

"БЕКІТІЛГЕН"

"Tauran Insurance"

сақтандыру компаниясы АҚ

Басқармасының

хаттамасымен

Хаттама № _____

" _____ " _____ 2026ж.

**"TAURAN INSURANCE" САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ" АҚ
ӘРЕКЕТТЕГІ ЖӘНЕ ӘЛЕУЕТТІ САҚТАНУШЫЛАРЫНЫҢ
ҚАРЖЫЛЫҚ САУАТТЫЛЫҒЫН АРТТЫРУ БАҒДАРЛАМАСЫ**

МАЗМҰНЫ

№	Тараудың атауы	Бет
1	Жалпы ережелер	3
2	Сақтандыру және сақтандыру қызметі	5
3	Сақтанушының құқықтары мен міндеттері	6
4	Сақтандыру өнімдерінің шарттары	6
5	Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау	9
6	Цифрлық сауаттылық және киберқауіпсіздік	10
7	Қорытынды ережелер	10

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1. Осы "Tauran Insurance" сақтандыру компаниясы" АҚ әрекеттегі және әлеуетті сақтанушыларының қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасы (бұдан әрі - Бағдарлама) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына, оның ішінде Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі Басқармасының (бұдан әрі-ҚРРДА) 2010 жылғы 01 наурыздағы "Сақтандыру ұйымының, Қазақстан Республикасы бейрезидент-сақтандыру ұйымы филиалының сақтандыру, оның ішінде сақтандыру нарығының қатысушыларымен өзара қарым-қатынастағы қызметін жүзеге асыруына, сақтандыру ұйымы мен сақтандыру агентінің арасында жасалатын тапсырма шартына қойылатын және сақтандыру агентінің сақтандыру нарығында делдалдық қызметті жүзеге асыруға өкілеттіктеріне қойылатын талаптарды, сондай-ақ сақтандыру агенттерін оқытудың ең қысқа бағдарламасын және оқытуды жүргізудің тәртібіне қойылатын талаптарды бекіту туралы" № 25 Қаулысына сәйкес әзірленді.

2. Бағдарлама сақтандыру өнімдерінің шарттарын, сақтандыру тәуекелдерін және "Tauran Insurance" сақтандыру компаниясы АҚ (бұдан әрі - Қоғам) әлеуетті де, әрекеттегі клиенттері де қабылдайтын шешімдердің салдарын түсінуді қалыптастыруға бағытталған.

3. Бағдарламаның мақсаты әрекеттегі және әлеуетті сақтанушыларда сақтандыру өнімдері мен қызметтерін таңдау, сатып алу және пайдалану кезінде білімді, дағдыларды және жауапты мінез-құлықты, сондай-ақ сақтандыру тәуекелдерін, сақтандыру шарттарын және қабылданатын шешімдердің салдарын түсінуді қалыптастыру.

4. Бағдарлама мыналарға бағытталған:

- ✓ сақтандыру және сақтандыру өнімдері туралы білім деңгейін арттыру;
- ✓ сақтандыру шарттарының талаптарын түсінуді қалыптастыру;
- ✓ сақтандыру тәуекелдерін, сақтандыру жағдайларын және сақтандыру ерекшеліктерін түсіндіру;
- ✓ сақтанушылардың құқықтары мен міндеттері туралы хабардар ету;
- ✓ сақтандыру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау тетіктері туралы хабардарлықты арттыру;
- ✓ цифрлық қызмет көрсету арналарын қауіпсіз пайдалану дағдыларын дамыту;
- ✓ сақтандыру қызметтерін пайдалану кезінде алаяқтық пен қаржылық шығындардың алдын алу.

5. Нысаналы аудитория:

- ✓ әрекеттегі сақтанушылар;
- ✓ әлеуетті сақтанушылар;
- ✓ жеке тұлғалар;
- ✓ жеке кәсіпкерлер;
- ✓ заңды тұлғалар.

6. Бағдарлама төмендегілер арқылы жүзеге асырылады:

- ✓ Қоғамның ресми сайтында ақпараттық материалдарды жариялау;
- ✓ Қоғамның ресми сайтында оқу материалдарын орналастыру;
- ✓ консультациялар өткізу;
- ✓ жадынамалар, брошюралар, инфографика және бейнематериалдар дайындау;
- ✓ ақпараттық хабарламаларды электрондық пошта және өзге де байланыс арналары арқылы тарату;

✓ материалдарды әлеуметтік желілерде және өзге де ақпараттық ресурстарда орналастыру.

7. Қоғамның сақтандыру қызметі сақтандырудың мынадай кластарын қамтитын "жалпы сақтандыру" саласы бойынша жүзеге асырылады:

- Жазатайым оқиғалардан сақтандыру;
- Автомобиль көлігін сақтандыру;
- Өуе көлігін сақтандыру;
- Теміржол көлігін сақтандыру;
- Жүктерді сақтандыру;
- "Сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 3-тармағының 3),4),5),6),6-1) және 7) тармақшаларда көрсетілген кластарды қоспағанда, мүлікті залалдан сақтандыру;
- Автомобиль көлігі иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру;
- Өуе көлігі иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін сақтандыру;
- "Сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасы Заңының 6-бабы 3-тармағының 9), 10), 11), 11-1) және 11-2) тармақшаларда көрсетілген кластарды қоспағанда, азаматтық-құқықтық жауапкершілікті сақтандыру;
- Титулдық сақтандыру;
- Кепілдіктер мен кепілгерліктерді сақтандыру;
- Заңды тұлғалардың қарыздарын сақтандыру;
- Ауырған жағдайда сақтандыру;
- Басқа қаржылық шығындардан сақтандыру;
- Кәсіби жауапкершілікті сақтандыру.

8. Осы Бағдарламада келесі негізгі ұғымдар мен қысқартулар қолданылады:

1) **Сақтандыру ұйымы (сақтандырушы)** - уәкілетті органның тиісті лицензиясы негізінде сақтандыру шарттарын жасасу және орындау жөніндегі қызметті жүзеге асыратын заңды тұлға.

2) **Сақтанушы-сақтандырушымен сақтандыру шартын жасасқан тұлға.**

3) **Сақтандырылушы-оған қатысты сақтандыру жүзеге асырылатын тұлға.**

4) **Пайда алушы-Сақтандыру шартына сәйкес сақтандыру төлемін алушы болып табылатын тұлға.**

5) **Клиент-сақтандыру қызметтерін тұтынушы болып табылатын немесе сақтандыру қызметтерін пайдалануды көздейтін тұлға;**

6) **Сақтандыру төлемі-Сақтандырушы Сақтанушыға (Пайда алушыға) сақтандыру жағдайы басталған кезде сақтандыру сомасы шегінде төлейтін ақша сомасы.**

7) **Сақтандыру сыйлықақысы-Сақтанушы Сақтандырушыға Сақтандыру шартында айқындалған мөлшерде сақтандыру төлемін жүргізу міндеттемелерін қабылдағаны үшін төлеуге міндетті ақша сомасы.**

8) **Сақтандыру сомасы-сақтандыру объектісі сақтандырылған және сақтандыру жағдайы басталған кезде Сақтандырушы жауапкершілігінің шекті көлемін білдіретін ақша сомасы.**

9) **Сақтандыру аумағы-Сақтандыру шарты бойынша сақтандыру қорғанысының қолданысы қолданылатын аумақ.**

10) **Франшиза-Сақтандырушыны белгілі бір мөлшерден аспайтын залалды өтеуден сақтандыру шарттарымен көзделген босату.**

11) **Сақтандыру агенті-сақтандыру агенттерінің тізіліміне енгізілген және бір немесе бірнеше сақтандыру ұйымдарының атынан және тапсырмасы негізінде**

сақтандыру шарттарын жасасу бойынша делдалдық қызметті жүзеге асыратын жеке немесе заңды тұлға.

12) **Сақтандыру ережесі**-сақтандырудың белгілі бір түрі бойынша сақтандыруды жүзеге асыру шарттарын айқындайтын сақтандыру ұйымының құжаты.

13) **Сақтандыру бойынша бірыңғай дерекқор** (бұдан әрі - БСДҚ) - сақтандырушы, сақтанушы, сақтандырылушы және пайда алушы туралы ақпарат жиынтығы (оның ішінде электрондық нысанда).

2. САҚТАНДЫРУ ЖӘНЕ САҚТАНДЫРУ ҚЫЗМЕТІ

9. Сақтандыру қызметі Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес уәкілетті органның лицензиясы негізінде жүзеге асырылатын сақтандыру шарттарын жасасуға және орындауға байланысты Қоғамның қызметі болып табылады.

10. Сақтандыру-бұл Қоғам жүзеге асыратын сақтандыру төлемі арқылы сақтандыру шартында айқындалған сақтандыру жағдайы туындаған кезде жеке немесе заңды тұлғаның заңды мүліктік мүдделерін қорғау жөніндегі қатынастар кешені.

11. Шетел азаматтары, азаматтығы жоқ адамдар, шетелдік заңды тұлғалар, оның ішінде өз қызметін Қазақстан Республикасының аумағында жүзеге асыратын тұлғалар сақтандыру құқығын Қазақстан Республикасының азаматтарымен және заңды тұлғаларымен тең пайдаланады.

12. Сақтандыру нысандары:

1) міндеттілік дәрежесі бойынша-ерікті және міндетті;

2) сақтандыру объектісі бойынша-жеке және мүліктік;

3) сақтандыру төлемін жүзеге асыру негіздері бойынша - жинақтаушы және жинақтаушы емес.

13. Міндетті сақтандыру:

- міндетті әлеуметтік сақтандыру саласындағы қоғамдық қатынастарды қоспағанда, түрлері, шарттары мен тәртібі міндетті әлеуметтік сақтандыру түрлерін реттейтін Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актілерінде белгіленетін заң актілерінің талаптарына байланысты жүзеге асырылатын сақтандыру;

- міндетті сақтандыру туралы талап, сақтандырудың түрлері мен ең төменгі шарттары (оның ішінде сақтандыру объектісі, сақтандыру тәуекелдері және сақтандыру сомаларының ең төменгі мөлшері) Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленетін сақтандыру, ал сақтандырудың өзге шарттары мен тәртібі тараптардың келісімімен (есептелген сақтандыру) айқындалады.

14. Ерікті сақтандыру-тараптардың ерік білдіруіне байланысты жүзеге асырылатын сақтандыру нысаны. Ерікті сақтандырудың түрлері, шарттары мен тәртібі тараптардың келісімімен айқындалады.

15. Жеке сақтандыруға өмірді, денсаулықты, еңбекке қабілеттілікті және азаматтың жеке басына байланысты басқа да мүліктік мүдделерді сақтандыру жатады. Жеке сақтандыру бойынша ауырған жағдайда, жазатайым оқиғалардан сақтандыруға болады.

16. Мүліктік сақтандыруға мүлікті және онымен байланысты мүліктік мүдделерді сақтандыру жатады. Мүлік әртүрлі оқиғалардың, соның ішінде су тасқыны, ЖКО, табиғи апаттар мен басқа да оқиғалардың салдарынан жоғалудан, зақымданудан сақтандырылады.

3. САҚТАНУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

17. Сақтанушы құқылы:

- 1) сақтандыру шартының талаптарымен танысу;
- 2) Сақтандыру ережесінің көшірмесін алу;
- 3) сақтандыру шартының талаптарын түсіндіру үшін сақтандырушыға жүгіну;
- 4) қағаз түріндегі сақтандыру полисін жоғалтқан кезде-оның телнұсқасын алу;
- 5) болған оқиға сақтандыру жағдайы деп танылған кезде сақтандыру төлемін заңнамада немесе сақтандыру шартының талаптарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде алу;
- 6) сақтандыру сыйлықақысының бір бөлігін қайтару арқылы сақтандыру шартын заңнамада немесе сақтандыру шартының талаптарында белгіленген тәртіппен және мерзімдерде шарттың қалған қолданылу уақытына (қоғам шеккен шығыстарды шегергенде) барабар мерзімінен бұрын бұзу;
- 7) сақтандыру жағдайы басталған кезде сақтандыру төлемін заңнамалық актілерде, сақтандыру шартында көрсетілген тәртіппен және мерзімдерде алу;
- 8) сақтандыру төлемінің мөлшерімен келіспеген немесе сақтандыру төлемінен бас тартқан жағдайда өз құқықтарын қорғау үшін сақтандыру омбудсманына, уәкілетті органға және (немесе) сотқа жүгіну.

18. Сақтанушы міндетті:

- 1) сақтандыру шартын жасасу кезінде шынайы деректерді ұсыну және тәуекелді бағалауға елеулі әсер ететін өзіне белгілі барлық факторлар туралы хабарлау;
- 2) сақтандыру шартында көрсетілген мөлшерде, тәртіппен сақтандыру сыйлықақысын төлеу;
- 3) сақтандыру жағдайының басталғаны туралы Қоғамды уақтылы хабардар ету (заңнамалық актілерде, сақтандыру шартында көрсетілген мерзімдер мен тәртіппен);
- 4) сақтандыру төлемін алу үшін заңнамалық актілерге, сақтандыру шартына сәйкес растайтын құжаттарды ұсыну;
- 5) ықтимал шығындарды азайту үшін ақылға қонымды және қол жетімді шараларды қолдану.

4. САҚТАНДЫРУ ӨНІМДЕРІНІҢ ШАРТТАРЫ

19. Сақтандыру өнімі-бұл сақтандырушы әзірлеген сақтандыру класы бойынша ұсыныс, ол келесі ақпаратты қамтиды:

- сақтандыру объектісі;
- сақтандыру жағдайы;
- сақтандыру сыйлықақысын төлеу мөлшері мен тәртібі;
- сақтандыру сомасын айқындау тәртібі;
- сақтандыру төлемін жүзеге асыру тәртібі мен мерзімдері;
- франшизаны қолдану тәртібі;
- сақтандыру жағдайларынан ерекшеліктер.

20. Азаматтар мен заңды тұлғалардың кез келген мүлiктiк мүдделерi, оның iшiнде мыналармен байланысты мүлiктiк және жеке сақтандыру объектiлерi болуы мүмкiн:

1) азаматтардың сақтандыру шартында белгiленген белгiлi бiр жасқа немесе мерзiмге дейiн өмiр сүруi, қайтыс болуы, азаматтардың өмiрiндегi белгiлi бiр оқиғалардың басталуы;

2) жазатайым оқиғалар мен өзге де оқиғалар, аурулар салдарынан азаматтардың өмiрi мен денсаулығына зиян келтiру;

3) мүлiктi иелену, пайдалану және оған билiк ету;

4) басқа адамдарға, оның iшiнде шартты (мiндеттемелердi) бұзу нәтижесiнде келтiрiлген зиянзнды өтеу мiндетi.

21. Мiндеттi сақтандыру бойынша сақтандыру объектiсi Қазақстан Республикасының заңнамалық актiлерiнде айқындалады.

22. Сақтандыру жағдайы-сақтандыру шарты сақтандыру төлемiн жүзеге асыруды көздейтiн оқиға. Мiндеттi сақтандыру бойынша сақтандыру жағдайларының түрлерi Қазақстан Республикасының заңнамалық актiлерiнде, ал ерiктi сақтандыру бойынша - тараптардың келiсiмiмен айқындалады. Сақтандыру жағдайы – мүлiктiң жоғалуы немесе бүлiнуi; жауапкершiлiктiң басталуы; сақтандырудың жеке түрлерi бойынша – өлiмге, мүгедектiкке немесе еңбекке қабiлеттiлiгiнен уақытша айырылуға әкеп соққан жазатайым оқиғалар болуы мүмкiн.

23. Сақтандыру жағдайы ретiнде қарастырылатын оқиға төменде көрсетiлген барлық белгiлерге ие болуы керек:

- оқиғаның ықтималдығы мен кездейсоқтығы;

- оқиғаның басталуының нақты уақытына немесе орнына, сондай-ақ оқиғаның басталуындағы шығындар мөлшерiне қатысты болжаудың мүмкiн еместiгi;

- шарттың қолданылу шегiнде оқиға сөзсiз және объективтi түрде болуы тиiс деген қауiптiң болмауы, бұл туралы тараптар немесе, ең болмағанда, сақтанушы көрiнеу бiлген немесе алдын ала хабардар болған;

- оқиғаның басталуы сақтанушының (сақтандырылушының, пайда алушының) мүлiктiк мүддесi үшiн терiс, тиiмсiз экономикалық зардаптарға әкеп соғады;

- оқиғаның басталуы сақтанушының (сақтандырылушының, пайда алушының) ерiк бiлдiруiмен және (немесе) ниетiмен байланысты емес және пайда алу және (немесе) пайда алу мақсатын (алыпсатарлық тәуекел) көздемейдi.

24. Сақтандыру жағдайының басталуын, сондай-ақ оның келтiрген залалдарын дәлелдеу сақтанушыға (пайда алушыға, сақтандырылушыға) жүктеледi.

25. Сақтандыру сыйлықақыларының мөлшерi шартпен белгiленедi. Мiндеттi сақтандыру кезiнде сақтандыру сыйлықақыларының мөлшерi сақтандырудың мiндеттi түрiн реттейтiн Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актiсiнде белгiленедi.

26. Сақтандыру сыйлықақыларын төлеу тәртiбi мен мерзiмдерi шартпен айқындалады. Мiндеттi сақтандыру кезiнде олар Қазақстан Республикасының заңнамалық актiлерiнде айқындалуы мүмкiн.

27. Сақтандыру сомаларының мөлшерi (аннуитеттiк сақтандыру шарттарын және сақтанушының инвестицияларға қатысу талаптарын көздейтiн сақтандыру шарттарын қоспағанда) шартта белгiленедi. Мiндеттi сақтандыру кезiнде олар Қазақстан Республикасының заңнамалық актiлерiнде белгiленген мөлшерден кем болмауы тиiс.

28. Мүлiктi сақтандыру кезiнде сақтандыру сомасы шарт жасасу сәтiндегi оның нақты құнынан (сақтандыру құнынан) аспауы тиiс.

29. Сақтандыру төлемі-сақтандырушы сақтанушыға (пайда алушыға) сақтандыру жағдайы басталған кезде не жинақтаушы сақтандыру шартында айқындалған мерзім басталған кезде сақтандыру сомасы шегінде төлейтін ақша сомасы.

30. Сақтандыру төлемі біржолғы төлеммен жүзеге асырылады немесе Қазақстан Республикасы заңдарының талаптарымен мерзімді төлемдер нысанында төлемдерді жүзеге асыру көзделген.

31. Сақтандырудың мүліктік түрлері бойынша сақтандыру төлемінің мөлшері – тәуелсіз бағалаушы немесе Сақтандырушының өзі жүргізетін бағалау туралы есеп негізінде нақты залал мөлшерінде айқындалады. Жеке сақтандыру бойынша сақтандыру төлемінің мөлшері сақтандыру шартының өзінде, ал жарақаттан сақтандыру кезінде – жарақаттар кестесіне сәйкес айқындалады.

32. Міндетті сақтандыру бойынша сақтандыру төлемінің мөлшерін айқындау тәртібі сақтандырудың міндетті түрін реттейтін Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актісінде белгіленеді.

33. Сақтандырушының бір сақтандыру жағдайы бойынша жауапкершілігінің шекті көлемі (сақтандыру сомасы) сақтандыру шартында, сақтандырудың міндетті түрлері бойынша - сақтандырудың міндетті түрін реттейтін Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актісінде белгіленеді.

34. Сақтандыру төлемі сақтандырудың міндетті түрлері бойынша сақтандыру шартында көрсетілген мерзімдерде жүзеге асырылады, мерзімдер сақтандырудың міндетті түрін реттейтін Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актісінде көрсетілген.

35. Сақтандыру төлемі сақтандырудың міндетті түрін реттейтін Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актісінде сақтандырудың міндетті түрлері бойынша сақтандыру шартында көзделген құжаттардың толық пакеті ұсынылғаннан кейін жүргізіледі. Құжаттар: - сақтандыру жағдайының басталу фактісін; - сақтандыру жағдайының басталу себептерін; - пайда алушының сақтандыру төлемін алу құқығын; - келтірілген зиянның мөлшерін растауы тиіс.

36. Мүлікті және азаматтық-құқықтық жауапкершілікті сақтандыру бойынша сақтандыру төлемі сақтанушының (сақтандырылушының) сақтандыру жағдайының басталуы нәтижесінде келтірген нақты залал мөлшерінен аспауы тиіс.

37. Жеке сақтандыру бойынша сақтандыру төлемі сақтанушыға (сақтандырылушыға) әлеуметтік қамсыздандыру бойынша тиесілі сомаларға қарамастан, басқа сақтандыру шарттары бойынша және зиянды өтеу тәртібімен жүзеге асырылады.

38. Сақтандыру төлемін жүзеге асыру мерзімі сақтандыру шартында, сақтандырудың міндетті түрлері бойынша-заңнамалық актілерде белгіленеді. Алайда, сақтанушылар-жеке тұлға үшін-сақтандыру төлемін жүзеге асыру мерзімі 15 (он бес) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

39. Сақтандыру шартының қолданылу мерзімі күндермен, апталармен, айлармен, жылдармен есептелетін уақыт кезеңімен айқындалады және сақтандыру шартында көрсетіледі, сақтандырудың міндетті түрлері бойынша мерзім - сақтандырудың міндетті түрін реттейтін Қазақстан Республикасының жекелеген заңнамалық актісімен айқындалады. Сақтандыру қорғаудың қолданылу мерзімі сақтандыру шарттың қолданылу мерзіміне сәйкес келеді.

40. Сақтандыру шартының қолданылу орны (сақтандыру аумағы) тек қана сақтандыру шартында көрсетілген аумаққа қолданылады.

41. Қолданылатын франшизаның түрі мен мөлшері сақтандыру шартында

белгіленеді. Франшиза:

1) шартты (шегерілмейтін) болады. Қоғам сақтандыру шарты бойынша шегерімнің белгіленген мөлшерінен аспайтын залалды өтеуден босатылады, бірақ егер оның мөлшері осы сомадан көп болса, залалды толығымен өтеуге тиіс;

2) шартсыз (шегерілетін). Залал барлық жағдайларда сақтандыру шартының талаптары бойынша франшизаның белгіленген сомасын шегергенде өтеледі.

42. Франшиза сақтандыру сомасына пайызбен немесе абсолютті мөлшерде белгіленеді. Франшиза мөлшері неғұрлым жоғары болса, сақтандыру сыйлықақысын есептеу үшін сақтандыру тарифі соғұрлым төмен болады.

43. Сақтандырушы сақтанушыға, егер сақтандыру жағдайы төмендегілердің салдарынан болған болса, сақтандыру төлемінен толық немесе ішінара бас тартуға құқылы:

1) қажетті қорғаныс және аса қажеттілік жағдайында жасалған іс-әрекеттерді қоспағанда, сақтанушының, сақтандырылушының және (немесе) пайда алушының сақтандыру жағдайының туындауына бағытталған немесе оның басталуына ықпал ететін қасақана іс-әрекеттері;

2) сақтанушының, сақтандырылушының және (немесе) пайда алушының Қазақстан Республикасының заңнамалық актілерінде белгіленген тәртіппен сақтандыру жағдайына себеп-салдарлық байланыстағы қасақана қылмыстық немесе әкімшілік құқық бұзушылық деп танылған іс-әрекеттері.

44. Сақтандыру шартының талаптарында, егер бұл заңнамалық актілерге қайшы келмесе, сақтандыру төлемін төлеуден бас тарту үшін басқа да негіздер көзделуі мүмкін.

45. Сақтандыру төлемінен бас тарту туралы шешімді сақтандырушы қабылдайды және бас тарту себептерін дәлелді негіздей отырып және сақтанушының (сақтандырылушының, пайда алушының) Қазақстан Республикасы заңнамасының ерекшеліктерін ескере отырып, келіспеушіліктерді реттеу үшін сақтандыру омбудсманына жүгіну құқығы туралы хабардар ете отырып, сақтанушыға жазбаша нысанда хабарланады.

46. Осы тарауда сақтандыру өнімінің негізгі талаптары келтірілген, бұл ретте сақтандыру өнімінде басқа да талаптары болуы мүмкін. Шартқа міндетті түрде қол қоймас бұрын сақтандыру өнімінің барлық талаптарымен танысыңыз. Сақтандыру өнімі бойынша түсініктемелер мен кеңестер алу үшін менеджерге немесе сізге қызмет көрсететін адамға сұрақтар қоюға құқығыңыз бар.

5. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУ ЖӘНЕ ДАУЛАРДЫ ШЕШУ

47. Келіспеушіліктер туындаған кезде сақтанушы өтінішті тікелей Қоғамға жіберуге құқылы, ол қаралуы және өтінішті алған сәттен бастап 15 жұмыс күні ішінде дәлелді жауап беруі тиіс.

48. Клиент қоғамға өтінішті келесі жолдармен жіберуге құқылы:

1) ресми электрондық поштаға info@transoil.kz қол қойылған өтініштің сканер-көшірмесін жіберу арқылы;

2) қабылдау туралы белгі (күні, кіріс нөмірі, қызметкердің ТАӘ және қолы) екінші данада міндетті түрде қойыла отырып, Қоғамның кеңсесіне жазбаша өтініш беру арқылы қолма-қол (жеке).

49. Өтініш Қоғам клиенттерінің өтініш беру ережесіне сәйкес қаралады.

50. Егер өтініш сақтанушының/сақтандырылушының немесе пайда алушының өкілімен Қоғамға берілсе, онда мұндай өтінішке заңмен қорғалатын құпияға қатысты ақпаратты және/немесе дербес деректерді (жеке тұлға үшін) беру құқығына сенімхат беру және алу және сұрау құқығы бар нотариалды куәландырылған сенімхат міндетті түрде қоса беріледі (Заңды тұлғалар үшін).

51. Клиент Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігіне (ҚРРДА) ресми өтініш жіберуге құқылы.

52. Клиент келіспеушіліктерді сақтандыру омбусманына, сондай-ақ жауапкердің немесе талапкердің орналасқан жері бойынша азаматтық сотқа жүгіну арқылы шешуге құқылы (шарт талаптары мен заңнамаға байланысты).

6. ЦИФРЛЫҚ САУАТТЫЛЫҚ ЖӘНЕ КИБЕРҚАУІПСІЗДІК

53. Цифрлық сауаттылықты арттыру, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін тиісінше қорғауды қамтамасыз ету, сондай-ақ қаржылық шығындар тәуекелдерін азайту мақсатында Қоғам сақтанушыларды цифрлық арналарды қауіпсіз пайдалану ережелері туралы міндетті түрде хабардар етуді қамтамасыз етеді.

54. Интернет-ресурсты, мобильді қосымшаны және Қоғамның жеке кабинетін пайдалану кезінде ақпараттық қауіпсіздік және кибергигиена шараларын сақтау дербес деректерді қорғау және қаржылық операцияларға рұқсатсыз қол жеткізудің алдын алу үшін міндетті талап болып табылады.

55. Цифрлық арналарды пайдалану кезінде сақтанушылардың сақтауына қажетті шаралар:

1) **қол жеткізуді қорғау:** жеке кабинетке кіру бірегей "логин — күрделі құпиясөз" жұбы негізінде беріледі.

2) **деректердің құпиялылығы:** логиндерді, құпиясөздерді, растау кодтарын және бір реттік кілттерді үшінші тұлғаларға беруге тыйым салу. Сақтандыру компаниясының қызметкерлері бұл деректерді ешқашан сұрамайды!

3) **байланыс қауіпсіздігі:** цифрлық қызметтерді тек қорғалған желілер арқылы пайдалану. Жеке кабинетке кіруге және қоғамдық, қорғалмаған Wi-Fi желілері арқылы төлем жасауға тыйым салынады.

4) **түпнұсқалығын тексеру:** браузердегі сайттың URL мекенжайын бақылау (қорғалған <https://> хаттамасының болуы) және мобильді қосымшаны тек ресми дүкендерден жүктеу (App Store / Google Play). Алаяқтар түпнұсқаны визуалды түрде толығымен көшіретін, бірақ мекенжай жолағында бір әріп өзгертілген (мысалы, белгілі сақтандыру компанияларының қосарланған сайттарын skbrend.kz орнына sk-brend.kz) (фишингтік сайттар) жасайды.

5) **құрылғылардың кибергигиенасы:** операциялық жүйені, қосымшаларды үнемі жаңартып отыру және смартфондар мен дербес компьютерлерде лицензияланған антивирустық бағдарламалық жасақтаманы пайдалану;

6) **"Көмекшілер" және жалған агенттер:** "тек бүгін" жеңілдіктері бар мессенджерлер арқылы үшінші тараптардан саясатты сатып алудан аулақ болыңыз. Сақтандырудың міндетті түрлері бойынша заңды тарифтер заңнамамен реттеледі және БДҚЖ жүйесі автоматты түрде есептейді. Заңды тарифтен төмен жеңілдік туралы уәде-

алаяқтықтың алғашқы белгісі. Әрқашан адамның өкілеттіктерін растайтын құжаттарды сұраңыз.

7. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

56. Бағдарлама Қоғамның ресми сайтында орналастыру арқылы жүзеге асырылады.
57. Бағдарламаның тиімділігін клиенттердің өтініштерін талдау, сақтанушылардың қанағаттану деңгейін бақылау арқылы клиенттердің өтініштерімен жұмыс жөніндегі қызмет бағалайды.
58. Қоғам жыл сайын бағалау нәтижелері мен анықталған мінез-құлық тәуекелдерін ескере отырып Бағдарламаны түзетеді.
59. Осы Бағдарламаға өзгерістер мен толықтырулар Қазақстан Республикасының жаңа нормативтік құқықтық актілері қабылданған және қолданысқа енгізілген не Бағдарламаны регламенттейтін бөлігінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік-құқықтық актілеріне өзгерістер мен толықтырулар қабылданған және қолданысқа енгізілген жағдайда енгізіледі.
60. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасын өзгерту нәтижесінде осы Бағдарламаның жекелеген нормалары Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына қайшы келсе, Бағдарламаның бұл нормалары күшін жояды және Қоғамның осы Бағдарламасына өзгерістер енгізілген сәтке дейін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алу қажет.
61. Осы құжатты сақтау және онымен Қоғам қызметкерлерін таныстыру жөніндегі міндет Қоғам клиенттерінің құқықтары мен мүдделерін қорғау жөніндегі бөлім бастығына жүктеледі.