

«ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
ҚАРЖЫ НАРЫҒЫН РЕТТЕУ ЖӘНЕ  
ДАМУ АГЕНТТІГІ»

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК  
МЕКЕМЕСІ

А15С9Т5, Алматы қ., Көктем-3, 21-үй  
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282  
E-mail: info@finreg.kz



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ  
КАЗАХСТАН ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ  
И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО РЫНКА»

А15С9Т5, г. Алматы, Көктем-3, дом 21  
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282  
E-mail: info@finreg.kz

**Қазақстан Республикасы  
Парламент Мәжілісінің  
депутаттарына**

05.03.2026 ж. шығыс № ДЗ-66

***Құрметті депутаттар!***

Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (бұдан әрі – Агенттік) көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру (бұдан әрі – міндетті автосақтандыру) шеңберінде мүлікке келтірілген залалды бағалауға қатысты Сіздердің сұрау салуларыңызды қарап, төмендегілер жөнінде хабарлайды.

Мемлекет басшысының 2026 жылғы 10 ақпанда Қазақстан Республикасы Үкіметінің кеңейтілген отырысында айтылған тапсырмасына сәйкес Агенттікке Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкімен бірлесіп 2030 жылға дейінгі сақтандыру нарығын дамыту бағдарламасын, сондай-ақ «Сақтандыру қызметі туралы» Қазақстан Республикасының жаңа Заңының жобасын әзірлеу тапсырылды.

Халықаралық консультанттарды тарта отырып жүзеге асырылып жатқан осы жұмыстың шеңберінде міндетті автосақтандыруды жетілдіру мәселелерін қоса алғанда, сақтандыру нарығын реттеу тәсілдерін қайта қарау жоспарлануда. Оның ішінде озық халықаралық тәжірибелерді және сақтандыру қатынастарына барлық қатысушылардың мүдделерінің теңгерімін қамтамасыз ету қажеттілігін ескере отырып, залал мөлшерін айқындау тетіктерін одан әрі дамыту мәселесі қаралатын болады.

Сонымен қатар, міндетті автосақтандыру шеңберінде залал мөлшерін айқындаудың қолданыстағы тетігі мәселесі бойынша төмендегілерді хабарлаймыз.

Қолданыстағы заңнамаға сәйкес мүлікке келтірілген залалдың мөлшерін айқындауды **сақтандырушы не ол тартқан бағалаушы** лицензиялық мамандандырылған бағдарламалық қамтылымды қолдана **отырып жүзеге асырады**. Мұндай бағдарламалық қамтылымға қойылатын талаптар және есептеу жүргізу тәртібі уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде белгіленеді.

Аталмыш тетікті енгізу 2022 жылы жүзеге асырылған және сақтандыру жағдайларын реттеу рәсімін оңайлатуға және жеделдетуге, сондай-ақ бірыңғай цифрлық құралдарды қолдану есебінен есептеулердің ашықтығын арттыруға бағытталған. Нәтижесінде көлік құралына келтірілген **залалдың мөлшерін анықтау үшін есептеу мерзімі он жұмыс күнінен бес жұмыс күніне дейін** қысқартылды, бұл зардап шегушінің сақтандыру өтемін алу процесін едәуір жеделдетті.

Бұл ретте, іс жүзінде залалдың мөлшерін анықтау көп жағдайда **кәсіптік бағалаушыларды тарту арқылы жүзеге асырылады**. Мәселен, жалпы сақтандыру саласында қызметін жүзеге асыратын **15** сақтандыру компаниясының тек **3**-уі ғана есептеулерді дербес жүргізеді, ал қалғандары тәуелсіз бағалаушыларды тартады. Бұл тәуелсіз бағалау институты іс жүзінде қолданыстағы жүйеге ықпалдастырылғанын және іс жүзінде кеңінен қолданылғанын көрсетеді.

Сондай-ақ, 2023 жылдан бастап зардап шегушіге немесе оның өкіліне залал мөлшерін есептеу үшін **кемінде екі бағалаушыдан таңдау құқығы берілді**. Бұл шара бағалау рәсімінің ашықтығы мен объективтілігін арттыруға, сондай-ақ залал сомасын айқындау процесіне зардап шегуші тараптың қатысуын кеңейтуге бағытталған.

Бұдан басқа, сақтандыру қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғауды нығайту мақсатында 2024 жылдан бастап сақтандыру омбудсманы институтының қатысуымен дауларды сотқа дейінгі міндетті реттеу тетігі енгізілді, оның қызметінің негізгі қағидаттарының бірі шешім қабылдау кезінде объективтілік пен бейтараптық болып табылады.

Аталған тетік шеңберінде жүргізілген бағалаумен келіспеген жағдайда зардап шегуші сақтандыру ұйымының шешіміне сақтандыру омбудсманына өтініш беру жолымен сотқа жүгінбей дау айтуға құқылы. Жолданымдарды қарауды сақтандыру омбудсманы **өтеусіз негізде жүзеге асырады**.

Бұл ретте сақтандыру омбудсманының офисінде залалды бағалау саласындағы мамандар жұмыс істейді. Қаралып отырған даудың мәні сақтандыру төлемінің мөлшері болып табылатын жағдайларда **сақтандыру омбудсманы өзіндік тексеру мен есептеулерді**, оның ішінде мамандандырылған бағдарламалық кешендерді пайдалана отырып жүргізеді.

Сақтандыру омбудсманының шешімдерін орындау сақтандыру ұйымдары үшін міндетті болып табылады. Аталған тетікті қолдану тәжірибесі оның тиімділігі мен азаматтардың сенімінің айғағы. Мәселен, 2024-2025 жылдары сақтандыру омбудсманының кеңсесіне **23 718** өтініш келіп түсті, оның **20 910**-ы міндетті автосақтандыру бойынша шығындарды реттеу мәселелеріне қатысты. Бұл ретте сотқа тек **32** шешім бойынша шағым жасалды, оның ішінде **4** шешімнің күші жойылды, бұл қабылданатын шешімдердің орнықтылығы мен негізділігін растайды.

Осылайша, қолданыстағы реттеу моделі стандартталған және ашық есептеу құралдарын пайдаланумен қатар тәуелсіз бағалаушылардың қатысу тетіктерін, сондай-ақ бағалаушыны таңдау мүмкіндігін және дауларды сотқа дейін тиімді шешуді қоса алғанда, зардап шегушілердің құқықтарын қорғауды көздейді.

Сонымен қатар, Агенттік залалды бағалау рәсімдерінің ашықтығын, объективтілігі мен оған сенімділік деңгейін одан әрі арттырудың маңыздылығын мойындайды. Осыған байланысты сақтандыру заңнамасын жетілдіру бойынша жүргізіліп жатқан жұмыс шеңберінде тәуелсіз бағалауды қолдануды кеңейту және сақтандыру қатынастарына қатысушылардың мүдделерінің теңгерімін одан әрі нығайту мәселелерін қоса алғанда, қолданыстағы тәсілдерді талдау жалғастырылатын болады.

**Төрағаның міндетін атқарушы**

**О. Қизатов**

*Исп.: Ибрагимов Д.  
тел.: +7 (727) 2371-111 (вн. 6485)*

«ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
ҚАРЖЫ НАРЫҒЫН РЕТТЕУ ЖӘНЕ  
ДАМУ АГЕНТТІГІ»

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК  
МЕКЕМЕСІ

А15С9Т5, Алматы қ., Көктем-3, 21-үй  
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282  
E-mail: info@finreg.kz



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ  
КАЗАХСТАН ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ  
И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО РЫНКА»

А15С9Т5, г. Алматы, Коктем-3, дом 21  
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282  
E-mail: info@finreg.kz

Депутатам  
Мажилиса Парламента  
Республики Казахстан

На исх. № ДЗ-66 от 05.03.2026 г.

*Уважаемые депутаты!*

Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство), рассмотрев Ваш запрос касательно оценки ущерба, причиненного имуществу в рамках обязательного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств (далее – обязательное автострахование), сообщает следующее.

В соответствии с поручением Главы государства, озвученным 10 февраля 2026 года на расширенном заседании Правительства Республики Казахстан, Агентству совместно с Национальным Банком Республики Казахстан поручено разработать Программу развития страхового рынка до 2030 года, а также проект нового Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности».

В рамках данной работы, осуществляемой с привлечением международных консультантов, планируется пересмотр подходов к регулированию страхового рынка, включая вопросы совершенствования обязательного автострахования. В том числе будет рассмотрен вопрос дальнейшего развития механизмов определения размера ущерба с учетом лучших международных практик и необходимости обеспечения баланса интересов всех участников страховых отношений.

Вместе с тем по вопросу действующего механизма определения размера вреда в рамках обязательного автострахования сообщаем следующее.

Согласно действующему законодательству, определение размера вреда, причиненного имуществу, **осуществляется страховщиком либо привлеченным им оценщиком** с применением лицензионного специализированного программного обеспечения. Требования к такому программному обеспечению и порядок проведения расчета устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Внедрение данного механизма было осуществлено в 2022 году и было направлено на упрощение и ускорение процедуры урегулирования страховых

случаев, а также повышение прозрачности расчетов за счет применения единых цифровых инструментов. В результате **срок проведения расчета для определения размера вреда**, причиненного транспортному средству, **был сокращен с десяти до пяти рабочих дней**, что существенно ускорило процесс получения страхового возмещения потерпевшими.

При этом на практике определение размера вреда в большинстве случаев **осуществляется с привлечением профессиональных оценщиков**. Так, из **15** страховых компаний, осуществляющих деятельность в отрасли общего страхования, только **3** компании проводят расчеты самостоятельно, тогда как остальные привлекают независимых оценщиков. Это свидетельствует о том, что институт независимой оценки уже фактически интегрирован в действующую систему и широко применяется на практике.

Также с 2023 года потерпевшему или его представителю **предоставлено право выбора из не менее чем двух оценщиков** для проведения расчета размера вреда. Данная мера направлена на повышение прозрачности и объективности процедуры оценки, а также на расширение участия потерпевшей стороны в процессе определения суммы ущерба.

Кроме того, в целях усиления защиты прав потребителей страховых услуг с 2024 года внедрен механизм обязательного досудебного урегулирования споров с участием института страхового омбудсмена, одним из ключевых принципов деятельности которого является объективность и беспристрастность при принятии решения.

В рамках данного механизма в случае несогласия с произведенной оценкой потерпевший вправе оспорить решение страховой организации без обращения в суд путем подачи обращения страховому омбудсману. Рассмотрение обращений страховым омбудсманом **осуществляется на безвозмездной основе**.

При этом в офисе страхового омбудсмена работают специалисты в области оценки ущерба. В случаях, когда предметом рассматриваемого спора является размер страховой выплаты, **страховой омбудсман проводит собственную проверку и расчеты**, в том числе с использованием специализированных программных комплексов.

Решения страхового омбудсмена являются обязательными для исполнения страховыми организациями. Практика применения данного механизма свидетельствует о его эффективности и доверии со стороны граждан. Так, в 2024–2025 годах в офис страхового омбудсмена поступило **23 718** заявлений, из которых **20 910** касались вопросов урегулирования убытков по обязательному автострахованию. При этом в суд было обжаловано лишь **32** решения, из которых отменено **4**, что подтверждает устойчивость и обоснованность принимаемых решений.

Таким образом, действующая модель регулирования предусматривает как использование стандартизированных и прозрачных инструментов расчета, так и механизмы участия независимых оценщиков и защиты прав потерпевших, включая возможность выбора оценщика и эффективное досудебное разрешение споров.

Вместе с тем Агентство разделяет важность дальнейшего повышения прозрачности, объективности и доверия к процедурам оценки ущерба. В этой связи в рамках проводимой работы по совершенствованию страхового законодательства будет продолжен анализ действующих подходов, включая вопросы возможного расширения применения независимой оценки и дальнейшего укрепления баланса интересов участников страховых отношений.

**И.о. Председателя**

**О. Кизатов**

*Исп.: Ибрагимов Д.  
тел.: +7 (727) 2371-111 (вн. 6485)*

**«ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ  
ҚАРЖЫ НАРЫҒЫН РЕТТЕУ ЖӘНЕ  
ДАМУ АГЕНТТІГІ»**

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК  
МЕКЕМЕСІ



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ

**«АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ  
КАЗАХСТАН ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ  
И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО РЫНКА»**

**2026 ж. 24 ақпандағы № 9-ші бұйрықтан үзінді көшірме**

Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 111-бабына сәйкес  
**БҰЙЫРАМЫН:**

2026 жылғы 20 - 28 наурыз аралығында Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының міндеттерін атқару Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының орынбасары О.Т. Кизатовқа жүктелсін.

**Төраға**

**М. Әбілқасымова**

Үзінді дұрыс:  
**Адам капиталын дамыту  
департаментінің директоры**



**Д. Шаймерденова**