

ЧУ «ОФИС СТРАХОВОГО ОМБУДСМАНА»

ИТОГИ 2022 ГОДА



01

Отчет за 2022 год

Отчет по основной
деятельности за
2022 год



Отчёт об итогах основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2022 год

Отчет за 2022 год

В 2022 году поступило 1 428 заявления.

Осталось к рассмотрению с 2021 г. - 160 заявлений.

Общее количество заявлений к рассмотрению в 2022 году составило 1 588, в том числе:

- 1 559 заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями (1 511 - заявлений по ОГПО);
- 29 заявлений по спорам между страховыми организациями.

Осталось к рассмотрению с 2022 года на 2023 год - 480 заявлений.

01

Отчет за 2022 год

Отчет по основной
деятельности за
2022 год



Отчет за 2022 год

Из общего количества поступивших в 2022 году 1 588 заявлений, являлись споры:

- 1 399 заявлений, связанных с несогласием с суммой ущерба - 88,1%;
- 65 заявлений, в виду отказа в осуществлении страховой выплаты - 4,1%;
- 36 заявления за причинение вреда здоровью - 2,3%;
- 23 заявления, в рамках прямого урегулирования - 1,4%;
- 10 заявлений по аннуитетному страхованию и страхованию жизни - 0,6%;
- 6 заявлений в порядке суброгации - 0,4%;
- 2 заявления по договорам перестрахования - 0,1%;
- 47 заявления по иным добровольным классам страхования - 3,0%.

01

Отчет за 2022 год

Отчет по основной
деятельности за
2022 год



Отчет за 2022 год

Всего рассмотрено 1 108 дел, из них:

- 59 с урегулированием спора - 5,3%;
- 910 вынесено решений - 82,1%, из которых:
 - 112 - удовлетворены требования заявителя в полном объеме - 12,3 %;
 - 717 - удовлетворены требования частично - 78,8%;
 - 81 - отказано в удовлетворении требований - 8,9%;
- 139 прекращены в виду не принятия заявления, отсутствия полномочий страхового омбудсмена, истечения срока обращения, обращения заявителя в суд - 12,5%.

01

Отчет за 2022 год

Отчет по основной
деятельности за
2022 год



Отчет за 2022 год

Для сравнения 2022 год с 2021 годом:

- количество заявлений 1 428 против 919 (+55%);
- число рассмотренных споров 1 108 против 880 (+26%);
- число заседаний 1 858 против 1 552 (+19,71%).

Районными, городскими и областными судами Страховой омбудсман дополнительно привлекался в качестве специалиста по 13 процессам (участие в 70 заседаниях – 23 процесса).

Обжаловано в суде 10 решений, из них 10 – оставлено судом без изменения.

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

01

Отчет за 2022 год

Отчет по основной
деятельности за
2022 год



02

Бюджет 2022

Отчет об
исполнении
бюджета за 2022
год



**Отчёт об
исполнении
бюджета ЧУ «Офис
Страхового
омбудсмана» за
2022 год**

02

Бюджет 2022

Отчет об
исполнении
бюджета за 2022
год

Бюджет 2022 года

№ п/п	Наименование статей	Бюджет на 2022 год	Факт за 2022 год	Отклонение план-факт
1.	Доходы	75 319 551	76 020 181	700 630
	в том числе:			
1.1.	Доход (членские взносы)	75 319 551	75 124 977	-194 574
1.2.	Доход (вознаграждение по депозиту)		895 204	895 204
2.	Расходы	73 898 000	78 167 546	-4 269 546
	в том числе:			
2.1.	Фонд оплаты труда, вкл. ОПВ и ИПН	59 090 000	67 429 547	-8 339 547
2.2.	Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС)	5 745 600	5 915 186	-169 586
2.3.	Страховка работников от НС	66 000	60 000	6 000
2.4.	Аренда и коммунальные услуги	2 334 000	1 324 994	1 009 006
2.5.	Услуги связи, интернет	570 000	458 835	111 165
2.6.	Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы)	1 488 000	0	1 488 000
2.7.	Обучение	0	0	0
2.8.	Хозяйственные расходы, в том числе:	4 604 400	2 978 984	1 625 416
	Средства на банк. счету на 31/12/2022	24 641 187	22 251 435	2 389 752

02

Бюджет 2022

Отчет об
исполнении
бюджета за 2022
год



Бюджет 2022 года

Наименование статей	Бюджет на 2022 год	Факт за 2022 года	Отклонение план-факт
Хозяйственные расходы, в том числе:	4 604 400	2 978 984	1 625 416
канцтовары, бланки, конверты, визитки,	368 400	468 069	-99 669
хоз. товары	147 600	113 968	33 632
услуги банка	85 200	71 743	13 457
расходы по сопр. т/о оборудования	480 000	352 800	127 200
подписка на ИС Параграф WWW	543 600	543 360	240
хостинг	120 000	91 500	28 500
программные продукты	360 000	67 200	292 800
почтовые расходы	132 000	154 550	-22 550
переводы	0	0	0
ежегодное участие в INFO Network	903 600	0	903 600
членский взнос в INFO Network	162 000	160 643	1 357
представительские расходы	102 000	79 530	22 470
приобретение оргтехники/мебель	1 200 000	875 621	324 379

03

Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



Задачи, поставленные перед ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2023 год

Задачи на 2023 год

Вызовы перед Страховым рынком и Страховым омбудсманом:

- * рост количества заявлений, поступающих Страховому омбудсману по обжалованию расчетов Страховой компанией ущерба при ДТП,
- * рост количества переходящих дел из месяца в месяц и увеличение срока рассмотрения дел Страховым омбудсманом,
- * рост количества судебных дел по страховым спорам,
- * судебная практика реформируется в пользу вынесения решения по спорам о размере ущерба при ДТП на основании Отчета независимых оценщиков.

Так, Страховым омбудсманом в 2022 году было рассмотрено 1 108 дел, в том числе по г.Алматы и Алматинской области 804 дел или 72,6% дел. По остальным регионам было рассмотрено 304 дел, или 27,4%.

03

Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



Задачи на 2023 год

Регионы	Кол-во дел Страхового омбудсмана	Доля дел Страхового омбудсмана по регионам	Премии	Выплаты	Доля выплат в премиях
Алматы и Алматинская область	804	72,6%	9 013 462	2 702 607	30,0%
Остальные регионы	304	27,4%	84 513 193	46 455 649	55,0%
Всего	1 108	100,0%	93 526 655	49 158 256	52,6%

03

Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



В период 2019-2022 годы произошел рост объема поступивших и рассмотренных заявлений Страхового омбудсмана

Задачи на 2023 год

	2018	2019	2020	2021	2022	2023 (прогноз)	2024 (прогноз)
Поступившие заявления, ед.	442	489	536	1 003	1 428	1 800	5 100
Законченные дела, ед.	445	492	538	991	1 108	2 130	5 100
Переходящие дела на следующий год	70	90	148	160	480	150	150
Число заседаний, ед.	770	991	1 212	1 715	1 858	3 834	8 207
Кол-во рабочих дней, в месяц, за минусом отпуска	231	231	231	231	231	231	231
Среднее кол-во заседаний в день	3,3	4,3	5,2	7,4	8,0	16,6	35,5
Среднее кол-во решений в день	1,9	2,1	2,3	4,3	4,8	9,2	22,1
Кол-во необходимых омбудсманов или его заместителей по рассмотрению дел	1	1	1	1	1	3	5

03

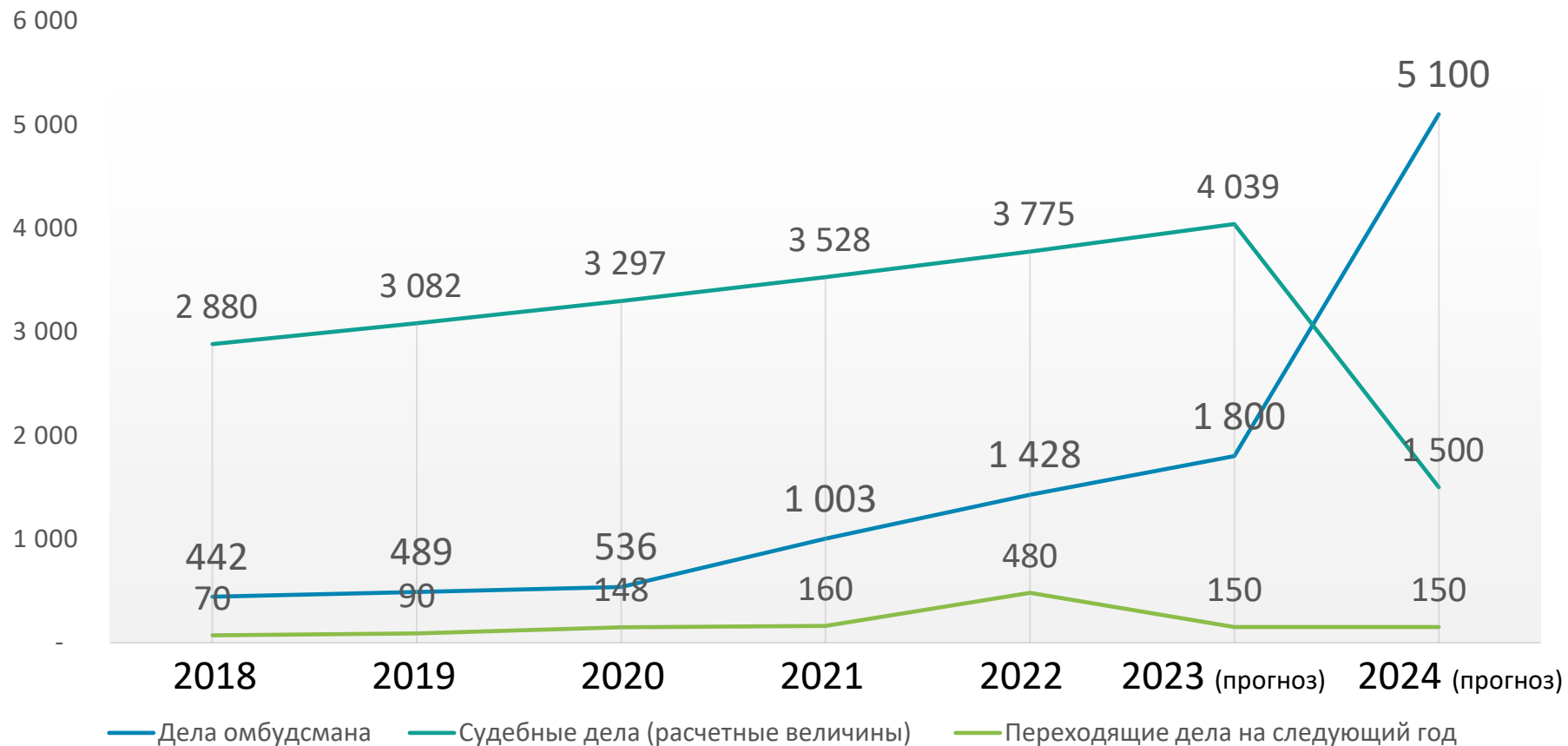
Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



Задачи на 2023 год

Количество судебных дел и дел омбудсмана



03

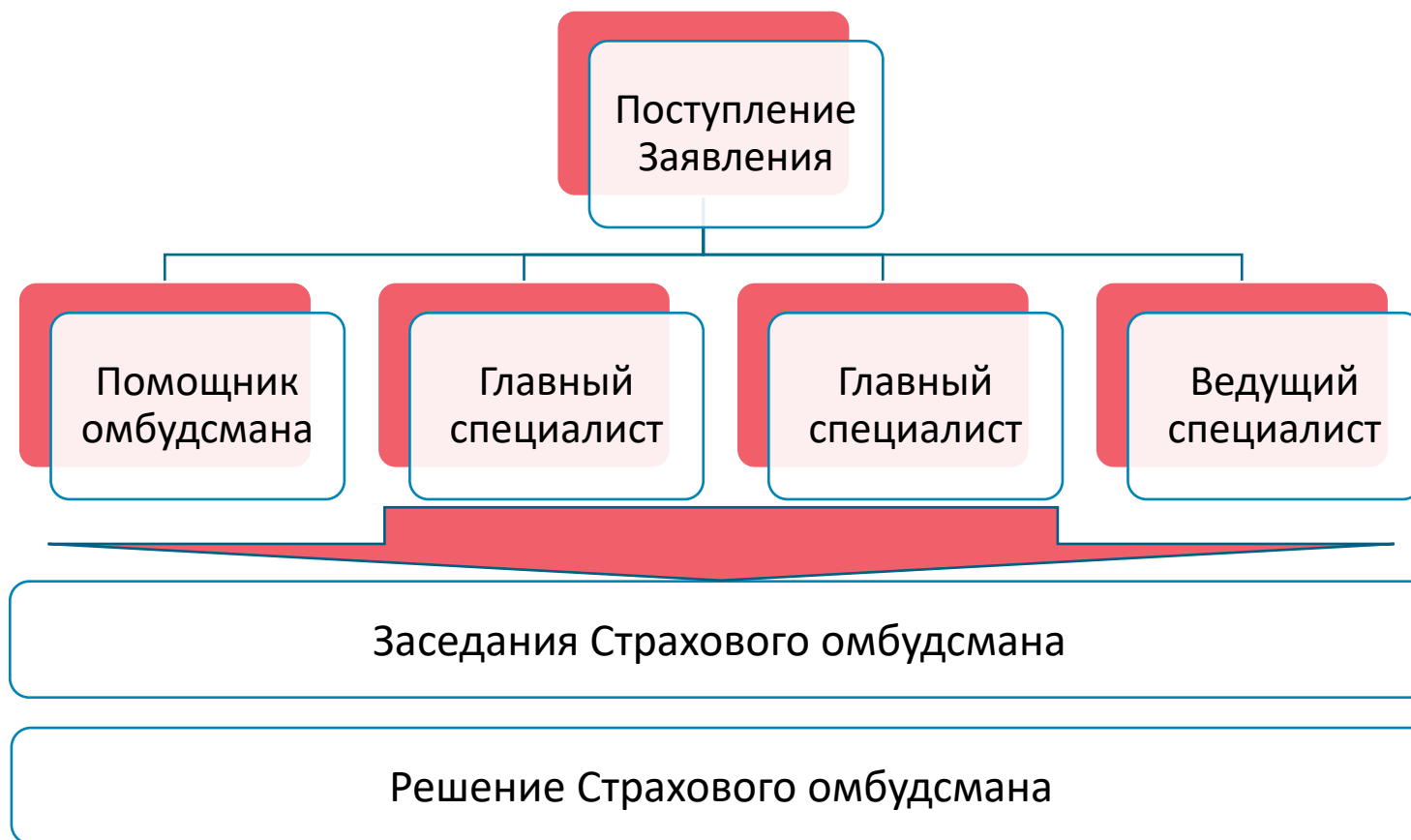
Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



Задачи на 2023 год

Текущий механизм принятия решения



03

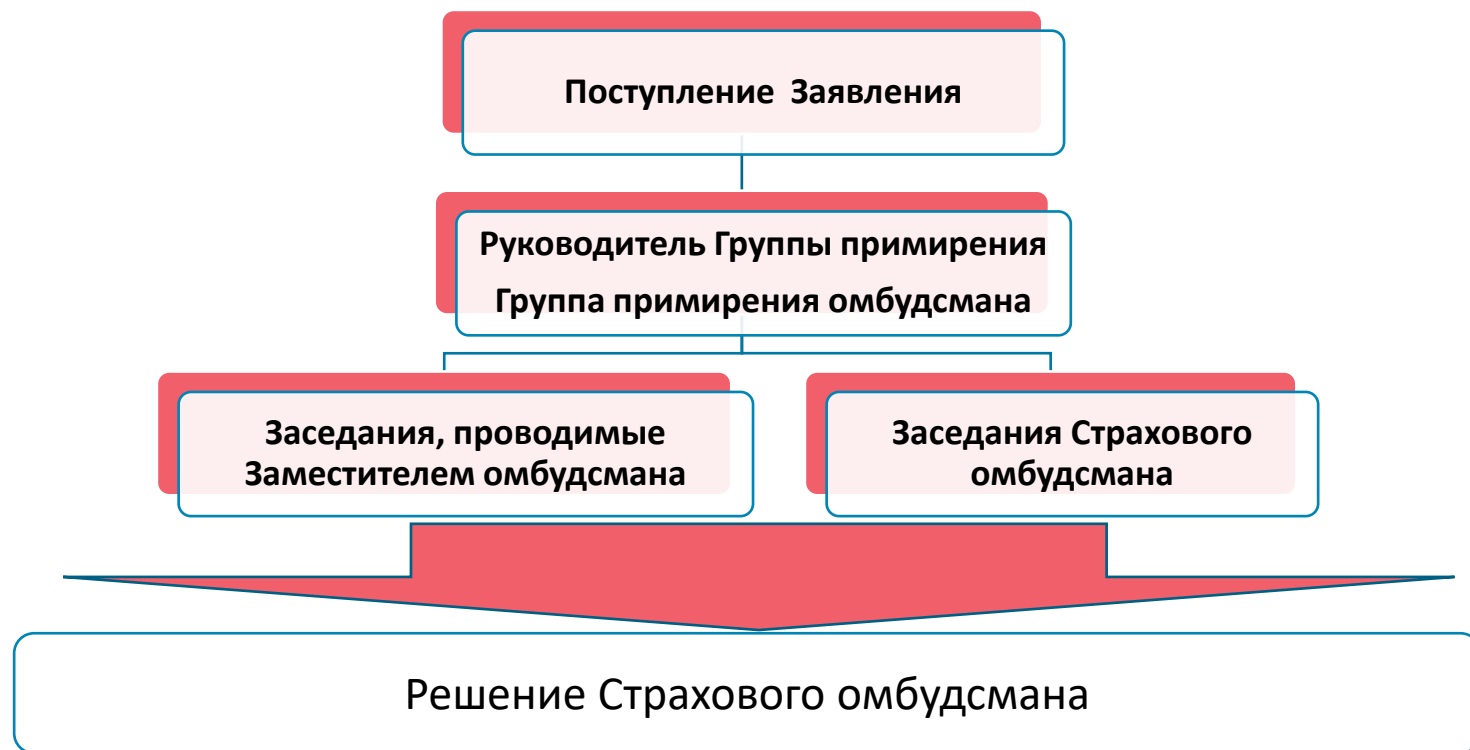
Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



Задачи на 2023 год

Планируемый механизм принятия решения в 2023 году



03

Задачи 2023 года

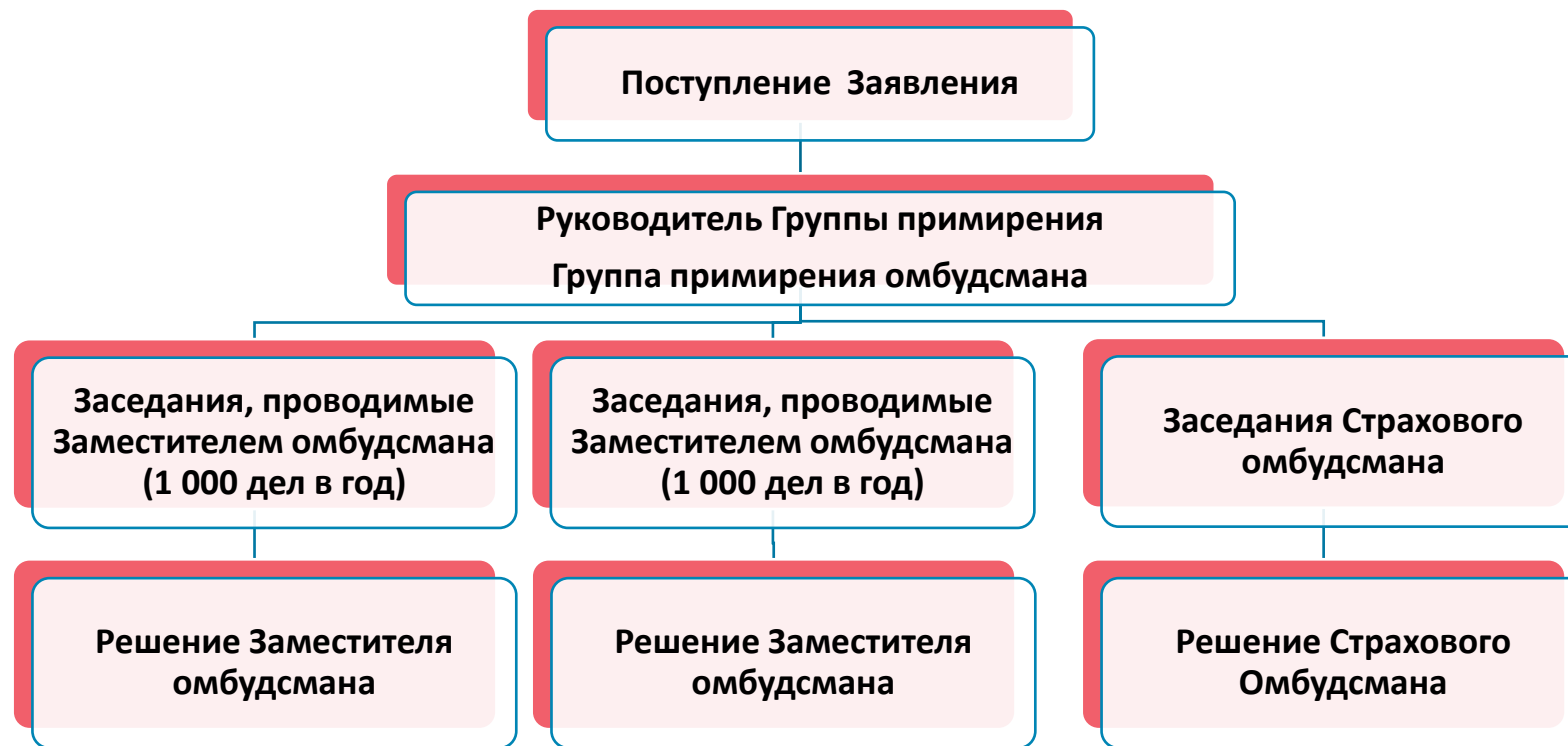
Задачи,
поставленные на
2023 год



Результат. Увеличение до трех одновременных каналов рассмотрения дел Омбудсмана с единоличным принятием решения Омбудсманом

Задачи на 2023 год

Планируемый механизм принятия решения в 2024 году



Результат. Увеличение до четырех- шести одновременных каналов рассмотрения дел с правом принятия решения Страховым омбудсманом или его Заместителями

03

Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



Задачи на 2023 год

В 2023 году планируется провести следующие дополнительные мероприятия:

- * введение системы ежемесячного премирования по КРІ-показателям,
- * автоматизация процесса принятия решения согласно разрабатываемой CRM-методике,
- * усовершенствование процедуры принятия решения Страховым омбудсманом и его Заместителями,
- * введение «лучшей практики» АППК в части улучшения прав Заявителей— для увеличения количества дел, рассматриваемых без представителей,
- * ежемесячное обновление информации о деятельности Страхового омбудсмана на сайте Страхового омбудсмана
- * внесение необходимых изменений в законодательные и нормативные акты, касающиеся деятельности Страхового омбудсмана
- * разработка Нормативных решений Страхового омбудсмана «О вопросах рассмотрения споров по различным категориям дел»
- * введение в процедуру принятия решения элементов участия юриста и оценщика.

03

Задачи 2023 года

Задачи,
поставленные на
2023 год



04

Структура и штат

Утверждение
структуры и
штата



Утверждение структуры и штата ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2023 год

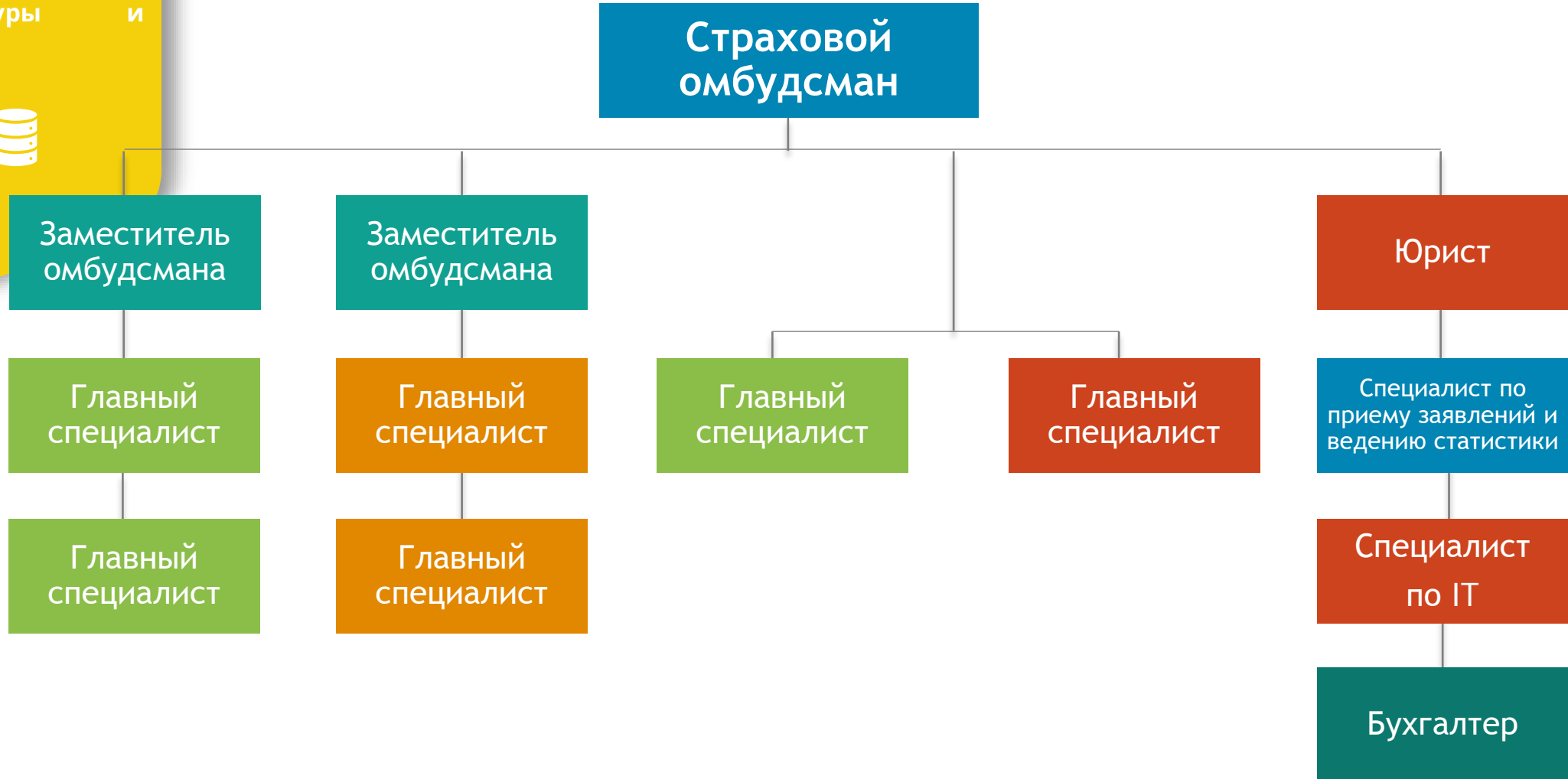
04

Структура и штат

Утверждение
структуры
штата



Структура и штат



04

Структура и штат

Утверждение
структуры
штата и



Структура и штат

№ п/п	Наименование	Штатная численность
1	Страховой омбудсман	1
2	Заместитель Страхового омбудсмана	2
3	Главный специалист	5
4	Юрист	1
5	Специалист по приему заявлений и ведения статистики	1
6	IT - специалист	1
7	Бухгалтер	1
8	Уборщица	1
Итого		13

05

Бюджет 2023

Утверждение
бюджета на 2023
года



Утверждение годового бюджета ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2023 год

Бюджет 2023 года

№ п/п	Наименование статей	План на 2023	
		в месяц	за год
1.	Доходы	8 104 620	97 255 440
	в том числе:		
1.1.	Доход (членские взносы)	8 027 953	96 335 440
1.2.	Доход (вознаграждение по депозиту)	76 667	920 000
2.	Расходы	8 104 620	97 255 440
	в том числе:		
2.1.	Фонд оплаты труда, вкл. ОПВ и ИПН	6 645 000	79 740 000
2.2.	Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС)	637 920	7 655 040
2.3.	Страховка работников от НС	5 500	66 000
2.4.	Аренда и коммунальные услуги	194 500	2 334 000
2.5.	Услуги связи, интернет	47 500	570 000
2.6.	Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы)	158 333	1 900 000
2.7.	Обучение	-	-
2.8.	Хозяйственные расходы, в том числе:	415 867	4 990 400
	Средства на банк.счету на 31.12.2023 г.		22 251 435

05

Бюджет 2023

Утверждение
бюджета на 2023
года



Бюджет 2023 года

№ п/п	Наименование статей	План на 2023	
		в месяц	за год
2.8.	Хозяйственные расходы, в том числе:	415 867	4 990 400
	канцтовары, бланки, конверты, визитки,	44 167	530 000
	хоз. товары	12 300	147 600
	услуги банка	7 100	85 200
	расходы по сопр. т/о оборудования	40 000	480 000
	подписка на ИС Параграф WWW	49 000	588 000
	хостинг, сайт	15 833	190 000
	программные продукты	30 000	360 000
	почтовые расходы	11 000	132 000
	ежегодное участие в INFO Network	81 967	983 600
	членский взнос в INFO Network	16 000	192 000
	представительские расходы	8 500	102 000
	приобретение оргтехники/мебель	100 000	1 200 000

05

Бюджет 2023

Утверждение
бюджета на 2023
года



ЧУ «ОФИС СТРАХОВОГО ОМБУДСМАНА»

Спасибо за внимание!