

## Очередное заседание Совета представителей Страхового омбудсмана

Дата: 11 марта 2022 года

Время: 11:00 (дистанционное проведение)

Место: город Алматы, ул. Рыскулбекова, 28, блок 7, 2 этаж

### Повестка:

1. Выборы председателя и секретаря заседания Совета представителей.
2. Утверждение повестки заседания Совета председателей.
3. Отчёт по основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2021 год.
4. Исполнение задач, поставленных на 2021 год.
5. Отчёт об исполнении бюджета ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2021 год.
6. По вопросу премирования коллектива учреждения по итогам работы за 2021 год.
7. Касательно обращения в ликвидационную комиссию АО «Зерновая страховая компания», о взыскании задолженности по оплате членских взносов в ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2020 года.
8. Задачи, поставленные перед учреждением на 2022 год.
9. Утверждение структуры и штата ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2022 год.
10. Утверждение бюджета учреждения на 2022 год.

## Материалы к очередному заседанию Совета представителей Страхового омбудсмана

### Содержание

1. Отчёт по основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2021 год	2
2. Исполнение задач, поставленных на 2021 год	2
3. Отчёт об исполнении бюджета ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2021 год	3
4. По вопросу премирования коллектива учреждения по итогам работы за 2021 год	5
5. Касательно обращения в ликвидационную комиссию АО «Зерновая страховая компания», о взыскании задолженности по оплате членских взносов в ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2020 года	5
6. Задачи, поставленные перед учреждением на 2022 год	9
7. Структура и штат ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2022 год	10
8. Бюджет ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2022 год	11
Краткая справка по основной деятельности учреждения в начале 2022 года	14

Алматы, 2022 г.



## Отчёт по основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2021 г

За период с 01.01.2021 года по 31.12.2021 года поступило 1003 заявления, осталось к рассмотрению с 2020 года 148 заявлений, общее количество заявлений к рассмотрению в 2021 году составило 1151:

- 1114 - заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями;
- 37 - заявлений по спорам между страховыми организациями.

Из общего количества поступивших в 2021 году заявлений, являлись споры:

- 848 заявлений, связанных с несогласием с суммой ущерба – 84,54%;
- 41 заявления, в виду отказа в осуществлении страховой выплаты – 4,09%;
- 36 заявления за причинение вреда здоровью – 3,59%;
- 26 заявления, в рамках прямого урегулирования – 2,59%;
- 9 заявлений по аннуитетному страхованию и стр-нию жизни – 0,90%;
- 3 заявлений в порядке суброгации - 0,30%;
- 2 заявления по договорам перестрахования – 0,20%;
- 38 заявления по иным добровольным классам страхования – 3,79%.

За период с 01.01.2021 года по 31.12.2021 года рассмотрено 991 заявление, из них:

- 964 – рассмотрено споров между клиентами и страховыми организациями;
- 27 - рассмотрено споров между страховыми организациями.

В процентном соотношении доля споров составила:

- между страховыми организациями и страхователями, застрахованными, выгодоприобретателями - 97,28 % споров;
- между страховыми организациями - 2,72 % споров.

Всего рассмотрено 991 дело, из них:

- 53 с урегулированием спора – 5,35%;
- 726 вынесено решений – 73,26%, из которых:
  - 59 удовлетворены требования заявителя в полном объеме – 8,13%;
  - 503 удовлетворены требования частично – 69,28%;
  - 164 отказано в удовлетворении требований – 22,59%;
- 212 прекращены в виду не принятия заявления, отсутствия полномочий страхового омбудсмана, истечения срока обращения, обращения заявителя в суд – 21,39%.

Из рассмотренных 991 спора в 2021 году:

- 13 пришлось на споры с участием компаний по страхованию жизни – менее 1,31% от общего объема.

За 2021 год проведено заседаний по рассмотрению дел, в online режиме – 1715.

Обжаловано в суде: 2 решения, из них:

- 1 - оставлено судом без изменения;
- 1 – отменено.

Районными, городскими и областными судами Страховой омбудсман привлекался в качестве специалиста по 28 процессам (участие в 58 заседаниях).

Страховой омбудсман принял участие в 2 круглых столах, организованных судами регионов республики (on-line).

Для сравнения 2021 с 2020 годом: количество заявлений 1003 против 536 (+87%), число рассмотренных споров 991 против 538 (+84%), число заседаний 1715 против 1212 (+42%).

Исполнение задач, поставленных на 2021 год

№	Задачи	Исполнение
1	Мирное урегулирование спорных взаимоотношений довести до практического пользования	на стадии исполнения
2	Проведена работ в направлении создания информационного взаимодействия по вопросам урегулирования взаимоотношений между участниками страхового рынка и обмену опытом с аналогичными структурами других стран. Страховой омбудсман участвовал в конференции _____, в on-line режиме, а также вошел в состав комитета _____.	на стадии исполнения
3	Проведено обучение, принятого специалиста, работе с программным комплексом «AudaTex», пролонгирован договор на пользование программным комплексом на бесплатной основе.	исполнено
4	Популяризация института Страхового омбудсмана с участием в конференциях, круглых столах и личных встречах (преимущественно on-line мероприятия). Участие в двух круглых столах, проведенных в регионах судами.	исполнено
5	Разработка проекта и on-line урегулированием споров (при наличии в штате IT специалиста). В августе 2021 года был принят в штат IT специалист, с опытом соответствующим, требованиям учреждения. Был проведен аудит оборудования (выпущен отчет), выполнен возможный апгрейд 3 компьютеров и запущено резервное хранилище. Работа проделана в течение месяца с небольшим. Далее Специалист уволился из учреждения по причине низкой материальной заинтересованности.	Частично исполнено

Учреждение продолжило рассмотрение заявлений в режиме видео-конференций без вызова сторон в офис страхового омбудсмана, которая позволила обеспечить непрерывность процессов рассмотрения заявлений граждан, без привлечения дополнительного финансирования.

№ п/п	Наименование статей	Бюджет на 2021 год	Факт Доходы / Расходы за 2021 год	Отклонение, план-факт
1.	<b>Доход (вступительные и членские взносы)</b>	<b>60 752 673</b>	<b>60 752 673</b>	<b>0</b>
2.	<b>Расходы</b>	<b>58 752 000</b>	<b>55 371 938</b>	<b>3 380 062</b>
	в том числе:			
2.1	<b>Фонд оплаты труда ,вкл. ОПВ и ИПН</b>	<b>44 820 000</b>	<b>45 942 031</b>	<b>-1 122 031</b>
2.2	<b>Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС)</b>	<b>4 848 000</b>	<b>4 392 690</b>	<b>455 310</b>
2.3	<b>Страховка ГПО работодателя</b>	<b>54 000</b>	<b>47 636</b>	<b>6 364</b>
2.4	<b>Коммунальные услуги</b>	<b>1 710 000</b>	<b>1 567 562</b>	<b>142 438</b>
2.5	<b>Оплата услуг специалистов</b>	<b>180 000</b>	<b>0</b>	<b>180 000</b>
2.6	<b>Услуги связи, интернет</b>	<b>558 000</b>	<b>526 045</b>	<b>31 955</b>
2.7	<b>Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы)</b>	<b>1 416 000</b>	<b>0</b>	<b>1 416 000</b>
2.8	<b>Обучение</b>	<b>780 000</b>	<b>0</b>	<b>780 000</b>
2.9	<b>Хозяйственные расходы, в том числе:</b>	<b>4 386 000</b>	<b>2 895 974</b>	<b>1 490 026</b>
	канцтовары	150 000	135 540	14 460
	хоз. товары	144 000	104 888	39 112
	услуги банка	150 000	60 321	89 679
	бланки, конверты, визитки	132 000	125 000	7 000
	расходы по сопр. т/о оборудования	480 000	385 000	95 000
	подписка на ИС Параграф WWW	531 600	517 440	14 160
	хостинг	120 000	95 500	24 500
	программные продукты	360 000	281 052	78 948
	почтовые расходы	192 000	106 680	85 320
	переводы	0	0	0
	ежегодное участие в INFO Network	852 000	0	852 000
	членский взнос в INFO Network	164 400	164 000	400
	представительские расходы	102 000	0	102 000
	реклама	0	0	0
	приобретение оргтехники/мебель	1 008 000	920 553	87 447
	<b>Средства на банковском счете на 31/12/2021</b>	<b>19 839 574</b>	<b>23 219 636</b>	<b>3 380 062</b>

*Пояснительная записка к бюджету ЧУ «Офис Страхового омбудсмена» за 2021 год*

По поступлениям взносов от страховых компаний членов Совета Представителей по состоянию на 31 декабря 2021 года задолженности к учреждению – нет.

По статье «Фонд оплаты труда, вкл. ОПВ и ИПН» перерасход в сумме 1 122 031 тенге в отчете за 2021 год обусловлен, тем, что в марте 2021 года очередным собранием представителей Совета страхового омбудсмена, было принято решение выплатить годовой бонус коллективу учреждения по результатам деятельности 2020 года в размере одного оклада в сумме 3 735 000 тенге. Частично расходы по данной статье были компенсированы в результате того, новый специалист был принят только в августе месяце, вместо июля, а позиция IT специалиста была вакантна 4 месяца. IT специалист провел технический аудит оборудования (включая серверное), обновил 3 компьютера, запустил вспомогательное серверное хранилище, подготовил отчет по архитектуре

системы и её идентификации, дал оценку состоянию оборудования, отказоустойчивости системы и её информационной безопасности (ДСП). Однако оценив объем работы и уровень технического оснащения учреждения, он отказался испытательного периода на продление трудового контракта.

Перерасхода по другим статьям бюджета – не было.

В целом в результате продолжающейся пандемии были не освоены расходы по статьям «Ежегодное участие в INFO Network (международная конференция омбудсменов)», «Командировочные расходы», «Обучение», «Оплата услуг специалистов» и «Представительские расходы». При этом обучение специалистов было проведено на безвозмездной основе в on-line режиме, вновь принятых специалистов (один замененный в результате увольнения и один вновь принятый в соответствии с расширением штатного расписания).

Общая сумма экономии сметы на расходах составила за 2021 год составила **3 380 062** тенге.

По состоянию на 31.12.2020 года на банковском счёте остаток составлял **17 838 901** тенге.

По состоянию на 31.12.2021 года на банковском счёте остаток составил **23 219 636** (при плане **19 839 574**) тенге.

### **По вопросу премирования коллектива учреждения по итогам работы за 2021 год**

Прошу Совет Представителей Страхового омбудсмана положительно рассмотреть вопрос о премировании коллектива учреждения, а именно страхового омбудсмана и специалистов, занятых в подготовке к рассмотрению споров по профилю деятельности учреждения в размере одного оклада, пропорционально времени работы в 2021 году, в сумме - **3 300 000** с учетом налогов и отчислений (СН, СО, ОСМС) учреждения.

**Касательно обращения в ликвидационную комиссию АО «Зерновая страховая компания», о взыскании задолженности по оплате членских взносов в ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2020 года.**

**Пояснительная записка к вопросу.**

По данному вопросу прилагается переписка с ликвидационной комиссией АО «Зерновая Страховая Компания», в настоящий момент ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» включено в список кредиторов ликвидационной комиссии АО «Зерновая Страховая Компания».

Қазақстан Республикасы, А15У6У2  
Алматы қ., Рысқұлбеков к-сі, 28, Блок 7  
www.omb.kz  
e-mail: office@omb.kz  
тел.: +7 (727) 382 41 74  
+7 (727) 265 54 70



Республика Казахстан, А15У6У2  
г. Алматы, ул. Рысқұлбекова, 28, Блок 7  
www.omb.kz  
e-mail: office@omb.kz  
тел.: +7 (727) 382 41 74  
+7 (727) 265 54 70

« 22 » апреля 2021 г.  
Цех №5584-585

Председателю временной  
администрации  
АО «Зерновая страховая компания»

Копия: Агентство Республики Казахстан  
по регулированию и развитию  
финансового рынка

Настоящим письмом выражаю Вам искреннее почтение и желаю успехов в работе.

Решением Совета представителей страхового омбудсмана № 32 от 03.11.2020 года АО «Страховая компания «Зерновая компания» исключена из состава Совета представителей страхового омбудсмана.

Согласно подпункта 3 пункта 129 Внутренних Правил страхового омбудсмана, утвержденных решением Совета представителей № 27 от 05.11.2018 года, источником формирования имущества и финансирования в денежных и иных формах Учреждения являются: ежемесячные взносы страховых организаций членов совета представителей страхового омбудсмана.

Исключение АО «Зерновая страховая компания» из состава Совета представителей Страхового омбудсмана, в соответствии с Законом не освобождает от оплаты членских взносов на содержание офиса Страхового омбудсмана.

В адрес АО «Зерновая страховая компания» направлялись счета на оплату членских взносов № 334 от 01.02.2019 года, № 360 от 01.03.2019 года, № 386 от 01.04.2019 года, № 414 от 02.05.2019 года. Однако вышеуказанные счета не были оплачены.

В соответствии с подпунктом 3 пункта 2 статьи 69 Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности», с даты лишения страховой (перестраховочной организации) лицензии: требования кредиторов к ликвидируемой страховой (перестраховочной) организации могут быть предъявлены в ликвидационном производстве, за исключением требований, связанных с расходами, предусмотренными пунктом 3 статьи 55 настоящего Закона, а также в период осуществления гарантийных выплат по аннуитетным классам страхования в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О Фонде гарантирования страховых выплат».



Кроме того, с даты лишения страховой организации лицензии требования кредиторов к страховой организации могут быть предъявлены только в ликвидационном производстве, за исключением требований, связанных с текущими расходами на содержание страховой компании, в том числе обязательные членские взносы на содержание ЧУ «Офис Страхового омбудсмена» за период с июня по октябрь 2020 года.

В силу требований подпункта 7 пункта 1 статьи 72 Закона, прошу удовлетворить требование об оплате обязательных ежемесячных членских взносов согласно счетов на оплату: № 764 от 01.06.2020 года на сумму 166311 тенге, № 791 от 01.07.2020 года на сумму 166311 тенге, № 818 от 31.08.2020 года на сумму 166311 тенге, № 845 от 01.09.2020 года на сумму 166311 тенге, № 872 от 01.10.2020 года на сумму 166311 тенге.

Приложение: копия счета № 764 от 01.06.2020 года, копия счета № 791 от 01.07.2020 года, копия счета № 813 от 03.08.2020 года, копия счета № 845 от 01.09.2020 года, копия счета № 872 от 01.10.2020 года.

Страховой омбудсман



Завалко П.А.



Акционерлік қоғамы «Астық сақандыру компаниясы»  
Акционерное общество «Зерновая страховая компания»  
Joint-stock company «Grain Insurance Company»

Республика Казахстан, г. Алматы, р-н Медеуской, мкр. Самал 2, д. 58, блок Б, 5 этаж, офис 9

Страховому омбудсману  
Завалко П.А.

г. Алматы, ул. Рыскулубекова, 28, Блок 7



Копия: Директору Департамента страхового  
рынка и актуарных расчетов  
Агентства Республики Казахстан по  
регуливанию и развитию  
финансового рынка  
Шайкаковой Г.Ж.

г. Алматы, мкр. Коктем 3, дом 21

*Касательно удовлетворения требований  
страхового омбудсмена*

Временная администрация АО «Зерновая страховая компания» (далее – Компания) в рамках выполнения возложенных на нее функций по обеспечению сохранности имущества и осуществления мероприятий по обеспечению управления Компанией, сообщает следующее.

15.03.2021г. постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство) № 46 Компания лишена лицензии на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование».

Приказом Агентства № 93 от 15.03.2021г. назначена временная администрация Компании, к которой перешли полномочия всех ее органов управления до вступления в законную силу решения суда о принудительной ликвидации Компании и назначении ликвидационной комиссии.

При лишении страховой организации лицензии на законодательном уровне предусмотрены определенные последствия с установлением ограничений на осуществление временной администрацией Компании расходных операций, за исключением исполнения только текущих обязательств, возникших с даты лишения лицензии.

Пунктом 3 статьи 55 Закона о СД<sup>1</sup> предусмотрено, что страховая (перестраховочная) организация, которая лишена лицензии, не вправе осуществлять страховую или иную деятельность, **обязана прекратить все операции по**

<sup>1</sup> Закон Республики Казахстан «О страховой деятельности»

Вход. № 263  
от 27.04.2021

имеющимся банковским счетам, за исключением операций, перечень которых определяется уполномоченным органом.

Согласно пункту 11 Правил<sup>2</sup>, в течение срока действия временной администрации не допускается заключение и исполнение сделок с имуществом организации, в том числе исполнение организацией обязательств, включая погашение кредиторской задолженности в любой форме, осуществление зачета встречных однородных требований, за исключением сделок, связанных с исполнением текущих обязательств организации, сметы расходов временной администрации, и случаев, предусмотренных гражданским законодательством Республики Казахстан.

В соответствии с пунктом 7 Правил, с даты лишения лицензии и назначения временной администрации наступают последствия, предусмотренные статьей 69 Закона о СД.

Так, подпунктом 3) пункта 2 статьи 69 Закона о СД предусмотрено, что требования кредиторов к ликвидируемой страховой (перестраховочной) организации могут быть предъявлены в ликвидационном производстве, за исключением требований, связанных с расходами, предусмотренными пунктом 3 статьи 55 Закона о СД, а также в период осуществления гарантийных выплат по аннуитетным классам страхования в случаях, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О Фонде гарантирования страховых выплат».

Из пункта 1 статьи 70 Закона о СД следует, что после принятия решения о ликвидации страховой (перестраховочной) организации, в том числе по основанию банкротства, суд возбуждает ликвидационное производство и возлагает на уполномоченный орган обязанности по созданию ликвидационной комиссии страховой (перестраховочной) организации с учетом ее филиалов и представительств.

Ликвидационная комиссия принимает меры для завершения дел страховой (перестраховочной) организации, в том числе по обеспечению расчетов с ее кредиторами и акционерами (пункт 8 Правил № 77<sup>3</sup>).

Требования кредиторов страховой (перестраховочной) организации, признанные в установленном законодательством порядке, удовлетворяются ликвидационной комиссией в порядке, предусмотренном статьей 72 Закона о СД.

Следует отметить, что задолженность по оплате обязательных ежемесячных членских взносов страховому омбудсману образовалась до назначения временной администрации Компании, а именно за период с июня по октябрь 2020 года, и временная администрация лишена права исполнять такие обязательства Компании.

В связи с чем, страховому омбудсману необходимо будет обратиться в адрес ликвидационной комиссии Компании с даты ее назначения Агентством для включения образовавшейся задолженности в реестр требований кредиторов Компании, для удовлетворения в порядке установленной очередности.

Обращаем внимание, что 13.04.2021г. Агентством направлено исковое заявление в Специализированный межрайонный экономический суд г. Алматы (далее – СМЭС) о принудительном прекращении деятельности (ликвидации) Страховой компании, в связи с лишением ее лицензии на право осуществления

<sup>2</sup> Правила назначения и полномочий временной администрации (временного администратора) банка, страховой (перестраховочной) организации, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 16.07.2014г. № 147

<sup>3</sup> Правила ликвидации и требования к работе ликвидационных комиссий принудительно ликвидируемой страховой (перестраховочной) организации, утвержденные постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 25.03.2006г. № 77

страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование» № 2.1.37, выданной 18 февраля 2020 года.

Определением СМЭС г. Алматы от 20.05.2021г. предварительное судебное заседание по данному гражданскому делу назначено на 17.05.2021г.

Приложение: на 3 листах.

Руководитель  
временной администрации

  
Душкина С.Э.

Исполнитель:  
Дулатбаев А.О.  
тел.87019898662



Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Байтурсынова, 122/22, офис 218



Страховому омбудсману  
Завалко П.А.

г. Алматы, ул. Рыскулубекова, 28, Блок 7

#### Ответ на претензию

Ликвидационная комиссия Акционерного общества «Зерновая страховая компания» (далее – Страховая компания), рассмотрев предъявленную Вами претензию о погашении задолженности по обязательным ежемесячным членским взносам в размере 831 555 тенге за период с июня по октябрь 2020г., направленную письмом № 584-585 от 22.04.2021 года, сообщает следующее.

28.10.2021 года вступило в законную силу решение Специализированного межрайонного экономического суда г. Нур-Султан от 22.09.2021 года о принудительной ликвидации Страховой компании, в связи с чем, возбуждено ликвидационное производство Страховой компании.

Приказом Заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка № 342 от 28.10.2021 года назначена ликвидационная комиссия Страховой компании, к которой перешли полномочия по управлению имуществом и делами Страховой компании.

В соответствии с пунктом 110 Правил<sup>1</sup> удовлетворение требований кредиторов ликвидируемой страховой (перестраховочной) организации, в том числе с ее банкротством, производится ликвидационной комиссией в порядке и очередности, установленной статьей 72 Закона о страховой деятельности, в соответствии с промежуточным ликвидационным балансом, начиная со дня его утверждения.

Пунктом 111 Правил предусмотрено, что требования каждой очереди удовлетворяются после полного удовлетворения требований предыдущей очереди.

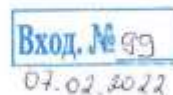
Согласно статье 72 Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности» предъявленное Вами требование признано законным и обоснованным и подлежит удовлетворению в девятую очередь - осуществляются расчеты с другими кредиторами в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан.

Председатель  
ликвидационной комиссии  
Страховой компании



Душкина С.Э.

Исполнитель: Мырзаханова М.Р.  
тел.: +7 701 693 79 93



<sup>1</sup> Правила ликвидации страховой (перестраховочной) организации, принудительного прекращения деятельности филиала страховой (перестраховочной) организации-членства Республики Казахстан и требований к работе ликвидационных комиссий принудительно ликвидируемой страховой (перестраховочной) организации, принудительно прекращающего деятельность филиала страховой (перестраховочной) организации-членства Республики Казахстан утверждены Постановлением Правительства Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка и финансовых организаций от 25 марта 2021 года № 77.

## Задачи, поставленные перед учреждением на 2022 год

1. Продолжить работу в направлении практической реализации мирного урегулирования спорных взаимоотношений между участниками страхового рынка.
2. Продолжить работу в направлении создания информационного взаимодействия по вопросам урегулирования взаимоотношений между участниками страхового рынка и обмену опытом с аналогичными структурами других стран.
3. Продолжить обучение персонала по профильным направлениям, обеспечивающим эффективность работы аппарата офиса Страхового омбудсмена. Пролонгировать соглашение о безвозмездном, некоммерческом использовании программного комплекса «AudaTex».
4. Популяризация института Страхового омбудсмена с участием в конференциях, круглых столах и личных встречах (преимущественно on-line мероприятия).
5. Работа по приведению в соответствие с вступившими в силу нормами Закона, затрагивающего деятельность Страхового омбудсмена и в целом учреждения (внутренние документы, политики, штатная структура учреждения и пр.).

## . Структура и штат ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2022 год

В соответствии с подпунктом 2) пункта 2 статьи 87 Закона Республики Казахстан от 18 декабря 2000 года № 126-ІІ «О страховой деятельности» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 05.01.2021 г.) в компетенцию Совета представителей входит утверждение структуры и штата (офиса страхового омбудсмана).

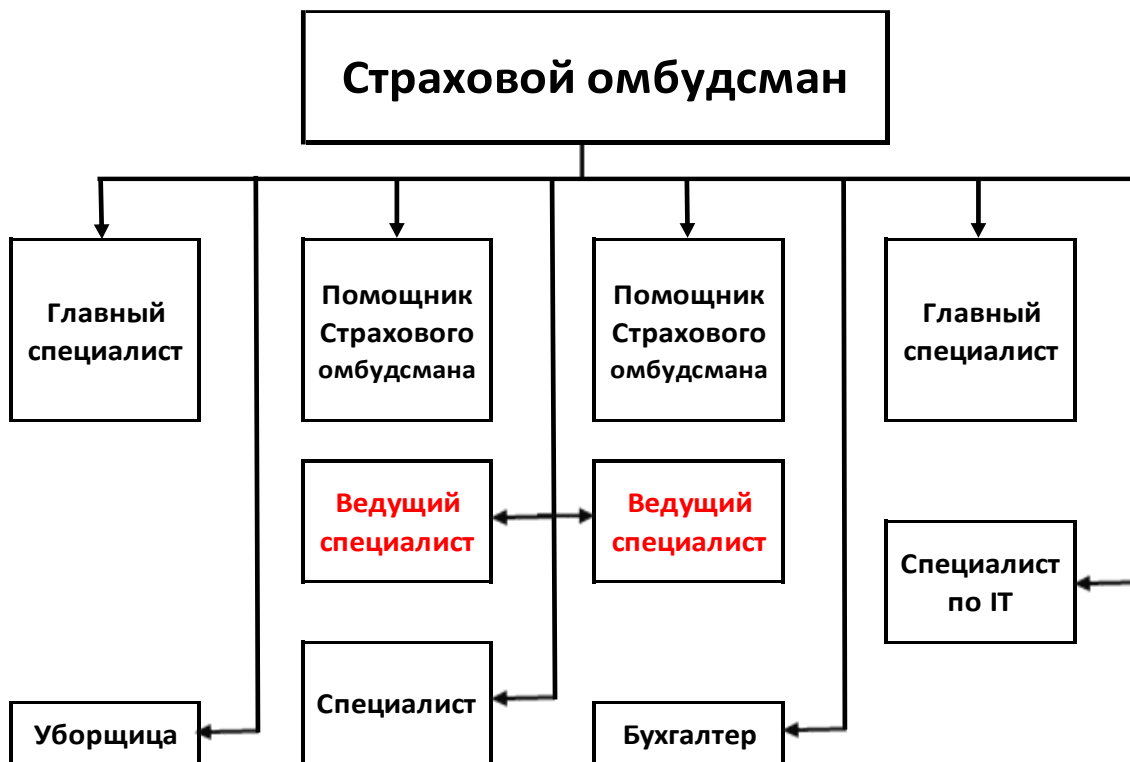
В связи с прогнозируемым увеличением количества обращений к Страховому омбудсману (см. пункт «Краткая справка по основной деятельности учреждения в 2022 году» настоящего документа), прошу положительно рассмотреть вопрос увеличения штата Офиса Страхового омбудсмана на 2022 год на двух сотрудников, специалистов по подготовке материалов к рассмотрению споров и проведению заседаний.

В связи с острой необходимостью поддержания в работоспособном состоянии сайта учреждения, поддержки информационной системы и обеспечения дистанционного доступа к серверу учреждения специалистов, вынужденных работать в дистанционном режиме, прошу положительно рассмотреть вопрос об увеличении оклада IT специалиста. Предполагаю подыскать кандидатов на указанные позиции и принять на работу в апреле, июле и августе 2022 года.

В связи с этим были разработаны проекты структуры и штата Офиса Страхового омбудсмана, которые необходимо рассмотреть и утвердить Совету представителей.

«УТВЕРЖДЕНО»  
Решением Совета  
представителей № \_\_\_\_

### Структура ЧУ «Офис Страхового омбудсмана»



Согласовано:  
Страховой омбудсман \_\_\_\_\_

Завалко П.А.

«УТВЕРЖДЕНО»

**Штатная численность  
ЧУ «Офис Страхового омбудсмана»**

№ п/п	Наименование	Штатная численность
1	Страховой омбудсман	1
2	Помощник страхового омбудсмана	2
3	Главный специалист	2
4	Ведущий специалист	2
5	Специалист	1
6	IT - специалист	1
7	Бухгалтер	1
8	Уборщица	1
<b>Итого</b>		<b>11</b>

Согласовано:

Страховой омбудсман \_\_\_\_\_ Завалко П.А.

Наименование статей	план 2022		Факт	+/-
	в месяц	за год	2021	
<b>Доход (вступительные и членские взносы)</b>		<b>75 319 551</b>	<b>60 752 673</b>	<b>14 566 878</b>
<b>Расходы</b>	<b>6 529 000</b>	<b>73 898 000</b>	<b>55 371 938</b>	<b>18 526 062</b>
в том числе:				
<b>Фонд оплаты труда ,вкл. ОПВ и ИПН</b>	<b>5 295 000</b>	<b>59 090 000</b>	<b>45 942 031</b>	<b>13 147 969</b>
<b>Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС)</b>	<b>478 800</b>	<b>5 745 600</b>	<b>4 392 690</b>	<b>1 352 910</b>
<b>Страховка ГПО работодателя на 2017</b>	<b>5 500</b>	<b>66 000</b>	<b>47 636</b>	<b>18 364</b>
<b>Коммунальные услуги</b>	<b>194 500</b>	<b>2 334 000</b>	<b>1 567 562</b>	<b>766 438</b>
<b>Оплата услуг специалистов</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Услуги связи, интернет</b>	<b>47 500</b>	<b>570 000</b>	<b>526 045</b>	<b>43 955</b>
<b>Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы)</b>	<b>124 000</b>	<b>1 488 000</b>	<b>0</b>	<b>1 488 000</b>
<b>Обучение</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Хозяйственные расходы, в том числе:</b>	<b>383 700</b>	<b>4 604 400</b>	<b>2 895 974</b>	<b>1 708 426</b>
канцтовары	15 700	188 400	135 540	52 860
хоз. товары	12 300	147 600	104 888	42 712
услуги банка	7 100	85 200	60 321	24 879
бланки, конверты, визитки	15 000	180 000	125 000	55 000
расходы по сопр. т/о оборудования	40 000	480 000	385 000	95 000
подписка на ИС Параграф WWW	45 300	543 600	517 440	26 160
хостинг	10 000	120 000	95 500	24 500
программные продукты	30 000	360 000	281 052	78 948
почтовые расходы	11 000	132 000	106 680	25 320
переводы	0	0	0	0
ежегодное участие в INFO Network	75 300	903 600	0	903 600
членский взнос в INFO Network	13 500	162 000	164 000	-2 000
представительские расходы	8 500	102 000	0	102 000
реклама	0	0	0	0
приобретение оргтехники/мебель	100 000	1 200 000	920 553	279 447
<b>Деньги на банковском счете</b>		<b>24 641 187</b>	<b>23 219 636</b>	<b>1 421 551</b>

**Пояснительная записка к бюджету ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2021 год**

Общая сумма членских взносов за год планируется 75 319 551 тенге, что составляет 2 789 613 тенге, на каждую страховую организацию, исходя из 27 страховых организаций, членов Совета представителей. Таким образом, ежемесячный взнос для страховых организаций, членов Совета представителей Страхового омбудсмана с 1 апреля 2022 года изменится по сравнению с прошлым годом и в соответствии с действующей методикой исчисления членских взносов составит 245 099 тенге.

Общая сумма расходов на 2022 год заложена в размере 73 898 000 тенге:

1. На 2022 год фонд оплаты труда сотрудников, занятых в производстве и его сравнение 2021 годом приведен в таблице:

Учреждение с января 2021 года не проводило очных заседаний по рассмотрению споров, в 2022 году все споры планируется рассматривать дистанционно.

За 2021 год по сравнению с предыдущим годом число рассмотренных дел выросло на 84,2%, число обращений на 87,1%. Динамика начала 2022 года, дает основание полагать, что в этом году на рассмотрение поступит 1500 – 1700 споров (рост на 50-70 процентов). Новое штатное расписание предполагает добавление ещё двух единиц специалистов по подготовки дел к рассмотрению Страховым омбудсманом.

Увеличение оклада по штатному расписанию для IT-специалиста, обусловлено тем, что данная позиция предполагает высокую квалификацию и широкий спектр применения. Таким образом, увеличение расходов по статье «Фонд оплаты труда, включая ОПВ и ИПН» в сумме 10 695 239 тенге и соответственно расходов по статье «Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС)» в сумме 1 100 527 тенге, будет отнесено на новые открытые в штатном расписании позиции и позиции 2021 года, такие как IT-специалист, который через месяц работы уволился и специалиста по оценке, который фактически начал работу в учреждении с середины октября 2021 года. Плановый рост ФОТ на 2022 год, обусловлен высоким ростом нагрузки на специалистов и страхового омбудсмана в 2021 году и дальнейшим ростом в текущем 2022 году. И если рост нагрузки на специалистов может быть частично компенсирован за счет увеличения их штата, то страховой омбудсман вынужден «сжимать» время, отводимое на рассмотрение споров. При этом для специалистов, отработавших в 2021 году полный период, плановый рост заработной платы в 2022 году от по сравнению с фактом 2021 года заложен на уровне роста МРП и не привязан к увеличению нагрузки.

2. Увеличение произошло по статье «Коммунальные услуги (аренда помещений, охрана)» на 766 438 тенге, в связи с увеличением стоимости аренды за квадратный метр, увеличением арендуемых площадей (согласовано прошлогодним собранием Совета представителей) и включением в стоимость аренды арендодателем части площадей общего пользования.

3. С учетом окончания пандемии возобновляются расходы по статьям «Командировки», «Обучение» и «Ежегодное участие в конференции INFO Network», последнее без учета корректировок на курс евро.

4. Увеличение по статье «Расходы по сопровождение и техническое обслуживание оборудования» скорректировано на рост МРП и старение оборудования.

5. Увеличение расходов по статье «подписка на ИС Параграф "Юрист"» предусмотрено в соответствии с ожидаемым ростом стоимости данной услуги.

6. Увеличение по статьям «Канцтовары», «Хозтовары», «Приобретение оргтехники и мебели», «Бланки, конверты, визитки», «программные продукты (Microsoft, антивирус)» соразмерно росту МРП и увеличению штата сотрудников и росту предполагаемых объемов деятельности.

7. «Резервный фонд» (остаток средств на счетах учреждения) на 31 декабря 2022 года запланирован в сумме **24 641 187** тенге.

При создании института страхового омбудсмана в 2007 году расходы на его содержание составили 0,4 % от объема страховых премий по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств. Если предположить, что прирост объема чистых страховых премий по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств на 2022 год сохраниться на уровне 2021 года, то заложенные расходы на содержание института Страхового омбудсмана составят 0,061% от ожидаемых поступлений страховых премий по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств.

Уважаемые члены совета представителей страхового омбудсмана, прошу утвердить:

1. представленный годовой бюджет ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2022 год в части доходов на сумму **75 319 551** тенге и в части расходов на сумму **73 898 000** тенге;

2. ежемесячные взносы для страховых организаций, членов Совета представителей страхового омбудсмана, с 1 апреля 2022 года, в размере **245 099** тенге.

### **Краткая справка по основной деятельности учреждения в начале 2022 года**

За период с 01.01.2022 года по 28.02.2022 года поступило **181** заявление (для справки за аналогичный период 2021 года – было 99 заявлений (рост числа заявлений на 82,83%).

Остаток не рассмотренных дел на 28.02.2022, поступивших в 2021 году составляет **57** заявлений (на 28.02.2021 - 68 заявлений прошлого года).