

«30» қазан 2018 жылы
Қазақстан Республикасының
Ұлттық Банкімен
«Келісілді»

Сақтандыру омбудсманы
Өкілдер кеңесінің шешімімен
№ 27 отырыс хаттамасымен
«05» қараша 2018 жылы
«Бекітілді»

Сақтандыру омбудсманының ішкі қағидалары

Сақтандыру омбудсманының осы ішкі қағидалары (әрі қарай - Қағидалар) сақтандыру омбудсманының қызметін реттеу, сонымен қатар сақтандыру омбудсманын сайлау және қызметін тоқтату тәртібі, келіспеушіліктерді реттеу арыздарын қарастыру мерзімі және шешім шығару тәртібі, сақтандыру омбудсманы қызметін қаржыландыру тәртібі, сақтандыру омбудсманы қызметін жүзеге асыруымен байланысты Қазақстан Республикасының заңнамасы негізінде шығарылған.

1 Тарау. Жалпы ережелер

1. Пайдаланылған терминдер, анықтамалар мен қысқартулар келесі мағыналарды береді:

1) Арыз беруші - сақтандыру омбудсманына арызбен жүгінген сақтанушы, сақтандырылушы, пайда алушы, сақтандыру ұйымдары.

2) Арыз – сақтандыру шартының негізінде сақтандыру компаниясымен туындаған келіспеушіліктің нысаны көрсетілген, жазбаша түрде берілген арыз берушінің арызы, жүгінуі, өтініші, шағымы.

3) Онлайн келіспеушіліктерді реттеу жүйесі – арыз беруші, жауапкер және сақтандыру омбудсманының өзара қарым-қатынасын нақты уақыт тәртібінде бірыңғай кеңістігін құрайтын бағдарламалық өнім. Істі қарау рәсімін онлайн платформа арқылы жүргізуге мүмкіндік береді және келесі міндеттерді орындайды:

а) технологиялық – сақтанушының (сақтандырылушы, пайда алушы) сақтандыру омбудсманына жүгіну рәсімінің оңайлатылуы.

б) коммуникативті – қаралып жатқан іске қатысушы тараптардың территориялық орналасуына тәуелсіз қарым-қатынаста болуы.

с) статистикалық – сараптамаларды өткізу мүмкіншілігі.

4) Уәкілетті орган – Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі.

5) Мекеме – «Сақтандыру омбудсманының кеңсесі» жеке меншік мекемесі сақтандыру омбудсманының қызметін қамтамасыз ету мақсатында ұйымдастырылған бейкоммерциялық ұйым.

2. Сақтандыру омбудсманы өз қызметін атқару барысында Қазақстан Республикасының заңнамасымен, сонымен қатар уәкілетті органмен келісілген және сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесімен бекітілген Қағидаларды басшылыққа алады.

3. Сақтандыру омбудсманы өз қызметін атқару барысында келесі қағидаттарды басшылыққа алады:

1) тараптардың теңқұқықтылығы;

2) шешім қабылдау барысындағы әділдік және бейтараптық;

3) сақтандыру құпиясын және заңмен қорғалатын өзге де құпияны сақтау;

4) тараптардың құқықтарын сақтау және заңмен қорғалатын мүдделерін құрметтеу;

5) шешім қабылдау рәсімінің айқындығы және негізділігі.

4. Тараптардың теңқұқықтылығы туралы қағидатты ұстану - келіспеушіліктерді реттеу барысында сақтандыру омбудсманы бір тарапқа берілмеген қосымша құқықтарды басқа тарапқа беруге құқылы емес дегенді білдіреді.

5. Келіспеушіліктерді реттеу барысында сақтандыру омбудсманының әділдік пен бейтараптылық қағидатын ұстану дегеніміз, қандай-да бір тараптың өкілі болуға, сонымен қатар тараптарға қатысты артықшылық, теріс түсінігін туғызуға ықпал ететін мән-жайлар мен біржақтылық көзқарасын болдырмау.

6. Сақтандыру құпиясы мен заңмен қорғалатын өзге де құпияны сақтау қағидаты – сақтандыру омбудсманы және Мекеме қызметкерлері келіспеушіліктерді реттеу барысында алынған ақпараттың құпиялылығын сақтауға және үшінші тұлғаларға Қазақстан Республикасының заңнамасымен қойылған талаптарын орындамастан жарияламауға міндетті.

7. Тараптардың құқықтарын сақтау және заңмен қорғалатын мүдделерін құрметтеу қағидаты - сақтандыру омбудсманы тараптардың Қазақстан Республикасының заңнамасымен қарастырылған құқығын бұзбауға, тараптарға заңмен қорғалатын мүдделерін білдіруге мүмкіндік беру.

8. Шешім қабылдау рәсімінің айқындығы және негізділігі - сақтандыру омбудсманының шешім қабылдауы Қағидаларда көрсетілген рәсім бойынша жүзеге асырылады, ал шешім қабылдағанда сақтандыру омбудсманы Қазақстан Республикасының заңнамасы мен сақтандыру шартының талаптарын басшылыққа алады.

9. Сақтандыру омбудсманы өзінің қызметінде тәуелсіз. Сақтандыру омбудсманының тәуелсіздігі, белгілі жүгінулер бойынша есеп бермеуімен қамтамасыз етіледі. Сақтандыру омбудсманының нақты арызды қарастыру барысында қандай-да бір араласушылыққа жол берілмейді.

10. Сақтандыру омбудсманының тараптар арасындағы келіспеушіліктерді реттеу барысында:

- 1) тараптардың арасында туындаған келіспеушіліктерді шешуге тәжірибелік көмек көрсетуге;
- 2) тараптар арасындағы келіспеушіліктерді реттеу барысында жеңілдету, тездету және тиімділік таныту;
- 3) келіспеушіліктерді реттеуге қатысушылар арасындағы іскерлік, әріптестік қарым-қатынасты сақтауды және әрі қарай нығайтуды қамтамасыз етуге бағытталады.

11. Сақтандыру омбудсманы сақтандыру ұйымдарының өкілдерін, сақтанушыларды, сақтандырылушыларды, пайда алушы және олардың сенім білдірушілерін (өкілдерін) дүйсенбі мен жұма күндері аралығында, демалыс және мереке күндерін санамағанда Мекеменің орналасқан мекенжайы бойынша қабылдауды жүзеге асырады.

Тарау 2. Сақтандыру омбудсманының құзыреті

12. Сақтандыру омбудсманының құзыреті:

1) сақтандыру ұйымдары арасында міндетті және ерікті сақтандыру сұрақтары бойынша келіспеушіліктерді реттеу;

2) сақтанушы (сақтандырылушы, пайда алушы) және сақтандыру ұйымдары арасындағы сақтандыру шартынан туындаған келіспеушіліктерді реттеу;

3) сақтанушы, сақтандырылушы, пайда алушы, сақтандыру ұйымдарының арыздары бойынша, сақтандыру шартын орындауға байланысты кездесулер өткізу, кеңес беру;

4) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің кезекті және кезектен тыс отырыстарын ұйымдастыру;

5) мекеменің қызметін ұйымдастыру;

6) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесімен бекітілген бюджет көлемінде Мекеменің қызметін қамтамасыз ету;

7) мекеме қызметін ережелейтін ішкі құжаттарды бекіту;

8) сақтандыру омбудсманы институтын дамыту мен дәріптеу мақсатында басқа да қажетті қызметтерді орындау.

13. Сақтандыру омбудсманы сақтанушы (сақтандырылушы, пайда алушы) ретінде жүгінген жеке тұлға және (немесе) шағын кәсіпкерлік субъектілерінің келіспеушіліктерін реттейді. Басқа заңды тұлғалар сақтандыру омбудсманына тек көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру классы (түрі) бойынша жүгіне алады.

14. Осы Қағидалардың 13-ші тармағында көрсетілген тұлғалардың талап сомасы он мың еселенген айлық есептік көрсеткіштен аспауы тиіс.

15. Келіспеушіліктерді реттеу сақтандыру омбудсманының шешім шығаруы арқылы жүзеге асырылады.

16. Сақтандыру омбудсманы:

1) сақтандыру ұйымдарынан қарастырылып жатқан өтініш бойынша қажетті мәліметтерді сұратуға;

2) бұқаралық ақпарат құралдарында сақтандыру омбудсманының қызметі туралы және осы Қағидалардың 6-шы тармағына сәйкес тұрғындардың қаржылық сауаттылығын арттыру туралы ақпаратты жариялауға;

3) штат (сақтандыру омбудсманының офисінің) құруға;

4) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесіне кіретін сақтандыру ұйымының бірінші басшысының және лауазымды тұлғасының қабылдауында болуға;

5) халықаралық қаржы жүйесіндегі татуластырушылар (омбудсмандар) ұйымының жұмысына қатысуға құқылы.

17. Сақтандыру омбудсманының міндеті:

1) өзінің қызметінде, осы Қағидалардың 3-ші тармағында қарастырылған қағидаттарды басшылыққа алуға;

2) келіспеушіліктерді реттеу барысында алынған ақпараттардың құпиялылығын сақтауға және үшінші тұлғаларға жарияламауға;

3) жыл сайын өзінің қызметі туралы сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінде есеп беруге;

18. Сақтандыру құпиясы сақтандыру омбудсманының қарауындағы өтініштер бойынша, Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексінің 830 бабының 4-1 тармағына сәйкес ашылуы мүмкін.

3 Тарау. Сақтандыру омбудсманын сайлау және оның өкілеттіктерін тоқтату тәртібі

19. Сақтандыру омбудсманын сайлауды және оның өкілеттіктерін мерзімнен бұрын тоқтатуды сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі жүзеге асырады.

20. Сақтандыру омбудсманы сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің көпшілік дауысымен сайланады. Сақтандыру омбудсманы өкілдер кеңесінің әрбір мүшесінің дауыс беру кезінде бір дауысы болады. Дауыстар тең болған жағдайда, уәкілетті орган өкілінің дауысы шешуші болып табылады.

21. Сақтандыру омбудсманы үш жыл мерзімге сайланады. Сақтандыру қызметіне сайланған тұлға, сол қызметке 2 реттен аса қабылдануға болмайды.

22. Қайта сайланған Сақтандыру омбудсманы, сайланған күннен күнтізбелік отыз күннен кейін қызметіне кіріседі.

23. Сақтандыру омбудсманы өкілеттігі, қайта сайланған сақтандыру омбудсманының қызметіне кіріскен кезден бастап тоқтатылады.

24. Өкілеттігі тоқтатылған Сақтандыру омбудсманы, жаңа Сақтандыру омбудсманы сайланған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде қабылданған арыздарды қарастырып, өкілеттігі тоқтатылатын күнге дейін өзінің негізгі қызметі туралы есептеме дайындауға міндетті.

25. Қайта қабылданған сақтандыру омбудсманының қызметке келуіне байланысты, өкілеттігі тоқтатылған Сақтандыру омбудсманы өзінің және Мекеменің қызметі туралы, негізгі қызметпен қоса есептемені, өкілеттігі тоқтатылған күні қабылдау-тапсыру актісі арқылы қайта қабылданған сақтандыру омбудсманына тапсырады.

26. Сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін өзінің бастамасы бойынша мерзімнен бұрын тоқтату, өкілеттіктер тоқтатылғанға дейін бір ай бұрын сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесін жазбаша хабардар ету негізінде жүзеге асырылады.

27. Сақтандыру омбудсманының Қазақстан Республикасының «Сақтандыру қызметі туралы» заңының (әрі қарай-Заң) 88-ші бабында көзделген талаптарға сәйкес келмеуі анықталған немесе ол осы Заңның 91-ші бабының 3-ші тармағында көзделген талапты орындамаған жағдайларда, сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімнен бұрын тоқтатуға құқылы.

4 Тарау. Келіспеушіліктерді реттеу арыздарын қарастыру тәртібі мен мерзімі

28. Әрбір келіп түскен арыз Мекемен міндетті түрде қабылдануға, тіркелуге және есепке алынуға жатады.

29. Арыздың берілген күні Мекемеге келіп түскен күн болып саналады.

30. Арызда келесі ақпараттар көрсетілуі тиіс:

1) Арыз берушінің ТАӘ (атауы), нақты тұрғылықты мекенжайы (орналасқан жері), байланыс телефоны және (немесе) электрондық поштасы. Егер арыз сенім білдірген адаммен берілген болса, қосымша сол адамның ТАӘ (атауы) нақты тұрғылықты мекенжайы (орналасқан жері), байланыс телефоны және (немесе) электрондық поштасы көрсетіледі;

2) келіспеушіліктер туындаған екінші тараптың (тарапардың) атауы;

- 3) даудың мәні;
- 4) талаптың мазмұны;
- 5) талаптарын көрсете отырып және оның талаптарын растайтын құжаттарды қоса беру;
- 6) талап құнын (материалдық сипат);
- 7) арызбен қоса берілетін құжаттардың тізімі;
- 8) егер заңды тұлға болса, арыз берушінің қолы мен мөрі (болған жағдайда) ;
- 9) келіспеушіліктерді реттеу арызы берілген екінші тарапқа, келіспеушіліктер туралы наразылықтар берілгені туралы дәлелдемелер;

31. Арыз беруші өзінің арызына іске қатысты қажетті құжаттарды беруге, немесе кейін тапсыратын құжаттарға немесе басқа дәлелдемелерге сілтеме жасай алады.

32. Сақтандыру омбудсманы келесі арыздарды қарастырмайды, ал іске қабылданған арыздарды қысқартады:

- 1) егер арыз беруші келіспеушіліктерді реттеуге қатысты арызбен сотқа жүгінсе және сотпен арыз қарастыруға қабылданса және/немесе заңды күшіне енген сот шешімі бар екендігі белгілі болса;
- 2) егер тараптар арасында туындаған келіспеушіліктерге қатысты бітімгершілік келісіміне қол қойылған болса, дауды (жанжалды) медиация тәртібімен реттеу туралы келісім немесе дауды партисипативтік рәсім тәртібімен реттеу туралы келісім болғандығы белгілі болса;
- 3) егер сақтанушының сақтандыру ұйымына туындаған келіспеушіліктерді реттеу мақсатымен жүгінген жазбаша арызы болмаған жағдайда;
- 4) егер сақтандыру омбудсманына қарастырылуда болған келіспеушіліктерді реттеу ісіне қатысты жаңа мән-жайларсыз қайталана арыз тапсырылған жағдайда;
- 5) талап сомасы он мың айлық есептік көрсеткіштен асатын болса;

33. Арызды өндіріске қабылдаудан бас тарту туралы дәлелді жазбаша анықтама, арыз түскеннен кейін бес жұмыс күні ішінде немесе осы Қағидалардың 32-ші тармағында көрсетілген жағдайлар анықталған кезден бастап, арызданушыға жеке табыс етілуі тиіс, немесе арыз берушіге жазбаша түрде көрсетілген мекенжайы бойынша жөнелтіледі.

34. Егер берілген арыз осы Қағидаларда қойылған талаптарға сай емес берілген жағдайда, сақтандыру омбудсманы арыз берушіге күнтізбелік он күн ішінде кемшіліктерді жоюын ұсынады. Егер арыз беруші кемшілікті жою туралы ұсынысқа қарамастан кемшіліктерін жоймаса және істі қарастыруын талап етсе, сақтандыру омбудсманы істі қарастыруды жалғастырады немесе істі қысқарту туралы шешім қабылдап, ол туралы ұйғарым шығарады.

35. Сақтандыру омбудсманына қарастырылып жатқан даулы істерге қатысты құжаттардың көшірмесі тапсырылады.

36. Егер істі қарау «Онлайн келіспеушіліктерді реттеу жүйесі» бағдарламалық өнімі арқылы қарастырылып жатқан болса, құжаттардың көшірмесі «Онлайн келіспеушіліктерді реттеу жүйесі» бағдарламалық өнімі арқылы тапсырылуы қажет.

37. Қажетті болған жағдайда сақтандыру омбудсманы құжаттың түпнұсқасын немесе тиісті түрде күәландырылған көшірмесін және құжаттың үзіндісін талап етуге құқылы.

38. Сақтандыру омбудсманы өз қалауы бойынша немесе тараптардың біреуінің өтініші бойынша, басқа тараптан өзі тапсырған құжаттардың қазақ немесе орыс тіліне аударылуын талап етуге, немесе сол тараптың шотынан аударманы қамтамасыз етуін талап етуге құқылы.

