



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

# **ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНСТИТУТА СТРАХОВОГО ОМБУДСМАНА**

## **РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**Алматы 2008г.**



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

# Содержание

- Страховой омбудсман сегодня
- Причины необходимости развития
- Направления развития
- Шаги развития



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

## Страховой омбудсман сегодня

**Страховой омбудсман — это независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование взаимоотношений между страховщиками по вопросам обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств.**

**В случае несогласия с решением Страхового омбудсмана, страховщик вправе обжаловать данное решение в суд**



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

# Причины необходимости развития института Страхового омбудсмана в Республике Казахстан

## Причина 1.

**Отсутствие единых и понятных для клиентов стандартов урегулирования страховых случаев:**

- Потребитель услуги страхования не информируется либо информируется недостаточно хорошо о порядке и условиях получения страховой выплаты;*
- Отсутствие четко выстроенных технологических (бизнес) процессов в СК влияет на качество выполнения работы сотрудниками отвечающими за урегулирование страховых случаев, что постоянно меняет «правила» их урегулирования.*



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

## Сообщения ветки одного из форумов РК

**1. С нового года действуют поправки в закон о ОГПО автовладельцев. Не нашла описания опыта возмещения в своей СК по такому новому понятию как «прямое урегулирование».**

**2. Сегодня консультировалась в юридической компании, сказали, что дел по прямому урегулированию у них не было, соответственно опыта тоже.**



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

**3. Подала заявление о ДТП в свою СК. Спрашиваю про прямое регулирование, скромненько так молчат. Только после вопросов в лоб, ответили утвердительно**

**4. Перед тем, как пойти в свою СК, закон я прочитала, и настояла принять заявление с пометкой "прямое урегулирование". Сегодня опять ходила к ним уточнить, как все это будет происходить в действительности**

**5. В СК подтвердили, что дело это новое, никакого обещанного законом расписанного порядка осуществления прямого урегулирования нет.**





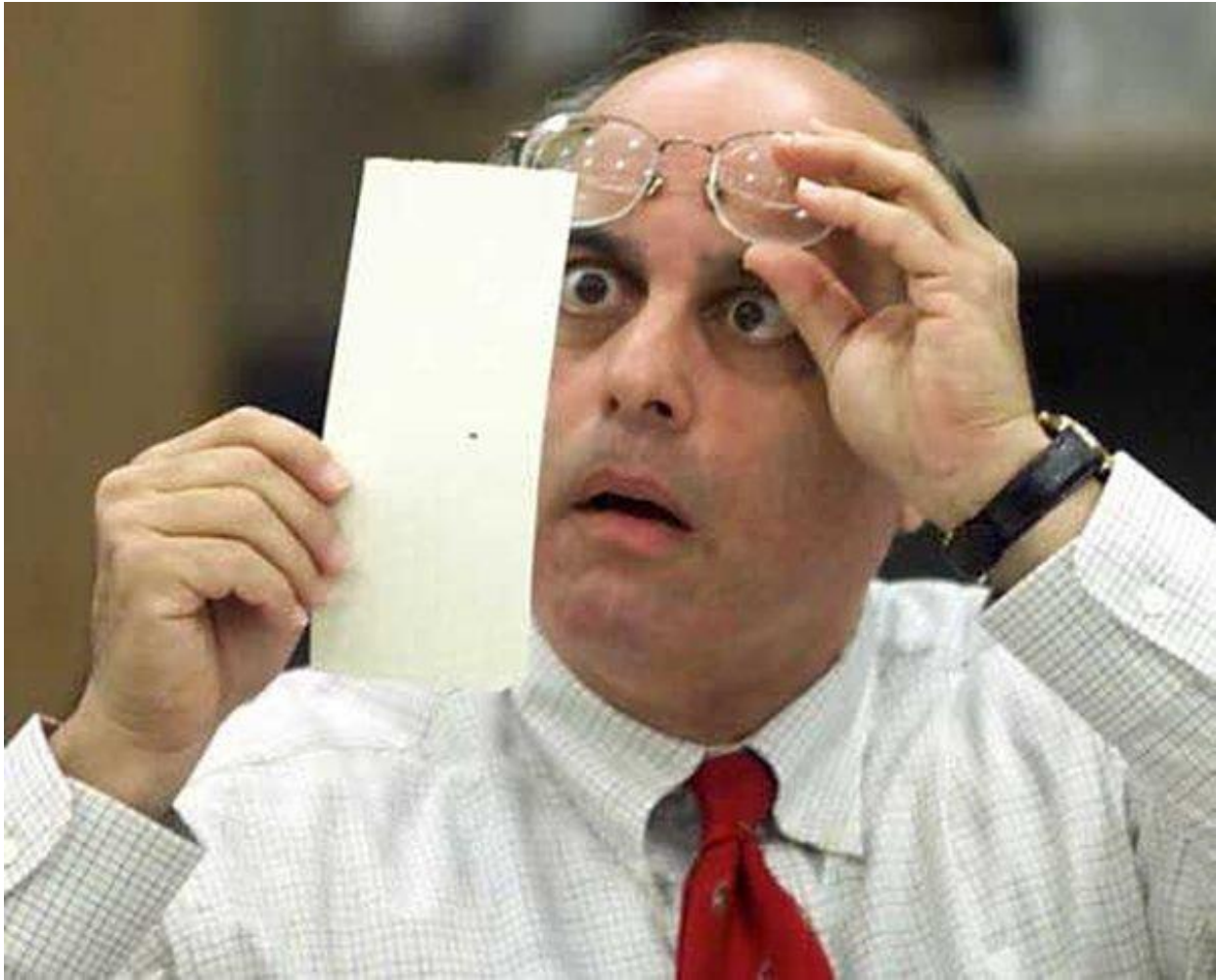
От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

## Причина 2

Отсутствие доступа для потребителей услуг к качественной юридической помощи.

- Согласно части 1 статьи 110 Гражданско-процессуального кодекса Республики Казахстан, суд присуждает возмещение расходов по оплате помощи представителя, в размере фактических расходов, но не более 10% от удовлетворенной части иска;
- при среднем размере страховой выплаты 200 – 300 тысяч тенге, на сумма оплаты юридической помощи составит 20 -30 тысяч тенге;
- в среднем время работы по взысканию составит 10-15 часов, таким образом час работы юриста будет стоить 10 долларов.









От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

## Причина 3

Рассмотрение вопросов урегулирования взаимоотношений 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;
- 3) сохранение и дальнейшее упрочение деловых, партнерских отношений.



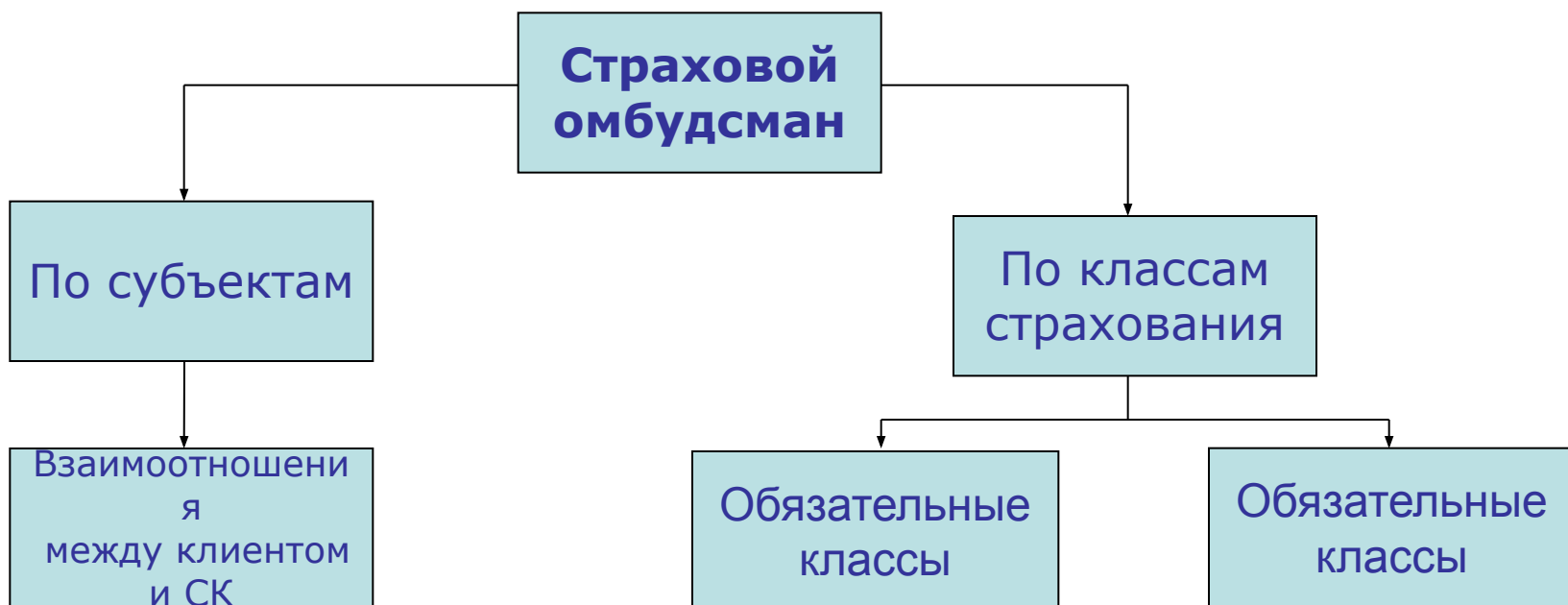
От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

