

Отчет за 2023 год

Отчет по основной деятельности за 2023 год

Отчёт об итогах основной деятельности ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2023 год

За 2023 год поступило 2920 заявления.

Осталось к рассмотрению с 2022 на 2023 год 480 заявлений.

Общее количество заявлений к рассмотрению в 2023 году составило 3 400.

Из 2920 поступивших дел:

- 2891 заявлений по спорам между клиентами и страховыми организациями (2834 заявлений по ОГПО);
- 29 заявлений по спорам между страховыми организациями.

Осталось к рассмотрению с 2023 года на 2024 год - 598 заявлений.

01

Отчет за 2023 год

Из общего количества поступивших в 2023 году 2920 заявлений, являлись споры:

- **2838** заявлений, связанных с несогласием с суммой ущерба 97,2%;
- 41 заявлений в виду отказа в осуществлении страховой выплаты 1,4%;
 - 15 заявлений в рамках прямого урегулирования 0,5%;
- 11 заявлений по аннуитетному страхованию и страхованию жизни 0,4%;
 - 4 заявлений в порядке суброгации 0,1%;
 - 1 заявления по договорам перестрахования 0,03%;
 - 10 заявлений по возврату страховых премий 0,3%.

01

Отчет за 2023 год

За период 2023 года рассмотрено **2802 заявлений** (в том числе 2 733 заявлений по ОГПО), из них:

- 2 774 рассмотрено споров между страховыми организациями и страхователями, застрахованными, выгодоприобретателями, или 99%;
- 28 рассмотрено споров между страховыми организациями, или 1%.

Всего рассмотрено 2802 дел, из них:

- 98 с урегулированием спора (споры урегулированы СК в период нахождения на рассмотрении) 3,5%;
- 2 461 вынесено положительных решений 87,8%, из которых:
 - 139 удовлетворены в полном объеме 5,0%;
 - 2 322 удовлетворены требования частично 82,8%;
 - 140 отказано в удовлетворении требований 5,0%;
 - 103 прекращены 3,7%.

01

Отчет за 2023 год

В разрезе классов страхования было рассмотрено 2802 дел, в том числе:

- ОГПО, в связи с оспариванием ущерба 2 682 дел,
- ОГПО, иные 51 дел,
- каско 46 дел,
- добровольные 10 дел,
- страхование жизни 13 дел.

За 2023 год проведено 4 231 заседаний по рассмотрению дел, из них:

- 2 в офисе страхового омбудсмана с осмотром ТС;
- 4 229 в online режиме.

01

Отчет за 2023 год

Обжаловано в суде 4 решения Омбудсмана, из них 1- иск оставлен судом без рассмотрения по заявлению Истца, 1- иск удовлетворен, решение Омбудсмана отменено (по спору между Страховыми компаниями в порядке прямого урегулирования), по 2 делам - вынесено решение об отказе в удовлетворении иска, решение Омбудсмана оставлено без изменений.

Районными, городскими и областными судами Страховой омбудсман дополнительно привлекался в качестве специалиста по 14 процессам.

Страховой омбудсман принял участие в 2 круглых столах, организованных судами регионов республики (on-line): в Костанайской и Павлодарской областях.

01

Отчет за 2023 год

Для сравнения 2023 год с 2022 годом:

- количество заявлений 2920 против 1428 (+104%);
- число рассмотренных споров 2802 против 1108 (+153%);
- число заседаний 4231 против 1858 (+128%).

Страховой омбудсман участвовал on-line режиме во всех заседаниях Консультативного комитета Служб финансовых уполномоченных (омбудсменов) стран Евразийского экономического союза (СФУ ЕАЭС).

