



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

21 января 2019 года

### **О выявленных в 2018 году в действиях страховых организаций нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг**

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 2018 года по обращениям и жалобам физических и юридических лиц относительно деятельности страховых организаций в результате проведенных документальных проверок проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**В 2018 году в отношении страховых организаций применено санкций и ограниченных мер воздействия в количестве 24, в том числе:**

- **9 санкций** в виде наложения и взыскания административных штрафов;
- **15 ограниченных мер воздействия** в виде 14 письменных предписаний и 1 письменного предупреждения.

Результаты проведенного анализа показали, что страховыми организациями были 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;
- несоблюдением порядка определения размера вреда, причиненного транспортному средству в результате дорожно-транспортного происшествия, в частности сроков осмотра транспортного средства, порядка ознакомления страхователя с результатами отчета о размере вреда, причиненного имуществу, а также не уведомления страхователя о предоставлении недостающих документов, необходимых для осуществления страховой выплаты;
- отсутствием в акте осмотра транспортного средства даты составления, ФИО и подписей лица, осуществившего осмотр транспортного средства, и присутствовавших на осмотре;
- несоблюдением внутренних процедур, регулирующих порядок регистрации документов для осуществления страховой выплаты.
- неправомерным отказом в осуществлении страховой выплаты по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств и по добровольному страхованию автомобильного транспорта;
- несоблюдением внутренних процедур, регулирующих порядок заключения договоров страхования;
- несвоевременным, а равно неосуществлением страховой выплаты.

**Количество мер (ограниченных мер воздействия и санкций (штрафов), принятых в 2018 году, в разрезе страховых организаций приведено в нижеследующей таблице:**

| Наименование страховой организации                              | Количество мер |
|---|----------------|
| АО «ДО АО «Цеснабанк «СК «Цесна Гарант»                         | 5              |
| АО «СК НОМАД Иншуранс»  | 5              |
| АО «Страховая компания «Евразия»                                | 4              |
| АО «СК «Kompetenz»  | 3              |
| АО СК «Amanat»  | 1              |
| АО «Страховая компания «Лондон-Алматы»                          | 1              |
| АО «Компания по страхованию жизни «Казкоммерц-Life»             | 1              |
| АО СК «ТрансОйл»  | 1              |
| АО «Нефтяная страховая компания»                                | 1              |
| АО «СК «Казкоммерц-Полис»                                       | 1              |
| АО «Дочерняя СК Народного банка Казахстана «Халык-Казахинстрах» | 1              |
| <b>Всего</b>  | <b>24</b>      |

**В 2018 году** в рамках административного производства со страховых организаций **взыскано штрафов на общую сумму 1 млн. 997 тыс. тенге.**

| Наименование страховой организации   | Сумма в тенге       |
|--|---------------------|
| АО "ДО АО "Цеснабанк" Страховая Компания "Цесна Гарант"                      | 481 000,00          |
| АО "СК "Kompetenz"   | 408 850,00          |
| АО «Страховая компания «Евразия»   | 240 500,00          |
| АО «Страховая компания «Лондон-Алматы»                                       | 240 500,00          |
| АО СК "Amanat"   | 240 500,00          |
| АО СК"ТрансОйл"  | 240 500,00          |
| АО "Компания по страхованию жизни "Казкоммерц-Life" (ДО АО "Казкоммерцбанк") | 145 237,00          |
| <b>Всего</b>   | <b>1 997 087,00</b> |

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](http://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.

**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;
- исключения из страховых случаев;
- «территория страхования» - территория (город Казахстана), на которую распространяется договор страхования;
- сроки и порядок уведомления страховой организации о наступлении страхового события;
- перечень документов, которые требуются страховой организацией для рассмотрения вопроса об осуществлении страховой выплаты;
- условия расторжения договора, в том числе досрочного.

Кроме того отмечаем, что согласно пункту 3 статьи 22 Закона Республики Казахстан «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств» (далее-Закон) выгодоприобретатель, имуществу которого причинен вред, **обязан сохранять данное имущество в таком состоянии, в каком оно находилось после транспортного происшествия**, до подачи им или страхователем (застрахованным) заявления об определении размера вреда страховщику, а также в течение десяти рабочих дней со дня подачи указанного заявления предоставить возможность страховщику произвести осмотр поврежденного имущества.

**Нарушение указанных требований**, согласно подпункту 6 пункта 2 статьи 29 Закона, **является основанием для освобождения страховщика от осуществления страховой выплаты.**

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](mailto: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. 5573;
- 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](http://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:

050042, Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Рыскулбекова 28/7, 2 этаж (в здании АО ФГСВ),

e-mail: [office@omb.kz](mailto:office@omb.kz), вэб-сайт [www.insurance-ombudsman.kz](http://www.insurance-ombudsman.kz),

тел/факс +7 (727) 382-41-74, +7 708 151 5235.

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:  
+7 (727) 704 585  
e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)  
[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)