



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 11 қаңтар

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

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2018 жылғы төртінші тоқсанның қорытындысы бойынша жеке және заңды тұлғалардың сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты өтініштері мен шағымдары бойынша жүргізілген құжаттамалық тексерудің нәтижесінде аталған кезеңде жол берілген қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

2018 жылғы төртінші тоқсанда сақтандыру ұйымдарына қатысты 8 мөлшерінде санкциялар мен шектеулі ықпал ету шаралары қолданылды, оның ішінде:

- әкімшілік айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде **4 санкция**;
- жазбаша ұйғарым түрінде **4 шектеулі ықпал ету шарасы**.

Мына сақтандыру ұйымдарына: «НОМАД Иншуранс» СК» АҚ-қа, «Қазақстан Халық Банкінің «Халық-Қазақшетақтандыру» еншілес сақтандыру компаниясы» АҚ-қа, «Еуразия» сақтандыру компаниясы» АҚ-қа, «Kompetenz» СК» АҚ-қа жазбаша ұйғарым шығарылды.

Сонымен қоса, әкімшілік іс жүргізу шегінде сақтандыру төлемін жүзеге асырмағаны үшін мына сақтандыру ұйымдарына **әкімшілік айыппұлдар** салынды:

- «Kompetenz» СК» АҚ - 408 мың 850 теңге;
- «ТрансОйл» СК» АҚ - 240 мың 500 теңге;
- «Еуразия» СК» АҚ - 240 мың 500 теңге.

Аталған сақтандыру ұйымдары:

- сақтандыру төлемінен және көлік құралын қарау актісін жасаудан бас тарту;
- өтініш берушіге сақтандыру төлемін жүзеге асыруға арналған құжаттардың жетіспейтіні туралы хабарлау;

- көлік құралына келтірілген зиянды анықтау мерзімдерін сақтамауларына байланысты бұзушылықтарға жол берді.

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) 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.

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 сақтандырудың ерікті 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, ерекше мыналарға:**

- сақтандыру сыйлықақыларының мөлшеріне;
- сақтандыру сомаларының мөлшеріне;
- франшизаларға;
- сақтандыру оқиғаларының тізбесіне;
- сақтандыру ұйымын сақтандыру төлемдерін төлеуден босатудың негіздеріне;
- сақтандыру жағдайларынан алып тастауға;
- «сақтандыру аумағына» - сақтандыру шарты қолданылатын аумаққа (Қазақстанның қаласы);
- сақтандыру ұйымының сақтандыру жағдайының басталғаны туралы хабарлау мерзімдері мен тәртібіне;
- сақтандыру ұйымының сақтандыру төлемін жүзеге асыру туралы мәселені қарауы үшін талап етілетін құжаттар тізбесіне;
- шартты бұзу, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзу талаптарына назар аудару қажет.

Сонымен қоса, «Көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі - Заң) 22-бабының 3-тармағына сәйкес мүлкіне зиян келтірілген пайда алушы өзі немесе сақтанушы (сақтандырылушы) сақтандырушыға зиян мөлшерін айқындау туралы өтініш бергенге дейін, сондай-ақ аталған өтінішті берген күннен бастап он жұмыс күні ішінде **көлік оқиғасынан кейін қандай жай-күйде болса, сол жай-күйде осы мүлікті сақтап,** сақтандырушының бүлінген мүлікті қарап-тексеруіне мүмкіндік жасауға міндетті.

Көрсетілген талаптарды бұзу, Заңның 29-бабының 2-тармағының б) тармақшасына сәйкес сақтандырушыны **сақтандыру төлемін жүзеге асырудан босату үшін негіздеме болып табылады.**

Сондай-ақ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарына Сіздің құқығыңыз бұзылған жағдайда, Сіз:

✓ 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 қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7(727)2619213, 7(727) 2788104, ішкі 5573;

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильді 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 сайтының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде (<https://nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>) көрсетілген мекенжайлар бойынша);

✓ сақтанушылар (пайда алушы) мен сақтандырушылар арасында көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын өзара қарым-қатынасты реттеуді тегін негізде жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға сақтандыру омбудсманына жүгінуге құқылысыз.

Сақтандыру омбудсманының деректемелері: 050042, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Рысқұлбеков к-сі 28/7, 2-қабат (СТКҚ АҚ-тың ғимаратында), e-

mail: office@omb.kz, веб-сайт www.insurance-ombudsman.kz, тел/факс +7 (727) 382-41-74,
+7 708 151 5235.