



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

13 сентября 2018 года

Возможность использования онлайн платформы для подачи заявки сделает доступным услуги страхового омбудсмена клиентам страховых компаний в регионах

Законом Республики Казахстан от 2 июля 2018 года № 166-VI «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам страхования и страховой деятельности, рынка ценных бумаг» (далее – Закон) внесены поправки в части новшеств в работе страхового омбудсмена.

Альтернативный институт урегулирования споров на отечественном страховом рынке представлен страховым омбудсманом. Страховой омбудсман - независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий между участниками страхового рынка. В случае несогласия с размером определенного страховой компанией ущерба или с решением страховой компании об отказе в осуществлении страховой выплаты, граждане и юридические лица могут обратиться в суд либо к страховому омбудсману.

Институт страхового омбудсмена состоялся как институт досудебного урегулирования страховых споров: на протяжении 10 лет рассмотрено более 2 тысяч обращений, 2% его решений обжаловано в суде, при этом почти все его решения оставлены судом без изменений.

До вступления в силу Закона полномочия страхового омбудсмена ограничивались рассмотрением заявлений физических лиц по договорам обязательного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств.

С момента вступления в силу Закона полномочия страхового омбудсмена распространены на все остальные виды (классы) страхования. Страховой омбудсман осуществляет урегулирование разногласий, возникающих из договоров страхования, в которых в качестве клиентов страховой компании выступают физические лица или субъекты малого предпринимательства. Юридические лица могут обратиться к страховому омбудсману только по классу обязательного страхования гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств.

Сумма требований по разногласиям клиентов не должна превышать 10 тысяч месячных расчетных показателей.

Кроме того, Законом определен порядок урегулирования споров, возникающих из договоров страхования. При наличии спора, возникающего из договора страхования, клиент вправе направить письменное заявление с указанием требований и приложением подтверждающих документов страховому омбудсману.

Способ обращения возможен как напрямую страховому омбудсману, так и через страховую компанию (в том числе филиал, представительство, интернет-ресурс страховой компании). Клиенты могут также направить страховому омбудсману заявление с указанием своих требований посредством онлайн платформы «Онлайн система урегулирования страховых споров»: <http://www.insurance-ombudsman.kz>.

В свою очередь страховая компания, при получении от клиента заявления в адрес страхового омбудсмана, обязана перенаправить данное заявление и прилагаемые к нему документы страховому омбудсману в течение 3-х рабочих дней со дня их получения.

При обращении клиента непосредственно в адрес страхового омбудсмана страховая компания обязана по запросу клиента либо страхового омбудсмана представить документы, имеющие непосредственное отношение к спору, в течение 3-х рабочих дней с даты получения запроса.

К страховому омбудсману Законом предъявляются определенные требования по обязательному размещению информации на официальном интернет-ресурсе. Публикация страховым омбудсманом информации на сайте необходима для повышения доверия к нему со стороны страхователей, тем самым обеспечивается прозрачность деятельности страхового омбудсмана.

Законодательные новшества, расширяющие полномочия страхового омбудсмана по урегулированию разногласий по всем классам страхования позволят значительно ускорить процесс урегулирования данных споров, нежели если бы клиент обратился за защитой своих прав и интересов напрямую в суд. В свою очередь возможность использования онлайн платформы для подачи заявки сделает доступным услуги страхового омбудсмана клиентам страховых компаний в регионах.

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz