



## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 19 сәуір

### **Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша 2018 жылғы бірінші тоқсанда сақтандыру ұйымдарының әрекетінде анықталған бұзушылықтар туралы**

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2018 жылғы бірінші тоқсанның қорытындысы бойынша сақтандыру ұйымдары жол берген қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг және талдау жүргізді.

**Мынадай сақтандыру ұйымдарына қатысты анықталған бұзушылықтар қорытындысы бойынша («НОМАД Иншуранс» СК» АҚ, «Цеснабанк» АҚ-тың «Цесна Гарант» сақтандыру компаниясы» АҚ» ЕҰ, «Казкоммерц-Полис» СК» АҚ («Казкоммерцбанк» АҚ-тың ЕҰ)) жазбаша ұйғарым түріндегі ықпал ету шаралары қолданылды.**

Көрсетілген сақтандыру ұйымдары:

- сақтандырылушыға жетіспейтін құжаттар туралы уақтылы хабарламауымен және сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін қабылданған құжаттардың толық тізбесі көрсетілген анықтаманың данасын уақтылы бермеумен («НОМАД Иншуранс» СК» АҚ);

- көлік құралын қарап тексеру актісінде актінің жасалған күнінің, көлік құралын қарап тексеруді жүзеге асырған адамның және қарап тексеру кезінде болған адамдардың аты-жөнінің және қолының болмауымен («Цеснабанк» АҚ-тың «Цесна Гарант» сақтандыру компаниясы» АҚ» ЕҰ);

- сақтандыру төлемін жүзеге асыру үшін құжаттарды тіркеу тәртібін реттейтін ішкі рәсімдерді сақтамаумен («Казкоммерц-Полис» СК» АҚ («Казкоммерцбанк» АҚ-тың ЕҰ)) байланысты бұзушылықтарға жол берген.

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 шаралар 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.

**Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі жеке және заңды тұлғалардың сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты өтініштері мен шағымдары бойынша төмендегіні хабарлайды.**

Жүргізілген құжаттамалық тексерулер нәтижелері бойынша ерікті сақтандыру түрлері бойынша өтініш берушілердің осы шағымдарының негізділігі расталған не ерікті сақтандыру шарттарында қайшылықтар, даулы мәселелер анықталған жағдайда

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі сақтандыру ұйымдарына сақтандыру төлемдерін жүзеге асыру туралы ұсынымдар жібереді.

Сонымен қатар қаржылық өнімдерге мониторинг жүргізу шеңберінде Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін және Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын бұзатын нормаларға жол бермеу мақсатында қолданыстағы сақтандыру өнімдерінің талаптарына талдау жүргізеді.

**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 ерікті сақтандыру 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, оның ішінде:**

- сақтандыру сыйлықақыларының мөлшеріне;
- сақтандыру сомаларының мөлшеріне;
- франшизаларға;
- сақтандыру оқиғаларының тізбесіне;
- сақтандыру ұйымын сақтандыру төлемдерін төлеуден босатудың негіздеріне;
- «сақтандыру аумағына» - сақтандыру шарты қолданылатын аумаққа (Қазақстанның қаласы);
- шартты бұзу, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзу талаптарына назар аудару қажет.

Сонымен қатар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарын құқықтарыңыз бұзылған жағдайда:

- ✓ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

мына мекенжай бойынша жазбаша: 050000, Алматы қ., Әйтеке би, 67, e-mail: [info@kzp.nationalbank.kz](mailto:info@kzp.nationalbank.kz);

құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы қоғамдық қабылдау бөлмесіне: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтамалар үшін 7(727)2619213, 7(727) 2788104, ішкі 2061;

Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесі болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильдік 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) сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>));

✓ көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын сақтанушылар (пайда алушылар) мен сақтандырушылар арасындағы өзара қарым-қатынасты өтеусіз негізде реттеуді жүзеге асыратын, қызметін тәуелсіз жүзеге асыратын жеке тұлға – сақтандыру омбудсманына жүгінуге құқылы екендеріңізге назар аударамыз.

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

Толығырақ ақпаратты төмендегі телефон арқылы алуға болады:

+7 (727) 704 585

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)