

Отчет по основной деятельности Страхового омбудсмана за 2016 год.

Всего за 2016 год поступило - 327 заявлений.

из которых:

- **274** - заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями;
- **53** - заявлений по спорам между страховыми организациями.

В процентном соотношении доля обращений составила:

- **83,8 %** - страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей к страховым организациям;
- **16,2%** - страховых организаций друг к другу.

Прирост доли обращений страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей в 2016 году по отношению к 2015 году составило 124 заявления. Обращений страховых организаций снизилось на 53 заявления.

По средствам онлайн системы урегулирования споров было подано 24 заявления, что на 12 заявлений больше в сравнении с 2015 годом.

Остаток дел принятых в 2015 году и перешедших на рассмотрение 2016 года - 26.

Всего в 2016 году рассмотрено 294 дела, что на 45 дел больше чем рассмотрено в 2015 году, по которым принято:

- **77 - решений**, из которых:
 - 37 – требования заявителя удовлетворены в полном объеме;
 - 18 – требования заявителя удовлетворены частично;
 - 22 – отказано заявителю в удовлетворении его требований;
- **173 - рекомендаций**;
- **35 - прекращены**, в связи с урегулированием спора сторонами;
- **9 - прекращены** в виду не принятия заявления по причине истечения срока обращения, обращения в суд, отсутствия полномочий страхового омбудсмана.

Общее количество рассмотренных дел по заявлению страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей 251, из которых:

- 178 - не согласие выгодоприобретателем с суммой ущерба;
- 55 - вследствие отказа страховой организацией в осуществлении страховой выплаты;
- 18 - вследствие причинения вреда здоровью.

В том числе было рассмотрено заявлений по добровольным видам страхования:

- 8 - по договорам добровольного страхования автомобильного транспорта;
- 2 - по договорам добровольного страхования лиц, выезжающий за рубеж;
- 1 - по договору добровольного страхования грузов.

Страховые организации, участвующие в рассмотрении споров по добровольным видам страхования:

- АО «Страховая компания «Kompetenz» - 3;
- АО «Страховая компания «Лондон-Алматы» - 2;
- АО «Страховая компания «Номад Иншуранс» - 2;
- АО «Страховая компания «Standard» - 1;
- АО «Страховая компания «Сентрас Иншуранс» - 1;

АО «Страховая компания «Казкоммерц-Полис» -1;

АО «Страховая компания «Amanat» - 1.

В суде были обжалованы 4 решения страхового омбудсмана, все решения оставлены судом без изменений.

За 2016 год зарегистрировано более 1 500 телефонных обращений страхователей за получением консультации по вопросам урегулирования взаимоотношений со страховыми организациями, что более чем на 1 200 обращений больше в сравнении с 2015 годом.

За 2016 было проведено более 200 консультаций при обращении непосредственно в Офис Страхового омбудсмана.

За 2016 было проведено более 70 онлайн консультаций с момента ее запуска.

В 2016 году через веб-сайт страхового омбудсмана поступило 47 вопросов по порядку обращения с заявлением об урегулировании взаимоотношений, разъяснения законодательства, по оценкам ущерба и суммам страховой выплаты и т.д., что на 21 вопрос больше чем в 2015 году, на которые были даны разъяснения.