



## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 18 шілде

### **2019 жылғы екінші тоқсанда сақтандыру ұйымдарының іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтар туралы**

2019 жылғы 1 қаңтардан бастап Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі тәуекелге бағдарланған тәсілді пайдалана отырып, қадағалап ден қою шараларын қолдануға өтуді жүзеге асырды.

Сақтандыру ұйымының қызметінде кемшіліктер, тәуекелдер немесе сақтандыру ұйымының қаржылық орнықтылығына маңызды ықпал етпейтін, оның қаржылық жағдайына және (немесе) сақтандыру ұйымының сақтанушыларының (пайда алушыларының) мүдделеріне нұқсан келтірмейтін бұзушылықтар анықталған кезде Ұлттық Банк қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын қолданады.

Қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы Ұлттық Банктің хатымен ресімделеді және аталған шараны қолдану негіздерін және анықталған кемшіліктер, тәуекелдер немесе бұзушылықтар туралы хабарламаны және (немесе) анықталған кемшіліктерді, тәуекелдерді немесе бұзушылықтарды жою жөніндегі ұсынымдарды және (немесе) уәкілетті орган кемшіліктерді, тәуекелдерді немесе бұзушылықтарды қайталап анықтаған, сондай-ақ қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын орындамаған жағдайда қадағалап ден қоюдың өзге де шараларын қолдану мүмкіндігі туралы ескертуді қамтиды.

Ұлттық Банк 2019 жылғы бірінші тоқсанның қорытындысы 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.

**2019 жылғы екінші тоқсанда сақтандыру ұйымдарына қатысты 4 ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:**

- **252 мың 500 теңге сомасына 1 әкімшілік айыппұл;**

- **3 қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы;**

Сақтандыру ұйымдары мыналарға байланысты бұзушылықтарға жол берді:

- *сақтандыру төлемді жүзеге асырмағаны/уақытында жүзеге асырмағаны үшін;*

- *сақтандыру полисте компания менеджерінің қол қою тәртібін бұзған үшін;*

- *келтірілген мүлікке зиянды анықтау туралы өтініштің сәйкес келмеуі, сондай-ақ зиян мөлшері туралы есепті танысу үшін есепті уақытында ұсынбағаны үшін;*

- *қабылданған құжаттар туралы анықтаманы тиісті ресімдемегені үшін.*

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 қадағалап ден қою шаралары (*қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларынан басқа*) 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, 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) 2788104, (ішкі байланыс 5571, 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 «Ұлттық Банк жайлы» бөлімінде «ҚРҰБ-ның құрылымы» бөлімшесінде көрсетілген [мекенжайлар](#) бойынша);

Сол сияқты, 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 омбудсманына жүгінуге құқылысыз.

Сақтандыру омбудсманының 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) 2704591 (вн. 5556, 1452)  
e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)  
[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)