



«УТВЕРЖДЕНО»
Протоколом Правления
АО Страховая компания «Basel»
Протокол №15/26
от «22» июля 2026г.

**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ
ДЕЙСТВУЮЩИХ И ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ СТРАХОВАТЕЛЕЙ
АО СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «BASEL»**

г. Алматы, 2026 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3-4
2.	СТРАХОВАНИЕ И СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	4
3.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТРАХОВАТЕЛЯ	4-5
4.	УСЛОВИЯ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ И СПЕЦИФИКА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ И ДОБРОВОЛЬНЫХ ВИДОВ СТРАХОВАНИЯ	5-8
5.	ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ	8
6.	ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ	8-9
7.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	9
	Приложение №1	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Программа повышения финансовой грамотности действующих и потенциальных страхователей АО Страховая компания «Basel» (далее – Программа) разработана в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, в том числе с Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (далее - АРРФР) от 01 марта 2010 года № 25 «Об утверждении Требований к осуществлению страховой организацией, филиалом страховой организации-нерезидента Республики Казахстан страховой деятельности, в том числе во взаимоотношениях с участниками страхового рынка, к договору поручения, заключаемому между страховой организацией и страховым агентом, и полномочиям страхового агента на осуществление посреднической деятельности на страховом рынке, а также минимальной программы обучения страховых агентов и требований к порядку проведения обучения».

2. Программа направлена на формирование понимания условий страховых продуктов, страховых рисков и последствий принимаемых решений как потенциальными, так и действующими клиентами АО Страховая компания «Basel» (далее - Общество).

3. Программа направлена на повышение уровня знаний о страховании и страховых продуктах, формирование понимания условий страховых договоров, разъяснение страховых рисков, страховых случаев и исключений из страхового покрытия, информирование о правах и обязанностях страхователей, повышение осведомленности о механизмах защиты прав потребителей страховых услуг, развитие навыков безопасного использования цифровых каналов обслуживания, предупреждение мошенничества и финансовых потерь при использовании страховых услуг.

4. В настоящей Программе используются следующие основные понятия и сокращения:

1) **Страховая организация (страховщик)** - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по заключению и исполнению договоров страхования на основании соответствующей лицензии уполномоченного органа.

2) **Страхователь** – лицо, заключившее договор страхования со страховщиком.

3) **Застрахованный** – лицо, в отношении которого осуществляется страхование.

4) **Выгодоприобретатель** - лицо, которое в соответствии с Договором страхования является получателем страховой выплаты.

5) **Клиент** – лицо, являющееся потребителем страховых услуг, либо намеревающееся воспользоваться страховыми услугами;

6) **Страховая выплата** – сумма денег, выплачиваемая Страховщиком Страхователю (Выгодоприобретателю) в пределах страховой суммы при наступлении страхового случая.

7) **Страховая премия** – сумма денег, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику за принятие последним обязательств произвести страховую выплату в размере, определенном Договором страхования.

8) **Страховая сумма** – сумма денег, на которую застрахован объект страхования и которая представляет собой предельный объем ответственности Страховщика при наступлении страхового случая.

9) **Территория страхования** - территория, на которую распространяется действие страховой защиты по Договору страхования.

10) **Франшиза** - предусмотренное условиями страхования освобождение Страховщика от возмещения ущерба, не превышающего определенного размера.

11) **Страховой агент** - физическое или юридическое лицо, включенное в реестр страховых агентов и осуществляющие посредническую деятельность по заключению договоров страхования от имени и по поручению одной или нескольких страховых организаций на основании договора поручения.

12) **Правила страхования** - документ страховой организации, определяющий условия осуществления страхования по определенному виду страхования.

13) **Единая база данных по страхованию** (далее - ЕСБД) - совокупность информации (в том числе в электронной форме) о страховщике, страхователе, застрахованном и выгодоприобретателе.

2. СТРАХОВАНИЕ И СТРАХОВАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

5. Страховой деятельностью является деятельность Общества, связанная с заключением и исполнением договоров страхования, осуществляемая на основании лицензии уполномоченного органа в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан.

6. Страхование представляет собой комплекс отношений по защите законных имущественных интересов физического или юридического лица при наступлении страхового случая, определенного договором страхования, посредством страховой выплаты, осуществляемой Обществом.

7. Иностранные граждане, лица без гражданства, иностранные юридические лица, в том числе осуществляющие свою деятельность на территории Республики Казахстан, пользуются правом на страховую защиту наравне с гражданами и юридическими лицами Республики Казахстан.

8. Страховая деятельность Общества осуществляется по отрасли «общее страхование», которая включает в себя обязательные и добровольные виды страхования:

1) **обязательное страхование** - форма страхования, при которой страховые отношения между страховщиком и страхователем возникают в силу закона. Для обязательных видов страхования государственные органы устанавливают правила страхования, страховые суммы и тарифы, объекты страхования, определяют круг страхователей, застрахованных и выгодоприобретателей.

2) **добровольное страхование** - форма страхования, осуществляемая в силу волеизъявления сторон.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТРАХОВАТЕЛЯ

9. Страхователь вправе:

- 1) ознакомиться с условиями договора страхования;
- 2) получить копию Правил страхования;
- 3) при утере страхового полиса в бумажной форме - получить его дубликат;
- 4) при признании произошедшего события страховым случаем получить страховую выплату в порядке и сроки, установленные законодательно или условиями договора страхования;

5) досрочно расторгнуть договор страхования с возвратом части страховой премии пропорционально оставшемуся времени действия договора (за вычетом понесенных Обществом расходов), в порядке и сроки, установленные законодательно или условиями договора страхования;

6) в случае несогласия с размером страховой выплаты или отказом в страховой выплате обратиться к страховому омбудсману, в уполномоченный орган и (или) в суд для защиты своих прав.

10. Страхователь обязан:

1) при заключении договора страхования страхователь обязан предоставить достоверные данные и сообщить обо всех известных ему факторах, существенно влияющих на оценку риска;

2) оплатить страховую премию в размере, порядке, указанном в договоре страхования;

3) своевременно уведомить Общество о наступлении страхового случая (в сроки и порядке, указанном в договоре страхования);

4) принимать разумные и доступные меры для уменьшения возможных убытков.

4. УСЛОВИЯ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ И СПЕЦИФИКА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ И ДОБРОВОЛЬНЫХ ВИДОВ СТРАХОВАНИЯ

11. Информация по страховым продуктам Общества содержится на интернет-ресурсе <https://www.basel.kz/>.

12. На примере обязательного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств (далее – ОС ГПО ВТС), который регулируется Законом РК от 01 июля 2003 года № 446-III «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств» (далее-Закон) можно отразить специфику обязательных видов страхования.

13. Объектом ОС ГПО ВТС является имущественный интерес застрахованного лица, связанный с его обязанностью, установленной гражданским законодательством Республики Казахстан, возместить вред, причиненный жизни, здоровью и (или) имуществу третьих лиц в результате эксплуатации транспортного средства как источника повышенной опасности.

14. Обязательному страхованию подлежит гражданско-правовая ответственность владельцев:

1) легковых, грузовых автомобилей, автобусов, микроавтобусов и транспортных средств, построенных на их базе, мототранспорта и прицепов (полуприцепов) к ним, зарегистрированных (подлежащих государственной регистрации) в подразделениях уполномоченного органа по обеспечению безопасности дорожного движения, а также трамваев и троллейбусов и электрических самокатов, сдаваемых в аренду юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями;

2) временно въехавших (ввезенных) на территорию Республики Казахстан;

3) транспортных средств, указанных в подпунктах а) и б) настоящего пункта, доставляемых своим ходом с организаций-изготовителей, ремонтных и торговых организаций, органов таможенного контроля к месту регистрации, а также снятых с учета подразделением уполномоченного органа по обеспечению

безопасности дорожного движения в связи с изменением места жительства владельца или изменением права собственности.

15. Договор ОС ГПО ВТС заключается путем оформления страховщиком страхового полиса в электронной форме на главной странице интернет-ресурса Общества <https://www.basel.kz/> в разделе «ПОЛИС ОНЛАЙН». Страховой полис мгновенно автоматически регистрируется в ЕСБД, администрируемой Государственным кредитным бюро (ГКБ). *Самостоятельно проверить подлинность и статус полиса страхователь может на официальном сайте ГКБ (mkb.kz) или через портал eGov.kz по уникальному номеру полиса или ИИН/БИН.*

16. Размер страховой премии, подлежащей уплате при заключении договора ОС ГПО ВТС установлен Законом. Владельцы транспортных средств - участники Великой Отечественной войны и лица, приравненные по льготам к участникам Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств, лица с инвалидностью первой и второй групп, пенсионеры при заключении стандартного договора уплачивают страховые премии в размере 50% от подлежащей к уплате страховой премии, рассчитанной в соответствии с Законом.

17. При возникновении страхового случая, требование о страховой выплате к страховщику предъявляется страхователем (застрахованным) или иным лицом, являющимся выгодоприобретателем, в том числе посредством интернет-ресурса Общества <https://www.basel.kz/> в разделе «СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ».

18. Предельный объем ответственности страховщика по одному страховому случаю (страховая сумма) устанавливается Законом.

19. При наличии спора, возникающего из договора ОС ГПО ВТС, страхователь (потерпевший, выгодоприобретатель) вправе в письменной форме направить Обществу (в том числе интернет-ресурс <https://www.basel.kz/>) заявление с указанием требований и приложением документов, подтверждающих его требования, либо направить заявление страховому омбудсману (напрямую страховому омбудсману, в том числе через его интернет-ресурс, либо через страховщика, в том числе через его интернет-ресурс) или в суд для урегулирования споров.

20. Договор ОГПО ВТС считается прекращенным в случаях истечения срока действия договора или досрочного прекращения договора.

21. При отсутствии действующего страхового полиса ОГПО ВТС предусмотрен административный штраф.

22. Специфику добровольных видов можно представить на примере страхования автомобильного транспорта – Автокомфорт (Полное Каско). Данный вид страхования регулируется правилами страхования, утвержденными в Обществе, размещенными на интернет-ресурсе <https://www.basel.kz/>.

23. Договор Автокомфорт (Полное Каско) заключается между страхователем и Обществом, и является обеспечением защиты от ущерба, угона или гибели автомобиля, которая действует вне зависимости от того, кто виновен в ДТП.

24. Размер страховой суммы устанавливается по соглашению сторон в договоре страхования и может состоять из рыночной, балансовой или залоговой стоимости.

25. При страховании автомобиля страховая сумма не может превышать его действительной/рыночной стоимости автомобиля на момент заключения договора и является предельным объемом ответственности Общества (т.е. это максимальная сумма, которую Общество выплатит при наступлении страхового в случае полной утраты/гибели автомобиля).

26. Страховая сумма, установленная в договоре страхования, уменьшается на размер страховой выплаты, осуществленной по договору страхования, если иное не предусмотрено в договоре страхования.

27. Срок действия договора страхования определяется периодом времени, исчисляемым днями, неделями, месяцами, годами и указывается в договоре страхования. Период действия страховой защиты совпадает со сроком действия договора страхования.

28. Место действия договора страхования (территория страхования) распространяется исключительно на территорию, указанную в договоре страхования.

29. Вид и размер применяемой франшизы устанавливается в договоре страхования. Франшиза, бывает:

1) условная (невывчитаемая). Общество освобождается от возмещения ущерба, не превышающего установленного размера франшизы по договору страхования, но должен возместить ущерб полностью, если его размер больше этой суммы;

2) безусловная (вычитаемая). Ущерб во всех случаях возмещается за вычетом установленной суммы франшизы по условиям договора страхования.

30. Франшиза устанавливается либо в процентах к страховой сумме, либо в абсолютном размере. Чем выше установлен размер франшизы, тем ниже будет применен страховой тариф для расчета страховой премии.

31. Исключения из страховых случаев Общество освобождается от осуществления страховых выплат в соответствии с законодательством в следующих случаях:

1) ущерб возник вследствие умысла страхователя (инсценировка ДТП, намеренный поджог/угон).

2) управление транспортным средством осуществлялось в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

3) за рулем находилось лицо, не вписанное в договор страхования/страховой полис или не имеющее права управления (без водительского удостоверения).

4) автомобиль использовался в целях, не предусмотренных договором (например, личное авто сдавалось в аренду или использовалось в качестве коммерческого такси без уведомления Общества).

5) ущерб нанесен в ходе военных действий, народных волнений, забастовок или конфискации имущества госорганами (если иное не прописано в договоре).

32. Порядок действий страхователя при наступлении страхового случая – дорожно-транспортного происшествия (далее - ДТП) описан в Приложении №1 к Программе, а также на интернет-ресурсе Общества <https://www.basel.kz/> в разделе «Страховой случай» во вкладке «Что делать при ДТП».

33. *ДТП можно оформить в упрощенном порядке без вызова дорожной полиции и решения суда (Европротокол). Оформляется через мобильное приложение «Европротокол» на интернет-ресурсе <https://www.basel.kz/>) при одновременном соблюдении следующих условий:*

1) в ДТП участвуют только два транспортных средства;

2) у участников ДТП есть действующий страховой полис ОГПО ВТС;

3) в результате ДТП вред причинен только транспортным средствам участников ДТП (отсутствуют потерпевшие, которым причинен вред жизни и здоровью, не пострадало имущество третьих лиц);

4) у участников ДТП отсутствуют разногласия по поводу того, кто является виновной стороной, а кто пострадавшей;

5) предельная сумма ущерба до 100 МРП (432 500 тенге на 2026г.).

34. Урегулировать произошедший страховой случай можно в онлайн режиме на интернет-ресурсе <https://www.basel.kz/>. На интернет-ресурсе Общества в разделе «Страховой случай» во вкладке «Заявить о страховом случае» размещена инструкция по регистрации и рассмотрению заявления о страховом случае.

Важно! Осуществлять ремонт транспортного средства самостоятельно страхователем до осмотра его оценщиком Общества нельзя.

5. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

35. При возникновении разногласий страхователь имеет право направить обращение непосредственно в Общество, которое должно быть рассмотрено и предоставлен мотивированный ответ в законодательно установленные сроки.

36. Клиент имеет право направить обращение в Общество следующими способами:

1) в электронной форме через личный кабинет, путем заполнения формы обратной связи и загрузки документов на официальном интернет-ресурсе <https://www.basel.kz/>;

2) на официальную электронную почту office@basel.kz путем направления скан-копии подписанного заявления;

3) нарочно (лично) путем предоставления письменного обращения в офис Общества с обязательным проставлением на втором экземпляре отметки о принятии (дата, входящий номер, ФИО и подпись сотрудника);

4) через колл-центр (тел.: 7530), путем регистрации устного обращения или жалобы.

37. Клиент имеет право направить официальное обращение в Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР).

38. Клиент имеет право разрешать разногласия обратившись к страховому омбудсману, а также в гражданском суде по месту нахождения ответчика или истца (в зависимости от условий договора и законодательства).

6. ЦИФРОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ И КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

39. В целях повышения цифровой грамотности, обеспечения надлежащей защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, а также минимизации рисков финансовых потерь, Общество обеспечивает обязательное информирование страхователей о правилах безопасного использования цифровых каналов.

40. При использовании интернет-ресурса, мобильного приложения и личного кабинета Общества соблюдение мер информационной безопасности и кибергигиены является обязательным условием для защиты персональных данных и предотвращения несанкционированного доступа к финансовым операциям.

41. Меры необходимые к соблюдению страхователями при использовании цифровых каналов:

1) **защита доступа:** доступ к личному кабинету предоставляется на основании уникальной пары «логин — сложный пароль». Первичная регистрация пользователя и получение его согласия на сбор и обработку персональных данных валидируются однократным SMS-кодом от государственного сервиса 1414.

2) **конфиденциальность данных:** запрет на передачу третьим лицам логинов, паролей, кодов подтверждения и одноразовых ключей. Сотрудники страховой компании никогда не запрашивают эти данные!

3) **безопасность соединений:** использование цифровых сервисов только через защищенные сети. Запрещено входить в личный кабинет и проводить оплату через публичные, незащищенные Wi-Fi сети.

4) **проверка подлинности:** контроль URL-адреса сайта в браузере (наличие защищенного протокола https://) и скачивание мобильного приложения исключительно из официальных магазинов (App Store / Google Play). Мошенники создают сайты-двойники (фишинговые сайты) известных страховых компаний, визуально полностью копирующие оригинал, но с измененной одной буквой в адресной строке (например, sk-brend.kz вместо skbrend.kz).

5) **кибергигиена устройств:** регулярное обновление операционной системы, приложений и использование лицензионного антивирусного программного обеспечения на смартфонах и персональных компьютерах;

6) **«Помогайки» и фальшивые агенты:** избегайте покупки полисов у третьих лиц через мессенджеры со скидками «только сегодня». Легальные тарифы по обязательным видам страхования регулируются законодательно и рассчитываются системой ЕСБД автоматически. Обещание скидки ниже законного тарифа - это первый признак мошенничества.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

42. Программа реализуется посредством размещения на официальном сайте Общества.

43. Эффективность Программы оценивается Службой по работе с обращениями клиентов посредством анализа обращений клиентов, мониторинга уровня удовлетворенности страхователей.

44. Общество ежегодно корректирует Программу с учетом результатов ее оценки и выявленных поведенческих рисков.

45. Изменения и дополнения в настоящую Программу вносятся в случае принятия и введения в действие новых нормативных правовых актов Республики Казахстан либо принятия и введения в действие изменений и дополнений в действующие нормативно-правовые акты Республики Казахстан в части, регламентирующей Программу.

46. Если в результате изменения законодательства Республики Казахстан отдельные нормы настоящей Программы вступают в противоречие с действующим законодательством Республики Казахстан, эти нормы Программы утрачивают силу и до момента внесения изменений в настоящую Программу Общества необходимо руководствоваться действующим законодательством Республики Казахстан.

47. Хранение настоящего документа и обязанность по ознакомлению с ним работников Общества, возлагается на Начальника службы комплаенс-контроля.



Апатқа ұшырадыңыз ба? Попали в аварию?

Нұсқауларды орандаңыз: / Следуйте инструкции:

1



Орныңыздан қозғалмаңыз (көлікті орнынан қозғалтпаңыз).

Оставайтесь на месте (не двигайте машину с места).

2



«Basel» (Базель) сақтандыру компаниясына **7530** нөміріне хабарласыңыз, болған оқиға туралы хабарлаңыз және одан әрі әрекет ету туралы кеңес алыңыз.

Позвоните в страховую компанию «Basel» (Базель) на номер **7530** сообщите о происшествии и получите консультацию по дальнейшим действиям.

3



Жол полициясын (**9102**) шақырыңыз, қажет болған жағдайда жедел жәрдемді (**9103**) шақырыңыз.

Вызовите дорожную полицию (9102) при необходимости вызовите скорую помощь (9103).

4



Полиция қызметкерлерімен қажетті құжаттарды толтырыңыз:

- Әкімшілік құқықты бұзушылық туралы хаттама;
- Апат диаграммасы.

Дұрыстығын тексеріңіз.

Оформите с сотрудниками полиции необходимые документы:

- Протокол об административном правонарушении;
- Схема происшествия.

Проверьте правильность их заполнения.

5



ЖКО Қатысушыларының мәліметін кез-келген қолжетімді жолмен жазып алыңыз:

- ЖКО Қатысушысының ЖСН-ы
- ЖКО Қатысушысының аты-жөні.
- ЖКО Қатысушы көлігінің мемлекеттік нөмірі.
- ЖКО Қатысушысының телефон нөмірі.

Любым доступным образом запишите данные Участников ДТП:

1. ИИН Участника ДТП.
2. ФИО Участника ДТП.
3. Гос.номер ТС участвовавшего в ДТП.
4. Контактный номер Участника ДТП.

6



Оқиға болған сәттен бастап үш жұмыс күнінен кешіктірмей, оқиға туралы компанияның сайтында **basel.kz** хабарлаңыз

Сообщите о происшествии на сайте компании **basel.kz**, но не позднее трех рабочих дней с момента происшествия

7



«Basel» (Базель) СК қызметкерлерінен сіздің одан арғы әрекетіңіз туралы хабарламаны күтіңіз.

Ожидайте сообщение от сотрудников СК «Basel» (Базель) о Ваших дальнейших действиях.