01

Отчет за 2023 год

Основные мероприятия 2023 года:

- введена позиция «заместитель омбудсмана», рассматривающего посредством примирительной процедуры
- осуществлена реформа процедурного рассмотрения дел. Внедрена упрощенная процедура рассмотрения дел по несложным делам, не требующим проведения заседания
- осуществлена структурная реформа Офиса для обеспечения 4-х параллельных бизнес-процессов
- осуществлен перевод Офиса с физического сервера на облачный сервер
- разработан новый сайт fomb.kz и калькулятор ofomb.kz
- переведен почтовый сервер @omb.kz с хостинга с ограниченным объемом на неограниченный облачный сервер с доменом @fomb.kz
- переход на бумажно-цифровой процесс посредством CRM

01

Отчет за 2023 год

02 Бюджет 2023

Отчет об исполнении бюджета за 2023 год

Отчёт об исполнении бюджета ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» за 2023 год

Бюджет 2023

Отчет об исполнении бюджета за 2023 год

Бюджет 2023 года

| № п/п | Наименование статей | Бюджет на 2023 год | Факт за 2023 год | Отклонение план-факт |
|-------|--|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | Доходы | 102 072 225 | 100 263 347 | -1 808 878 |
| | в том числе: | | | |
| 1.1 | Доход (членские взносы) + взносы на развитие Офиса | 101 152 225 | 98 287 970 | -2 864 255 |
| | в том числе: | | | |
| 1) | Доход (членские взносы) | 96 335 440 | | |
| 2) | Членские взносы на развитие (5%) | 4 816 785 | | |
| 1.2 | Доход (вознаграждение по депозиту) | 920 000 | 1 975 377 | 1 055 377 |

Бюджет 2023

Отчет об исполнении бюджета за 2023 год

Бюджет 2023 года

| № п/п | Наименование статей | Бюджет на 2023 год | Факт за 2023 год | Отклонение план-факт |
|-------|--|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| 2 | Расходы | 97 255 440 | 93 338 567 | 3 916 873 |
| | в том числе: | | | |
| 2.1 | Фонд оплаты труда, вкл. ОПВ и ИПН | 79 740 000 | 76 324 665 | 3 415 335 |
| 2.2 | Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС) | 7 655 040 | 7 407 061 | 247 979 |
| 2.3 | Страховка работников от НС | 66 000 | 113 448 | - 47 448 |
| 2.4 | Аренда и коммунальные услуги | 2 334 000 | 2 322 834 | 11 166 |
| 2.5 | Услуги связи, интернет | 570 00 | 631 826 | - 61 826 |
| 2.6 | Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы) | 1 900 000 | 1 550 390 | 349 610 |
| 2.7 | Обучение | 0 | 0 | 0 |
| 2.8 | Хозяйственные расходы | 4 990 400 | 4 988 343 | 2 057 |
| 3 | Развитие Офиса Омбудсмана | 4 816 776 | 5 424 772 | - 607 996 |
| 4 | Дополнительные расходы (с переносом на бюджет 2024 г.) | 17 407 000 | 14 477 781 | 2 929 219 |
| | Средства на банковском счету на 31/12/2023 | 22 251 435 | 9 273 662 | - 12 977 773 |

Бюджет 2023

Отчет об исполнении бюджета за 2023 год

Бюджет 2023 года

| Наименование статей | Бюджет на 2023 год | Факт за 2023 год | Отклонение план-факт |
|--|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| Хозяйственные расходы, в том числе: | 4 990 400 | 4 988 343 | 2 057 |
| канцтовары, бланки, конверты, визитки, | 530 000 | 747 553 | -217 553 |
| хоз. товары | 147 600 | 134 063 | 13 537 |
| услуги банка | 85 200 | 134 150 | -48 950 |
| расходы по сопр. т/о оборудования | 480 000 | 470 930 | 9 070 |
| подписка на ИС Параграф WWW | 588 000 | 559 680 | 28 320 |
| хостинг | 190 000 | 180 786 | 9 214 |
| программные продукты | 360 000 | 359 600 | 400 |
| почтовые расходы | 132 000 | 129 610 | 2 390 |
| ежегодное участие в INFO Network | 983 600 | 918 018 | 65 582 |
| членский взнос в INFO Network | 192 000 | 157 968 | 34 032 |
| представительские расходы | 102 000 | 76 115 | 25 885 |
| приобретение оргтехники/мебель | 1 200 000 | 1 119 870 | 80 130 |

Задачи 2023 года

Задачи, поставленные на 2023 год

Задачи, поставленные перед ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2024 год

