



**050043, Қазақстан Республикасы,
Алматы қаласы, Рысқұлбеков көшесі, 28/7 үй
тел. +7 (727) 382 41 74, +7 (727) 265 54 70
<https://fomb.kz>, email: info@fomb.kz**

**050043, Республика Казахстан,
город Алматы, улица Рыскулбекова, дом 28/7
тел. +7 (727) 382 41 74, +7 (727) 265 54 70
<https://fomb.kz>, email: info@fomb.kz**

**2026 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша
өмірді сақтандыру санатындағы Сақтандыру омбудсманының
кеңсесінде дауларды реттеу туралы өтініштер санына және басқа
да көрсеткіштерге
(динамиканы есепке алмағанда базалық) байланысты
сақтандыру ұйымдарының рейтингі**

Мазмұны

1 бөлім. Сақтандыру компаниялары ауқымының коэффициенті, 2025 жыл.....	3
2 бөлім. 2025 жылғы даулардың қарқындылық коэффициент.....	3
3 бөлім. 2025 жылғы қаңтар - қыркүйек кезеңіндегі сақтандыру дауларының жалпы санының сапа коэффициенті.....	4
4 бөлім. Залал сомасына дау айту және сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуға дау айту жөніндегі даулар бөлінісіндегі сақтандыру дауларының сапа коэффициенті.....	5
5-бөлім. Қорытынды есептік салмақ рейтингі	6

Өмірді сақтандыру санатындағы сақтандыру ұйымдарының осы рейтингін сақтандыру омбудсманы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптары негізінде сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу туралы өтініштердің санына және басқа да көрсеткіштерге байланысты жасады. Рейтингке енгізілген көрсеткіштердің қысқаша сипаттамасы «Анықтама» бөлімінде көрсетілген.

1 бөлім. Сақтандыру компаниялары ауқымының коэффициенті, 2025 жыл

Сақтандыру ұйымының атауы	Жалпы СК сақтандыру сыйлықақыларының үлесі	СК портфеліндегі өмірді сақтандыру үлесі	Барлығы масштаб коэффициенті, 15%-дан аспайды
«Евразия» ӨСК» АҚ	12.1%	3.6%	11%
«Халық Банк» ӨС бойынша ҚХБ ЕҰ» АҚ	23.5%	48.8%	14%
«Коммекс-Өмір» ӨСК» АҚ	1.4%	2.3%	10%
«Nomad Life» ӨСК» АҚ	31.0%	20.8%	14%
«Мемлекеттік аннуитеттік компания» ӨСК» АҚ	0.5%	1.4%	10%
«Freedom Life» ӨСК» АҚ	19.7%	27.9%	12%
«KM Life» ӨСК» АҚ	5.4%	1.4%	10%
«Еуропалық сақтандыру компаниясы» ӨСК» АҚ	2.4%	60.7%	12%
«Standard Life» ӨСК» АҚ	2.5%	18.7%	11%
«BCC Life» ӨСК» АҚ	1.5%	59.8%	11%

2 бөлім. 2025 жылғы даулардың қарқындылық коэффициент

Сақтандыру ұйымының атауы	Сақтандыру шарттары бойынша даулардың қарқындылық коэффициенті	Сақтандыру төлемдері бойынша даулардың қарқындылық коэффициенті	Жалпы қарқындылық коэффициенті, 30 % артық емес
«Евразия» ӨСК» АҚ	10%	20%	29%
«Халық Банк» ӨС бойынша ҚХБ ЕҰ» АҚ	7%	18%	26%
«Коммекс-Өмір» ӨСК» АҚ	10%	20%	29%
«Nomad Life» ӨСК» АҚ	8%	20%	28%
«Мемлекеттік аннуитеттік компания» ӨСК» АҚ	9%	20%	30%
«Freedom Life» ӨСК» АҚ	7%	15%	23%
«KM Life» ӨСК» АҚ	10%	20%	29%
«Еуропалық сақтандыру компаниясы» ӨСК» АҚ	7%	18%	26%
«Standard Life» ӨСК» АҚ	8%	18%	26%
«BCC Life» ӨСК» АҚ	8%	15%	23%

3 бөлім. 2025 жылғы қаңтар - қыркүйек кезеңіндегі сақтандыру дауларының жалпы санының сапа коэффициенті

Сақтандыру ұйымының атауы	Реттеудің сапа коэффициенті, қаралған даулардың жалпы санға қаралған даулардың он және теріс нәтижелері санының қатынасы	Сақтандырудың жалпы санының сапасының салмақтық коэффициентінің реттеу сапасының коэффициентіне байланысты даулар, максималды өлшемі 35%
«Евразия» ӨСК» АҚ	-10%	35%
«Халық Банк» ӨС бойынша ҚХБ ЕҰ» АҚ	-7%	35%
«Коммеск-Өмір» ӨСК» АҚ	-10%	35%
«Nomad Life» ӨСК» АҚ	-9%	35%
«Мемлекеттік аннуитеттік компания» ӨСК» АҚ	0%	30%
«Freedom Life» ӨСК» АҚ	-10%	35%
«KM Life» ӨСК» АҚ	-10%	35%
«Еуропалық сақтандыру компаниясы» ӨСК» АҚ	0%	30%
«Standard Life» ӨСК» АҚ	0%	30%
«BCC Life» ӨСК» АҚ	-10%	35%

4 бөлім. Залал сомасына дау айту және сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуға дау айту жөніндегі даулар бөлінісіндегі сақтандыру дауларының сапа коэффициенті

Сақтандыру ұйымының атауы	Реттеу сапасының коэффициенті, қаралған даулардың жалпы санға оң және теріс нәтижелер санының қатынасы, қаралған даулардың жалпы санға даулар бойынша сақтандыру шартын бұзуға дауласу туралы	Реттеу сапасының коэффициенті, оң және теріс нәтижелер санының қаралған даулардың жалпы санына қатынасы, сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тарту туралы даулар бойынша	Сақтандыру дауларының жалпы санының сапасының салмақ коэффициенті, реттеу сапасының коэффициентіне байланысты, сақтандыру шарттарын бұзуға және сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуға дау айту туралы даулар бойынша ең жоғары мөлшері 20%
«Евразия» ӨСК» АҚ	8%	12%	20%
«Халық Банк» ӨС бойынша ҚХБ ЕҰ» АҚ	8%	12%	20%
«Коммекс-Өмір» ӨСК» АҚ	7%	10%	17%
«Nomad Life» ӨСК» АҚ	8%	12%	20%
«Мемлекеттік аннуитеттік компания» ӨСК» АҚ	7%	10%	17%
«Freedom Life» ӨСК» АҚ	8%	12%	20%
«KM Life» ӨСК» АҚ	7%	10%	17%
«Еуропалық сақтандыру компаниясы» ӨСК» АҚ	7%	10%	17%
«Standard Life» ӨСК» АҚ	7%	10%	17%
«BCC Life» ӨСК» АҚ	8%	10%	18%

5-бөлім. Қорытынды есептік салмақ рейтингі

Сақтандыру ұйымының атауы	Масштабтың салмақ коэффициенті	Қарқындылықтың салмақ коэффициенті	Сақтандыру дауларының жалпы санының сапасының салмақ коэффициенті	Сақтандыру шарттарын бұзуға және бас тартуға дау айту туралы сақтандыру дауларының жалпы саны төлемді жүзеге асыру бойынша сапаның салмақ коэффициенті	Қорытынды есептік салмақ рейтингі	Рейтинг атауы
«Евразия» ӨСК» АҚ	11%	29%	35%	20%	95.0%	AAA
«Халық Банк» ӨС бойынша ҚХБ ЕҰ» АҚ	14%	26%	35%	20%	95.0%	AAA
«Коммекс- Өмір» ӨСК» АҚ	10%	29%	35%	17%	91.0%	AAA
«Nomad Life» ӨСК» АҚ	14%	28%	35%	20%	97.0%	AAA
«Мемлекеттік аннуитеттік компания» ӨСК» АҚ	10%	30%	30%	17%	87.0%	AAA
«Freedom Life» ӨСК» АҚ	12%	23%	35%	20%	90.0%	AAA
«KM Life» ӨСК» АҚ	10%	29%	35%	17%	91.0%	AAA
«Еуропалық сақтандыру компаниясы» ӨСК» АҚ	12%	26%	30%	17%	85.0%	AAA
«Standard Life» ӨСК» АҚ	11%	26%	30%	17%	84.0%	AAA
«BCC Life» ӨСК» АҚ	11%	23%	35%	18%	87.0%	AAA

Анықтама.

