



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 июня 2017 года

О выявленных в 1 квартале 2017 года в действиях страховых организаций нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 3 месяцев 2017 года проведен мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых страховыми организациями нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

За первый квартал 2017 года в Управление по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций НБРК (далее – УЗППФУиВК) рассмотрено 46 обращений и жалоб физических и юридических лиц относительно деятельности страховых организаций.

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

Меры, принимаемые УЗППФУиВК при рассмотрении обращений и жалоб физических и юридических лиц относительно деятельности страховых организаций

При рассмотрении обращений и жалоб физических и юридических лиц по добровольным видам страхования по результатам проведенных документальных проверок, в случае подтверждения обоснованности данных жалоб заявителей либо каких-либо спорных ситуаций, УЗППФУиВК направляются письма с сообщением о повторном рассмотрении страховыми организациями возникших с заявителями данных ситуаций.

По результатам рассмотрения таких писем УЗППФУиВК в отдельных случаях страховыми организациями принимаются положительные решения.

В тех случаях, когда страховыми организациями нарушаются нормы законодательства и положения соответствующих договоров, заключенных со страхователями, УЗППФУиВК в отношении данных страховых организаций применяются ограниченные меры воздействия и санкции, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Также в рамках мониторинга финансовых продуктов УЗППФУиВК проводит анализ условий действующих финансовых продуктов в целях недопущения норм, нарушающих права и интересы потребителей и требования законодательства Республики Казахстан.

Существующие проблемные вопросы в законодательстве Республики Казахстан, регулирующем страховой сектор, затронутые в обращениях и жалобах физических и юридических лиц

По добровольному виду страхования:

В соответствии с пунктом 6 статьи 806 Гражданского кодекса Республики Казахстан (далее – Кодекс) добровольное страхование – страхование, осуществляемое в силу волеизъявления сторон.

Виды, условия и порядок добровольного страхования определяются соглашением сторон.

Страховые организации заключают договоры добровольного страхования со страхователями, в которых указывают страховые случаи, при наступлении которых у страховщиков наступает обязанность осуществить страховые выплаты. Однако в договорах страховщики включают положения с содержанием исключений из страховых случаев и ограничений страхования. В результате данные положения договоров взаимно исключаются, и страхователи лишаются страховой защиты при таких договорах. При этом страховщики ссылаются на норму, указанную в пункте 6 статьи 806 Кодекса, то есть отказы в осуществлении страховых выплат по данной причине мотивируют тем, что условия добровольного страхования определяются соглашением сторон.

Так, к примеру, некоторые страховые организации отказывают в осуществлении страховых выплат страхователям, ссылаясь на положения договоров добровольного страхования залогового автомобильного транспорта, в соответствии с которыми действие страховой защиты не распространяется, а страховщик освобождается от обязанности осуществления страховой выплаты, если утрата, повреждение или уничтожение застрахованного транспортного средства произошли вследствие действий страхователя, застрахованного и/или выгодоприобретателя, признанных в установленном законодательными актами порядке умышленными преступлениями или административными правонарушениями, находящимися в причинной связи со страховым случаем.

В соответствии с частью 1 статьи 25 Кодекса Республики Казахстан «Об административных правонарушениях» (далее – КоАП) административным правонарушением признается противоправное, виновное (умышленное или неосторожное) действие либо бездействие физического лица или противоправное действие либо бездействие юридического лица, за которое КоАП предусмотрена административная ответственность.

Согласно подпункту 2) пункта 1 статьи 839 Кодекса (в редакции до 01.01.2015г.), страховщик вправе полностью или частично отказать страхователю в страховой выплате, если страховой случай произошел вследствие действий страхователя, застрахованного и (или) выгодоприобретателя, признанных в установленном законодательными актами порядке умышленными преступлениями или административными правонарушениями, находящимися в причинной связи со страховым случаем.

В связи с чем, из буквального толкования подпункта 2) пункта 1 статьи 839 Кодекса следует, что основанием освобождения страховщика от осуществления страховой выплаты являются действия страхователя, застрахованного и (или) выгодоприобретателя, признанные в установленном порядке умышленными преступлениями, находящимися в причинной связи со страховым случаем либо умышленными административными правонарушениями, находящимися в причинной связи со страховым случаем.

При этом в постановлениях специализированного межрайонного административного суда по поступившим жалобам заявителей не определен умышленный характер административных правонарушений, которые находятся в причинной связи со страховыми случаями.

Таким образом, является нарушением требований законодательства Республики Казахстан в части неправомерного отказа в осуществлении страховых выплатах заявителем.

В этой связи Национальным Банком в отношении одной страховой организации вынесена ограниченная мера воздействия в виде письменного предписания.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что подписанный сторонами договор по добровольному виду страхования считается заключенным по взаимному согласию сторон. При этом необходимо внимательно изучить условия договора. Особое внимание обратить на размеры страховых премий, сумм, франшизы, перечень страховых случаев и исключения из них, условия расторжения договора, в том числе досрочного и т.д.

При выборе страховой компании главным критерием является ее надежность. Однако ориентируйтесь не только на отзывы клиентов (они, к сожалению, не всегда бывают объективными) или на известность бренда, но и на вполне конкретные показатели: рейтинги надежности, финансовую устойчивость и тарифы.

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;

✓ в Общественную приемную Национального Банка Республики Казахстан за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефон для справок +7(727)261 92 13, +7(727) 278 81 04 вн.2061;

✓ 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 App Store и Play Market;

✓ 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](#));

✓ 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: 050002, г.Алматы, ул. Каирбекова 16, офис 67, тел/факс +7 (727) 382 41 74, 382 37 96, web-сайт www.insurance-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz