



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 июля 2019 г.

О выявленных во втором 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 второго квартала 2019 года по обращениям и жалобам физических и юридических лиц относительно деятельности страховых организаций в результате проведенных документальных проверок проведены мониторинг и анализ допущенных в указанный период нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

Во втором квартале 2019 года в отношении страховых организаций применено мер воздействия в количестве 4, в том числе:

- **1 административный штраф на сумму 252 500 тенге;**
- **3 рекомендательные меры надзорного реагирования.**

Страховыми организациями допущены нарушения, связанные с:

- *неосуществлением/несвоевременным осуществлением страховой выплаты;*
- *нарушением порядка проставления подписи менеджера компании на страховом полисе;*
- *несоответствием заявления об определении размера вреда, причиненного имуществу, а также несвоевременным представлением отчета о размере вреда для ознакомления;*
- *ненадлежащим оформлением справки о принятых документах.*

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 мерам 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.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения ваших прав вы вправе обратиться в Национальный Банк Казахстана:

- письменно по адресу: 050000, г. Алматы, ул. Айтеке би, 67;
- в [Общественную приемную Национального Банка](#) за получением правовой помощи по адресу: г. Алматы, ул. Айтеке би, 67, телефон для справок +7(727) 2788104 (вн.5571, 5573);
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной

приемной Национального Банка (данный мессенджер доступен для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и PlayMarket)

- в филиалы Национального Банка (по [адресам](#), указанным на сайте Национального Банка www.nationalbank.kz, в разделе «О Национальном Банке», подразделы: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Также можно обратиться 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, вэб-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) 2704591 (вн. 5556, 1452)
e-mail: press@nationalbank.kz
www.nationalbank.kz