Осы рейтинг сақтандыру ұйымдарының сақтандырылушылармен (сақтанушылармен, пайда алушылармен) жүргізетін жұмыстарының деңгейін сипаттайтын көрсеткіштерді қамтиды, сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру мақсатында, оның ішінде:

– сақтандыру компаниясының сақтандыру сыйлықақыларының жалпы сомасындағы түсетін сақтандыру сыйлықақыларының үлесі, 2025 жылғы кезеңдегі жалпы портфельдегі өмірді сақтандыру үлесі сияқты көрсеткіштерді қамтитын ауқым коэффициенті (салмақ коэффициенті 15% - дан аспайды).

– үлесі сияқты көрсеткіштерді қамтитын даулардың қарқындылық коэффициенті сақтандыру омбудсманына өтініштердің жалпы санына сақтандыру шарттарының саны және 2025 жылғы кезеңге сақтандыру омбудсманына өтініштердің жалпы санына сақтандыру төлемдері санының үлесі (салмақ коэффициенті 30% - дан аспайды),

– қанағаттандырылған, реттелген, тоқтатылған және тоқтатылған коэффициенттер сияқты көрсеткіштерді қамтитын сақтандыру дауларының жалпы санының сапа коэффициенті 2025 жылғы қаңтар-қыркүйекті қоса алғанда кезең ішінде қаралған даулардың жалпы санында бас тартылған даулар (салмақ коэффициенті 35% - дан аспайды),

– қанағаттандырылған коэффициенттер сияқты көрсеткіштерді қамтитын сақтандыру шарттарын бұзуға дау айту және сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуға дау айту бойынша даулар бөлінісіндегі сақтандыру дауларының сапа коэффициенті,

– 2025 жылғы қаңтар-қыркүйекті қоса алғандағы кезеңдегі даулардың осы санаттары бойынша қаралған даулардың жалпы санында реттелген, тоқтатылған және бас тартылған даулардың саны (салмақ коэффициенті 20% - дан аспайды).

Қорытынды есептік салмақ рейтингі залал сомасына дау айту және сақтандыру төлемін жүзеге асырудан бас тартуға дау айту бойынша даулар бөлінісінде ауқым коэффициентінің, даулар қарқындылығының коэффициентінің, сақтандыру дауларының жалпы санының сапа коэффициентінің және сақтандыру дауларының сапа коэффициентінің сомасы ретінде есептеледі.

Осы рейтингте көрсеткіштер осы көрсеткіштердің динамикасынсыз базалық ретінде есептеледі. Көрсеткіштердің динамикасы кейінгі рейтингтерде ескерілетін болады.

Әрбір сақтандыру ұйымына қорытынды есептік салмақ коэффициентінің көрсеткіштерін ескере отырып, төмендегі кестеге сәйкес сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу туралы өтініштер санына және сақтандыру нарығының басқа көрсеткіштеріне байланысты рейтинг беріледі.

Сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу туралы өтініштер санына және сақтандыру нарығының басқа да көрсеткіштеріне байланысты рейтингтің атауы	Қорытынды есептік салмақ рейтингі	Сипаттамасы
Жоғары деңгей		
AAA	80%-100%	Сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі өз міндеттемелерін орындау қабілетінің өте жоғары деңгейі
AA	70%-80%	Сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі өз міндеттемелерін орындау қабілетінің жоғары деңгейі
A	60%-70%	Сақтандыру омбудсманының кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру бойынша өз міндеттемелерін орындау қабілетінің орташа жоғары деңгейі

Тұрақты деңгей		
ВВВ	55%-60%	Сақтандыру омбудсманьның кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі өз міндеттемелерін орындау қабілетінің жеткілікті деңгейі
ВВ	50%-55%	Сақтандыру омбудсманьның кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі міндеттемелерді орындау кезінде тәуекелдің салыстырмалы түрде төмен деңгейі
В	45%-50%	Сақтандыру омбудсманьның кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі міндеттемелерді орындау кезінде тәуекелге ұшыраудың неғұрлым жоғары деңгейі
Тәуекелге ұшырау деңгейі		
ССС	40%-45%	Сақтандыру омбудсманьның кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі міндеттемелерді орындау кезінде тәуекелге ұшыраудың жоғары деңгейі
СС	35%-40%	Сақтандыру омбудсманьның кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі міндеттемелерді орындау кезінде тәуекелге ұшыраудың өте жоғары деңгейі
С	35% дейін	Сақтандыру омбудсманьның кеңсесінде дауларды реттеу кезінде жүргізілетін жұмысты ескере отырып, сақтандыру төлемін жүзеге асыру жөніндегі міндеттемелерді орындау кезінде төлем қабілетсіздігі тәуекелі

Сақтандыру омбудсмань



И.А. Яковенко