



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2017 жылғы 12 қазан

2017 жылғы 3-тоқсанда сақтандыру ұйымдарының іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтар туралы

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2017 жылғы 3-тоқсанның қорытындысы бойынша сақтандыру ұйымдары аса жиі жол беретін, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

Жүргізілген талдаудың нәтижелері бойынша есепті кезеңде:

- сақтандыру төлемін жүзеге асыру мерзімдерін бұзудан;
- сақтандыру төлемін жүзеге асырудан негізсіз бас тартудан көрініс тапқан бұзушылықтарға жол берілгені анықталды.

Мәселен, есепті кезеңде анықталған бұзушылықтардың қорытындылары бойынша 1 сақтандыру ұйымына қатысты жазбаша ұйғарым түріндегі 2 шектеулі ықпал ету шарасы және айыппұлдар салу мен өндіріп алу түрінде 1 санкция қолданылды.

Сақтандыру ұйымдарының жұмыс істеп тұрған және әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегіні түсіндіреді.

Сақтандырушының сақтандыру төлемін жүзеге асыруна қатысты.

Заңның¹ 26-бабының 1-тармағына сәйкес сақтандырушы сақтандыру төлемін осы Заңның 25-бабында көзделген құжаттарды алған күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде төлейді.

Сақтандырушының сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуға негіздемелер Заңның 29-бабында көрсетілген.

Заңның 29-бабының 6-тармағында сақтандырушының Заңның 29-бабында көзделмеген негіздер бойынша сақтандыру төлемінен бас тартуға құқығы жоқ екендігі белгіленген.

Осылайша, сақтандырушы Заңда белгіленген мерзімде және тәртіпте сақтандыру төлемін жүзеге асырады.

Сонымен қатар тараптар қол қойған сақтандырудың ерікті түрі бойынша шарт тараптардың өзара келісімі бойынша жасалған деп саналатындығын хабарлаймыз. Бұл ретте шарттың талаптарын мұқият зерделеу қажет. Сақтандыру сыйлықақыларының мөлшеріне, сомаларға, франшизаларға, сақтандыру оқиғаларының тізбесіне және олардың ерекше жағдайларына, шартты бұзу талаптарына, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзуға және т.б. ерекше назар аудару керек.

1 «Көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

Сақтандыру компаниясын таңдау кезінде оның сенімді болуы негізгі өлшемшарт болып табылады. Алайда клиенттердің пікірлеріне (олар, өкінішке орай, әрдайым объективті болып табыла бермейді) немесе брендтің танымал болуына ғана емес, сондай-ақ сенімділік рейтингтері, қаржылық тұрақтылық, тарифтер және жүзеге асырылған сақтандыру төлемдері сияқты нақты көрсеткіштерді бағдарға алу керек.

Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға құқықтарыңыз бұзылған жағдайда мыналарға өтініш жасауға құқылы екендіктеріңізге назар аударамыз:

✓ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

✓ 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz

мекенжайы бойынша жазбаша; құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы Қоғамдық қабылдау бөлмесіне: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтама үшін телефондар: +7 (727) 2619 213, +7 (727) 2788 104, ішкі 2061;

✓ Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының (бұл қосымша App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде көшіріп алу үшін қолжетімді) «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімі;

✓ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>));

✓ сақтандыру омбудсманына, өзінің қызметінде тәуелсіз, көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын сақтанушылар (пайда алушылар) және сақтандырушылар арасындағы өзара қарым-қатынастарды реттеуді өтеусіз негізде жүзеге асыратын жеке тұлғаға.

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