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов страховых организаций, Национальный Банк информирует о следующем.**

Подписанный сторонами договор по добровольному виду страхования считается заключенным по взаимному согласию сторон. В этой связи при выборе страховой организации следует обращать внимание не только на принятые в отношении страховой организации ограниченные меры воздействия и санкции, но и на его финансовое положение (рейтинги надежности, финансовую устойчивость, тарифы и осуществленные страховые выплаты) и **условия договоров страхования, в особенности на следующее:**

- размеры страховых премий;
- размеры страховых сумм;
- франшизы;
- перечень страховых случаев;
- основания освобождения страховой организации от осуществления страховой выплаты;
- исключения из страховых случаев;
- «территория страхования» - территория (город Казахстана), на которую распространяется договор страхования;
- сроки и порядок уведомления страховой организации о наступлении страхового события;
- перечень документов, которые требуются страховой организацией для рассмотрения вопроса об осуществлении страховой выплаты;
- условия расторжения договора, в том числе досрочного.

Кроме того отмечаем, что согласно пункту 3 статьи 22 Закона Республики Казахстан «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств» (далее-Закон) выгодоприобретатель, имуществу которого причинен вред, **обязан сохранять данное имущество в таком состоянии, в каком оно находилось после транспортного происшествия**, до подачи им или страхователем (застрахованным) заявления об определении размера вреда страховщику, а также в течение десяти рабочих дней со дня подачи указанного заявления предоставить возможность страховщику произвести осмотр поврежденного имущества.

**Нарушение указанных требований**, согласно подпункту 6 пункта 2 статьи 29 Закона, **является основанием для освобождения страховщика от осуществления страховой выплаты.**

Также обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения Ваших прав Вы вправе обратиться:

✓ в Национальный Банк Республики Казахстан:

письменно по адресу: 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, e-mail: [info@kzp.nationalbank.kz](mailto:info@kzp.nationalbank.kz);

в Общественную приемную Национального Банка Республики Казахстан за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефон для справок 7(727)2619213, 7(727) 2788104 вн.5573;

в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (Мобильное приложение «НБК «Online» доступно для скачивания на государственном и русском языках в магазинах [AppStore](#) и [PlayMarket](#));

✓ в филиалы Национального Банка Республики Казахстан (по адресам, указанным на сайте Национального Банка Республики Казахстан [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz), в разделе «Защита прав потребителей финансовых услуг» (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>));

✓ к страховому омбудсману, независимому в своей деятельности физическому лицу, осуществляющему на безвозмездной основе урегулирование взаимоотношений между страхователями (выгодоприобретателями) и страховщиками,

возникающих из договоров обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств.

Реквизиты страхового омбудсмана: 050042, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Рыскулбекова 28/7, 2 этаж (в здании АО ФГСВ), e-mail: [office@omb.kz](mailto:office@omb.kz), веб-сайт [www.insurance-ombudsman.kz](http://www.insurance-ombudsman.kz), тел/факс +7 (727) 382-41-74, +7 708 151 5235.