



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 октября 2019 г.

О выявленных в третьем квартале 2019 года нарушениях в действиях страховых организаций

Национальным Банком Казахстана по итогам третьего квартала 2019 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.

При выявлении в деятельности страховой организации недостатков, рисков или нарушений, не оказывающих существенного влияния на финансовую устойчивость страховой организации, не создающих угрозу ее финансовому положению и (или) интересам страхователей (выгодоприобретателей) страховой организации Национальный Банк применяет рекомендательные меры надзорного реагирования.

В третьем квартале 2019 года вынесены **3 рекомендательные меры надзорного реагирования**. Страховыми организациями допущены нарушения, связанные с:

- нарушением порядка оформления калькуляции и фотографирования поврежденного транспортного средства;
- несвоевременным предоставлением письменного ответа на заявление клиента;
- несоблюдением порядка осмотра и оценки поврежденного транспортного средства.

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 надзорного реагирования (*кроме рекомендательных мер надзорного реагирования*) 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.

В целях повышения финансовой грамотности и недопущения нарушений законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов страховых организаций Национальный Банк Казахстана 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, 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.**

В случае нарушения своих прав вы вправе обратиться в Национальный Банк Казахстана:

- письменно по адресу: 050000, г. Алматы, ул. Айтеке би, 67;
- в [Общественную приемную Национального Банка](#) за получением правовой помощи по адресу: г. Алматы, ул. Айтеке би, 67, телефон для справок +7(727) 2788 104 (вн.5571, 5573);
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения [«НБК «Online»](#), являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (данный мессенджер доступен для скачивания на государственном и русском языках в магазинах App Store и Play Market);
- в филиалы Национального Банка (по [адресам](#), указанным на сайте Национального Банка www.nationalbank.kz, в разделе «О Национальном Банке», подразделы: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Также можно обратиться 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, г. Алматы, ул. Рыскулбекова 28/7, 2 этаж, office@omb.kz, www.insurance-ombudsman.kz, тел: +7 (727) 3824 174, +7 708 151 5235.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704591 (вн. 5556, 1697)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz