

Утвержден

Утвержден
решением Правления
АО «СК «Сентрас Иншуранс»
от «28» декабря 2023 г., Протокол № 116



БП-06

РЕГЛАМЕНТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

«Урегулирование убытков»

Контроль	Начальник Службы комплаенс-контроля	А.С. Бимагамбетова	26.12.23 (дата)	 (подпись)
----------	--	--------------------	--------------------	---------------

Должность	ФИО	Виза	Дата	Подпись
Управляющий директор	Т.В. Самойлова	Согласовано	26.12.2023	
Директор ДСВ	М.Р. Абеев	Согласовано	26.12.23	
Директор ЮД	А.А. Олейник	Согласовано	27.12.23	

Разработал	Главный специалист 1 категории ДМиБП	М.С. Токаев	25.12.2023 (дата)	 (подпись)
------------	--------------------------------------	-------------	----------------------	---------------

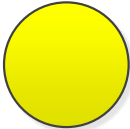



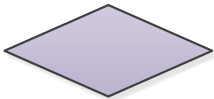


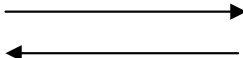
АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 2 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

БП-06
КАРТА БИЗНЕС-ПРОЦЕССА
«Урегулирование убытков»



БП-06 СЛОВАРЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА «Урегулирование убытков»

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-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 4 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

БП-06 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА «Урегулирование убытков»

Цель работы: упорядочения процедуры урегулирования убытков при наступлении страхового случая и взаимодействия структурных подразделений и клиентов.

Владелец процесса (ответственный за работу): Департамент страховых выплат и входящие в его состав структурные подразделения.

Термины, сокращения:

КИАС (Корпоративная информационно-аналитическая система) – база данных Общества;

Крупный или сложный убыток - пожар/стихийное бедствие, крупное ДТП/полная гибель/смерть/, кража/угон/пропажа, уничтожение груза/прекращение права собственности на имущество

РВ – распоряжение на выплату;

ЭК - Электронная карточка документа/котировки/контрагента в КИАС.

Диспетчерская служба - функция распределения заявок в мобильном приложении Aida

Критерии оценки:

1. Входы и поставщики работы

Первичные входы	Первичные поставщики
Заявление о событии, имеющем признаки страхового случая	Клиенты
Справка с перечнем принятых и недостающих документов	Клиенты, работники ДСВ
Вторичные входы	Вторичные поставщики
Направление на оценку, Заявление об определении размера вреда, причиненного имуществу	Работники ДСВ
Докладная	Клиенты
Сообщение	Работники ДСВ
Заявление о страховой выплате	Клиенты

2. Выходы и клиенты работы:

Первичные выходы	Первичные клиенты
Лимиты ответственности	Работники ДСВ
Вторичные выходы	Вторичные клиенты
Страховой Акт	Работники ДСВ, ОД

3. Участники процесса

Наименование подразделения	Сокращение
Управление по претензионно-исковой работе	УПИР
Департамент страховой безопасности	ДСБ
Департамент страховых выплат	ДСВ
Операционный департамент	ОД
Управление аварийного комиссариата	УАК
Управление аджастеров	УА
Управление контроля выплат	УКВ
Управление расчетов и платежей	УРиП
Юридический департамент	ЮД

The flowchart illustrates the process of handling insurance claims for property damage, organized into 10 steps across five horizontal lanes representing different organizational levels.

- Ланс 1: Контактный центр (Contact Center)**
 - Шаг 1. Прием обращения клиента**
 - На уровне Контакт-центра: звонок, мессенджеры
 - На уровне ДСВ: Личный кабинет клиента, Е-mail, визит в офис
 - На уровне Канцелярии: письмо
 - На уровне интернет – ресурса (Европротокол): декларация
- Ланс 2: Канцелярия**
 - Шаг 2. Регистрация обращения**
 - Консультация, ЭК убытка, Заявка/заявление о наступлении СС, sms-сообщение, Справка-уведомление (опись)
- Ланс 3: Уполномоченные работники филиалов**
 - Шаг 3. Организация осмотра**
 - Декларация по Постановлению №83 от 15.11.23г. (Европротокол) - decision point: да (yes) or нет (no)
 - Если да: Необходима экспертиза -> Оценка работы аваркома (Чек-лист) -> Шаг 4.
 - Если нет: Информирование работников ДСВ при крупном убытке/признаках мошенничества, Уведомление в КИАС -> Шаг 4.
 - Шаг 4. Оценка ущерба**
 - Акт осмотра, фото-видео фиксация повреждений и документов
 - Калькуляция и др.
- Ланс 4: Департамент страховых выплат (ДСВ)**
 - Шаг 5. Рассмотрение материала по видам страхования**
 - Заявления по ПУ, перестрахованные договоры и др.
 - Шаг 6. Ознакомление с оценкой ущерба**
 - Заявление на оценку, Счета на оценку, Отчет об оценке
 - Decision: Клиент согласен с оценкой? -> Да (yes) to Step 7, -> Нет (no) to Проведение доп. осмотра/отказа в пересмотре.
- Ланс 5: Канцелярия**
 - Шаг 7. Принятие решения по заявленному СС**
 - Полный пакет документов, Лимиты (решения СУАП, Правления)
 - Decision: Выплата или отказ? -> Да (yes) to Step 8, -> Нет (no) to Отправка ответа (Письмо-разъяснение).
 - Шаг 8. Формирование и согласование страхового Акта**
 - Полный пакет документов, Акт, Лимиты (решения СУАП, Правления), Уведомление СВА о выплатах, согласно законодательства Республики Казахстан
 - Шаг 9. Подготовка материала к выплате**
 - Полный пакет документов, распоряжение на выплату, выплатной материал
 - Шаг 10. Подготовка материала к сдаче в архив**
 - Проверка досье на наличие всех оригиналов и копий документов

Исходы процесса:

- Осуществление выплаты (End point)
- Канцелярия (End point)

Связи с другими отделами (показаны на правой стороне диаграммы):

- ДСВ, Contact center (связан с Шагом 1)
- УКВ, УА, Уполномоченные работники филиалов (связаны с Шагами 3, 4, 5, 6)
- УА, УАК (связаны с Шагами 3, 4)
- УКВ, УА, ДП (связаны с Шагами 5, 6)
- ДСВ (связан с Шагами 7, 8, 9, 10)

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 6 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Шаг 1. «Прием обращения клиента»

При обращении клиента с заявлением о событии, имеющем признаки страхового случая, работники ДСВ и уполномоченные работники филиалов Общества, руководствуясь условиями договора страхования, нормами действующего законодательства Республики Казахстан предоставляют консультацию клиенту по процессу урегулирования убытка, порядку заполнения и приема документов, сроков рассмотрения страховой выплаты и осуществляют прием документов.

При поступлении в Общество обращения клиента о наступившем событии в виде звонка/сообщения в мессенджере/заявки через ресурс Kupipolis, работники Управления Contact-center, специалисты УКВ (координаторы), и аварийные комиссары (филиалы), уполномоченные работники филиалов руководствуются порядком действий, установленным бизнес-процессом Управления Contact-center.

Шаг 2. «Регистрация обращения»

Оформление Заявления о событии, имеющем признаки страхового случая обеспечивается клиентом в зависимости от вида договора страхования и порядка урегулирования страхового случая согласно формам, установленным в Обществе.

Специалисты УКВ (координаторы), аварийные комиссары (филиалы) и уполномоченные работники филиалов Общества при принятии заявления о событии, имеющем признаки страхового случая от клиента обеспечивают следующие действия:

1) выясняют обстоятельства события и предоставляют консультацию клиенту по порядку заполнения, приема документов и процессу урегулирования;

2) проверяют в КИАС наличие на договоре страхования зарегистрированные убытки (претензии) и наличие иных действующих договоров страхования, имеющих отношение к заявляемому событию, имеющему признаки страхового случая;

3) формируют в КИАС ЭК «Заявление о страховом случае», где фиксируют данные о клиенте: дата обращения, дата и время происшествия, характер события и ущерба, возникшего при событии, имеющем признаки страхового случая;

4) переводят в статус «подписано» в ЭК «Заявление о страховом случае», распечатывает печатную форму, заявление на организацию оценки, и передает клиенту для подписания.

5) создают в КИАС убыток (претензию) по заявленному событию путем внесения в ЭК убытка всех данных и сведений, указанных в Заявлении о событии, имеющем признаки страхового случая;

6) Сканирует принятые от клиентов документы и загружает их в КИАС.

7) проверяют представленные документы по следующим данным:

а) сверка сведений с ЕСБД по участникам страхового события посредством выгрузки соответствующего страхового отчета;

б) наличие в договоре страхования, перечне требуемых документов необходимой информации по клиенту и застрахованному объекту;

в) сверка подписи/печати на соответствие представленным оригиналам документов;

г) список застрахованных лиц, включенных в договор страхования;

д) список застрахованных объектов по договору страхования;

е) соответствие даты наступления страхового события, имеющего признаки страхового случая периоду действия договора страхования;

ж) по договорам автострахования: данные ТС, включая регистрационный номер, модель, данные собственника;

з) данные документов уполномоченных органов (постановление суда/решение суда/постановление о прекращении/приостановлении уголовного дела) в части правильности Ф.И.О. участников события, имеющего признаки страхового случая, регистрационного номера, моделей участвующих ТС, даты события, имеющего признаки страхового случая, отметки о вступлении документа в законную силу. При наличии в договоре страхования несоответствия данных как Ф.И.О., ИИН, регистрационного номера, модели ТС и др., незамедлительно уведомить руководителя продающего подразделения для внесения корректировок;

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 7 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

8) для своевременного информирования руководителей УАК и УКВ акцентируют внимание на обстоятельствах мошеннических действий со стороны клиента или иных причастных лиц, а также возможного крупного убытка такого как: пожар/затопление большой площади/ крупное ДТП/полная гибель/смерть/наличие иждивенцев/ кража/угон/пропажа, уничтожение груза/прекращение права собственности на имущество;

9) проверяют в КИАС наличие документов, оформленных аварийным комиссаром (филиала) или уполномоченным работником филиала (Рапорт, Заявление о страховом случае и фотографии с места происшествия);

10) формируют в КИАС заявку для работников УА на организацию осмотра для последующей связи с клиентом и согласования времени, места осмотра поврежденного объекта;

11) выдают клиенту Направление на оценку застрахованного объекта (согласно форме Приложения №1);

12) принимают Заявление об определении размера вреда, причиненного имуществу за подписью клиента (по форме Приложения №2). В случае отказа клиента от предоставления транспортного средства к осмотру, не позднее трех рабочих дней выдают нарочно или направляют по адресу клиента подготовленное специалистом УКВ письменное уведомление об обязанности предоставить ТС на осмотр для определения размера ущерба;

13) распечатывают в двух экземплярах Справку с перечнем принятых и недостающих документов (по форме Приложения №3) и фиксируют в ней дату сдачи и принятия документов за личной подписью и подписью клиента;

14) передают один экземпляр оригинала Справки с перечнем принятых и недостающих документов на руки клиенту. При выявлении каких-либо несоответствий или по запросу клиента возвращают документы клиенту с внесением отметки о возврате в выданной Справке за личной подписью и подписью клиента. В последующем Справка дополняется по мере предоставления ранее запрошенных или исправленных документов с указанием фактической даты принятия документов и заверяется также подписями с обеих сторон. При необходимости работником формируется документ «Опись»;

15) приобщают оригиналы принятых документов к формируемому страховому материалу и скан-копии документов надлежащего качества в ЭК убытка.

16) проверку перечня документов на комплектность;

17) контролируют предоставление дополнительных документов по страховому событию, имеющему признаки страхового случая от клиента.

18) при необходимости запрашивают из архива Общества документацию в соответствии с порядком, установленным в Обществе;

19) после получения необходимых документов осуществляют передачу убытка работникам УА для установления экспертной оценки размера ущерба с отметкой в ЭК убытка.

В момент создания претензии в КИАС автоматически устанавливается сумма страхового резерва в соответствии с актуарным заключением. Обновление сумм страхового резерва в КИАС обеспечивается работниками САР. В случаях присвоения в КИАС данных нулевой суммы страхового резерва работник специалист УКВ (координатор) вручную указывает размер страхового резерва, применяя заявленную клиентом сумму или утвержденные данные актуарного заключения, предоставленные работниками САР.

Заявление клиента при предъявлении дополнительной претензии в условиях осуществленной выплаты (по убытку, связанному с наличием скрытых дефектов, исковому заявлению, решению страхового омбудсмана) формируется в КИАС как дополнение к раннему страховому случаю. В ином случае на основании представленных документов вносятся корректировки в имеющийся резерв.

При формировании выплатного материала допускается частичный процесс сбора документов в зависимости от места нахождения застрахованного объекта или субъекта.

После осуществления страховой выплаты оригиналы полного пакета документов выплатного дела направляются в ГО на имя УКВ посредством курьерской почты.

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 8 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Шаг 3. «Организация осмотра»

Осмотр повреждений объекта, застрахованного в рамках договоров добровольного или обязательного страхования проводится аварийными комиссарами (филиалов) и работниками УА Общества.

Для этого аварийные комиссары (филиалов) обеспечивают следующие действия:

1) при исполнении заявки, принятой через УСС осуществляют на месте происшествия сбор всех данных и фиксируют их в рапорте аварийного комиссара (акте осмотра места происшествия) по форме Приложения №4;

2) заполняют форму Сообщения по форме, установленной в Приложении №5;

3) в случае если достоверность произошедшего события вызывает подозрения, отражают информацию в докладной записке по форме, установленной в Приложении №6;

4) в случае крупного или сложного убытка, Начальник УАК незамедлительно уведомляют по электронной почте Директора ДСВ, Начальника УКВ, специалиста УКВ, рассматривающего сложные/крупные страховые случаи;

5) передают на согласование в УКВ вместе с данным заявлением копию договора страхования, а также анкеты-заявления, акта осмотра при страховании с фотографиями, приложений к договору, дополнительных соглашений, андеррайтингового решения, иных неотъемлемых частей договора страхования и другие имеющиеся документы по данному случаю;

6) на день осуществления страховой выплаты проверяют оплату страховой премии либо своевременность оплаты очередного транша. При необходимости ОД предоставляет данные по общей сумме премий по данному клиенту за все периоды с разбивкой по годам и классам страхования;

7) при получении Push-уведомления на мобильное приложение о необходимости выезда аварийный комиссар принимает заявку в приложении путем изменения статуса заявки;

8) созванивается с клиентом и опрашивает его о подробностях. В зависимости от результата опроса, аварийный комиссар выезжает на место ДТП или же закрывает заявку со статусами: Консультация: Урегулирован, Консультация: Оформлен убыток, Урегулирован, Оформлен убыток, Отмена выезда;

9) если по результатам переговоров аварийный комиссар выезжает на место ДТП, то в мобильном приложении указывает статус «В работе». Все указанные статусы в онлайн режиме отображаются в диспетчерской службе мобильного приложения и передаются в КИАС;

10) на месте ДТП аварийный комиссар заполняет все необходимые параметры в мобильном приложении: второй участник, характер ущерба и событие, схема ДТП, Фото, затем завершает заявку с соответствующим статусом;

11) фотографирование производится путем выполнения ориентирующей, обзорной, узловой и детальной фотосъемки;

12) ориентирующая фотосъемка осуществляется методом линейной панорамы, чтобы в кадрах были отражены дорожные знаки, обстановка вдоль дороги, общий вид места происшествия и расположения транспортных средств (далее ТС);

13) фотосъемку необходимо произвести с расстояния, позволяющего определить расположение ТС относительно друг друга и элементов проезжей части дороги (границ проезжей части, границ перекрестков, бордюров, дорожных разметок, арыков, объектов вблизи проезжей части, дорожных знаков или указателей) и каких-либо объектов окружающей обстановки, при условии, если ТС после столкновения не смещены сотрудниками ДП;

14) при столкновении ТС на перекрестке, производится фотосъемка места ДТП из-за пределов границ проезжей части перекрестка с положения, соответствующего направлению движения каждого ТС с фиксацией дорожных знаков, расположенных перед пересечением проезжих частей;

15) обзорная фотосъемка осуществляется так, чтобы было видно расположение ТС на месте ДТП и участок места происшествия;

16) ТС на месте ДТП фиксируются с отображением:

17) расположения относительно друг друга и взаимно контактировавших частей ТС, с разных сторон;

18) расположения относительно друг друга с положения, направленного в сторону направления движения каждого из транспортных средств;

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 9 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

19) с помощью узловой фотосъемки фиксируется участок места ДТП и следы, объекты, которые образовались в результате столкновения ТС;

20) с учетом направления движения ТС и их конечного расположения, производится фотосъемка участка места происшествия и какие-либо предметы или следы, имеющиеся на данном участке (осколки стекол, осыпь грязи, отвалившиеся детали и части, следы пролившейся жидкости, следы шин колес) с отображением их расположения относительно ТС и элементов проезжей части дороги;

21) если к моменту приезда аварийного комиссара, ТС смещены с места ДТП сотрудниками дорожной полиции, то производится фотографирование отметок расположения ТС после столкновения и отметки места их столкновения, которые делают сотрудники дорожной полиции на поверхности земли перед смещением ТС;

22) фотосъемка отметок на поверхности земли производится минимум с 4-х разных сторон с расстояния, позволяющего определить их расположение относительно элементов проезжей части дороги и каких-либо объектов окружающей обстановки;

23) после обзорной фиксации расположения отметок на проезжей части, следует зафиксировать отметки каждого в отдельности ТС и отметку расположения места столкновения ТС;

24) если после столкновения, ТС вступили в контакт с какими-либо еще объектами, то необходимо произвести фотосъемку:

общего вида данных объектов с расстояния, позволяющего определить расположение объектов относительно элементов проезжей части дороги и места столкновения ТС;

конечного положения ТС, относительно данных объектов и элементов проезжей части дороги;

места контакта ТС на поверхности с контактируемыми объектами;

участка поверхности земли в непосредственной близости с расположением объектов;

25) фотографирование ТС и их повреждений, производится путем выполнения общего вида, узловой и детальной фотосъемки;

26) общий вид ТС производится с 4-х угловых его сторон. При фотосъемке, ТС должно полностью попадать в кадр;

27) узловая фотосъемка производится в местах локализации повреждений ТС. При фотосъемке необходимо фиксировать, как участок повреждения на ТС, так и в отдельности каждую поврежденную деталь;

28) детальная фотосъемка производится с целью фиксации поврежденной детали ТС, а также следов и повреждений на данной детали;

29) фотосъемку ТС, его деталей, следов и повреждений на деталях следует производить от общего к частному;

30) после фотосъемки участка места ДТП, ТС и их повреждений, аварийный комиссар обязательно фотографирует документы участников происшествия;

31) после проведения фотосъемки необходимо удостовериться в том, что снимки сделаны надлежащего качества, снимки четкие и отвечают установленным требованиям.

