

Отчет по основной деятельности Страхового омбудсмана за 2018 год

Всего за 2018 год поступило - 442 заявления.

из которых:

- **362** - заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями;
- **80** - заявлений по спорам между страховыми организациями.

В процентном соотношении доля обращений составила:

- **82 %** - страхователей, застрахованных, выгодоприобретателей к страховым организациям;
- **18%** - страховых организаций друг к другу.

По средствам онлайн системы урегулирования споров было подано 19 заявлений, что на 15 заявлений меньше в сравнении с 2017 годом.

Остаток дел принятых в 2017 году и перешедших на рассмотрение 2018 года - 57.

Всего в 2018 году рассмотрено 445 дел, по которым принято:

- **113 - решений**, из которых:
 - 66 – требования заявителя удовлетворены в полном объеме;
 - 16 – требования заявителя удовлетворены частично;
 - 31 – отказано заявителю в удовлетворении его требований;
- **246 - рекомендаций**;
- **51 - прекращены, в связи с урегулированием спора** сторонами;
- **35 - 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 362, из которых:

- 246 - несогласие выгодоприобретателем с суммой ущерба;
- 54 - вследствие отказа страховой организацией в осуществлении страховой выплаты;
- 62 - вследствие причинения вреда здоровью.

В том числе были рассмотрены заявления по добровольным видам страхования:

- 5 - по договорам добровольного страхования автомобильного транспорта;
- 1 - по договорам добровольного страхования лиц, выезжающий за рубеж;
- 3 – по договорам страхования жизни, ответственности.

В суде были обжалованы 12 решений страхового омбудсмана, все решения оставлены в силе.

За 2018 год поступило около 2 000 телефонных обращений страхователей за получением консультации по вопросам урегулирования взаимоотношений со страховыми организациями.

За 2018 было проведено более 100 консультаций при обращении непосредственно в Офис Страхового омбудсмана.

За 2018 было проведено более 100 онлайн консультаций.

В 2019 году через веб-сайт страхового омбудсмана поступило 51 вопроса по порядку обращения с заявлением об урегулировании взаимоотношений, разъяснения законодательства, по оценкам ущерба и суммам страховой выплаты и т.д.

Страховой омбудсман участвовал в 8 заседаниях рабочих групп по различным вопросам страхового законодательства.

Страховой омбудсман принял участие в 4 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.

Страховой омбудсман дал интервью в 5 СМИ с целью популяризации страхового рынка и деятельности института страхового омбудсмана (смотрите приложение).