39. Құжаттарды тараптар мен сақтандыру омбудсманына тапсыру Мекеме арқылы қамтамасыз етіледі.

40. Тараптардың мекенжайы, тараптардың арызда көрсеткен мекенжайы болып табылады.

41. Тараптар арызда көрсетілген мекенжайдың өзгертілуі туралы дереу хабарлауы тиіс.

42. Кез келген жазбаша хабарлама тарапқа жеке немесе тұрғылықты мекенжайы және электрондық пошта мекенжайы бойынша жіберілген болса, алынды деп есептеледі. Егер тұрғылықты немесе пошта мекенжайы белгісіз болған жағдайда, соңғы белгілі болған сақтандыру ұйымының мекенжайы, тұрғылықты немесе пошта мекенжайы бойынша табыс етілгендігі туралы хабарламасы бар тапсырысты хатпен жіберілген жазбаша хабарлама алынды деп есептеледі.

43. Хабарлама жеткізілген күні алынды деп есептеледі.

44. Сақтандыру омбудсманының жүгінуі, арызы, түсіндірмесі, өтініші, хабарламасы, шағымы, ұйғарымы, шешімі тараптарға тапсырысты хатпен жіберіледі немесе олардың өкілдеріне қолхат

негізінде беріледі. Жоғарыда көрсетілген құжаттардың сканерленген көшірмесі тараптардың арызда көрсеткен электронды мекенжайы бойынша жіберіледі. Басқа құжаттар мен хабарлаулар кәдімгі хатпен, факспен, телетайппен, телеграфпен, электрондық поштамен жіберіледі.

45. Арыз берушінің талап сомасы ақшаны өндіру туралы арызында көрсетілген сомамен белгіленеді.

46. Бірнеше талап көрсетілген арызда, әр талаптың сомасы жеке көрсетілуі тиіс. Бұл жағдайда талап бағасы барлық талаптардың жалпы сомасымен белгіленеді.

47. Егер арыз беруші талап бағасын көрсетпесе немесе дұрыс емес көрсетсе, сақтандыру омбудсманы өз бастамасы бойынша немесе келіспеушіліктерді реттеу туралы арыз берілген тараптың талабы бойынша, талаптың бағасын бар мәліметтер бойынша анықтайды.

48. Сақтандыру омбудсманына арыз берместен бұрын, арыз беруші сақтандыру ұйымын ол туралы хабардар етуі қажет. Сақтандыру ұйымын хабарлаған сәттен үш жұмыс күні өткеннен кейін, сақтандыру омбудсманына келіспеушілікті реттеу арызымен жүгіне алады.

49. Дұрыс толтырылған арызды алып және оны өзінің қарастыруына қабылдағаннан кейін, Сақтандыру омбудсманы үш жұмыс күні ішінде келіспеушіліктерді реттеу арызына қатысты тарапқа хабарлайды.

50. Келіспеушіліктерді реттеу арызына қатысты тарап, арызды қабылдау және дайындық өткізу туралы ұйғарым алғаннан кейін сақтандыру омбудсманына бес жұмыс күні ішінде арызға жауабын (пікірін) және іске қатысты құжаттардың көшірмесін тапсыруы қажет.

51. Келіспеушіліктерді реттеу арызына қатысты тараптың өтініші бойынша, арызға жауап (пікір) және іске қатысты құжаттарды тапсыру мерзімі сақтандыру омбудсманының шешімі бойынша ұйғарым шығару арқылы созылады.

52. Егер тараптар сақтандыру омбудсманына арызға қатысты құжаттарды Қағидаларда көрсетілген тәртіп бойынша тапсырмаған болса, сақтандыру омбудсманына жүгіну туралы хабарлама берілген күннен бастап алты ай өткеннен кейін, арыздың ескіру мерзімі өткізілген болып саналады.

53. Сақтандыру омбудсманы істі қарастыруға дайындық ұйымдастырады, сонымен қатар қажет болған жағдайда, тараптардың жазбаша түсініктемелерін, дәлелдемелерін және тағы басқа қосымша құжаттарды талап етумен қоса, қосымша шаралар қабылдайды. Егер істі дайындауға қосымша шаралар қабылданса, қосымша шаралардың іске асырылуына тиіс мерзім белгіленеді.

54. Арызды қарастыру мерзімі, арызды қабылдаған кезден бастап екі айдан аспауы керек.

55. Мерзімнің өтуі арыз берушіге, сақтандыру ұйымына, ішкі істер органдарына, прокуратура органдарына, соттарға, денсаулық сақтау ұйымдарына, басқа да мемлекеттік органдар мен ұйымдарға қажетті ақпарат және/немесе құжаттарды беруіне сұратулар салған күннен бастап тоқтатылады.

56. Сақтандыру омбудсманы сұрауына жауап алған күннен бастап істі қарастыру мерзімі қайта басталады.

57. Бір тараптың дәлелді арызы негізінде, сақтандыру омбудсманының шешімімен істі қарастыру мерзімі ұзартылады.

58. Істі қарастыру уақыты мен орны туралы тараптар хабарламамен хабардар етіледі. Хабарламалар тараптардың істі қарастыруға уақытылы келуіне және іске дайындалуына бес жұмыс күнінен аз болмайтын уақыты болатындай есеппен жіберілуі тиіс. Тараптардың келісімімен бұл мерзім қысқартылуы мүмкін.

59. Тараптар өзінің қатысуымен немесе өз қалауы бойынша тағайындаған, тиісті түрде уәкілеттік берілген өкілдері арқылы іс жүргізе алады.

60. Істі қарастыру уақыты мен орны туралы тиісті түрде хабардар етілген тараптардың келмеуі, егерде олардан істі қарау күнін дәлелді себептермен кейінге қалдыру туралы арыз болмаған жағдайда, істі қарастыруға кедергі келтірмейді

61. Тарап өзінің қатысуынсыз істі қарауын сұрай алады.

62. Істі талқылау ауызша түрде жүргізіледі.

63. Бейнеконференц-байланысты жүзеге асыруға техникалық жағдай болса, іске қатысушы тараптар, және олардың өкілдері, сарапшылар, мамандар, аудармашылар сақтандыру

омбудсманының бастамасымен немесе өздерінің өтініші бойынша бейнеконференц-байланыс жүйесін қолдану арқылы іске қатыса алады.

64. Әр тарап өзінің талаптарының және қарсылықтарының негізі ретінде сілтеме жасайтын мән-жайларды дәлелдеуі тиіс.

65. Сақтандыру омбудсманы әр тараптан өзінің белгілеген мерзімінде басқа да дәлелдемелерді талап етуге құқылы.

66. Сақтандыру омбудсманы істі қарау және келіспеушіліктерді реттеу кезінде іс бойынша дәлелдемелерді тікелей зерттеуге міндетті.

67. Сақтандыру омбудсманы істе бар дәлелдемелерді олардың жиынтығымен әділ, жан-жақты және толық қарауға негізделген өзінің ішкі сенімі бойынша бағалайды, бұл ретте ол Қазақстан Республикасының заңнамасы мен ар-ұятты, принциптерді, сақтандыру шартында көрсетілген талаптарды басшылыққа алады.

68. Істі талқылауға үшінші тұлғаның қатысуы, қатысушы тараптардың келісімі арқылы жол беріледі. Істі талқылауға үшінші тұлғаны шақыру үшін тараптардың келісімінен басқа, шақыртылып жатқан тұлғаның келісімі қажет. Іске қатысты үшінші тұлға ретінде жауапқа тарту туралы арыз, өтінішхат тек арызға жауап беру мерзімі ішінде қарастырылады. Үшінші тұлғаның іске қатысты жауапқа шақыру келісімі, жазбаша түрде болуы қажет.

69. Талқылау барысында тараптар арызда көрсетілген талаптары мен қарсылықтарын өзгертуге немесе толықтыруға құқылы.

70. Егер сақтандыру омбудсманы тараптың арыздағы талаптарын өзгерту немесе толықтыру кезіндегі кешіктірулерді негізсіз деп таныса, ол сол тарапқа кешіктіру себебімен келтірілген басқа тараптың шығындарын өтеуін жүктеуі мүмкін.

71. Қағидалардың 54-ші тармағында көрсетілген мерзімде сақтандыру ұйымдары арасындағы келіспеушіліктерді реттеу барысында, келіспеушіліктерді реттеу арызы жолданған сақтандыру ұйымы, іске қатысты шарт бойынша қарсы талап қоюға, немесе қарсы талап алғашқы талапты есепке алу бағытталу мақсатында, сол шарттан туындаған талаптары бойынша арыздануға құқылы.

72. Қажет болған жағдайда, тараптардың немесе сақтандыру омбудсманының бастамасымен істі қарастыру кейінге қалдырылуы немесе істі қарауды тоқтату мүмкін. Істі қарастырудың тоқтатылуы немесе кейінге қалдырылуы туралы сақтандыру омбудсманы ұйғарым шығарады. Істі қарастырудың тоқтатылуы немесе кейінге қалдырылуы күнтізбелік отыз күннен аспауы тиіс.

73. Осы Қағидалардың негізінде іске қатысты жауапты тараптың келіспеушіліктерді реттеу арызы бойынша қарсы пікір бермеуі, сақтандыру омбудсманының істі қарастыруға кедергі келтірмейді.

74. Егер, белгіленген мерзімде дәлелдеме тапсыруы сұратылған тарап, дәлелді себептерсіз тапсырмаса, онда сақтандыру омбудсманы бар болған дәлелдемелер негізінде шешім шығаруға құқылы.

75. Сақтандыру омбудсманы өзінің бастамасы бойынша немесе тараптың өтініші негізінде, белгілі бір сұрақтар бойынша жазбаша немесе ауызша кеңес (түсіндірмелер) беру және зерттеу арқылы дәлелдемелерді жинауға, зерттеуге және бағалауға жәрдем көрсету мақсатында, арнаулы білімі бар, бір немесе бірнеше маманға жүгінуге құқылы.

76. Тараптар маманға ақпаратты тапсыруға немесе іске қатысты құжаттар мен мүліктерді қарауға беруге міндетті.

77. Тараптардың маманға қарсылығы, оның бейтараптылығына күмән тудыратын мән-жайлар негізінде тапсырылады.

78. Маманның қызмет көрсетуіне төленген шығындар, ұтылған тарапқа жүктеледі.

79. Егер сақтандыру омбудсманы тараптар арасындағы келіспеушіліктерді реттеуге байланысты барлық мән-жайлар анықталған деп санаса, ол істі қарастыруды біткенін жариялайды және шешім қабылдауға кіріседі.

80. Сақтандыру омбудсманы шешімді жеке-дара қабылдайды.

81. Шешім қабылдағаннан кейін сақтандыру омбудсманы, қарар бөлігін ауызша түрде жария етеді. Уәжді шешімді жасау кейінге қалдырылуы мүмкін.

82. Сақтандыру омбудсманының шешімі іске қатысушы тараптардың назарына қарар бөлігін ауызша түрде жариялаған күннен бастап, бес жұмыс күні ішінде жазбаша түрде жеткізіледі.

Күрделі істер бойынша шешім шығару мерзімі ұзартылуы мүмкін, бірақ қарар бөлігін ауызша жариялаған күннен он жұмыс күнінен кешіктірілмеуі тиіс.

83. Шешім келесіден тұрады:

- 1) сақтандыру омбудсманының аты мен тегі (әкесінің аты – бар болған жағдайда);
- 2) істің нөмірі;
- 3) шешім шығарылған жері мен күні;
- 4) талқылауға қатысушы тараптар мен басқа тұлғалардың атауы;
- 5) тараптар арасындағы келіспеушіліктерді реттеу нысаны мен қысқаша көрсетілген істің мән-жайы;
- 6) шешімнің негізделген уәждері (расталған және жоққа шығарылмаған, сақтандыру омбудсманымен белгіленген фактілер);
- 7) мәлімделген талаптарды қанағаттандыру немесе бас тарту туралы түйіні;
- 8) іс бойынша шығындардың сомасы және олардың тараптар арасында бөлінуі;
- 9) сақтандыру омбудсманының қолтаңбасы мен мөрі.

84. Сақтандыру омбудсманының шешімі, оны жариялаған кезден бастап күшіне енеді, егер шешіммен өзге белгіленбесе.

85. Сақтандыру ұйымдары арасындағы келіспеушіліктер бойынша, сақтандыру омбудсманының шешімі сақтандыру, ұйымдары үшін міндетті болып табылады.

Сақтанушы (сақтандырылушы, пайда алушы) мен сақтандыру ұйымы арасындағы келіспеушіліктер бойынша, сақтандыру омбудсманының шешімі, оны сақтанушы (сақтандырылушы, пайда алушы) қабылдаған жағдайда, сақтандыру ұйымы үшін міндетті болады.

86. Шешім ерікті түрде, шешіммен белгіленген мерзімде орындалады.

87. Егер шешімнің орындалу мерзімі көрсетілмеген болса, онда ол тез арада орындалуға жатады, бірақ үш жұмыс күнінен кешіктірілмеуі тиіс.

88. Сақтандыру ұйымы сақтандыру омбудсманының шешімін ол белгілеген мерзімде орындамаған жағдайда, сақтандыру омбудсманы осы Заңның және уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын бұзушылық фактісін растайтын құжаттарды қоса бере отырып, бұл туралы уәкілетті органға үш жұмыс күнінен кешіктірмей хабардар етуге міндетті.

89. Егер сақтандыру ұйымы сақтандыру омбудсманының шешімін орындаудан бас тартса немесе елемеген жағдайда, онда сақтандыру омбудсманы, жазбаша хабарламадан кейін сақтандыру омбудсманының интернет-ресурсында ол факт туралы хабарлауына құқығы бар.

90. Әрбір тарап сақтандыру омбудсманының шешімін алғаннан кейін, күнтізбелік отыз күн ішінде басқа тарапқа хабарлап, сақтандыру омбудсманының шешімінде жіберілген қате есептеулерді, қате жазулар немесе соған ұқсас қателерді түзетуін сұрауына құқылы.

91. Сақтандыру омбудсманы өтінішті орынды деп тапса, өтінішті қабылдаған күннен бастап он бес жұмыс күні ішінде керекті түзетулер енгізеді. Сақтандыру омбудсманы шешім шығарылған күннен күнтізбелік отыз күн ішінде өзінің бастамасы бойынша қабылданған шешімдегі қателерді түзетуі мүмкін, ол туралы тараптарға хабарлайды.

92. Шешімді алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде тараптар сақтандыру омбудсманынан шешімнің қандай да бір бөлігі туралы анықтама сұрауына құқылы.

93. Сақтандыру омбудсманы өтінішті орынды деп санаса, күнтізбелік он бес күннен кешіктірмей жазбаша түрде түсіндірме беріп және ол туралы тараптарға хабарлайды.

94. Кез келген тарап, бұл туралы екінші тарапқа хабарлап, шешімді алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде шешімде көрсетілмеген, бірақ істі қарау кезіндегі қойылған талаптары бойынша қосымша шешім шығаруы туралы сақтандыру омбудсманына жүгінуіне құқылы.

95. Егер сақтандыру омбудсманы қосымша шешім шығару туралы өтінішті орынды деп, қателікті қайта тыңдаусыз және жаңа дәлелдемелерсіз түзету мүмкін деп санаса, өтінішті қабылдаған күннен бастап күнтізбелік он бес күн ішінде шешімді толықтырады, ол туралы тараптарға хабарлайды.

96. Егер істі талқылау кезінде тараптар келіспеушілікті реттеген болса, онда істі қарау қысқартылады. Тараптардың өтініші бойынша сақтандыру омбудсманы бұл реттеуді келісілген шарттар бойынша шешім ретінде тіркеуі мүмкін.

97. Сақтандыру омбудсманы істі қарауды қысқарту туралы шешімді келесі жағдайлар бойынша қабылдайды:

1) арыз берушінің арызынан бас тартқан жағдайда, егер екінші тарап ол туралы хабарлама алған күннен бастап күнтізбелік отыз күн ішінде істі қарауды тоқтатылуына қарсылық білдірмесе, және сақтандыру омбудсманы келіспеушіліктерді реттеу арызына қатысты тараптың мүддесінің заңдылығын мойындамаса;

2) тараптардың істі қарауды қысқарту туралы келісімдері бар болған жағдайда;

3) егер сақтандыру омбудсманы істі қарастыруды жалғастыру бір жағдайлармен мүмкін емес деп санаса, егер іс алты ай бойы арыз берушінің әрекетсіздігінен қимылсыз қалса;

4) егер келіспеушіліктерді реттеу арызын қабылдаған сәттен, тараптардың біреуі келіспеушілікті қарастыру талабымен Қазақстан Республикасының сотына жүгінген жағдайда.

98. Сақтандыру омбудсманы қасақана құқық бұзушылық салдары үшін жауапты болуы мүмкін жағдайларды қоспағанда, қандай да бір тараптың алдында, іске қатысты әрекеттер немесе олқылықтар үшін жауапты емес.

99. Шешім қабылданғаннан кейін, және өзгертулер енгізу мен қосымша шешім қабылдау мүмкіндігі жойылса немесе тауысылған жағдайда, сақтандыру омбудсманы істі талқылауға байланысты қандай да бір тұлғаға кез келген мәселе бойынша талқылау жасауға міндетті емес.

Тарау 5. Өкілдер кеңесі, оның қызметін ұйымдастыру

100. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі:

1) сақтандыру қызметін жүзеге асыру құқығына арналған лицензиясы бар әрбір сақтандыру ұйымынан;

2) уәкілетті органнан бір-бір өкілден қалыптастырылады.

101. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысына қатысу бірінші басшысымен немесе сенімхат негізінде оның өкілімен жүзеге асырылады.

102. Өкілдер кеңесінің құзыреті:

1) осы Заңның 88-ші бабында белгіленген талаптарға сәйкес келетін кандидаттар арасынан сақтандыру омбудсманы лауазымына сайлау;

2) құрылымы мен штатын (сақтандыру омбудсманының офисін) бекіту;

3) сақтандыру омбудсманының қызметін (бюджетін) қаржыландыру тәртібін айқындау;

4) уәкілетті органмен келісу бойынша сақтандыру омбудсманының ішкі қағидаларын бекіту;

5) сақтандыру омбудсманының осы Заңның 88-ші бабында көзделген талаптарға сәйкес келмеуі анықталған немесе ол осы Заңның 91-ші бабының 3-ші тармағында көзделген талапты орындамаған жағдайларда, сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімнен бұрын тоқтату;

6) осы Заңға сәйкес сақтандыру омбудсманының қызметін жүзеге асыруға байланысты өзге де мәселелер.

103. Егер сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысына қатысатын сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің мүшелері жиынтығында дауыстардың жалпы санының кемінде үштен екісін иеленсе, осы отырыс – заңды, ал жиналым (кворум) талаптары сақталды деп танылады.

104. Күн тәртібі бойынша сұрақтардың шешімі, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшелерінің көпшілік дауысымен қабылданады.

105. Кеңес өкілдерінің әрбір мүшесі дауыс беру кезінде бір дауысқа ие болады.

106. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің шешімі, отырысқа қатысушы сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшелерінің көпшілік дауысымен қабылданады. Осы Қағидалардың 20 бабынан басқа, отырысқа қатысушы сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінде, дауыстар тең болған жағдайда, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі отырысының Төрағасының дауысы шешуші дауыс болып табылады.

107. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысы кезекті немесе кезектен тыс болуы мүмкін.

108. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің кезекті отырысы жылына бір реттен кем емес, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің шешімімен белгіленген мерзімде өткізіледі.

109. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысы есепті жыл аяқталғаннан кейін үш айдан аспайтын мерзімде, сақтандыру омбудсманының қызметін қаржыландыру тәртібі және Мекеменің алдағы жылға бюджетін бекіту мен өткен жылдың бюджетті атқару туралы өткізіледі.

110. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің әрбір мүшесі сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің кезекті отырысына дейін кемінде он жұмыс күні ішінде, сақтандыру омбудсманына болайын деп жатқан өкілдер кеңесі отырысының күн тәртібіне сұрақтар тізімін енгізу туралы ұсыныс беруге құқылы.

111. Сақтандыру омбудсманы сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің кезекті отырысының ашылуына дейін бес жұмыс күнінен кешіктірмей, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің әрбір мүшесін жазбаша түрде хабардар етуі тиіс. Сақтандыру омбудсманы хабарламада сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңес отырысы болатын жері мен уақыты, және ұсынылған күн тәртібі туралы ақпаратты беруі тиіс.

112. Күн тәртібі сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшелерінің шешімімен, кемінде үштен екісі дауыс берген жағдайда өзгертілуі мүмкін.

113. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің кезектен тыс отырысы осы Қағидалардың 102-ші тармағының 5-ші тармақшасында көрсетілген жағдайлар бойынша, сондай-ақ осындай отырысты сақтандыру омбудсманының және сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің мүдделеріне қажет деп танылған жағдайларда шақырылады. Кезектен тыс отырыс сақтандыру омбудсманымен немесе жалпы дауыс санының үштен біріне ие сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшесінің бастамасымен шақырылады.

114. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысы кезектен тыс шақырылған жағдайда, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің бастаушыларымен күн тәртібінде болған сұрақтар бойынша өтеді. Сақтандыру омбудсманы өкілдер кеңесінің отырысы тек қана кезектен тыс отырыс шақыртуға себеп болған сұрақтар бойынша, шешім қабылдауға құқылы.

115. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырыс Төрағасы отырысқа қатысып отырған сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңес мүшелерінің көпшілік дауысымен сайланады.

116. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырыс хатшысы отырысқа қатысып отырған сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің мүшелерінің көпшілік дауысымен немесе Мекеменің қызметкерлері арасынан сайланады.

117. Егер сақтандыру омбудсманы өкілдер кеңесінің отырысында жиналым (кворум) болмаған жағдайда, қайта отырыс күні отыз күннен кем емес мерзімде шақыртылады.

118. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырыс хаттамасы, отырыс болған күннен бастап үш күн ішінде рәсімделеді.

119. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырыс хаттамасы келесіден тұрады:

- 1) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысы болған жері мен уақыты;
- 2) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысының күн тәртібі;
- 3) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысының жиналымы (кворумы);
- 4) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысында дауыс беру тәртібі;
- 5) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшелерінің күн тәртібіне қойылған әр мәселе бойынша жалпы дауыс саны;
- 6) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңес отырысының Төрағасы мен Хатшысының аты, тегі (бар болған жағдайда-өкесінің аты);
- 7) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысына қатысушы тұлғалардың сөз сөйлеулері;
- 8) сайлауға берілген сұрақтар, ол туралы сайлау қорытындысы;
- 9) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырысында қабылданған шешімдер.

120. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырыс хаттамасына Төраға мен Хатшының қолы қойылады.

121. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің отырыс хаттамалары, сақтандыру омбудсманының істерінде тігіледі және сақталады.

122. Сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшесінің жазбаша талабы бойынша, сақтандыру омбудсманы қолжетімді тәсілмен сұратылған хаттаманың көшірмесін беруге міндетті.

6 Тарау. Сақтандыру омбудсманының кеңсесі мен оны сақтандыру омбудсманының қызметін қаржыландыру

123. «Сақтандыру омбудсманының кеңсесі» жеке меншік мекемесі Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес жеке мекеме (бұдан әрі - Мекеме) үлгісі негізінде құрылған заңды тұлға, жедел басқару құқығы бойынша мүлікті пен өзінің міндеттемелері бойынша қаржыны иелік етеді.

124. Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес коммерциялық емес мекеме болып табылады.

125. Мекеме қызметі кіріс түсіру мақсатын көздемейді және сақтандырушылардың жарналары есебінен қаржыландырылады.

126. Мекеме құрудың басты мақсаты Сақтандыру омбудсманының қызметін қамтамасыз ету.

127. Мекеменің қызмет түрі:

1) сақтандыру омбудсманының іс қағаздарын жүргізуді ұйымдастыру, ақша қозғалысы мен материалдық құндылықтарды есепке алуды қамтамасыз ету;

2) сақтандыру омбудсманы институтының қызметін жетілдіру мақсатында ішкі нормативтік құжаттары әзірлеу;

3) сақтандыру келісімшарттары бойынша туындайтын сотқа дейінгі қарым-қатынастарды (мәселелерді) реттеу құжаттарына техникалық, экономикалық және заңды талдау (сараптама) жасау;

4) сақтандыру қызметін көрсету саласы бойынша дауды сотқа дейінгі реттеу істеріне қатысты заңнаманы жетілдіру жұмыстарына қатысу;

5) халықтың қаржы және заң салаларында сауаттылығын арттыру бойынша ақпараттық-түсіндірме, консалтингтік және кеңес беру қызметі;

6) сақтандыру омбудсманының халықаралық, мемлекеттік және қоғамдық ұйымдармен, бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара әрекетін қамтамасыз ету;

7) басқа да міндеттемелерді орындау барысында Сақтандыру омбудсманы қызметін қамтамасыз ету.

128. Мекеменің мүлкі оған оралымды басқару құқығымен бекітілген.

129. Мекеменің мүлік пен ақшалай қаржыландыру қоры болып:

1) құрылтайшылардан түскен түсім (қатысушылар, мүшелер);

2) ерікті мүліктік жарналар мен қайырмалдықтар;

3) сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшелері болып табылатын, сақтандыру ұйымдарының айлық жарналары;

4) салымдар (депозиттер) бойынша сыйақы (мүдде);

5) заңға қайшы келмейтін басқа да түсімдер.

130. Сақтандыру ұйымдары, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мүшелері, әр айдың он бесінші жұмыс күнінен кешіктірмей, ұсынылған шоттардың негізінде Мекеменің банк шотына сақтандыру омбудсманының қызметін қаржыландыруға бағытталған міндетті жарналарды өтейді.

131. Сақтандыру ұйымдарының ай сайынғы міндетті жарнасының мөлшері, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесінің кезекті немесе кезектен тыс отырысының шешімімен, Мекеменің бекітілген бюджетін негізге ала отырып бекітіледі.

132. Егер сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесіне мүше сақтандыру ұйымы міндетті ай сайынғы жарнаны осы Қағидалардың 131-ші тармағында көрсетілген мерзімінде төлемеген жағдайда, сақтандыру омбудсманы мүшелік жарнаны төлемеген сәттен бастап бір ай өткеннен кейін он жұмыс күні ішінде, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі қарауына сақтандыру ұйымын сақтандыру омбудсманы өкілдер кеңесінің құрамынан шығару туралы сұрақ бойынша тапсырады және бұл туралы уәкілетті органға хабарлайды.

133. Егер сақтандыру ұйымдарынан ай сайынғы жарнасы ретінде түскен ақшаның бір жылдық қорытындысы бойынша бюджет қаражатының қалдығы қалған жағдайда, сақтандыру омбудсманының өкілдер кеңесі мұндай бюджет қаражатының қалдығын бөлу туралы сақтандыру омбудсманының ұсынысын қарастырады.

134. Сақтандыру омбудсманы Мекеменің қызметін ұйымдастыру барысында, Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін басшылыққа алады, Қағидаларда көрсетілген міндеттерді орындайды.

135. Мекеме қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулары, сақтандыру омбудсманымен анықталады және бекітіледі.