



Утвержден  
решением Правления  
АО «СК «Сентрас Иншурэнс»  
От «12» ноября 2024г., Протокол № 72

**БП-10**

**БИЗНЕС-ПРОЦЕСС**

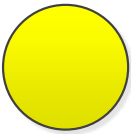


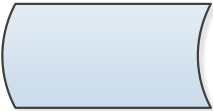
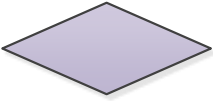
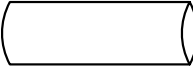
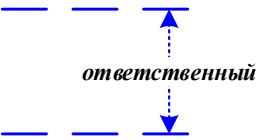
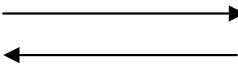
**Расторжение договора страхования по инициативе страхователя**

Должность	ФИО	Виза	Дата	Подпись
Управляющий директор	Т.В. Самойлова	Согласовано	11.11.2024	
Директор ДМБП	В.Г. Махнина	Согласовано	11.11.2024	
Зам. Дир. ОД	С.В. Смолевская	Согласовано	08.11.24	
Зам. Дир. ОД	А.А. Кубентаева	Согласовано	08.11.2024	

Разработал	Ведущий аналитик бизнес-процессов ДМБП	Е.О. Коптлеуов	08.11.2024	
			(дата)	(подпись)

**БП-10**  
**СЛОВАРЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА**  
**«Расторжение договора страхования по инициативе страхователя»**

**Логические блоки, используемые при описании бизнес-процессов**

1		→	Вход/выход процесса
2		→	Действие/шаг процесса
3		→	Документ внутренний/внешний, либо запись созданная в ходе выполнения процесса
4		→	Ссылка на другой бизнес-процесс
5		→	Логический блок «ИЛИ» имеющий два выхода (в основном ДА или НЕТ)
6		→	База данных
7		→	Зона ответственности должностного лица/подразделения
8		→	Направляющие

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-10 Расторжение договора страхования по инициативе страхователя	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 3 из 8
---------------------------	--	------------------------------	-------------

## БП-10

### «Расторжение договора страхования по инициативе страхователя»

**Цель работы:** корректное расторжение договора страхования по инициативе страхователя

**Владелец процесса (ответственный за работу):** Департамент операционной деятельности

**Термины, сокращения:**

**УРиП** – Управление расчетов и платежей Операционного департамента;

**УАДСиП** – Управление администрирования договоров страхования и перестрахования; Операционного департамента;

**АВ** – агентское вознаграждение;

**КВ** – комиссионное вознаграждение;

**КИАС** – Корпоративная Информационно-Аналитическая Система;

**БД** – база данных;

**ДМС** – договор медицинского страхования;

**ГО** – главный офис;

**ОГПО ВТС** - обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств;

**ОГПОПП** - обязательное страхование гражданско-правовой ответственности перевозчика перед пассажирами»;

**ОЭС** – обязательное экологическое страхование;

**ОЛ** – ответственное лицо;

**ОМП** – отчет менеджера по продажам;

**ОА** – отчет агента;

**ОМ** – отчет менеджера;

**Менеджер RE** – менеджер перестрахования.

**Критерии оценки:** Прозрачность и неизменность порядка расторжения договора страхования по инициативе страхователя.

#### 1. Входы и поставщики работы:

Первичные входы	Первичные поставщики
Заявление (от физ.лица) либо официальное письмо (от юр. лица) на расторжение договора страхования	Страхователь
Пакет необходимых документов	Страхователь
Вторичные входы	Вторичные поставщики
Электронные модели расторжений	
Информация в Базе данных по договору страхования	База данных КИАС

#### 2. Выходы и клиенты работы:

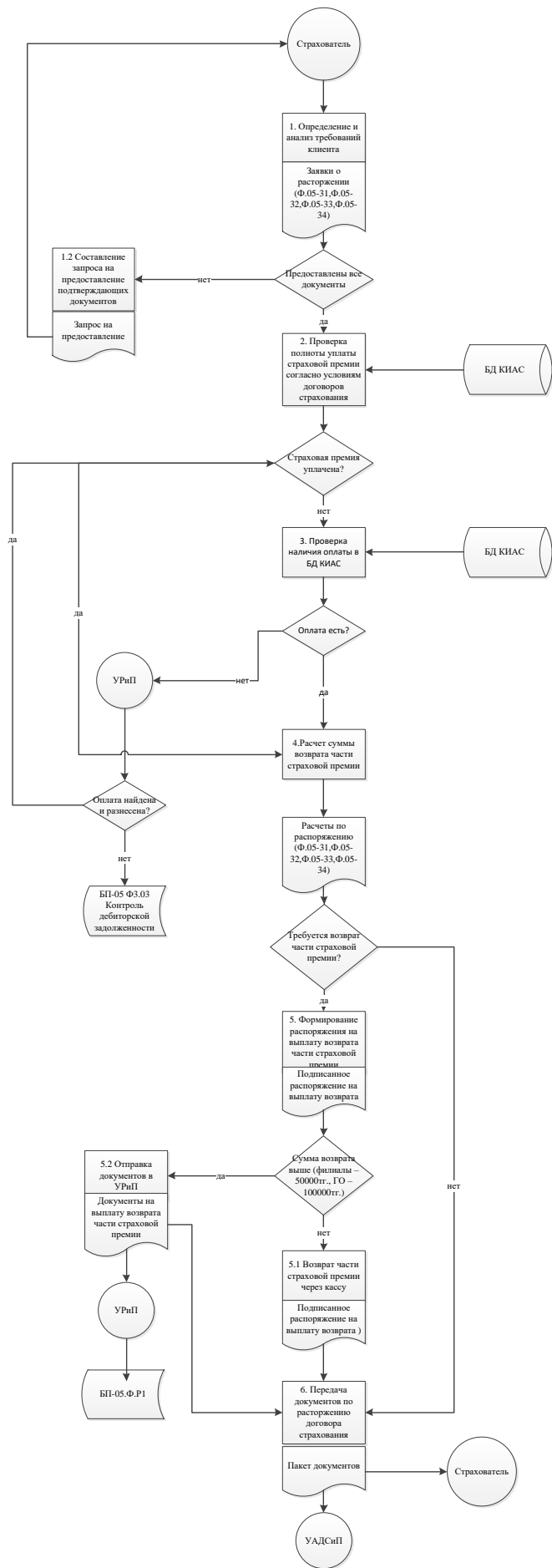
Первичные выходы	Первичные клиенты
Распоряжение на выплату возврата	УРиП и кассиры подразделений
Дополнительное соглашение о расторжении договора страхования	Страхователь
Вторичные выходы	Вторичные клиенты
Запрос на предоставление документов	Страхователь

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-10 Расторжение договора страхования по инициативе страхователя	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 4 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

**3. Участники процесса:**

Наименование подразделения	Сокращение
Управление расчетов и платежей Операционного департамента	УРиП
Управление администрирования договоров страхования и перестрахования Операционного департамента	УАДСиП
Штатные работники и страховые агенты, уполномоченные Компанией заключать полисы (договора) страхования и дополнительные соглашения	Уполномоченные лица
Страховой полис (договор страхования)	Договор страхования
База данных Компании по учету страховых полисов (договоров страхования)	БД
Штатный работник, исполняющий обязанности кассира	Кассир

#### 4. Блок-схема процесса



АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-10 Расторжение договора страхования по инициативе страхователя	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 6 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

## 5. Пошаговое описание процесса:

### Шаг 1. «Определение и анализ требований».

Уполномоченные лица, с момента поступления Заявления о расторжении договора страхования (Ф.05-031, Ф.05-032, Ф.05-033, Ф.05-034,), осуществляет определение и анализ требований страхователя.

Если страхователем предоставлены не все необходимые документы, дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 1.1.

#### Шаг 1.1. «Запрос недостающих документов».

Уполномоченное лицо, с момента определения недостающих документов, направляет запрос страхователю на предоставление недостающих документов.

Шаг 2. «Проверка полноты уплаты страховой премии согласно условиям договора страхования».

Уполномоченное лицо проверяет полноту уплаты страховой премии по расторгаемому договору в базе данных КИАС.

Если в БД КИАС по договору страхования нет оплаты премии, либо премия уплачена частично, то он направляет запрос специалисту УРиП.

Если в БД КИАС договор страхования полностью оплачен, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 4.

#### Шаг 3. «Проверка наличия оплаты в БД КИАС по запросу».

Если специалист УРиП находит оплату премии по договору страхования, он производит разnosку платежа и незамедлительно отвечает Уполномоченному лицу. Дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 4.

Если специалист УРиП не находит оплату премии по договору страхования, он незамедлительно сообщает об этом Уполномоченному лицу. Дальнейшие действия осуществляются согласно П-03 Правила организации работ по дебиторской задолженности по договорам страхования (перестрахования)

#### Шаг 4. «Внесение расторжения договора в БД и расчет суммы возврата».

Уполномоченное лицо создает Акт о расторжении в БД КИАС и производит расчет возвращаемой страхователю части страховой премии с помощью:

- 1) Ф.05-031 - Заявление о расторжение ОСЭ;
- 2) Ф.05-032 - Заявление о расторжении полиса ОГПОПП;
- 3) Ф.05-033 - Заявление о расторжении полиса ОГПО ВТС;
- 4) Ф.05-034 - Заявление о расторжении по PRO-RATA (кроме ОГПО ВТС, ОГПОПП и ОСЭ);

Каждая модель расчета применяется в зависимости от того, по какому продукту производят расторжение, и какие условия расторжения содержит договор страхования.

**ВНИМАНИЕ:** Уполномоченное лицо расторжение производит строго согласно условиям договора страхования. В зависимости от условий расторжения, выбирается способ расторжения договора страхования и метод расчета возврата части страховой премии (один из моделей расторжения).

**ПРИМЕЧАНИЕ:** В тех случаях, когда страхователь запрашивает досрочное расторжение договора страхования путем заключения Соглашения о расторжении, уполномоченное лицо

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-10 Расторжение договора страхования по инициативе страхователя	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 7 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

оформляет Соглашение о расторжении договора страхования в 2-х экземплярах и передает на подпись страхователю Один экземпляр Соглашения, подписанного сторонами, предназначен страхователю, второй экземпляр, подписанный сторонами, входит в пакет документов по расторжению договора страхования

Если после произведенного расторжения договора нет возврата части страховой премии, дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 6.

Если после произведенного расторжения необходимо произвести возврат части премии, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 5.

#### Шаг 5. «Формирование пакета документов по возврату части страховой премии».

Уполномоченное лицо после произведенного расторжения договора страхования комплектует следующий пакет документов по возврату части страховой премии.

- 1) Для физических лиц – Копия удостоверения личности страхователя;
- 2) Для юридических лиц – копия доверенности на право получения возврата (при выдаче возврата из кассы);
- 3) Оригинал Заявление на расторжение договора страхования либо официальное письмо о расторжении договора страхования, распечатанная и заверенная личной подписью Уполномоченного лица и Страхователя. При этом прикладывается то заявление, по какому продукту расторгается:

Для ОГПО ВТС - Ф.05-033 - Заявление о расторжении полиса ОГПО ВТС;

Для ОГПОПП - Ф.05-032 - Заявление о расторжении полиса ОГПОПП;

Для ОСЭ – Ф.05-031 - Заявление о расторжение ОСЭ;

Для остальных продуктов, где предусмотрено расторжение пропорционально по дням (**PRO-RATA**) - Ф.05-034 - Заявление о расторжении по PRO-RATA (кроме ОГПО ВТС, ОГПОПП и ОСЭ);

Далее, Уполномоченное лицо формирует Распоряжение на выплату (Ф.05-008) и отправляет на согласование Должностным лицам согласно Приказа «О наделении должностных лиц правом подписи». После согласования, распечатывает РВ, ставит свою подпись, визирует у своего руководителя продающего подразделения, передает кассиру и направляет страхователя для получения возврата, в случае если сумма возврата составляет:

- Для всех касс, кроме ГО до 50 000 тенге;
- Для кассы ГО до 100 000 тенге;

Если возврат по полису не превышает 50 000 тенге для всех касс, кроме ГО, то действия осуществляются согласно шагу 5.1.

Если возврат по полису превышает 50 000 тенге для всех касс, кроме ГО и 100 000 тенге для Кассы ГО, то действия осуществляются согласно шагу 5.2.

#### Шаг 5.1. «Возврат страхователю части страховой премии через кассу»

Кассир производит возврат премии, согласно Распоряжению на выплату (Ф.05-008) согласно утвержденным документам по кассовым операциям.

**ВНИМАНИЕ:** Кассиры всех касс, кроме ГО не имеют права выдавать возврат более 50 000 тенге по Распоряжению на выплату возврата. Выдача свыше 50 000 тенге осуществляется исключительно по согласованию с Главным бухгалтером. Кассир ГО не имеет права выдавать возврат более 100 000 тенге.

Дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 6.

#### Шаг 5.2. «Отправка документов в УРиП.

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-10 Расторжение договора страхования по инициативе страхователя	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 8 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

Уполномоченное лицо отправляет, передает оригиналы документов, описанные в Шаге 4 в УРиП для перечисления возврата через банк, описанные в Шаге 5 в УРиП для перечисления возврата через банк.

Шаг 6. «Распределение документов по расторжению договора страхования».

Уполномоченное лицо передает пакет документов (описанных в шаге 5) по проведенному расторжению договора страхования МОЛу Подразделения по акту приема-передачи документов 1 раз в месяц.

Подразделение подшивает все договора страхования, которые расторгнуты без возврата премии вместе с пакетом документов и формирует Акт приема передачи куратору УСДС и высылает ближайшей почтой.