Задачи на 2024 год

Основные задачи, стоящие перед Учреждением на 2024 год:

- Разработка Внутренних Правил Страхового омбудсмана в новой редакции с описанием всех процедур рассмотрения дел
- Разработка проекта изменений в Закон РК «О страховой деятельности» в части предоставления полномочий Заместителям омбудсмана по принятию решений
- Подключение заявителей и Страховых компаний в качестве наблюдателей к электронным бизнес-процессам Офиса Страхового омбудсмана CRM Битрикс 24
- Внедрение цифрового приема документа и электронного документооборота посредством Приложения «Кабинет омбудсмана»
- Разработка методологии в части определения размера ущерба и процедур рассмотрения дел
- Внедрение Call Center и развитие каналов по принятию заявлений Потребителей
- Развитие доверия потребителей к Страховому рынку и Институту омбудсмана посредством участия в СМИ, внедрение каналов на Facebook и Телеграмм. Развитие системы повышения финансовой грамотности потребителей финансового рынка и их представителей (адвокатов, юристов и т.п.)
- Подготовка проекта регионального развития Офиса омбудсмана посредством анализа деятельности Омбудсмана по итогам 2024 года в разрезе регионов.

03 Задачи 2024 года

Задачи, поставленные на 2024 год

Бюджет 2024

Утверждение бюджета на 2024 год

Годовой бюджет ЧУ «Офис Страхового омбудсмана» на 2024 год

Бюджет 2024 года

| № п/п | Наименование статей | План на 2023 | | |
|----------|---|--------------|-------------|--|
| Nº 11/11 | | в месяц | за год | |
| 1 | Доходы | 18 833 765 | 226 005 177 | |
| | в том числе: | | | |
| 1.1 | Доход (членские взносы) | 18 752 098 | 225 025 177 | |
| 1.2 | Доход (вознаграждение по депозиту) | 81 667 | 980 000 | |
| 2 | Итого расходы | | 226 005 177 | |
| 2.1 | Расходы 2024 года, в том числе: | 17 627 283 | 211 527 396 | |
| 1) | Фонд оплаты труда, вкл. ОПВ и ИПН | 14 580 000 | 174 960 000 | |
| 2) | Налоги и отчисления (СН, СО, ОСМС) | 1 530 900 | 18 370 800 | |
| 3) | Страховка работников от НС | 25 000 | 300 000 | |
| 4) | Аренда и коммунальные услуги | 241 667 | 2 900 004 | |
| 5) | Услуги связи, интернет | 90 000 | 1 080 000 | |
| 6) | Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы) | 200 000 | 2 400 000 | |
| 7) | Обучение | 20 833 | 249 996 | |
| 8) | Хозяйственные расходы, в том числе: | 938 883 | 11 266 596 | |
| 2.2 | Расходы 2023 года | | 14 477 781 | |

06

Бюджет 2024

Утверждение бюджета на 2024 год

Бюджет 2024 года

| No -/- | Наименование статей | План на 2024 | | |
|--------|--|--------------|------------|--|
| № п/п | | в месяц | за год | |
| 2.8. | Хозяйственные расходы, в том числе: | 938 883 | 11 266 596 | |
| | канцтовары, бланки, конверты, визитки, | 116 667 | 1 400 004 | |
| | хоз. товары | 23 333 | 279 996 | |
| | услуги банка | 15 833 | 189 996 | |
| | расходы по сопр. т/о оборудования | 56 667 | 680 004 | |
| | подписка на ИС Параграф WWW | 61 250 | 735 000 | |
| | хостинг, сайт | 45 833 | 549 996 | |
| | программные продукты | 258 333 | 3 099 996 | |
| | почтовые расходы | 11 000 | 132 000 | |
| | ежегодное участие в INFO Network | 82 967 | 995 604 | |
| a | членский взнос в INFO Network | 16 167 | 194 004 | |
| | представительские расходы | 17 500 | 210 000 | |
| | приобретение оргтехники/мебель | 233 333 | 2 799 996 | |

06

Бюджет 2024

Утверждение бюджета на 2024 год

