



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

25 апреля 2019 года

О выявленных в первом квартале 2019 года в действиях страховых организаций нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

С 1 января 2019 года Национальный Банк Республики Казахстан осуществил переход к применению мер надзорного реагирования с использованием риск-ориентированного подхода.

При выявлении в деятельности страховой организации недостатков, рисков или нарушений, не оказывающих существенного влияния на финансовую устойчивость страховой организации, не создают угрозу ее финансовому положению и (или) интересам страхователей (выгодоприобретателей) страховой организации, Национальный Банк применяет рекомендательные меры надзорного реагирования.

Рекомендательная мера надзорного реагирования оформляется письмом Национального Банка и содержит основания применения данной меры и уведомление о выявленных недостатках, рисках или нарушениях и (или) рекомендации по устранению выявленных недостатков, рисков или нарушений, и (или) предупреждение о возможности применения иных мер надзорного реагирования в случае повторного выявления уполномоченным органом недостатков, рисков или нарушений, а также невыполнения рекомендательных мер надзорного реагирования.

Национальным Банком по итогам первого квартала 2019 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 первом квартале 2019 года **вынесена одна рекомендательная мера надзорного реагирования за нарушение, связанное с несоблюдением сроков проведения осмотра поврежденного транспортного средства и составления расчета размера причиненного вреда транспортному средству. Также предъявлен административный штраф за неосуществление, а равно несвоевременное осуществление страховой выплаты в размере 252 тыс. 500 тенге.**

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 надзорного реагирования (кроме рекомендательных мер надзорного реагирования) на своем официальном интернет-ресурсе (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.

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, в разделе «Защита прав потребителей финансовых услуг» (<https://nationalbank.kz/?docid=1357&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: А15Ү6Ү2, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Рыскулбекова 28/7, 2 этаж (в здании АО ФГСВ), e-mail: office@omb.kz, веб-сайт www.insurance-ombudsman.kz, тел/факс +7 (727) 382-41-74, +7 708 151 5235.

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz