

Отчет по основной деятельности Страхового омбудсмана за 2017 год.

Всего за 2017 год поступило - 473 заявления.

из которых:

- **390** - заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями;
- **83** - заявлений по спорам между страховыми организациями.

В процентном соотношении доля обращений составила:

- **82,4 %** - страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей к страховым организациям;
- **17,6%** - страховых организаций друг к другу.

Прирост доли обращений страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей в 2017 году по отношению к 2016 году составило 116 заявления. Обращений страховых организаций увеличилось на 30 заявлений.

По средствам онлайн системы урегулирования споров было подано 34 заявления, что на 3 заявления больше в сравнении с 2016 годом.

Остаток дел принятых в 2016 году и перешедших на рассмотрение 2017 года - 59.

Всего в 2017 году рассмотрено 475 дел, что на 181 дел больше чем рассмотрено в 2016 году, по которым принято:

- **122 - решений**, из которых:
 - 62 – требования заявителя удовлетворены в полном объеме;
 - 23 – требования заявителя удовлетворены частично;
 - 37 – отказано заявителю в удовлетворении его требований;
- **238 - рекомендаций**;
- **69 - прекращены**, в связи с урегулированием спора сторонами;
- **46 - прекращены** в виду непринятия заявлений по причине истечения срока обращения, обращения в суд, отсутствия полномочий страхового омбудсмана.

Общее количество рассмотренных дел по заявлению страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей 372, из которых:

- 283 - несогласие выгодоприобретателем с суммой ущерба;
- 43 - вследствие отказа страховой организацией в осуществлении страховой выплаты;
- 46 - вследствие причинения вреда здоровью.

В том числе было рассмотрено заявлений по добровольным видам страхования:

- 1 - по договорам добровольного страхования автомобильного транспорта;
- 1 –по договорам страхования имущества;
- 2 - по договорам добровольного страхования лиц, выезжающий за рубеж;
- 1 - по договору добровольного страхования грузов;
- 1 – по договорам страхования жизни;
- 1 – по договору перестрахования.

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

За 2017 год зарегистрировано около 2 000 телефонных обращений страхователей за получением консультации по вопросам урегулирования взаимоотношений со

страховыми организациями, что более чем на 500 обращений больше в сравнении с 2016 годом.

За 2017 было проведено более 250 консультаций при обращении непосредственно в Офис Страхового омбудсмана.

За 2017 было проведено более 90 онлайн консультаций.

В 2017 году через веб-сайт страхового омбудсмана поступило 51 вопросов по порядку обращения с заявлением об урегулировании взаимоотношений, разъяснения законодательства, по оценкам ущерба и суммам страховой выплаты и т.д.

Страховой омбудсман участвовал в 16 заседаниях рабочих групп по различным вопросам страхового законодательства.

Страховой омбудсман принял участие в 5 международных конференциях, на которых в том числе были проведены встречи с представителями участников страхового рынка других стран, с целью обмена опытом с аналогичными структурами, в том числе стран–членов ЕАЭС.