



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

12 октября 2017 г.

О выявленных в 3 квартале 2017 года в действиях страховых организаций нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 3 квартала 2017 года проведены мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых страховыми организациями нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

По результатам проведенного анализа установлено, что в отчетном периоде были допущены нарушения выразившиеся:

- в нарушении срока осуществления страховой выплаты;
- в необоснованном отказе в осуществлении страховой выплаты.

Так, в отчетном периоде по итогам выявленных нарушений в отношении 1 страховой организации применены 2 ограниченные меры воздействия в виде письменных предписаний и применена 1 санкция в виде наложения и взыскания штрафа.

В целях недопущения нарушения законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов страховых организаций Национальный Банк разъясняет следующее.

Касательно осуществления страховщиком страховой выплаты.

Согласно пункту 1 статьи 26 Закона¹ страховая выплата производится страховщиком в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения им документов, предусмотренных статьей 25 Закона.

Основания для отказа страховщика в осуществлении страховой выплаты указаны в статье 29 Закона.

Пунктом 6 статьи 29 Закона установлено, что страховщик не вправе отказать в страховой выплате по основаниям, не предусмотренным статьей 29 Закона.

Таким образом, страховщик осуществляет страховую выплату в сроки и порядке, установленном Законом.

Наряду с этим информируем, подписанный сторонами договор по добровольному виду страхования считается заключенным по взаимному согласию сторон. При этом необходимо внимательно изучить условия договора. Особое внимание обратить на размеры страховых премий, сумм, франшизы, перечень страховых случаев и исключения из них, условия расторжения договора, в том числе досрочного и т.д.

При выборе страховой компании главным критерием является ее надежность. Однако ориентируйтесь не только на отзывы клиентов (они, к сожалению, не всегда бывают объективными) или на известность бренда, но и на вполне конкретные показатели: рейтинги надежности, финансовую устойчивость, тарифы и осуществленные страховые выплаты.

¹ Закон Республики Казахстан «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств»

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;

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.2061;

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, 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: 050002, г.Алматы, ул. Каирбекова 16, офис 67, тел/факс +7 (727) 382-41-74, 382-37-96, веб-сайт www.insurance-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz