



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 апреля 2018 года

О выявленных в первом квартале 2018 года в действиях страховых организаций нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам первого квартала 2018 года проведены мониторинг и анализ допускаемых страховыми организациями нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

По итогам выявленных нарушений в отношении следующих страховых организаций (АО "СК "НОМАД Иншуранс" АО "ДО АО "Цеснабанк" Страховая Компания "Цесна Гарант", АО "СК "Казкоммерц-Полис" (ДО АО "Казкоммерцбанк") применены меры воздействия в виде письменного предписания.

Указанными страховыми организациями допущены нарушения, связанные с (со):

- несвоевременным уведомлением о недостающих документах и несвоевременным предоставлением экземпляра справки с указанием полного перечня принятых документов для осуществления страховой выплаты (АО "СК "НОМАД Иншуранс");
- отсутствием в акте осмотра транспортного средства даты составления, ФИО и подписей лица, осуществившего осмотр транспортного средства, и присутствовавших на осмотре (АО "ДО АО "Цеснабанк" Страховая Компания "Цесна Гарант");
- несоблюдением внутренних процедур, регулирующих порядок регистрации документов для осуществления страховой выплаты (АО "СК "Казкоммерц-Полис" (ДО АО "Казкоммерцбанк").

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 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.

Национальный Банк Республики Казахстан по обращениям и жалобам физических и юридических лиц относительно деятельности страховых организаций осуществляет следующее.

По добровольным видам страхования по результатам проведенных документальных проверок, в случае подтверждения обоснованности данных жалоб заявителей либо выявления противоречий, спорных моментов в договорах

добровольного страхования, Национальным Банком Республики Казахстан направляются рекомендации в страховые организации об осуществлении страховых выплат.

Также в рамках мониторинга финансовых продуктов Национальным Банком Республики Казахстан проводится анализ условий действующих страховых продуктов в целях недопущения норм, нарушающих права и интересы потребителей и требований законодательства Республики Казахстан.

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;
- «территория страхования» - территория (город Казахстана), на которую распространяется договор страхования;
- условия расторжения договора, в том числе досрочного.

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, 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)2619213, 7(727) 2788104 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 [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» (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&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: 050002, г.Алматы, ул. Каирбекова 16, офис 67, тел/факс +7 (727) 382-41-74, 382-37-96, веб-сайт www.insurance-ombudsman.kz.

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz