

1. Отчёт по основной деятельности Страхового омбудсмана за 2020 год

За период с 01.01.2020 года по 31.12.2020 года поступило 536 заявления, осталось к рассмотрению с 2019 года 150 заявлений, общее количество заявлений к рассмотрению в 2020 году составило 686:

650 - заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями;

36 - заявлений по спорам между страховыми организациями.

Из общего количества поступивших в 2020 году заявлений, являлись споры:

- 417 заявлений, связанные с несогласием с суммой ущерба – 77,80%;
- 36 заявления, за причинение вреда здоровью – 6,72%;
- 48 заявления, в виду отказа в осуществлении страховой выплаты – 8,96%;
- 2 заявления по страхованию н/с на производстве – 0,37%;
- 7 заявлений, по договорам добровольного страхования – 1,31%;
- 1 заявлений, по договорам перестрахования – 0,19%;
- 20 заявления, в рамках прямого урегулирования – 3,73%;
- 5 заявления, в порядке суброгации - 0,93%.

За период с 01.01.2020 года по 31.12.2020 года рассмотрено 538 заявлений, из них:

509 – рассмотрено споров между клиентами и страховыми организациями;

29 - рассмотрено споров между страховыми организациями.

В процентном соотношении доля споров составила:

- между страховыми организациями и страхователями, застрахованными, выгодоприобретателями - **94,6 %** споров;
- между страховыми организациями - **5,4 %** споров.

Всего рассмотрено 538 дел, из них:

- 42 с урегулированием спора – 7,8%;
- 375 вынесено решений – 69,8%, из которых:
 - 55 удовлетворены требования заявителя в полном объеме – 14,7%;
 - 230 удовлетворены требования частично – 61,4%;
 - 90 отказано в удовлетворении требований – 23,9%;
- 121 прекращены в виду не принятия заявления, отсутствия полномочий страхового омбудсмана, истечения срока обращения, обращения в суд – 22,4%.

Из рассмотренных 538 споров в 2020 году:

- 10 пришлось на споры с участием компаний по страхованию жизни – менее 1,9% от общего объема.

За 2020 год проведено заседаний по рассмотрению дел, всего – **1212**, из них :

- **203** - в очной форме;
- **1009** - в online режиме.

Обжаловано в суде: **14** решений, из них:

по решениям 2019 года - **6** - оставлено судом без изменения, **5** – отменено;

по решениям 2020 года – **2** - оставлено судом без изменения, **1** – отменено.

Районными, городскими и областными судами страховой омбудсман привлекался в качестве специалиста 4 раза.

Страховой омбудсман принял участие в 4 круглых столах, организованных судами регионов республики (on-line).

2. Исполнение задач, поставленных на 2020 год

№	Задачи	Исполнение
1	Мирное урегулирование спорных взаимоотношений довести до практического пользования	на стадии исполнения
2	Провести обучение персонала по работе с программным комплексом «AudaTex»	исполнено
3	Продолжить работу в направлении создания информационного взаимодействия по вопросам урегулирования взаимоотношений между участниками страхового рынка и обмену опытом с аналогичными структурами других стран	исполнено

В момент объявления карантина, в ускоренном режиме внедрена система видео-конференций для проведения дистанционных заседаний без вызова сторон в офис страхового омбудсмана, которая позволила обеспечить непрерывность процессов рассмотрения заявлений граждан, без привлечения дополнительного финансирования.