



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 ж. 18 қазан

2019 жылғы үшінші тоқсанда сақтандыру ұйымдарының іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау нәтижелері бойынша анықталған бұзушылықтар туралы

Ұлттық Банк 2019 жылғы үшінші тоқсанның нәтижелері бойынша жүргізілген құжаттамалық тексерулер нәтижесінде сақтандыру ұйымдарының қызметіне қатысты жеке және заңды тұлғалардың өтініштері мен шағымдары бойынша мониторинг жүргізді және көрсетілген кезеңде жіберілген қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға талдау жасады.

Сақтандыру ұйымының қызметінде сақтандыру ұйымының қаржылық орнықтылығына айтарлықтай ықпал етпейтін, оның қаржылық жай-күйіне және (немесе) сақтанушылардың (пайда алушылардың) мүдделеріне қауіп төндірмейтін кемшіліктер, тәуекелдер немесе бұзушылықтар анықталған кезде Ұлттық Банк қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын қолданады.

2019 жылғы үшінші тоқсанда **қадағалап ден қоюдың 3 ұсынымдық шарасы** шығарылды.

Сақтандыру ұйымдары:

- бүлінген көлік құралының есебін ресімдеуге және суретке түсіру тәртібін бұзуға;
- клиенттің өтінішіне жазбаша жауапты уақтылы ұсынбауға;
- бүлінген көлік құралын қарау және бағалау тәртібін сақтамауға байланысты бұзушылықтарға жол берді.

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қандай да бір сақтандыру ұйымына шолу жасау және олар көрсететін қызметтердің тиімділігі мен сапасын дербес айқындау үшін Ұлттық Банк өзінің ресми интернет-ресурсында (www.nationalbank.kz) сақтандыру ұйымдарына қатысты қабылданған қадағалап ден қою шаралары (*қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларынан басқа*) 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 нақты, 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 мөлшері;

- сақтандыру сомаларының мөлшері;
- франшизалар;
- сақтандыру жағдайларының тізбесі;
- сақтандыру ұйымын сақтандыру төлемін жүзеге асырудан босату негіздері;
- сақтандыру жағдайына жатпайтын ерекшеліктер;
- «сақтандыру аумағы» - сақтандыру шарты қолданылатын аумақ (Қазақстанның қаласы);
- сақтандыру жағдайының басталғаны туралы сақтандыру ұйымын хабардар ету мерзімі және тәртібі;
- сақтандыру төлемін жүзеге асыру туралы мәселені қарау үшін сақтандыру ұйымы талап ететін құжаттар тізбесі;
- шартты бұзу, оның ішінде мерзімінен бұрын бұзу талаптары.

Бұдан басқа, «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 екенін атап өтеміз.

Заңның 29-бабы 2-тармағының б) тармақшасына сәйкес **көрсетілген талаптарды бұзу** сақтандырушының **сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуы үшін негіз болып табылады.**

Сонымен бірге, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарын мынаған аударамыз.

Құқықтарыңыз бұзылған жағдайда, Сіздің:

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:
- 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша жазбаша;
- құқықтық көмек алу үшін [Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесіне](#) мына мекенжай бойынша: Алматы қаласы, Әйтеке би көшесі, 67, анықтама телефоны +7(727) 2788 104 (ішкі.5571, 5573);
- Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын [«ҚҰБ «Online»](#) мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне (аталған мессенджер App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік тілде және орыс тілінде жүктеу үшін қолжетімді);
- Ұлттық Банктің филиалдарына (Ұлттық Банктің www.nationalbank.kz сайтында «Ұлттық Банк туралы» бөлімде, «ҚҰБ құрылымы» - «Филиалдар» шағын бөлімдерінде көрсетілген [мекенжайлар](#) бойынша).

Сондай-ақ сақтандыру омбудсманына, өз қызметінде тәуелсіз, көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын сақтанушылар (пайда алушылар) мен сақтандырушылар арасындағы өзара қарым-қатынастарды өтеусіз негізде реттеуді жүзеге асыратын жеке тұлғаға жүгінуге болады.

Сақтандыру омбудсманының деректемелері: 050042, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Рысқұлбеков к-сі, 28/7, 2-қабат, office@omb.kz, www.insurance-ombudsman.kz, тел.: +7 (727) 382-41-74, +7 708 151 5235.

Толығырақ ақпаратты мына телефон арқылы алуға болады:

+7 (727) 2704591 (іш. 5556, 1697)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz