

Об утверждении Требований к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса, а также Правил взаимодействия страховщика с ассистанс компанией и оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией, Территории страхования по обязательным программам страхования туриста

Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 октября 2018 года № 260. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 30 ноября 2018 года № 17837.

Настоящее постановление вводится в действие с 1 января 2019 года.

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 31 декабря 2003 года "Об обязательном страховании туриста" Правление Национального Банка Республики Казахстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1) Требования к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса согласно приложению 1 к настоящему постановлению;

2) Правила взаимодействия страховщика с ассистанс компанией и оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией согласно приложению 2 к настоящему постановлению;

3) Территорию страхования по обязательным программам страхования туриста согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

2. Департаменту регулирования небанковских финансовых организаций (Кошербаева А.М.) в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом (Сарсенова Н.В.) государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего постановления его направление на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения "Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Национального Банка Республики Казахстан после его официального опубликования;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 2), 3) настоящего пункта и пунктом 3 настоящего постановления.

3. Управлению по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций (Терентьев А.Л.) обеспечить в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего постановления направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Национального Банка Республики Казахстан Курманова Ж.Б.

5. Настоящее постановление вводится в действие с 1 января 2019 года и подлежит официальному опубликованию.

*Председатель
Национального Банка*

Д. Акишев

Приложение 1
к постановлению Правления
Национального Банка
Республики Казахстан
от 29 октября 2018 года № 260

Требования к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса

1. Настоящие Требования к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса (далее – Требования) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 31 декабря 2003 года "Об обязательном страховании туриста" (далее – Закон) и определяют требования к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса (далее – договор).

2. Для заключения договора страховщик выбирает ассистанс компанию, имеющую круглосуточный многоязычный координационный центр и региональную сеть в стране (месте) временного пребывания застрахованного или договоры с перевозчиками, медицинскими и иными учреждениями, имеющими лицензии на оказание предоставляемых услуг застрахованному, соответствующую следующим требованиям:

1) является юридическим лицом резидентом или нерезидентом Республики Казахстан;

2) предоставляет ассистанс не менее 10 (десяти) лет;

3) имеет интернет-ресурс, многоканальный номер телефона и (или) мобильное приложение для экстренного получения уведомления о наступлении страхового случая,

сообщения данных о страховом сертификате и (или) страховом полисе от застрахованного или его представителя с целью предоставления ассистанса, согласования действий и осуществления расходов, предусмотренных Программой обязательного страхования туриста согласно приложению к Закону;

4) обслуживает застрахованных посредством интернет-ресурса, многоканального номера телефона и (или) мобильного приложения 365 (триста шестьдесят пять) дней в году работниками, владеющими, в том числе, казахским и (или) русским и английским языками, путем:

предоставления рекомендаций и (или) указаний о действиях застрахованного при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая, и порядке получения необходимых услуг на территории страхования;

организации медицинских и иных услуг застрахованному при получении информации о произошедшем событии и признании его страховым случаем;

предоставления гарантии оплаты стоимости оказываемых медицинских и иных услуг застрахованному, в том числе путем запроса такой гарантии у страховщика (в случае наличия такого требования у медицинских и иных учреждений);

контроля качества и объема оказанных медицинских и иных услуг застрахованному, а также сроков их оказания;

контроля соответствия оказанных медицинских и иных услуг застрахованному выставленному к оплате за оказанные услуги счету, а также соответствия стоимости оказанных медицинских и иных услуг ценам, действующим на территории страхования в период их оказания;

оплаты стоимости оказанных услуг медицинскому и иному учреждению в соответствии с Правилами взаимодействия страховщика с ассистанс компанией и оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией, утвержденными настоящим постановлением;

5) обеспечивает ведение учета обращений застрахованных, а также прием и хранение информации и (или) документов, полученных от:

страховщика по оформленным страховым полисам;

застрахованного или его представителя о событиях, признаваемых в качестве страховых случаев (телефонные разговоры, изображения, текстовые, аудио, видео сообщения);

медицинских и иных учреждений об оказанных услугах застрахованному.

3. Ассистанс компания соответствует требованиям, указанным в пункте 2 Требований, на дату заключения договора со страховщиком, а также в течение всего срока действия договора.

Правила взаимодействия страховщика с ассистанс компанией и оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила взаимодействия страховщика с ассистанс компанией и оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 31 декабря 2003 года "Об обязательном страховании туриста" (далее – Закон) и определяют порядок взаимодействия страховщика с ассистанс компанией и оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией.

2. Взаимодействие страховщика с ассистанс компанией для обеспечения страховой защиты имущественных интересов застрахованного, в стране (месте) временного пребывания, в случае возникновения непредвиденных расходов вследствие событий, признаваемых в качестве страховых случаев, указанных в пункте 1 статьи 17 Закона, осуществляется в соответствии с договором о предоставлении застрахованному ассистанса (далее – договор).

3. При взаимодействии страховщика с ассистанс компанией каждая из сторон руководствуется следующими принципами:

- 1) законность совершаемых действий (оказываемых услуг);
- 2) своевременность совершения действий (оказания услуг);
- 3) полнота совершения действий (оказания услуг);
- 4) прозрачность совершаемых действий (оказываемых услуг);
- 5) контроль за совершаемыми действиями (оказываемыми услугами).

Глава 2. Порядок взаимодействия страховщика с ассистанс компанией

4. Страховщик поручает ассистанс компании предоставление ассистанса застрахованному при наступлении страховых случаев, указанных в пункте 1 статьи 17 Закона.

5. В целях организации в незамедлительном порядке ассистанса застрахованному, обратившемуся в ассистанс компанию, страховщик:

- 1) предоставляет ассистанс компании после оформления страхового полиса и страхового сертификата в онлайн режиме либо на ежедневной и ежемесячной основе

информацию, включающую номер и срок действия страхового полиса, территорию страхования, страховую сумму, фамилию, имя, отчество (при его наличии), дату рождения и место жительства застрахованного;

2) получает информацию от ассистанс компании о страховых случаях, поставленных диагнозах застрахованным, стоимости расходов по медицинским и иным услугам застрахованным;

3) взаимодействует с ассистанс компанией в круглосуточном режиме 365 (триста шестьдесят пять) дней в году;

4) устанавливает порядок принятия решения о признании события, имеющего признаки страхового случая, страховыми случаями;

5) предоставляет гарантии оплаты стоимости оказываемых медицинских и иных услуг застрахованному (в случае наличия такого требования у медицинских и иных учреждений);

6) определяет сроки хранения информации и документов, предоставляемых в рамках договора, а также требование об их уничтожении;

7) определяет порядок и сроки представления отчета о выполненных работах по организации ассистанса застрахованному ассистанс компанией.

6. Информация и документы, предоставляемые в рамках договора, не подлежат разглашению и (или) передаче третьим лицам, за исключением медицинских и иных учреждений с целью оказания медицинских и иных услуг в интересах застрахованного. При этом информация о застрахованном, указанная в подпункте 1) пункта 5 Правил, передается медицинским и иным учреждениям только в объеме, необходимом для оказания медицинских и иных услуг застрахованному.

7. Страховщик и ассистанс компания самостоятельно определяют стоимость, срок, валюту и способ оплаты услуг ассистанс компании.

8. При выявлении страховщиком несоответствия ассистанс компании требованиям, установленным в пункте 2 Требований к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса, утвержденных настоящим постановлением, страховщик прекращает взаимодействие с данной ассистанс компанией и заключает новый договор с ассистанс компанией, соответствующей требованиям, установленным в пункте 2 Требований к ассистанс компании, с которой страховщик заключает договор о предоставлении застрахованному ассистанса, утвержденных настоящим постановлением.

9. Страховщик и ассистанс компания в незамедлительном порядке информируют друг друга о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению обязательств по договору, для принятия оперативных мер по предоставлению, застрахованному ассистанса.

10. Ответственность за неполучение застрахованным ассистанса либо получение ассистанса не в полном объеме лежит на страховщике.

Глава 3. Порядок оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией

11. Страховая выплата производится страховщиком путем оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному по согласованию с ассистанс компанией в иностранной валюте в соответствии с валютным законодательством Республики Казахстан.

12. При признании события страховым случаем и организации ассистанса застрахованному ассистанс компания предоставляет медицинским и иным учреждениям гарантии оплаты стоимости их услуг (в случае наличия такого требования у медицинских и иных учреждений).

13. Страховщик и ассистанс компания по соглашению определяют один из следующих вариантов оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждениям услуг застрахованному ассистанс компанией:

- 1) после получения от страховщика страховой выплаты;
- 2) за счет денег страховщика, предназначенных для экстренного (неотложного) урегулирования страховых случаев, находящихся на банковском счете ассистанс компании;
- 3) за счет денег ассистанс компании (восполняемых в полном объеме в последующем за счет получения от страховщика страховой выплаты).

14. Для обеспечения своевременной страховой защитой интересов застрахованного на территории страхования сроки оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному ассистанс компанией устанавливаются на основании сроков, установленных в договорах, заключаемых ассистанс компанией с медицинскими и иными учреждениями, имеющими разрешения (лицензии) на оказание предоставляемых услуг застрахованному или являющимися государственными учреждениями страны (места) временного пребывания застрахованного.

Сроки осуществления страховой выплаты страховщиком устанавливаются страховщиком и ассистанс компанией по соглашению исходя из порядка и сроков оплаты стоимости оказанных медицинским и иным учреждением услуг застрахованному ассистанс компанией.

Приложение 3
к постановлению Правления
Национального Банка
Республики Казахстан
от 29 октября 2018 года № 260
Таблица

Территория страхования по программам обязательного страхования туриста

--	--	--

Программа 1	Программа 2	Программа 3
Страны Европы	Страны Европы	Страны Северной и Южной Америки
Беларусь (Республика Беларусь)	Австрия (Республика Австрия)	Соединенные Штаты Америки
Босния и Герцеговина	Албания (Республика Албания)	Антигуа и Барбуда
Молдова (Республика Молдова)	Андорра (Княжество Андорра)	Аргентина (Аргентинская Республика)
Сербия (Республика Сербия)	Бельгия (Королевство Бельгия)	Багамские Острова (Содружество Багамских Островов)
Россия (Российская Федерация)	Болгария (Республика Болгария)	Барбадос
Украина	Ватикан	Белиз
Черногория (Республика Черногория)	Венгрия	Боливия (Многонациональная Государство Боливия)
Страны Азии	Германия (Федеративная Республика Германия)	Бразилия (Федеративная Республика Бразилия)
Абхазия	Греция (Греческая Республика)	Венесуэла (Боливарианская Республика Венесуэла)
Армения (Республика Армения)	Дания (Королевство Дания)	Гаити (Республика Гаити)
Афганистан (Исламская Республика Афганистан)	Ирландия (Республика Ирландия)	Гайана (Кооперативная Республика Гайана)
Азербайджан (Азербайджанская Республика)	Исландия (Исландская Республика)	Гватемала (Республика Гватемала)
Бангладеш (Народная Республика Бангладеш)	Испания (Королевство Испания)	Гондурас (Республика Гондурас)
Бахрейн (Королевство Бахрейн)	Италия (Итальянская Республика)	Гренада
Бруней (Государство Бруней-Даруссалам)	Латвия (Латвийская Республика)	Доминика (Доминиканская Республика)
Бутан (Республика Бутан)	Литва (Литовская Республика)	Канада
Объединенные Арабские Эмираты	Лихтенштейн (Княжество Лихтенштейн)	Колумбия (Республика Колумбия)
Грузия	Люксембург (Великое Герцогство Люксембург)	Коста-Рика (Республика Коста-Рика)
Иордания (Иорданское Хашимитское Королевство)	Македония (Македонская Республика)	Куба (Республика Куба)
Иран (Исламская Республика Иран)	Мальта (Республика Мальта)	Мексика (Мексиканские Соединенные Штаты)
Йемен (Йеменская Республика)	Монако (Княжество Монако)	Никарагуа (Республика Никарагуа)
Камбоджа (Королевство Камбоджа)	Нидерланды (Королевство Нидерландов)	Панама (Республика Панама)
Катар (Государство Катар)	Норвегия (Королевство Норвегия)	Парагвай (Республика Парагвай)
Кувейт (Государство Кувейт)	Польша	Перу (Республика Перу)
Кыргызстан (Кыргызская Республика)	Португалия (Португальская Республика)	Сальвадор (Республика Эль-Сальвадор)
Китай (Китайская Народная Республика)	Румыния	Сент-Винсент и Гренадины

Ливан (Ливанская Республика)	Сан – Марино (Республика Сан-Марино)	Сент-Китс и Невис (Федерация Сент-Китс и Невис)
Монголия	Словакия (Словацкая Республика)	Сент-Люсия
Мьянма (Республика Союз Мьянма)	Словения (Республика Словения)	Суринам (Республика Суринам)
Непал (Федеративная Демократическая Республика Непал)	Финляндия (Финляндская Республика)	Тринидад и Тобаго (Республика Тринидад и Тобаго)
Оман (Султанат Оман)	Франция (Французская Республика)	Уругвай (Восточная Республика Уругвай)
Южная Осетия (Республика Южная Осетия)	Чехия (Чешская Республика)	Чили (Республика Чили)
Узбекистан (Республика Узбекистан)	Швейцария (Швейцарская Конфедерация)	Эквадор (Республика Эквадор)
Пакистан (Исламская Республика Пакистан)	Швеция (Королевство Швеция)	Ямайка
Саудовская Аравия (Королевство Саудовская Аравия)	Великобритания (Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии)	Страны Австралии и Океании
Сирия (Сирийская Арабская Республика)	Эстония (Эстонская Республика)	Австралия (Австралийский Союз)
Таиланд (Королевство Таиланд)	Страны Азии	Вануату (Республика Вануату)
Таджикистан (Республика Таджикистан)	Вьетнам (Социалистическая Республика Вьетнам)	Новая Зеландия
Турция (Турецкая Республика)	Япония	Кирибати (Республика Кирибати)
Туркменистан	Израиль (Государство Израиль)	Маршалловы Острова (Республика Маршалловы Острова)
Индия (Республика Индия)	Индонезия (Республика Индонезия)	Микронезия (Федеративные Штаты Микронезии)
Филиппины (Республика Филиппины)	Ирак (Республика Ирак)	Науру (Республика Науру)
Шри-Ланка (Демократическая Социалистическая Республика Шри-Ланка)	Кипр (Республика Кипр)	Палау (Республика Палау)
Восточный Тимор	Корея (Корейская Народно-Демократическая Республика)	Папуа-Новая Гвинея (Независимое Государство Папуа-Новая Гвинея)
	Корея (Республика Корея)	Самоа (Независимое Государство Самоа)
	Лаос (Лаосская Народно-Демократическая Республика)	Соломоновы Острова
	Малайзия	Тонга (Королевство Тонга)
	Мальдивы (Мальдивская Республика)	Тувалу

	Палестина (Государство Палестина)	Фиджи (Республика Островов Фиджи)
	Сингапур (Республика Сингапур)	Страны Африки
	Страны Африки	Бенин (Республика Бенин)
	Алжир (Алжирская Народная Демократическая Республика)	Ботсвана (Республика Ботсвана)
	Ангола (Республика Ангола)	Буркина-Фасо
	Египет (Арабская Республика Египет)	Бурунди (Республика Бурунди)
	Ливия (Государство Ливия)	Габон (Габонская Республика)
		Гамбия (Республика Гамбия)
		Гана (Республика Гана)
		Гвинея (Государство Гвинея)
		Гвинея-Бисау (Республика Гвинея-Бисау)
		Джибути (Республика Джибути)
		Конго (Республика Конго)
		Замбия (Республика Замбия)
		Зимбабве (Республика Зимбабве)
		Кабо-Верде (Республика Кабо-Верде)
		Камерун (Республика Камерун)
		Кения (Республика Кения)
		Коморы (Союз Коморских Островов)
		Кот-д Ивуар (Республика Кот-д Ивуар)
		Лесото (Королевство Лесото)
		Либерия (Республика Либерия)
		Маврикий (Республика Маврикий)
		Мавритания (Исламская Республика Мавритания)
		Мадагаскар (Республика Мадагаскар)
		Малави (Республика Малави)
		Мали (Республика Мали)
		Марокко (Королевство Марокко)
		Мозамбик (Республика Мозамбик)
		Намибия (Республика Намибия)
		Нигер (Республика Нигер)
		Нигерия (Федеративная Республика Нигерия)

	Южно-Африканская Республика
	Южный Судан (Республика Южный Судан)
	Центральноафриканская Республика
	Руанда (Республика Руанда)
	Сейшелы (Республика Сейшельские Острова)
	Сан-Томе и Принсипи (Демократическая Республика Сан-Томе и Принсипи)
	Свазиленд (Королевство Свазиленд)
	Сенегал (Республика Сенегал)
	Сомали (Федеративная Республика Сомали)
	Судан (Республика Судан)
	Сьерра-Леоне (Республика Сьерра-Леоне)
	Танзания (Объединенная Республика Танзания)
	Того (Тоголезская Республика)
	Тунис (Тунисская Республика)
	Уганда (Республика Уганда)
	Чад (Республика Чад)
	Экваториальная Гвинея (Республика Экваториальная Гвинея)
	Эритрея (Государство Эритрея)
	Эфиопия (Федеративная Демократическая Республика Эфиопия)

Примечание:

Если тур предполагает посещение застрахованным несколькими странами, относящимися к территории страхования по разным программам обязательного страхования туриста, то выбирается территория страхования по программе обязательного страхования туриста с наибольшей страховой суммой, указанной в Программе обязательного страхования туриста согласно приложению к Закону Республики Казахстан от 31 декабря 2003 года "Об обязательном страховании туриста".