# **Развитие рынка страхования через повышение доверия клиентов**



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

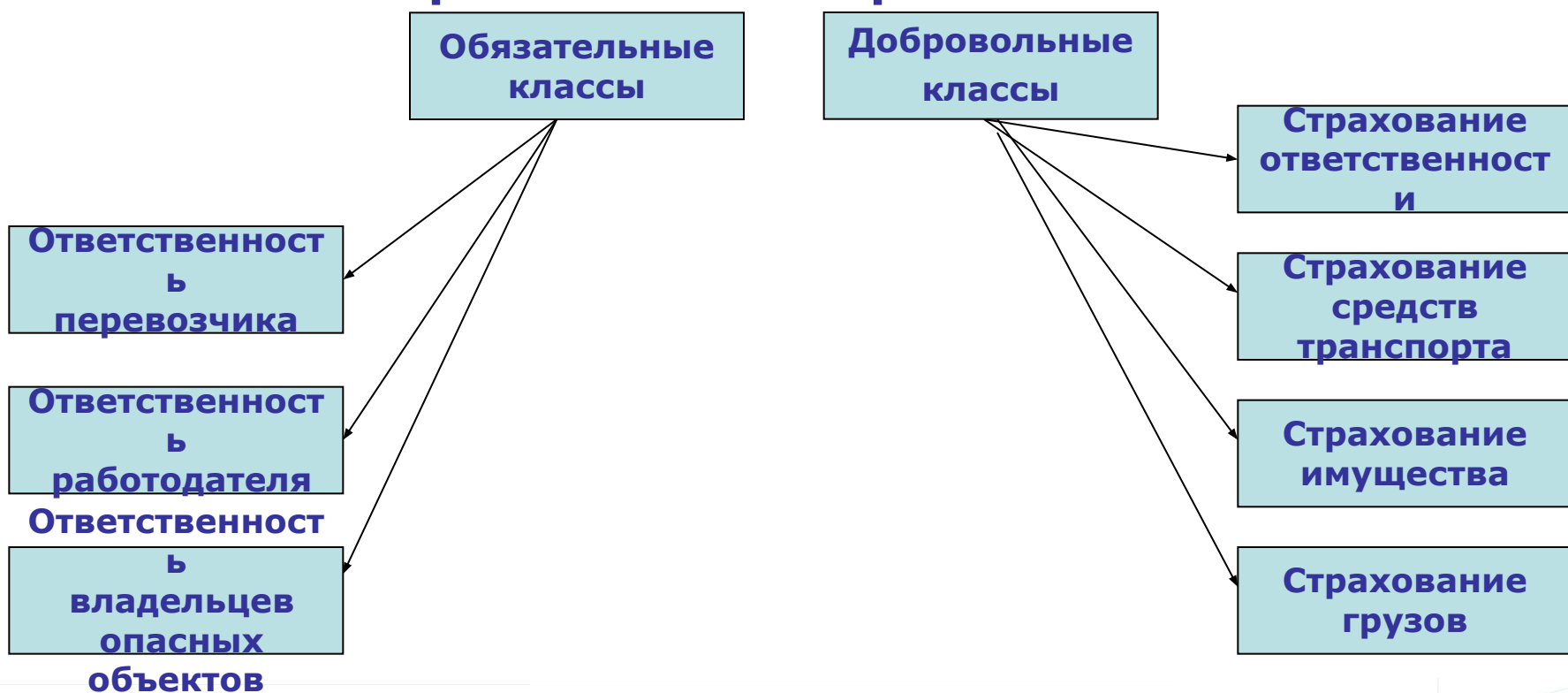
# Направления развития





От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

# Направления развития





От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

# Шаги развития

- 1. Добиться внесения изменений и дополнений в закон об обязательном страховании ответственности автовладельцев которые предусматривали предоставление права Страховому омбудсману урегулировать взаимоотношения между Страховой компанией и ее клиентом – август-октябрь 2008г.**
- 2. Используя накопленный опыт предложить страховым организациям подписать меморандум о предоставлении Страховому омбудсману права урегулировать взаимоотношения между СК и клиентами по автострахованию – 2009 год.**
- 3. Внести изменения в законодательство предусматривающее предоставление права Страховому омбудсману права урегулировать взаимоотношения между СК и клиентами по другим обязательным видам страхования – 2010-2011 годы.**
- 4. Предоставление к 2014 году права Страховому омбудсману права урегулировать взаимоотношения между СК и клиентами по всем отраслям и классам страхования.**



От проблемы к  
взаимоприемлемому решению

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**