32) на основании переданных в КИАС данных, изменяется статус ЭК Обращение по ДТП;

33) если заявка аварийным комиссаром в мобильном приложении завершена со статусом «Оформлен», то в КИАС автоматически передаются все заполненные данные в мобильном приложении, а также фотографии места происшествия, повреждения ТС, фотографии документов, при этом создается ЭК убытка;

34) подписанные формы документов на месте происшествия привозит в офис, после чего они передаются специалисту УКВ (координатору) для дальнейшего сбора необходимых документов и ведения выплатного дела;

35) осуществляют сбор всех первичных документов для формирования выплатного дела и передает клиенту заполненную справку с перечнем принятых и недостающих документов, необходимых для осуществления страховой выплаты;

36) по договорам ОГПО ВТС выдается направление на оценку (Приложение №1). По договорам Авто–Каско, в зависимости от программы страхования, также выдается направление на оценку либо направление на специализированное СТО (Приложение №7);

37) составляется акта осмотра с фото-видео фиксацией повреждений и документов, подписывается участниками происшествия и аварийным комиссаром.

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 10 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Для проведения осмотра грузов работники УАК:

- 1) связываются с представителем клиента, согласовывают место и время осмотра;
- 2) выясняют наличие договора, полиса. Если имеется генеральный договор изучают условия по предоставлению документов, необходимых для осуществления страховой выплаты;
- 3) проверяют сохранность и целостность как самого ТС, так и его пломб;
- 4) фотографируют груз с разных ракурсов, ТС и пломбы на них, сопроводительные документы на груз как транспортная накладная с указанием № пломб.

Примечание: на фотоснимках в обязательном порядке должен быть виден номер ТС (фотоснимки общего плана) и номера пломб;

- 5) пересчитывают груз совместно с представителем грузополучателя;
- 6) если ТС повреждено или повреждены (отсутствуют пломбы), то приемка груза производится обязательно комиссией в присутствии представителя перевозчика и (или) экспедитора, СВХ;
- 7) в случае если имущество пришло в сетках, то при видимых наличии повреждений необходимо их зафиксировать как письменно, фотографированием. При этом в обязательном порядке настоять на вызове представителей ТОО «Торгово-промышленная палата», представителей перевозчика и т.д. (если по условиям Договора предусмотрено);
- 8) если груз вскрывался в пути – акты таможенного/карантинного досмотра;
- 9) проверить и сфотографировать размещение, положение и состояние груза/упаковок внутри ТС до начала разгрузки;
- 10) вскрытие осуществляется комиссионно в присутствии представителя грузополучателя, представителя грузоперевозчика и (или) экспедитора, представителя пункта разгрузки;
- 11) проверить наличие и сохранность приспособлений и элементов крепления (стойки, клинья, упорные бруски, ограничительные щиты, распорные рамы, прокладочный материал, стяжные ремни);
- 12) проверить целостность упаковки груза, сфотографировать упаковку и маркировку на упаковке (если нет маркировки, указать отсутствие в акте осмотра).
- 13) начать разгрузку.
- 14) в случае обнаружения повреждения груза, отделять поврежденный груз от целого, а также принять меры к снижению убытка (например: организовать сушку подмокшего груза);
- 15) выяснить, в какой части ТС находится поврежденный груз или обнаружена недостача;
- 16) сфотографировать поврежденный груз или пустые места в ТС;
- 17) пересчитать выгруженный груз и проверить соответствие количеству, указанному в сопроводительных документах;
- 18) определить причину повреждений (недостачи) груза (по возможности);
- 19) определить, относится ли данное событие к страховому случаю;
- 20) сообщить представителю страхователя о предоставлении необходимых документов;
- 21) если по договору предусмотрено предоставление документов компетентных органов, сообщить представителю клиента о необходимости вызова уполномоченного органа;
- 22) Акт осмотра с указанием возможных причин повреждений груза (ТС, упаковки) и подписать у всех лиц, принимавших участие в разгрузке;
- 23) передать Акт осмотра ответственному специалисту по страхованию;
- 24) если разгрузка производилась без участия работника УАК, данный факт в обязательном порядке необходимо отразить в Акте осмотра;

Дальнейшие действия осуществляются работниками ДСВ согласно шагу 4 «Оценка ущерба».

Шаг 4. «Оценка ущерба»

С момента получения пакета документов от специалиста УКВ (координатора), аварийного комиссара (филиала) или уполномоченного работника филиала Общества, работники УА обеспечивают следующие действия:

- 1) со дня принятия заявления на оценку проводят осмотр поврежденного имущества в течение пяти рабочих дней;
- 2) в процессе осмотра ТС проводят его идентификацию, составляют акт осмотра, осуществляют фото-видео фиксацию;

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 11 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

3) изучают и анализируют причины наступления и обстоятельства страхового события, имеющего признаки страхового случая на основании собранных документов, фото и видео материалов.

4) по результатам проведенного осмотра поврежденного имущества подготавливают Отчет о размере вреда в соответствии с требованиями законодательства в следующие сроки:

- по договорам ОГПО ВТС – от одного рабочего дня, до пяти рабочих дней с момента осмотра поврежденного ТС;
- по договорам Авто–Каско – от одного до десяти рабочих дней;
- по договорам страхования грузов – от одного до пятнадцати рабочих дней, в зависимости от сложности.

5) проводят экспертную оценку размера ущерба при получении Отчета о размере вреда, выполненного сторонним оценщиком путем изучения обстоятельств заявленного события на предмет достоверности. При этом самостоятельно проводят работу с оценочной компанией путем направления соответствующих писем оценщику и мониторинг рынка запасных частей и расходных материалов на предмет определения оптимальной стоимости заменяемых деталей;

6) в обязательном порядке проверяется правильность оформления Акта осмотра и приложенной к нему фото-таблицы в соответствии с установленными требованиями и при выявлении несоответствий осуществляется возврат представленных документов на доработку. Сопоставляется информация, изложенная в Акте осмотра с фотографиями оцениваемого объекта с целью определить соответствующий способ устранения повреждений (замена/ремонт), а также осуществить проверку документов составленных Управлением дорожной полиции с целью определения соответствия заявленных повреждений повреждениям, полученным в результате рассматриваемого ДТП. В случае предоставления клиентом документов с сервисного центра по ремонту поврежденного имущества с завышенными ценами, приводят данный документ в соответствие реальному размеру ущерба путем ведения переговоров с ответственным лицом сервисного центра или перестановки ТС на другой сервисный центр.

Примечание: работниками УА осуществляется контроль предоставления исправленных документов с расчетами;

При согласовании или подготовке размера вреда работниками УА обеспечивается неприменение значений, превышающих нормативы установленных Правилами определения размера вреда, транспортных средств или иными утвержденными в области оценки документами;

7) создают в КИАС в ЭК убытка документ «Отчет независимой экспертизы» и переводят его в статус «Подписан»;

8) подготовленный (проверенный) Отчет предоставляют на утверждение/согласование Начальнику УА;

9) в случае возврата Отчета на доработку в течение 1-2 рабочих дней устраняют замечания и повторно предоставляют на утверждение (согласование);

10) распределяют выплатные материалы на три категории:

дела, по которым не возникло вопросов или сомнений в отношении обстоятельств заявленного случая и размеров заявленного ущерба. При этом заключение работников УА не составляется;- дела, по которым возникли сомнения в отношении обстоятельств заявленного случая. При этом обеспечивается подготовка заключения;

дела, по которым возникли вопросы в отношении размера заявленного ущерба. При этом подготовка заключения обеспечивается в случае необходимости.

Примечание: в случае достижения положительного результата путем исправления отчета оценщика, составление заключения не требуется;

11) передают работникам УКВ документы и заключения для последующего рассмотрения материала или подготовки письменного ответа клиенту;

12) после визирования дела, по которым сформирован полный пакет документов, передают материал работнику УКВ для дальнейшего рассмотрения и принятия по ним решения об осуществлении страховой выплаты, либо мотивированном отказе;

13) если пакет документов сформирован не полностью, то работник УА передает утвержденную оценку специалисту УКВ (координатору) для ознакомления клиента с

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 12 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

результатами оценки и последующего формирования дела. Факт передачи фиксируется в КИАС с указанием категории дела, присвоенной работником УА;

14) при поступлении в УА Акта осмотра по скрытым дефектам, выявленным в ходе разборки и (или) при помощи специального оборудования, исполнение расчета поручается работнику УА ранее составлявшему калькуляцию ущерба данного ТС;

15) при поступлении в УА Заявления клиента о несогласии с калькуляцией осуществляют проверку заявленных претензий к калькуляции и при признании обоснованности претензий вносят в Отчет соответствующие исправления и передают на утверждение Начальнику УА;

16) при признании необоснованности заявленных претензий подготавливают и направляют письмо за подписью Директора ДСВ или Начальника УКВ с соответствующим обоснованием позиции Общества.

Шаг 5. «Рассмотрение материалов по видам страхования»

Специалист УКВ при принятии в работу материала по событию, имеющему признаки страхового случая, проверяет:

- 1) попадает ли дата наступления события в период действия страховой защиты;
- 2) указан ли объект в договоре страхования;
- 3) не превышает ли размер страховой выплаты франшизу, установленную договором (при наличии);
- 4) имеется ли в деле согласование с УА отчета об оценке;
- 5) подшиты ли в дело все документы по документу Справка;
- 6) покрывается ли данный риск условиями Правил страхования, Законодательства Республики Казахстан и другими внутренними нормативными документами Общества, регулирующие вид страхования представленного материала;
- 7) застраховано ли лицо, с которым произошло событие, имеющего признаки страхового случая;
- 8) не попадают ли обстоятельства события, имеющего признаки страхового случая ни под один из пунктов оснований к отказу в выплате в соответствии с Правилами страхования, Законодательства Республики Казахстан и другими внутренними нормативными документами Общества, регулирующими вид страхования представленного материала;
- 9) нет ли несоответствий по фотографиям с места ДТП аварийного комиссара с документами в выплатах деле;
- 10) во всех ли документах имеются все необходимые подписи и печати;
- 11) принимаемые документы и внесенные данные в КИАС от специалиста УКВ (координатора), аварийного комиссара (филиала) или уполномоченного работника филиала Общества на ошибки и несоответствия.
- 12) определяет договор страхования, Правила страхования, Законодательство Республики Казахстан и другие внутренние нормативные документы Общества, регулирующие вид страхования представленного материала;
- 13) проверяет правильность и полноту представленных документов по материалу, как в нарочном виде, так и в электронном в ЭК убытка;
- 14) проверяет своевременное заведение убытка и актуализацию размера заявленного ущерба;
- 15) проводит всесторонний анализ представленных документов, а также соблюдения клиентом всех условий и требований, предусмотренных договором страхования, Правилами страхования и законодательством Республики Казахстан, регулирующих соответствующий вид страхования;
- 16) в случае наличия замечаний к формированию материала или внесению сведений в КИАС незамедлительно осуществляют возврат материала на доработку;
- 17) осуществляют оценку обстоятельств события, имеющего признаки страхового случая, и делает выводы исходя из Правил страхования, Законодательства Республики Казахстан и других внутренних нормативных документов Общества, регулирующие вид страхования представленного материала;
- 18) проверяют иные факты, так или иначе влияющие на принятие решения об осуществлении либо отказе в осуществлении страховой выплаты;

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 13 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

19) проводят проверку заявленного ущерба/вреда здоровью на соответствие заявленному событию;

20) при необходимости получения дополнительных документов или информации по событию, имеющему признаки страхового случая, незамедлительно, с учетом условий договора страхования, Правил страхования или требований законодательства Республики Казахстан, регулирующий данный вид страхования истребуют дополнительные документы или информацию, путем направления соответствующего запроса клиенту и (или) компетентному органу (правоохранительные, здравоохранения, противопожарные и т.п.) с последующим контролем предоставления запрашиваемых документов или информации;

21) если условия договора страхования, Правил страхования, соответствующего законодательства Республики Казахстан, позволяют продлить сроки рассмотрения материала, незамедлительно направляют в адрес клиента уведомление о продлении сроков рассмотрения, в противном случае продолжить рассмотрение материала в установленные договором или законодательством сроки, при этом, даже после осуществления страховой выплаты держать на контроле предоставление ответа уполномоченного органа;

22) в случае если после осуществления страховой выплаты выясняются обстоятельства (получен ответ уполномоченного органа или иное) предоставляющие основания Обществу в отказе/частичном отказе осуществления страховой выплаты проводят мероприятия по возврату уплаченной/излишне уплаченной страховой выплаты путем направления соответствующего требования клиенту. При неполучении в течение пятнадцати рабочих дней положительного результата по возврату оплаченной страховой выплаты, в течение пяти рабочих дней передают материал в УПИР ЮД для последующего судебного взыскания;

23) при дорожно-транспортном происшествии с целью исключения подлога документов или установления права регрессного требования/основания для отказа, осуществить проверку наличия информации о постановлении путем обращения к интерне-порталу «Судебный кабинет» <http://eaias.sud.kz>;

24) в случае отсутствия на интернет портале <http://eaias.sud.kz> «Судебный кабинет» информации о рассматриваемом ДТП, а также наличием сомнений к обстоятельствам происшествия с целью исключения подлога документов, подготавливают и направляют запрос в административный суд вынесший постановление, при этом рассмотрение материала не должно приостанавливаться;

25) в обязательном порядке посредством ЕСБД проводят проверку пострадавшего транспортного средства на предмет его участия ранее в ДТП, с обязательным приобщением расширенного отчета по транспортному средству к материалу по страховому случаю. При выявлении факта участия ТС ранее в ДТП, провести проверку на соответствие ранее полученных повреждений, ныне заявленным повреждениям и информировать руководителей УКВ и ДСБ о наличии данного обстоятельства;

26) незамедлительно уведомляют по электронной почте Заместителя Председателя Правления, курирующего ДСВ, Директора ДСВ, Начальника УКВ о получении заявления о сложном/крупном убытке с указанием сведений по договору страхования, по страховому событию, а также о предпринятых и планируемых мероприятиях;

27) в соответствии со сроками принятия решения по договору рассматриваемого дела определяют перечень документов, необходимых для принятия решения об осуществлении страховой выплаты либо отказа в выплате и направляют письменный запрос о предоставлении необходимых документов клиенту;

28) при необходимости выехать на место происшествия (для осмотра места происшествия, объектов, наличия на месте происшествия видеокамер, беседы с участниками/очевидцами происшествия);

29) встретиться (пригласить) клиента и иных участников происшествия для выяснения обстоятельств наступления страхового случая (при необходимости);

30) согласовать с Директором ДСВ, Начальником УКВ и Начальником УА проведение дополнительных экспертиз для установления обстоятельств либо подлинности произошедшего случая (при необходимости);

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 14 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

31) встретиться с представителями уполномоченного органа для подтверждения факта наступления события (при необходимости);

32) при расследовании события, специалист УКВ вправе привлечь любое подразделение Общества к расследованию, которое обязано всячески содействовать специалисту УКВ.

По договорам добровольного страхования

1) при рассмотрении, материала по договору, предусматривающему возможность многократного получения страховой выплаты до полного исчерпания страховой суммы, через КИАС проверяется сумма предыдущих выплат и с учетом остатка принимается решение о размере страхового возмещения;

2) при наличии задолженности по оплате страховой премии по договору добровольного страхования проверяются условия договора на предмет периода действия страховой защиты, и сопоставляется дата страхового случая с периодом действия страховой защиты;

3) с момента предъявления претензии приступает к анализу первичных документов по событию, имеющему признаки страхового случая.

В рамках упрощенного порядка урегулирования (по Европротоколу):

ДСВ при урегулировании убытка по Европротоколу руководствуется Правилами об упрощенном порядке урегулирования страховых случаев, утвержденными постановлением Правлением Агентства республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка №83 от 15 ноября 2023 года:

1) не позднее 1 рабочего дня изучает предоставленную декларацию и документы, приложенные к ней, и принимает решение о необходимости проведения повторного осмотра или об осуществлении выплаты;

2) в течение двух рабочих дней с момента получения декларации обязан уведомить Страхователя о требовании проведения осмотра через личный кабинет (далее - ЛК) на своем интернет – ресурсе;

3) в случае отсутствия необходимости в повторном осмотре в течение двух рабочих дней после принятия декларации подготовить документы на выплату и не позднее трех рабочих дней после принятия декларации осуществить выплату;

4) осуществляет осмотр транспортных средств, участвовавших в транспортном происшествии, для установления факта и обстоятельств страхового случая и (или) определения размера вреда, причиненного транспортному средству потерпевшего. Требование о необходимости проведения осмотра предъявляется участникам транспортного происшествия (далее – участники) в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения декларации об упрощенном порядке урегулирования страхового случая (далее – декларация).

5) страховщик и участники согласовывают дату, время и место проведения осмотра поврежденных транспортных средств, и участники предоставляют транспортные средства для проведения осмотра в течение трех рабочих дней с момента получения требования страховщика о проведении осмотра.

6) осуществляет осмотр транспортных средств, участвовавших в транспортном происшествии, в течение одного рабочего дня с момента предоставления участниками транспортных средств.

7) страховщик в течение двух рабочих дней после проведения осмотра составляет акт осмотра с указанием выводов о соответствии либо несоответствии повреждений обстоятельствам, указанным в декларации, составляет отчет о размере ущерба, причиненного транспортному средству, и незамедлительно направляет их участникам;

8) страховая выплата производится страховщиком в течение трех рабочих дней со дня согласования размера ущерба, причиненного транспортному средству потерпевшего, или с момента получения декларации при отсутствии необходимости проведения осмотра страховщиком транспортных средств участников;

9) при наличии оснований для отказа в осуществлении страховой выплаты страховщик в течение трех рабочих дней со дня получения декларации направляет участнику транспортного происшествия (потерпевшему, выгодоприобретателю) соответствующее решение об отказе в осуществлении страховой выплаты в личный кабинет участника транспортного происшествия, с мотивированным обоснованием причин отказа и уведомлением о праве страхователя (застрахованного, выгодоприобретателя) обратиться к страховому омбудсману для

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 15 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

урегулирования разногласий с учетом особенностей законодательства Республики Казахстан.

В рамках Онлайн-урегулирования:

ДСВ при рассмотрении убытка по онлайн-урегулированию руководствуется Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 27 апреля 2020 года № 50 «Об утверждении Правил обмена электронными информационными ресурсами между страхователем (застрахованным, выгодоприобретателем) и страховщиком, Правил уведомления о заключении договора страхования и требований к содержанию уведомления, Требований к программно-техническим средствам и интернет-ресурсам страховой (перестраховочной) организации, филиала страховой (перестраховочной) организации-нерезидента Республики Казахстан, обеспечивающим заключение договоров страхования, обмен электронными информационными ресурсами между страхователем и страховщиком»:

специалист УКВ (координатор):

1) не позднее 1 рабочего дня изучает предоставленные документы, прикрепленные в личный кабинет на сайте Kipipolis и при необходимости принимает решение о передаче ответственному специалисту УКВ для запроса недостающих или неправильно оформленных документов. *Запрос недостающих документов производится в письменной форме с загрузкой электронного письма в личный кабинет на сайте Kipipolis.*

2) выясняют обстоятельства события и при необходимости предоставляют по телефонной связи консультацию клиенту по порядку заполнения, приема документов и процессу урегулирования;

3) проверяют в КИАС наличие на договоре страхования зарегистрированные убытки (претензии) и наличие иных действующих договоров страхования, имеющих отношение к заявляемому событию, имеющему признаки страхового случая;

4) проверяют представленные документы по следующим данным:

сверка сведений с ЕСБД по участникам страхового события посредством загрузки соответствующего страхового отчета;

наличие в договоре страхования, перечне требуемых документов необходимой информации по клиенту и застрахованному объекту;

сверка подписи/печати на соответствие представленным оригиналам документов;

список застрахованных лиц, включенных в договор страхования;

список застрахованных объектов по договору страхования;

соответствие даты наступления страхового события, имеющего признаки страхового случая периоду действия договора страхования;

данные ТС, включая регистрационный номер, модель, данные собственника;

данные документов уполномоченных органов (постановление суда/решение суда/постановление о прекращении/приостановлении уголовного дела) в части правильности Ф.И.О. участников события, имеющего признаки страхового случая, регистрационного номера, моделей участвующих ТС, даты события, имеющего признаки страхового случая, отметки о вступлении документа в законную силу. При наличии в договоре страхования несоответствия данных как Ф.И.О., ИИН, регистрационного номера, модели ТС и др., незамедлительно уведомить руководителя продающего подразделения для внесения корректировок;

5) для своевременного информирования руководителей УАК и УКВ акцентируют внимание на обстоятельствах мошеннических действий со стороны клиента или иных причастных лиц, а также возможного крупного убытка такого как: пожар/затопление большой площади/ крупное ДТП/полная гибель/смерть/наличие иждивенцев/ кража/угон/пропажа, прекращение права собственности на имущество;

6) проверяют в КИАС наличие документов, оформленных аварийным комиссаром (филиала) или уполномоченным работником филиала (Рапорт, Заявление о страховом случае и фотографии с места происшествия);

7) формируют в КИАС заявку для работников УА на организацию осмотра для последующей связи с клиентом и согласования времени, места осмотра поврежденного объекта;

8) принимают предоставленное Клиентом через личный кабинет на сайте Kipipolis Заявление об определении размера вреда, причиненного имуществу за подписью-ЭЦП клиента (по шаблону, установленному в Приложении №2). В случае отказа клиента от предоставления транспортного

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 16 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

средства к осмотру, не позднее трех рабочих дней уведомляют Клиента и обеспечивают отображение в личном кабинете Клиента на сайте Kupipolis, а также направляют по адресу клиента подготовленное специалистом УКВ письменное уведомление об обязанности предоставить ТС на осмотр для определения размера ущерба;

9) через КИАС создают документ направление на оценку объекта для отображения в личном кабинете Клиента на сайте Kupipolis (по шаблону, установленному в Приложении №1);

10) принимает предоставленный через личный кабинет Клиента на сайте Kupipolis справку с перечнем принятых и недостающих документов с фиксацией в ней даты сдачи и принятия документов за подписью - ЭЦП клиента;

11) проверку перечня документов на комплектность;

12) контролируют предоставление дополнительных документов по страховому событию, имеющему признаки страхового случая от клиента.

13) при необходимости запрашивают из архива Общества документацию в соответствии с порядком, установленным в Обществе;

14) после получения необходимых документов осуществляют передачу убытка работникам УА для установления экспертной оценки размера ущерба с отметкой в ЭК убытка.

15) принимает предоставленное через личный кабинет Клиента на сайте Kupipolis заявление об осуществлении страховой выплаты с фиксацией в ней даты принятия документа за подписью - ЭЦП клиента;

В момент создания претензии в КИАС автоматически устанавливается сумма страхового резерва в соответствии с актуарным заключением. Обновление сумм страхового резерва в КИАС обеспечивается работниками САР. В случаях присвоения в КИАС данных нулевой суммы страхового резерва работник специалист УКВ (координатор) вручную указывает размер страхового резерва, применяя заявленную клиентом сумму или утвержденные данные актуарного заключения, предоставленные работниками САР.

Заявление клиента при предъявлении дополнительной претензии в условиях осуществленной выплаты (по убытку, связанному с наличием скрытых дефектов, исковому заявлению, решению страхового омбудсмена) формируется в КИАС как дополнение к раннему страховому случаю. В ином случае на основании представленных документов вносятся корректировки в имеющийся резерв.

В рамках прямого урегулирования

1) ДСВ при прямом урегулировании руководствуется Правилами осуществления прямого урегулирования, утвержденными постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций № 179 от 25 июня 2007 года (далее – Правила прямого урегулирования).

2) не позднее двух рабочих дней со дня получения от выгодоприобретателя документа, подтверждающего факт наступления страхового случая информирует ответственного страховщика о наступлении страхового случая.

3) страховая выплата производится не позднее 7(Семи) рабочих дней со дня получения последнего необходимого документа, предусмотренного законодательством Республики Казахстан и подтверждающего факт наступления страхового случая.

4) в течение семи рабочих дней после осуществления страховой выплаты ответственный специалист УКВ направляет ответственному страховщику извещение об урегулировании страхового случая (далее - извещение) по установленной Правилами прямого урегулирования форме с приложенными копиями документов по страховому случаю и платежных поручений связанных с его урегулированием;

5) в течение рабочего дня с момента подготовки извещения об урегулировании страхового случая ответственному страховщику создает в КИАС регрессное начисление (начисление доли возврата ответственного страховщика);

6) извещение с печатью ответственного страховщика о принятии материала дела возвращается ответственному специалисту УКВ;

7) посредством отчета КИАС осуществляют контроль возврата ответственным страховщиком

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 17 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

расходов связанных с урегулированием страхового случая;

8) в случае не возврата ответственным страховщиком расходов по урегулированию по истечении десяти рабочих дней с момента получения извещения, ответственный специалист УКВ в течение двух рабочих дней направляет ответственному страховщику намерение об обращении к страховому омбудсману (далее по тексту – «намерение») с требованием в течение 3 (трех) рабочих дней произвести возврат расходов по прямому урегулированию;

9) в случае невозврата ответственным страховщиком расходов по урегулированию страхового случая в срок предусмотренный намерением, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня нарушения срока, на основании служебной записки согласованной с Начальником УКВ и проставлением соответствующей отметки в КИАС, передают копии материала Начальнику УПИР для дальнейшей работы по возврату расходов;

10) осуществляет сверку с УРиП денежных поступлений от ответственных страховщиков по прямому урегулированию.

По договорам исходящего перестрахования

Специалист УКВ при получении сигнала о страховом случае:

1) незамедлительно приступает к изучению условий договора страхования перестрахования и обстоятельств страхового случая;

2) проводит сверку правильности распределения в КИАС перестраховочной доли, в случае расхождения данных предпринимает действия по корректировке. При необходимости размер перестраховочной доли в заявленном убытке может быть согласован с работником Департамента перестрахования;

3) определяет законодательство Республики Казахстан, Правила страхования и иные внутренние документы, которыми он будет руководствоваться при рассмотрении страхового случая;

4) в зависимости от особенности застрахованного имущества, обстоятельств происшествия и возможного крупного размера ущерба инициирует привлечение к расследованию обстоятельств страхового случая и определению размера ущерба работников Департамента страховой безопасности и перестраховщиков;

5) в соответствии с условиями договора страхования ведет переписку, запрашивает дополнительные сведения/документы у клиента, а также запрашивает сведения/документы у уполномоченных органов, осуществляющих расследование обстоятельств страхового случая и контролирует предоставление ответов;

6) незамедлительно приступает к рассмотрению вновь поступивших документов, по результатам рассмотрения которых делать выводы или проводить дополнительные мероприятия в предусмотренные договором сроки;

7) в течение двух рабочих дней с момента получения всех необходимых документов (выплатной материал, платежные поручения), подготавливает и направляет материал перестраховщику/брокеру с сопроводительным письмом в 5 (пяти) экземплярах;

8) контролирует возвращение второго экземпляра сопроводительного письма с присвоенным перестраховщиком входящим номером и при получении незамедлительно приобщает сопроводительное письмо выплатному материалу;

9) посредством отчетов контролирует возврат перестраховщиком перестраховочной доли по страховой выплате;

10) в случае получения от перестраховщика запроса на предоставление пояснений или недостающих документов в течение пяти рабочих дней отрабатывает запрос и предоставляет перестраховщику сведения или недостающие документы с обязательной отправкой сопроводительным письмом;

11) в случае невозврата перестраховщиком перестраховочной доли по страховой выплате по истечении десяти рабочих дней с момента получения им выплатного материала, в течение двух рабочих дней готовит и направляет перестраховщику предварительно согласованную с Начальником УКВ, Директором ДСВ и Заместителем Председателя Правления, курирующим деятельность ДСВ досудебную претензию с требованием осуществить возврат перестраховочной доли в течение 5 (пяти) рабочих дней;

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 18 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

12) в случае невозврата перестраховочной доли по страховой выплате перестраховщиком в установленный в досудебной претензии срок, в течение 3 (трех) рабочих дней передает выплатной материал в УПИР ЮД для дальнейшей работы по возврату перестраховочной доли.

При рассмотрении счетов ЛПУ (Актобе)

При получении счет-фактур, акты выполненных работ, реестры по счетам с разбивкой по счетам о полученных услугах, ответственный работник филиала Общества:

вносит их в базу данных SOS MA;

выгружают отчеты из базы данных SOS MA и передают в ДМС счета-фактуры, акты выполненных работ и отчет по каждому ЛПУ для согласования; работники ДМС, на основании полученных данных формируют стандартный отчет, согласовывают его и передают в ДСВ для оплаты счета;

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц загружает данные в КИАС и автоматически формируется бордеро убытков и осуществляет проверку на корректность загрузки. Оплаты счетов ЛПУ Актобе формируются только через Бордеро убытков.

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц формирует распоряжение на выплату по форме Приложения № 9.

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц направляет Лист согласование распоряжения на выплату по оплате счета по КИАС в ДМС, Департамент стратегического анализа и ОД;

После согласования ЛС РВ, Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц подписывает распоряжение на выплату Директора ДМС, или уполномоченного лица, курирующего ДМС, на время отсутствия Директора ДМС, и передает в УРИП.

При рассмотрении счетов «SOS Medical Assistance»

Ответственный работник ТОО «SOS Medical Assistance» формирует отчет с разбивкой по договорам медицинского страхования о полученных услугах Лечебно-профилактических учреждений с приложенными счетами-фактурами и актами выполненных работ и направляет его на согласование в ДМС.

Работник ДМС осуществляет проверку общего отчета на корректность отраженных данных, полученных от ответственного работника ТОО «SOS Medical Assistance».

Начальник УАК или уполномоченный работник УКВ загружает данные в КИАС и автоматически формируется бордеро убытков и осуществляет проверку на корректность загрузки.

Оплаты счетов SOSMA формируются только через Бордеро убытков/

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц направляет Лист согласование распоряжения на выплату по оплате счета по КИАС в ДМС, Департамент стратегического анализа, ОД и Заместителю Председателя правления по финансам или Председателю Правления, на время отсутствия Заместителя Председателя правления. После согласования ЛС РВ, Начальник УАК или уполномоченный работник УКВ или уполномоченный работник ДМС подписывает распоряжение на выплату у Директора ДМС, или уполномоченного лица, курирующего ДМС, на время отсутствия начальника ДМС, и передает в УРИП ОД.

По договорам ДМС

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц, получив закрывающие документы на возмещение (фискальный чек, счет-фактура, стоматологический наряд, расходный кассовый ордер, консультационный лист, выписка из стационара, результаты исследований), а также необходимые документы для возмещения (заявление от застрахованного установленного образца, копии удостоверения личности, страховую карту, банковскую карту, IBAN) от ТОО «SOS Medical Assistance» или от застрахованного лица, осуществляет их анализ и создает в КИАС убыток (претензию) по

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 19 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

заявленному событию путем внесения в ЭК убытка всех данных и сведений, указанных в заявлении.

При необходимости Начальник УАК (уполномоченный работник УКВ, уполномоченный работник ДМС), одно из перечисленных лиц может запросить дополнительные документы, в частности:

- 1) консультационный лист/заключение врача;
- 2) результаты лабораторно-диагностических исследований;
- 3) выписка из амбулаторной карты.

В случае если условия договора не покрывают требуемое возмещение, специалист УКВ или уполномоченный работник ДМС отправляет письмо об отказе в возмещении клиенту, подавшему заявление с документами на возмещение.

При рассмотрении счетов международного Ассистанса

Ответственный работник Международного Ассистанса формирует общий отчет с разбивкой по договорам МСТ о полученных услугах Лечебно-профилактических учреждений с приложенными счетами-фактурами и актами выполненных работ и направляет его на согласование в ДМС;

Работник ДМС осуществляет проверку общего отчета на корректность отраженных данных и направляет счета в ДСВ или ДМС;

Начальник УАК или уполномоченный работник УКВ загружает данные в КИАС и автоматически формируется бордеро убытков и осуществляет проверку на корректность загрузки.

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, один из перечисленных лиц направляет Лист согласования распоряжения на выплату по оплате счета по КИАС в ДМС, Департамент стратегического анализа, Операционный Департамент, Заместителю Председателя правления по финансам или Председателю Правления, на время отсутствия Заместителя Председателя правления.

После согласования ЛС РВ, Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц подписывает распоряжение на выплату у Директора ДМС, или уполномоченного лица, курирующего ДМС, на время отсутствия Директора ДМС, и передает в УРиП ОД.

Примечание: в случае формирования бордеро убытков на выплату одного договора МСТ (при использовании полного лимита ответственности), работник передает его на подписание и утверждение в КИАС следующим ответственным лицам:

На основании сформированного бордеро убытков в КИАС работником ДМС формируется отчет по оплате сервисных услуг МА.

Начальник УАК/ уполномоченный работник УКВ/ уполномоченный работник ДМС, одно из перечисленных лиц вводит данные отчета по оплате сервисных услуг МА и осуществляет проверку на корректность загруженных данных в КИАС.

Шаг 6. «Ознакомление клиента с оценкой ущерба»

УА создает в КИАС в ЭК убытка документ «Отчет независимой экспертизы» и переводит его в статус подписано.

В момент утверждения документа «Отчет независимой экспертизы», автоматически формируется SMS-сообщение с указанием суммы и отправляется клиенту на указанный номер телефона в заявлении на оценку. После чего автоматически отправляется SMS уведомление об осуществлении оценки.

При обращении клиента за ознакомлением с результатами оценки ущерба поврежденного имущества специалист УКВ (координатор), аварийный комиссар (филиала) или уполномоченный работник филиала Общества:

- 1) после проведения осмотра выгружает и распечатывает из КИАС отчет об оценке с калькуляцией ущерба, утвержденный Начальником УА;
- 2) ознакомливает клиента с отчетом об оценке и обеспечивает его подписание;
- 3) при несогласии клиента с калькуляцией ущерба получает заявление клиента о несогласии с расчетом размера вреда для последующего приобщения в ЭК убытка.

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 20 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Шаг 7. «Принятие решения по заявленному страховому случаю»

Специалист УКВ при принятии решения об осуществлении страховой выплаты руководствуется условиями договора, Правилами страхования, внутренними нормативными документами Общества, а также требованиями законодательства Республики Казахстан.

Принятие решения по обязательным и добровольным видам страхования обеспечивается до окончания срока, предусмотренного законодательством Республики Казахстан и договором страхования. При этом отсчет срока начинается с даты, следующей за датой предоставления последнего документа, необходимого для принятия решения. Заявление на осуществление страховой выплаты оформляется от имени клиента согласно Приложению № 8.

В случае осуществления страховой выплаты в размере неоспариваемой части или при осуществлении страховой выплаты в условиях частичного отказа, вместе со страховым Актом подготавливает письмо-разъяснение о размере страховой выплаты и при получении подписанного письма незамедлительно направляет клиенту.

Шаг 8. «Формирование и согласование страхового Акта»

Специалист УКВ в течение срока предусмотренного условиями договора и Законодательством Республики Казахстан, в зависимости от сложности материалов дела формирует заключение о сборе документов и страховой Акт.

Далее посредством КИАС автоматом направляется сформированный Лист согласования (далее - ЛС) на согласование и утверждение следующим заинтересованным структурным подразделениям (лицам) согласно лимитов, утвержденных на момент рассмотрения материала.

В случае если заинтересованные подразделения (лица) не пришли к единому решению по выплатному делу, специалист УКВ инициирует заявку на проведение Выплатного комитета и направляет все материалы секретарю Комитета.

Если выплатной материал согласован членами Выплатного комитета, дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 9.

Если выплатной материал не согласован, то на основании решения об отказе в выплате работниками УКВ обеспечивается последующая подготовка и отправка письма клиенту.

После утверждения выплатного материала, специалист УКВ высылает список ежедневных выплат в ОД.

С момента поступления списка ежедневных выплат, ответственный работник ОД осуществляет проверку корректности отражения данных выплатного материала, корректность начисления суммы страховой выплаты в КИАС и осуществляет перевод денежных средств на указанные банковские реквизиты клиента.

Если ОД обнаруживает не соответствие, или неполное отображение данных в выплатном материале, выплатной материал полностью возвращается на корректировку работнику УКВ. Дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 9.

Если все данные корректны то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 9.

В случае получения от ОД комментариев/замечаний по выплатному материалу работник УКВ корректирует данные и сообщает об этом по электронной почте ответственному работнику ОД.

Шаг 9. «Подготовка материала к выплате»

После согласования выплатного материала всеми заинтересованными лицами, Начальник УКВ и (или) Директор ДСВ обеспечивают дополнительную проверку материала, формируют и подписывают ЛС посредством КИАС

После осуществления выплаты, работник ОД формирует платежное поручение в КИАС

Специалист УКВ формирует страховой акт, распоряжение на выплату и платежное поручение в бумажном виде в выплатном деле. При наличии регрессного или суброгационного требования создает в КИАС регрессное начисление.

Начальник УАК или уполномоченный работник ДСВ или уполномоченный работник ДМС формирует распоряжения на оплату счета медицинских услуг МА и на оплату счета сервисных услуг МА в КИАС.

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 21 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Начальник УАК или уполномоченный работник ДСВ или уполномоченный работник ДМС направляет Листы согласований распоряжений на выплату по оплате счетов МА по КИАС в ДМС, ДСА и ОД. После согласования ЛС РВ, Начальник УАК или уполномоченный работник УКВ или уполномоченный работник ДМС подписывает распоряжения на выплаты у Директора ДМС, или уполномоченного лица, курирующего ДМС.

Если по осуществленной страховой выплате произошел возврат денежных средств на счет Общества, ответственный работник ОД сообщает специалисту УКВ по электронной почте о необходимости корректировки банковских реквизитов.

В случае, если дальнейшее рассмотрение выплатного материала не требуется, выплатной материал передается в Канцелярию Общества (далее - Канцелярия) для архивного хранения документов в сроки установленные ВНД Общества, независимо от наличия регрессных и суброгационных дел.

Передача оригиналов в Канцелярию осуществляется по электронному акту, сформированному в КИАС. Сканированные копии документов хранятся в КИАС.

Материалы дел по убыткам, которые рассматривались в филиалах Общества передаются в Канцелярию специалистами УКВ после получения оригиналов и и замены копии документов на оригиналы, включая платежные поручения.

Страховое дело страхователя (застрахованного, выгодоприобретателя) на осуществление страховой выплаты хранится в электронном либо бумажном виде, и содержит следующие сведения и документы:

- 1) дата открытия дела;
- 2) заявления на осуществление страховой выплаты, зарегистрированное в организации;
- 3) договор страхования (полиса);
- 4) краткий отчет о процессе рассмотрения заявления, включая сроки рассмотрения заинтересованными подразделениями;
- 5) дата страхового случая (события, рассматриваемого в качестве страхового случая);
- 6) дата сообщения о страховом случае (событии, рассматриваемом в качестве страхового случая);
- 7) описание убытка;
- 8) информация о заявителях;
- 9) дата оценки, если требуется в соответствии с договором страхования;
- 10) копия отчета оценщика, аджастера, независимого эксперта, если требуется в соответствии с договором страхования;
- 11) краткие данные оценщика, аджастера, независимого эксперта, если требуется в соответствии с договором страхования;
- 12) оцененная стоимость убытка;
- 13) дата и сумма страховой выплаты;
- 16) страховой акт;
- 17) распоряжение на выплату;
- 18) платежное поручение

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание № 5 от 28.12.2023 г.	Стр. 22 из 32
		Взамен издания № 4 от 26.12.2022 г.	

Приложение № 1



НАПРАВЛЕНИЕ НА ОЦЕНКУ

Дата ДТП от «___» _____ 20__ г.

АО «Страховая Компания «Сентрас Иншуранс» в лице аварийного комиссара _____ (Ф.И.О.)

направляет _____ (Ф.И.О. наименование юридического лица)

произвести оценку, а/м _____ гос. номер _____

Договор страхования №: _____ от «___» _____ 20__ г.

Пострадавший: _____

Контактный телефон пострадавшего/представителя: _____

Оценка за счет Компании

Дата осмотра: .

Адрес ТОО «НЭОЦ» - г. Алматы ул. Жамбыла 165

Тел.: 8-727-375-61-11

Повреждения согласно документам ГАИ	

Подпись лица, получившего направление: _____ Ф.И.О. _____

Подпись лица, выдавшего направление: _____ Ф.И.О. _____

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 23 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Приложение № 2

Дата
поступления

(день, месяц, год)

Входящий регистрационный номер
№ _____

АО «СК «Сентрас Иншуранс»
Председателю Правления
Турсыбекову Бейбиту Абдиманатовичу

от _____
(фамилия, имя, отчество (при его наличии)),

место жительства либо наименование

юридического лица, место нахождения, контактные
данные),

Уникальный номер электронного выплатного дела _____

Уникальный идентификатор договора страхования _____

Заявление об определении размера вреда, причиненного имуществу

Прошу определить размер вреда, причиненного имуществу/транспортному средству,
(марка, модель) _____, государственный регистрационный номер
(кадастровый номер, идентификационный номер) _____.

Прошу произвести осмотр поврежденного имущества (транспортного средства),
_____:

" ____ " _____ года в ____ часов ____ минут по адресу:

_____,
(местонахождение имущества /транспортного средства)

контактные данные заявителя: _____
(телефон)

Осмотр поврежденного имущества (транспортного средства) осуществляется по
предварительному согласованию сторонами времени, даты и места осмотра.

(подпись заявителя)

(дата заполнения)

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 24 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Приложение № 3

Справка с перечнем принятых и недостающих документов № _____

Настоящим АО «СК «Сентрас Иншуранс» удостоверяет, что сообщение от заявителя принято и зарегистрировано. Первичное сообщение принял и выдал настоящую справку работник _____.

Данная справка выдана в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Один экземпляр справки выдается заявителю, второй экземпляр с отметкой заявителя в ее получении остается у АО «СК «Сентрас Иншуранс». Выгодоприобретателем является потерпевший (в случае его смерти лицо, имеющее согласно законодательству Республики Казахстан право на возмещение вреда в связи со смертью потерпевшего), а также страхователь (застрахованный) или иное лицо, возместившее потерпевшему (лицу, имеющему право на возмещение вреда) причиненный вред в пределах объема ответственности страховщика, установленного законодательством Республики Казахстан, и получившее право на страховую выплату. При причинении вреда имуществу потерпевшим признается собственник данного имущества, а в случае его смерти – лица, имеющие право на возмещение вреда. Согласно заявлению потерпевшего, оформленному письменно, или нотариально удостоверенной доверенности, страховая выплата может быть осуществлена непосредственно лицу, оказавшему (оказывающему) ему услуги по восстановлению здоровья и (или) имущества.

Для получения страховой выплаты потерпевшему необходимо предоставить оригиналы/копии перечисленных документов:

Вид документа	Предоставлен	Получены страховщиком (подпись, дата получения)
Доверенность на управление ТС/путевой лист (согласно ст.5 п.5 Закона ОГПО ВТС)		Дата получения _____
Иные документы государственного уполномоченного органа		Дата получения _____
Постановление административного суда и (или) иных гос.органов		Дата получения _____
Удостоверение личности выгодоприобретателя		Дата получения _____
Свидетельство о регистрации транспортного средства пострадавшего		Дата получения _____
Доверенность на представление интересов / на получение страховой выплаты		Дата получения _____
Заявление на организацию оценки размера вреда		Дата получения _____
Копия свидетельства или уведомление о смерти потерпевшего		Дата получения _____
Копия справки об инвалидности		Дата получения _____
Заявление на осуществление страховой выплаты		Дата получения _____
Прочие документы		Дата получения _____

Требования законодательства Республики Казахстан мне разъяснены и понятны. Справку с перечнем принятых и недостающих документов получил.

Ф.И.О. _____ и _____ подпись _____ заявитель:

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 25 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

(форма для выдачи на месте ДТП)



Настоящим АО «СК «Сентрас Иншуранс» удостоверяет, что сообщение от заявителя принято и зарегистрировано. Первичное сообщение принял и выдал настоящую справку работник _____

Страхователю/застрахованному/выгодоприобретателю/представителю после наступления страхового случая, обязан предоставить АО «СК «Сентрас Иншуранс» беспрепятственный доступ к поврежденному имуществу для осмотра и фотографирования, а также предоставить нижеперечисленные документы:

Справка с перечнем принятых и недостающих документов № _____

№	Вид документа	Необходимо предоставить	Получены страховщиком (подпись, дата получения)
Документы страхователя / застрахованного			
1	Копия договора страхования (страхового полиса)		«__»__ 2023 г.
2	Копия свидетельства о регистрации транспортного средства		«__»__ 2023 г.
3	Копия водительского удостоверения		«__»__ 2023 г.
4	Копия доверенности на управление / путевой лист		«__»__ 2023 г.
5	Копия удостоверения личности		«__»__ 2023 г.
6	Счет на оплату / Дефектовочный акт		«__»__ 2023 г.
7	Справку подтверждении о наличии гарантии		«__»__ 2023 г.
8	Расчет ущерба СК/ Отчет об оценке		«__»__ 2023 г.
Документы компетентных органов, подтверждающих факт наступления страхового случая			
9	Постановление компетентного органа или постановление о прекращении уголовного дела, или приговор суда		«__»__ 2023 г.
10	Протокол об административном правонарушении / Схема происшествия / Объяснительные участников происшествия		«__»__ 2023 г.
11	Акты, заключения, постановления, составленные государственными комиссиями и компетентными органами (МЧС, территориальные подразделения гидр метеослужбы, служба пожарной безопасности и т.д.), осуществляющими расследование, классификацию и учет событий, рассматриваемых в качестве страховых случаев либо подтверждающие факт наступления страхового случая		«__»__ 2023 г.
12	В случае угона или хищении: комплект оригинальных ключей похищенного (угнанного) ТС, пультов управления, противоугонных устройств, которыми было оснащено застрахованное ТС		«__»__ 2023 г.
13	Медицинское освидетельствование		«__»__ 2023 г.
Перечень необходимых документов выгодоприобретателя			
14	Копия удостоверения личности выгодоприобретателя		«__»__ 2023 г.
15	Заявление на осуществление страховой выплаты / Реквизиты счета и банка		«__»__ 2023 г.

Ф.И.О. заявителя _____

Дата заполнения: _____

Подпись заявителя: _____

РАПОРТ
АВАРИЙНОГО КОМИССАРА
(АКТ ОСМОТРА МЕСТА ПРОИСШЕСТВИЯ)

от « ____ » _____ 2023 года

Дата ДТП	Время ДТП	Время поступления вызова	Класс страхования	Название программы	ФИО сотрудника, присутствовавшего на ДТП

Сведения	Страхователь		Второй участник		Третий участник	
ФИО						
Собственник						
Марка а/м						
Рег. номер						
Место ДТП						
Место фактического осмотра ТС						
Телефон						
Статус						
Пробег						
Название СК	СЕНТРАС ИНШУРАНС					
Номер полиса						
Дата выдачи полиса	от		от		от	
Период действия полиса	с	по	с	по	с	по

Описание повреждений:

А/м страхователя

2-ой участник

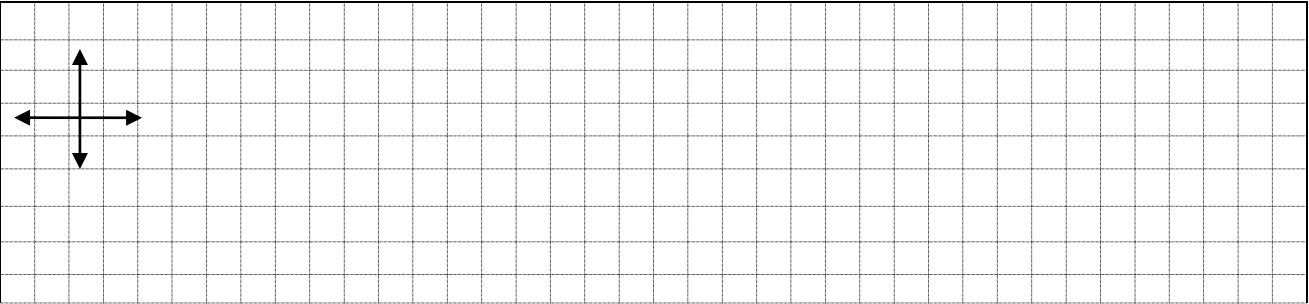
3-ой участник

Наличие пострадавших, обратившихся за мед. помощью

Выдано направление в НЭОЦ Да Нет Оформлено с Дорожной Полицией Да Нет

Выдано направление на Спец. СТО Да Нет Медицинское освидетельствование Да Нет

Схема ДТП:



Подпись страхователя _____ подпись 2-го участника _____ подпись 3-го участника _____
Представитель АО «СК «Сентрас Иншуранс» _____

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 27 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Приложение № 5

в АО «Страховая Компания «Сентрас Иншуранс»



Заявитель: _____

адрес проживания: _____

телефон: _____

Страхователь: _____

страховой полис №: _____

От _____

период действия с _____ по _____

СООБЩЕНИЕ

Прошу принять сообщение о _____ произошедшему: _____ г.

На автомашине: _____ гос. номер: _____

При следующих обстоятельствах: _____

В результате данного случая причинен вред жизни и здоровью (указать Ф.И.О. пострадавших):

Также причинен вред следующему имуществу третьих лиц (указать марку/модель/контактный телефон потерпевшего):

1) _____

2) _____

3) _____

Дата заполнения: _____

Подпись заявителя: _____

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 28 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Приложение № 6

Заместителю Председателя Правления
АО «СК «Сентрас Иншуранс»

от аварийного комиссара
Управления аварийного комиссариата
Департамента страховых выплат
(ФИО)

ДОКЛАДНАЯ

Сообщаю Вам о том, что мною был принят вызов на ДТП, произошедший на пересечении улиц _____, с участием а/м _____ г/н _____ под управлением _____ и а/м _____ г/н _____ под управлением _____.

Вызов поступил в _____ часов _____ года на место ДТП я прибыл в _____ часов. По прибытию на место ДТП я обнаружил _____ (описание обстоятельств происшествия в произвольной форме) _____.

Осмотрев место происшествия, и опросив участников ДТП об обстоятельствах наступления происшествия, я пришел к выводу, что _____ (описание причин возникновения сомнительных факторов, обнаруженных при осмотре и опросе, которые возможно смогут доказать мошеннические действия). _____.

_____ (ФИО)

_____ (Дата)



НАПРАВЛЕНИЕ на станцию технического обслуживания (СТО)

от «___» _____ 20__ г.

Дата ДТП от «___» _____ 20__ г.

АО «СК «Сентрас Иншуранс» в лице аварийного комиссара

_____ направляет _____

(Ф.И.О., наименование юридического лица)

произвести дефектовку а/м _____ гос. номер _____

Договор страхования №: _____ от «___» _____ 20__ г.

Пострадавший: _____

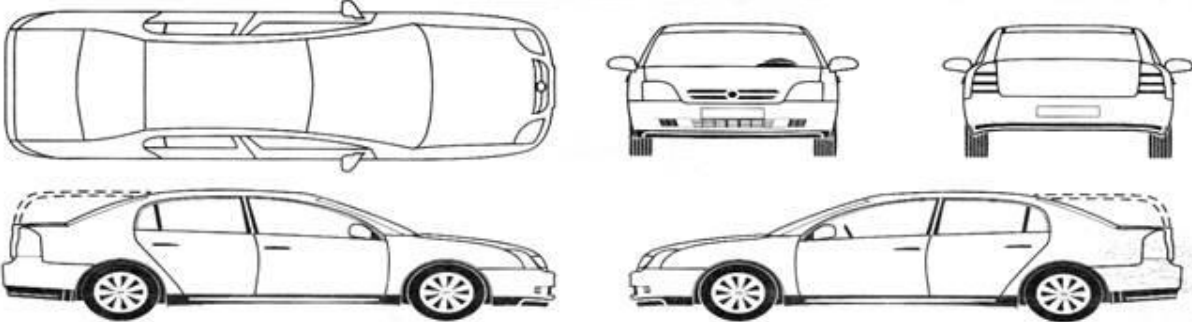
—

Контактный телефон пострадавшего (представителя): _____

Станция Технического обслуживания:

ТОО «Eurasia Motor Almaty» г. Алматы, ул. Суюнбая, 243 Телефон: +7 (727) 349-94-04 +7 (707) 519-78-11	ТОО «Royal Cars» г. Алматы, ул.Кульджинский Тракт, 120 Телефон: +7 (727) 258-81-01 +7 (777) 088-80-49	ТОО «Allur Auto» г. Алматы, пр. Суюнбая, 159А Телефон: +7 (727) 300-55-55 +7 (777) 099-60-99	ТОО «Royal Cars (Volkswagen)» г. Алматы, ул.Кульджинский Тракт, 12 Б Телефон: +7 (727) 355-00-51 +7 (771) 930-10-16	ТОО «Auto-Elita&Helcat Autoservice» г. Алматы, ул.Наманганская, 33Б Телефон: +7 (705) 906-04-68 +7 (708) 225-00-25
---	--	--	--	---

Повреждения согласно документам Дорожной полиции		



Подпись лица, получившего направление: _____ Ф.И.О. _____

Подпись лица, выдавшего направление: _____ Ф.И.О. _____

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 31 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Приложение № 8



Председателю Правления АО «СК «Сентрас Иншуранс»
Турысбекову Бейбиту Абдиманатовичу

От: _____

Адрес проживания: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ на осуществление страховой выплаты

Прошу Вас осуществить страховую выплату по страховому случаю, произошедшему: _____, ____ часов, в результате которого причинен ущерб моему имуществу: _____, рег. ном.: _____.

С оценкой вреда ознакомлен, с суммой выплаты _____. После получения страховой выплаты претензий к АО «Страховая Компания «Сентрас Иншуранс» иметь не буду. При возникновении права обратного требования к виновным лицам, передаю право регрессного требования к АО «Страховая Компания «Сентрас Иншуранс».

Подтверждаю, что о последствиях предоставления ложных сведений в АО «Страховая Компания «Сентрас Иншуранс», влекущих уголовную ответственность в соответствии со статьей 190 Уголовного Кодекса Республики Казахстан, предупрежден.

Страховую выплату прошу произвести по следующим реквизитам:

Ф.И.О./ Наименование: _____

БИН/ИИН: _____

ИИК: _____

Валюта счета **Тенге**

Банк: _____

Дата заполнения _____

Подпись заявителя: _____

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-06 «Урегулирование убытков»	Издание от 28.12.2023 г. № 5	Стр. 32 из 32
		Взамен издания от 26.12.2022 г. № 4	

Приложение № 9

Второй экземпляр

«Сентрас Иншуранс» Сакталдыру Компаниясы» АҚ
Қазақстан Республикасы, 050046, Алматы қ., Мамбатов көшесі, 151,
«VERUM» бизнес орталығы
Телефон: +7 727 259 77 55, факс +7 727 259 77 66

centras
insurance

АО «Страховая Компания «Сентрас Иншуранс»
Республика Казахстан, 050046, г. Алматы, улица Мамбатова, 151,
Бизнес центр «VERUM»
Телефон: +7 727 259 77 55, факс +7 727 259 77 66

РАСПОРЯЖЕНИЕ НА ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ № РВ-_____

ОТ _____

Привести перечисление денежных средств в размере _____ (_____ прописью) _____ ТЕНГЕ

по договору _____ ОТ _____

Назначение платежа прописью

Документ-основание:

Форма оплаты: _____ Банк

Получатель: _____

ИНН/КПП получателя: _____

Номер счета: _____

Банк: _____

Начальник Управления _____ Ф.И.О.

Исполнитель:

Начальник Управления

Ф.И.О.

Должность исполнителя _____ подпись/штамп Ф.И.О.

Согласовано: