



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАРЛАМА

2017 жылғы 19 маусым

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары бойынша 2017 жылдың 1 тоқсанында сақтандыру ұйымдарының әрекеттерінде анықталған бұзушылықтар туралы

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2017 жылдың 3 айының қорытындылары бойынша сақтандыру ұйымдарында неғұрлым жиі орын алған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылыққа мониторинг жүргізіп, талдау жасады.

2017 жылдың бірінші тоқсанында ҚҚТҚЖСКБ-да сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты жеке және заңды тұлғалардың 46 өтініші мен шағымы қаралды.

Аталған кезеңдегі өтініштер мен шағымдарда көтерілген өзекті мәселелер көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандырумен, аннуитеттік сақтандырумен, автомобиль көлігін, кепілдік мүлікті, өмірді сақтандыру сияқты ерікті сақтандыру түрлерімен, жинақтау тәсілімен өмірді сақтандырумен байланысты.

Сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты жеке және заңды тұлғалардың өтініштері мен шағымдарын қараған кезде ҚҚТҚЖСКБ-да қабылданатын шаралар

Ерікті сақтандыру түрлері бойынша жеке және заңды тұлғалардың өтініштері мен шағымдарын қараған кезде жүргізілген құжаттық тексеру нәтижелері бойынша өтініш берушілердің шағымдарының немесе қандай да бір даулы жағдайлардың негізді екендігі расталған жағдайда, ҚҚТҚЖСКБ өтініш берушілерде туындаған ондай жағдайларды сақтандыру ұйымдарының қайта қарауы туралы хаттар жібереді.

ҚҚТҚЖСКБ-ның ондай хаттарын қарау нәтижелері бойынша жекелеген жағдайларда сақтандыру ұйымдары оң шешімдер қабылдайды.

Сақтандыру ұйымдары заңнама нормаларын және сақтанушылармен жасалған тиісті шарттардың ережелерін бұзған жағдайда, ҚҚТҚЖСКБ ондай сақтандыру ұйымдарына қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген шектеулі ықпал ету шаралары мен санкцияларды қолданады.

Сондай-ақ қаржы өнімдеріне мониторинг жүргізу шеңберінде ҚҚТҚЖСКБ тұтынушылардың құқықтары мен мүдделері және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары бұзылатын нормаларды болдырмау мақсатында қолданыстағы қаржы өнімдерінің талаптарына талдау жасайды.

Жеке және заңды тұлғалардың өтініштері мен шағымдарында қозғалған Қазақстан Республикасының сақтандыру секторын реттейтін заңнамасындағы проблемалық мәселелер

Сақтандырудың ерікті түрі бойынша:

Қазақстан Республикасы Азаматтық Кодексінің (бұдан әрі – Кодекс) 806-бабының 6-тармағына сәйкес ерікті сақтандыру – тараптардың еркін білдіруіне орай жүзеге асырылатын сақтандыру.

Ерікті сақтандырудың түрлері, шарттары мен тәртібі тараптардың келісімі бойынша белгіленеді.

Сақтандыру ұйымы сақтанушылармен ерікті сақтандыру шарттарын жасайды, онда сақтандыру жағдайлары көрсетіледі, ол басталған кезде сақтандырушыларда сақтандыру төлемдерін жүзеге асыру міндеті басталады. Алайда сақтандырушылар шарттарға сақтандыру жағдайларының ерекшеліктері мен сақтандыру шектеулері бар ережелерін енгізеді. Нәтижесінде шарттардың мұндай ережелері өзара алып тасталады және сақтандырушылар осындай шарттар болған кезде сақтандыруды қорғаудан айырылады. Бұл ретте сақтандырушылар Кодекстің 806-бабының 6-тармағында көрсетілген нормаға сілтеме жасайды, яғни осындай себеппен сақтандыру төлемдерін жүзеге асырудан бас тартуды ерікті сақтандырудың шарттары тараптардың келісімімен белгіленетінін негізге алады.

Осылайша, мысалы кейбір сақтандыру ұйымдары кепілге қойылған автомобиль көлігін ерікті сақтандыру шарттарының ережелеріне сілтеме жасап, сақтанушыларға сақтандыру төлемдерін жүзеге асырудан бас тартады, оған сәйкес сақтандыруды қорғау қолданылмайды, ал сақтандырылған көлік құралының жоғалуы, бүлінуі немесе жойылуы сақтанушының, сақтандырылушының және/немесе пайда алушының заңнама актілерімен белгіленген тәртіпте сақтандыру жағдайымен себепті байланысты болып табылатын қасақана жасалған қылмыс немесе әкімшілік құқық бұзушылық болып танылған әрекеттері салдарынан болса, сақтандырушы сақтандыру төлемін жүзеге асыру міндетінен босатылады.

«Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Қазақстан Республикасы кодексінің (бұдан әрі - ӘҚК) 25-бабының 1-бөліміне сәйкес, ӘҚК-те сол үшін әкімшілік жауаптылық көзделген, жеке тұлғаның құқыққа қарсы, кінәлі (қасақана немесе абайсызда жасаған) әрекеті не әрекетсіздігі немесе заңды тұлғаның құқыққа қарсы әрекеті не әрекетсіздігі әкімшілік құқық бұзушылық деп танылады.

Кодекстің (01.01.2015 ж. дейінгі түзетулермен) 839-бабының 1-тармағының 2) тармақшасына сәйкес, сақтандырушы, егер сақтандыру жағдайы сақтанушының, сақтандырылған адамның және (немесе) пайда алушының Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген тәртіппен сақтандыру жағдайымен себепті байланысты қасақана қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылықтар деп танылған әрекеттерінің салдарынан болса, сақтанушыға сақтандыру төлемінен толық немесе ішінара бас тартуға құқылы.

Осыған байланысты, Кодекстің 839-бабының 1-тармағының 2) тармақшасын сөзбе-сөз түсіндіргенде, сақтанушының, сақтандырылушының және (немесе) пайда алушының сақтандыру жағдайымен себепті байланысты болған немесе сақтандыру жағдайымен себепті байланысты болып табылатын қасақана әкімшілік құқық бұзушылықтар белгіленген тәртіппен қасақана жасалған қылмыс болып танылған әрекеттері сақтандырушыны сақтандыру төлемдерін жүзеге асырудан босатуға негіз болып табылады,

Бұл ретте мамандандырылған ауданаралық әкімшілік сотының өтініш берушілердің шағымдары бойынша шығарған қаулыларында сақтандыру жағдайларымен себепті байланыста болып табылатын, қасақана әкімшілік құқық бұзушылық сипаты анықталған жоқ.

Осылайша, өтініш берушілерге сақтандыру төлемдерін жүзеге асырудан заңсыз бас тарту бөлігінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзу болып табылады.

Осыған байланысты Ұлттық Банк бір сақтандыру ұйымына жазбаша ұйғарым түрінде шектеулі ықпал ету шарасын шығарды.

Тараптар қол қойған сақтандырудың ерікті түрі бойынша шарт тараптардың өзара келісімі бойынша жасалған болып саналатынына қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарын аударамыз. Бұл ретте шарттың талаптарын мұқият зерделеу қажет. Сақтандыру сыйлықақыларының, сомалардың, франшизалардың мөлшеріне, сақтандыру жағдайларының тізбесіне және олардың қатарынан шығаруға, шартты бұзу талаптарына, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзу талаптарына және т.б. ерекше назар аудару қажет.

Сақтандыру компаниясын таңдау кезінде басты критерий оның сенімділігі болып табылады. Дегенмен клиенттердің пікірлеріне (олар өкінішке орай қашанда объективті бола бермейді) немесе брендтің танымалдығына ғана емес, нақты көрсеткіштерге де: сенімділік рейтингтеріне, қаржылық тұрақтылыққа және тарифтерге назар аударыңыз.

Сіздің құқықтарыңыз бұзылған жағдайда, Сіз:

✓ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне: жазбаша мына мекенжай бойынша: 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;

✓ құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесіне мына мекенжай бойынша: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтама телефоны +7(727)261 92 13, +7(727) 278 81 04, ішкі 2061;

✓ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильдік нұсқасы («НБК «Online» мобильдік қосымшасы App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде көшіріп алу үшін қол жетімді) болып табылатын «НБК «Online» мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне;

✓ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің сайтында www.nationalbank.kz, көрсетілген мекенжайлар бойынша, Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау [бөлімінде](#) көрсетілген мекенжайлар бойынша;

✓ сақтандыру омбудсманына, сақтанушы (пайда алушы) және сақтандырушы арасында көлік құралдары иелерінің жауапкершіліктерін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын өзара қарым-қатынастарды реттеуді өтеусіз негізде жүзеге асырушы өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлғаға өтініш жасауға құқығыңыз бар.

Сақтандыру омбудсманының деректемелері: 050002, Алматы қ., Қайырбеков к-сі 16, 67-офис, тел/факс +7 (727) 382 41 74, 382 37 96, web-сайт www.insurance-ombudsman.kz.

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz