



# Защита прав потребителей финансовых услуг

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ: ПРЯМЫЕ НАРУШЕНИЯ



- одностороннее увеличение кредитных ставок
- отзыв кредитов по причине «финансового кризиса»
- фальшивые переводы пенсионных накоплений в другие фонды
- «продажи» своих «проблемных» заемщиков коллекторским агентствам
- заниженные выплаты при страховых случаях

**ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ: НИЗКИЙ СЕРВИС**



**-3%**

**4/18**

**ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ: НЕГРАМОТНОСТЬ**



**AMULET**

**10,9%**

**67,4%**

# КАЗАХСТАНСКИЙ ОПЫТ



AMULET

АФН

НБ РК

РФЦА

ФГИК

ФГД

ФГСВ

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ



- международные финансовые рейтинги Standard&Poors, Fitch, Moody's, A.M.Best
- JD Powers
- BBB
- независимые рейтинги (Weiss)

# НАШ ОПЫТ: РЕЙТИНГ УСТОЙЧИВОСТИ СК



## РЕЙТИНГ НАДЕЖНОСТИ страховых (перестраховочных) организаций по отрасли "Общее страхование" Республики Казахстан по состоянию на 1 мая 2009 года

№ п/п	Наименование страховой (перестраховочной) организации	Выполнение нормативов		Коэффициенты надежности	
		Нормативы диверси- фикации активов	Норматив маржи платеже- способности	Коэффициент колебания продаж (прирост продаж/средни й объем продаж в поквартальном разрезе)	Коэффициент RoE (чистая прибыль/ собственный капитал в годовом разрезе на 01.01.2009 г.)
1	АО "СК "Казкоммерц-Полис"	1	1	-63,55%	29,22%
2	АО СК "НОМАД Иншуранс"	1	1	58,42%	24,85%
3	АО "Дочерняя страховая компания Народного банка Казахстана "Халык- Казахинстрах"	1	1	97,88%	23,74%
4	АО "СК "Атланта-Полис"	1	1	10,15%	18,39%
5	АО "СК "Евразия" (дочерняя организация АО "Евразийский банк")	1	1	170,99%	16,68%
6	АО "СК "ЭйАйДжи Казахстан"	1	1	237,97%	15,74%
7	АО "ДО АО "Нурбанк" Страховая компания "Нурполис"	1	1	66,25%	11,03%
8	АО "АСК "Комнеск-Омip"	1	1	5,23%	8,81%
9	АО "Государственная страховая корпорация"	1	1	-10,87%	7,82%
10	АО "КК ЗИМС "ИНТЕРТИЧ"	1	1	-9,85%	6,98%
11	АО "Дочерняя организация Европейского "Allianz S.E." АО "Страховая компания "Allianz Kazakhstan"	1	1	-66,99%	6,44%
12	АО "ДО АО "БТА Банк" СК "Лондон- Алматы"	1	1	74,75%	5,92%
	АО «Страховая компания «Астана -	1	1	167,30%	0,76%

# НАШ ОПЫТ: НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ



## НАРОДНЫЙ РЕЙТИНГ СТРАХОВАНИЯ

[Лента отзывов](#)

[Добавить отзыв](#)

[Заказать страхование](#)

[Отчет](#)

### ЗАКАЗАТЬ СТРАХОВАНИЕ

Фамилия:	<input type="text" value="Иванов"/>
Имя:	<input type="text" value="Иван"/>
Отчество:	<input type="text" value="Иванович"/>
Страховая компания:	<input type="text" value="..."/>
Место заключения договора:	<input type="text" value="Алматы"/>
Вид страхования:	<input type="text" value="ОГПО"/>
Период страхования:	<input type="text" value="11/2009"/> - <input type="text" value="11/2009"/>
Описание случая:	<input type="text" value="№ полиса - 123456789"/> <input type="text" value="Менеджер который меня консультировал - Сидоров В."/>



**КОНЦЕПЦИЯ**



**AMULET**



**КОНЦЕПЦИЯ**



**AMULET**

**9 %**

**9 500 000**

## **ПРЕДЛОЖЕНИЯ:**



**AMULET**

1. При заключении договора между потребителем с одной стороны и банком второго уровня с другой стороны, включить обязательные условия в договор
2. Обязательное получение заключения экспертной комиссии при Министерстве Юстиции Республики Казахстан о прохождении проверки договора займа на предмет отсутствия условий ущемляющих права потребителя и соответствия законодательству Республики Казахстан
3. Необходимо учитывать, что действующее законодательство о защите прав потребителей носит общий характер, притом, что толкование общих норм, направленных на защиту потребителей услуг, мало продуктивно для целей финансового рынка.

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ:



4. В целях защиты прав потребителей финансовых услуг необходимо развитие потребительского просвещения, в том числе в системе образования;
5. Лицензирование индивидуальных финансовых консультантов в АФН и ежегодная переаттестация;
6. Законодательное ограничение к месту работы индивидуального консультанта – не более чем одно;
7. Защита правила первой котировки;
8. Пункт, в котором указываются франшизы в договоре страхования, или дополнительные платежи в кредитных договорах должны быть обязательно выделены жирным шрифтом и первым словом «ВАЖНО!». Во всех текстах договоров и приложений кегль набора должен быть не менее 10.

## **ПРЕДЛОЖЕНИЯ:**



9. В договорах и в рекламе финансовых услуг обязательно должны быть перечислены все дополнительные платежи, связанные с оказанием основной услуги

Для своевременного получения достоверной и доходчивой информации об услугах потребителей финансовых услуг необходимо чтобы:

10. Пенсионные фонды ежеквартально публиковали на своих вебсайтах полностью структуру своих инвестиционных портфелей;
11. Страховые компании полностью раскрывали на своих вебсайтах все 22 коэффициента финансовой устойчивости по системам IRIS и FAST;
12. Все финансовые компании, работающие по лицензии АФН и имеющие статус АО в обязательном порядке публиковали на своих вебсайтах годовые отчеты, соответствующие международным стандартам корпоративной прозрачности; и в обязательном порядке имели корпоративные вебсайты в зоне KZ на государственном и русском языках



**AMULET**



**[www.amulet.kz](http://www.amulet.kz)**