



Страховой омбудсман Казахстана- досудебная защита законных интересов и прав потребителей финансовых услуг

Москва, 2018 год



Страховой омбудсман

Страховым омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий:

- 1) между страховыми организациями, возникающих по вопросам обязательного и добровольного страхования;
- 2) между страхователями (застрахованными, выгодоприобретателями) и страховыми организациями, возникающих из договоров страхования

Статья 86 Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности»



История развития института страхового омбудсмана в Казахстане

01 июля 2003 года принят Закон Республики Казахстан “Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств”

07 мая 2007 года Закон дополнен статьей 26-1 о прямом урегулировании страхового случая и статьями 30-1 – 30-4, вводя понятие страхового омбудсмана, его статус, задачи, требования к страховому омбудсману, порядок его избрания, порядок его деятельности.

22 августа 2007 года были утверждены Советом представителей страхового омбудсман и согласованы Агентством Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций Положение о Страховом омбудсмане и Совете представителей и Регламент деятельности Страхового омбудсмана

2008 год Страховой омбудсман становится полноправным членом INFO, - Международного сообщества системы омбудсманов финансовых услуг.

30 декабря 2009 года Закон дополнен подпунктами 5-1) пункта статьей 16 и 18 Закона. Которые дают право страхователю и потерпевшему обратиться к страховому омбудсману для урегулирования вопросов, возникающих из договоров ОГПО ВТС, а также подпунктом 2) пункта 1 статьи 30-1, которым страховому омбудсману дается право урегулирования споров между страхователями (выгодоприобретателями) и страховщиками.

15 июля 2018 года вступили в силу изменения и дополнения в законодательные акты Республики Казахстан по вопросам страхования и страховой деятельности, значительно расширяющие полномочия страхового омбудсмана.



Расширение полномочий Страхового омбудсмана

До 15.07.18:

1. Спор рассматривался только по одному классу страхования.
2. Решение обязательно к исполнению только по ОГПО ВТС (ОСАГО).

После 15.07.18:

1. Спор рассматривается по всем классам и видам страхования.
2. Решение обязательно к исполнению по любому классу.
3. Законодательно закреплены принципы деятельности страхового омбудсмана.
4. Раскрытие тайны страхования по запросу страхового омбудсмана.



Цели и задачи Страхового омбудсмана

Урегулирование взаимоотношений между страховщиками, а также между страхователями (застрахованными, выгодоприобретателями) и страховщиками по вопросам страхования.

Рассмотрение вопросов урегулирования взаимоотношений между сторонами Страховым омбудсманом призвано обеспечить:

- 1) практическую помощь в преодолении разногласий и непонимания между участниками страхового рынка;
- 2) упрощение, быстроту и экономичность процедуры рассмотрения возникших вопросов по урегулированию взаимоотношений между сторонами;
- 3) сохранение и дальнейшее упрочение деловых, партнерских отношений регулируемых сторон.



Досудебная защита прав потребителей финансовых услуг

Наличие негосударственных институтов внесудебного разрешения спорных ситуаций является одним из существенных элементов рыночных отношений в развитых странах.

Преимущества внесудебного урегулирования споров очевидны и могут быть сведены к следующим показателям: упрощенный порядок и конфиденциальность, оперативность рассмотрения спора, практическое отсутствие расходов сторон, связанных с урегулированием спора, общее уменьшение нагрузки на судебную систему.

В Казахстане проводится реформирование судебной системы, следуя велению времени, вводятся новые институты урегулирования споров: страховой омбудсман, банковский омбудсман, медиативная процедура, партисипативная процедура, значительно вырос статус арбитража и третейского суда.

Необходимо отметить что страховое сообщество Казахстана, первое на постсоветском пространстве разработало механизм внесудебного разрешения споров, возникающих из обязательного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств, и внедрило институт Страхового омбудсмана.

Пользователи страховых услуг имеет возможность в целях защиты прав и законных интересов обратиться к Страховому омбудсману за разрешением спорной ситуации со страховой организацией и получить решение основанное на нормах законодательства.



Статистика обращений к Страховому омбудсману

год Количество	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	VIII.2018
Обращений, из них	73	270	165	219	174	169	167	237	327	473	312
СК к СК	27	247	119	116	92	55	47	87	53	83	52
Потребитель к СК	46	23	46	103	82	114	120	150	274	390	260
Проведено консультаций			51	171	171	162	184	276	1500	более 2000	



Спасибо за внимание