

An aerial photograph of a city at sunset. In the foreground, a complex multi-level highway interchange with several overpasses and ramps is visible. To the left, a tall, dark skyscraper stands prominently. To the right, another building with a distinctive stepped, pyramid-like roof structure is visible. The sky is a mix of orange, yellow, and blue, indicating the time is either dawn or dusk. The overall scene depicts a modern urban environment.

ЧУ «ОФИС СТРАХОВОГО ОМБУДСМАНА»

# ГОДОВОЙ ОТЧЕТ

## 2024 ГОД

**01**

**Отчёт по основной  
деятельности за 2024 год**

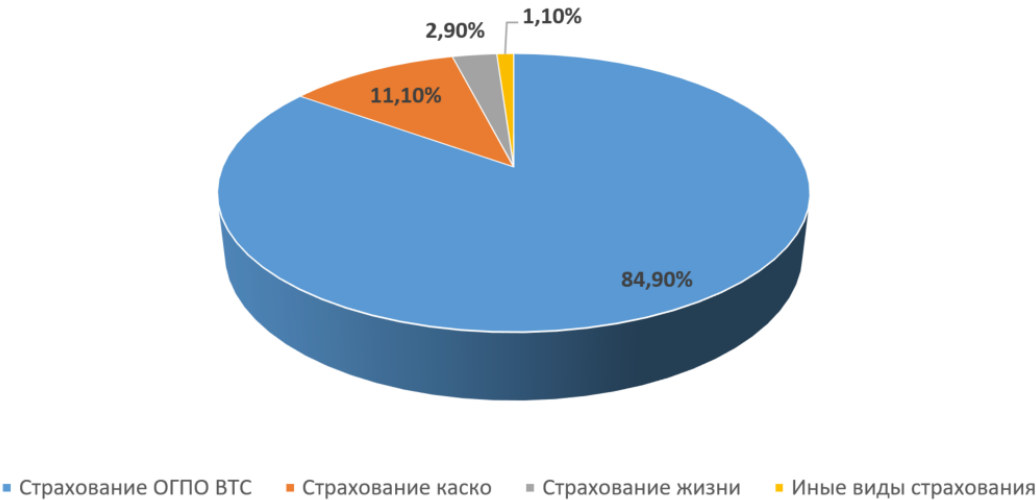
# Отчет по основной деятельности за 2024 год

За период 2024 года в Офис страхового омбудсмана поступило 9 134 заявлений, рассмотрено 8 864 дел. Осталось к рассмотрению с 2023 на 2024 год 598 заявлений. Общее количество дел к рассмотрению в 2024 году составило 9 732 дел. Остаток дел на 2025 год составил 868 дел.

| Класс страхования                        | Кол-во |
|------------------------------------------|--------|
| ОГПО                                     | 7 759  |
| ОГПО перевозчика перед пассажирами       | 17     |
| Обязательное страхование работников      | 11     |
| Иные обязательные виды                   | 6      |
| Страхование каско                        | 1 011  |
| Страхование имущества                    | 28     |
| Страхование от н/с                       | 7      |
| Страхование жизни                        | 261    |
| Страхование туристов                     | 10     |
| Добровольное страхование ответственности | 7      |
| Иные добровольные виды                   | 16     |
| Без класса                               | 1      |
| Итого                                    | 9 134  |

# Отчет по основной деятельности за 2024 год

Доля поступивших заявлений в разрезе классов страхования



# Отчет по основной деятельности за 2024 год

| Какое событие оспаривалось                    | Всего |
|-----------------------------------------------|-------|
| Оспаривание суммы ущерба по страховой выплате | 8 289 |
| Оспаривание возврата страховой премии         | 259   |
| Оспаривание отказа по всем видам              | 480   |
| Оспаривание по прямому урегулированию         | 26    |
| Оспаривание по суброгации                     | 37    |
| Иные виды споров                              | 43    |
| Итого                                         | 9 134 |

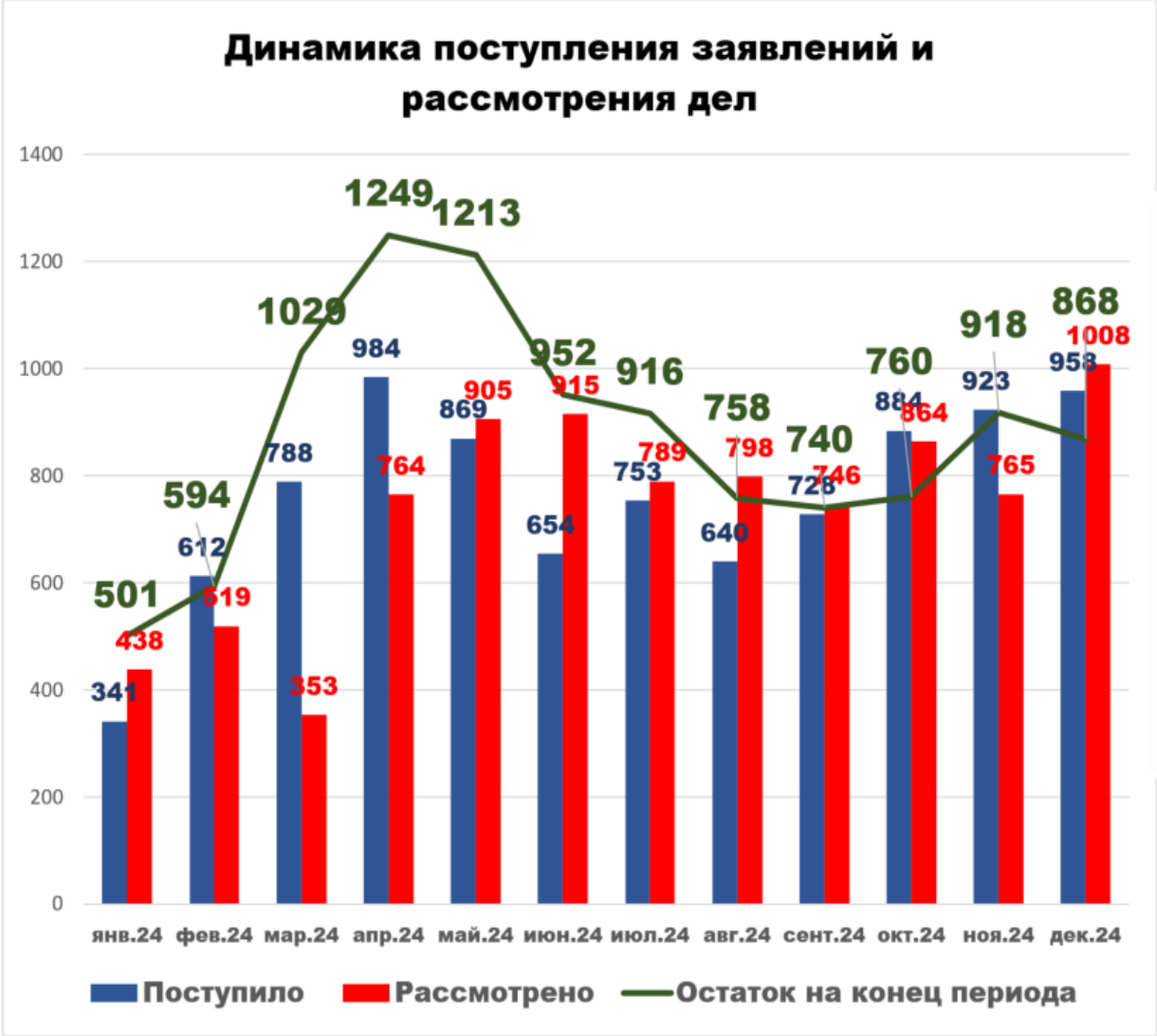


# Отчет по основной деятельности за 2024 год



|                                 | янв<br>24 | фев<br>24 | мар<br>24 | апр<br>24 | май<br>24 | июн<br>24 | июл<br>24 | авг<br>24 | сент<br>24 | окт<br>24 | ноя<br>24 | дек<br>24 | Итого<br>за<br>период |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------------------|
| Остаток<br>на начало<br>периода | 598       | 501       | 594       | 1029      | 1249      | 1213      | 952       | 916       | 758        | 740       | 760       | 918       | 598                   |
| Поступило<br>заявлений          | 341       | 612       | 788       | 984       | 869       | 654       | 753       | 640       | 728        | 884       | 923       | 958       | 9 134                 |
| Рассмот-<br>рено<br>заявлений   | 438       | 519       | 353       | 764       | 905       | 915       | 789       | 798       | 746        | 864       | 765       | 1008      | 8 864                 |
| Остаток<br>на конец<br>периода  | 501       | 594       | 1029      | 1249      | 1213      | 952       | 916       | 758       | 740        | 760       | 918       | 868       | 868                   |

# Отчет по основной деятельности за 2024 год



# Отчет по основной деятельности за 2024 год

|                                                                                                                 | янв.<br>24 | фев.<br>24 | мар.<br>24 | апр.<br>24 | май.<br>24 | июн. 24 | июл.<br>24 | авг.<br>24 | сен.<br>24 | окт.<br>24 | ноя. 24 | дек.<br>24 | Итого |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------|------------|------------|------------|------------|---------|------------|-------|
| Участие в круглых столах судов, презентации в СМИ, колледжах, на конференциях, заседаниях Конституционного суда |            | 6          |            |            | 1          |         |            | 1          | 2          | 1          |         | 1          | 12    |
| Привлечение судом омбудсмана в качестве третьего лица (специалиста)                                             | 2          | 1          | 2          | 5          | 3          | 6       | 7          | 4          | 18         | 10         | 15      | 10         | 83    |
| Обжалованы решения Страхового омбудсмана в суде                                                                 |            |            |            | 2          |            | 5       | 4          | 1          |            | 5          |         | 1          | 18    |
| из них:                                                                                                         |            |            |            |            |            |         |            |            |            |            |         |            |       |
| удовлетворено, отменено решение омбудсмана                                                                      |            |            |            | 1          |            | 1       |            |            |            |            |         |            | 2     |
| отказано в удовлетворении                                                                                       |            |            |            |            |            | 2       | 1          |            |            | 2          |         | 1          | 6     |
| производство прекращено                                                                                         |            |            |            | 1          |            | 1       | 3          | 1          |            | 1          |         |            | 7     |
| оставлено без рассмотрения                                                                                      |            |            |            |            |            | 1       |            |            |            | 2          |         |            | 3     |



02

# **Отчёт об исполнении бюджета за 2024 год**

# Отчет об исполнении бюджета за 2024 год

| № п/п | Наименование статей                                  | Бюджет на 2024 год | Отчет о доходах и расходах, начислено |
|-------|------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1.    | Доходы                                               | 260 350 221        | 261 486 409                           |
|       | в том числе:                                         |                    |                                       |
| 1.1.  | Доход (членские взносы) + взносы на развитие Офиса   | 259 430 221        | 259 430 221                           |
|       | в том числе:                                         |                    |                                       |
| 1)    | Доход (членские взносы)                              | 235 942 050        | 235 942 050                           |
| 2)    | Членские взносы на развитие Офиса (10%)              | 23 488 171         | 23 488 171                            |
| 1.2.  | Доход от финансирования (вознаграждение по депозиту) | 920 000            | 2 056 188                             |

# Отчет об исполнении бюджета за 2024 год

|      |                                             |             |             |
|------|---------------------------------------------|-------------|-------------|
| 2.   | Расходы                                     | 222 444 269 | 229 396 635 |
|      | в том числе:                                |             |             |
| 2.1. | Коммунальные услуги                         | 2 900 004   | 5 680 325   |
| 2.2  | Заработная плата                            | 185 876 873 | 186 550 796 |
| 2.3. | Обязательные пенсионные взносы работодателя | 1 893 470   | 2 264 292   |
| 2.4  | Отчисления ОСМС                             | 3 708 442   | 4 434 712   |
| 2.5  | Социальные отчисления                       | 3 784 435   | 4 525 588   |
| 2.6  | Социальный налог                            | 8 984 452   | 10 743 989  |
| 2.7  | Страхование ОГПО                            | 300 000     | 416 275     |

|      |                                                              |           |           |
|------|--------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| 2.8  | Командировочные расходы (билеты, суточные, проживание, визы) | 2 400 000 | 1 662 845 |
| 2.9  | Обучение                                                     | 249 996   | 50 000    |
| 2.10 | Комиссия банка                                               | 189 996   | 209 950   |
| 2.11 | Взнос за ежегодное участие в INFO Network                    | 995 604   |           |
| 2.12 | Членский взнос в INFO Network                                | 194 004   | 158 317   |
| 2.13 | Представительские расходы                                    | 210 000   | 412 300   |

# Отчет об исполнении бюджета за 2024 год

|      |                                       |           |           |
|------|---------------------------------------|-----------|-----------|
| 2.14 | Канцтовары, бланки, конверты, визитки | 1 400 004 | 2 410 022 |
| 2.15 | Хозяйственные товары                  | 279 996   | 1 024 794 |
| 2.16 | Услуги связи, интернет                | 1 080 000 | 1 754 348 |
| 2.17 | Почтовые расходы                      | 132 000   | 151 850   |
| 2.18 | Услуги хостинга и доменного имени     | 549 996   | 101 182   |

|      |                                                 |            |           |
|------|-------------------------------------------------|------------|-----------|
| 2.19 | Услуги за программное обеспечение               | 3 099 996  | 3 028 445 |
| 2.20 | Подписка на ИС<br>Параграф WWW                  | 735 000    | 559 680   |
| 2.21 | Расходы по<br>сопровождению т/о<br>оборудования | 680 004    | 561 076   |
|      |                                                 |            |           |
|      | Приобретение ОС                                 |            |           |
| 2.22 | Приобретение<br>оргтехники/мебель               | 2 799 996  | 2 695 848 |
|      |                                                 |            |           |
| 2.23 | Амортизация ОС<br>(справочно)                   |            | 4 597 438 |
|      | Расходы, включенные в<br>бюджет                 |            |           |
| 3.1  | Расходы 2023 года                               | 14 477 781 |           |
| 3.2  | Развитие Офиса<br>Омбудсмана                    | 23 488 171 | 4 988 907 |

# Отчет об исполнении бюджета за 2024 год

|     | Движение по банковским счетам              |  |            |
|-----|--------------------------------------------|--|------------|
| 4.1 | Средства на банковском счету на 01/01/2024 |  | 2 440 939  |
| 4.2 | Средства на банковском счету на 31/12/2024 |  | 5 573 297  |
| 4.3 | Средства на депозитном счету на 01/01/2024 |  | 6 832 723  |
| 4.4 | Средства на депозитном счету на 31/12/2024 |  | 32 777 910 |

**03**

**Задачи, поставленные перед  
Офисом на 2025 год**

# Задачи, поставленные перед Офисом на 2025 год

Основные задачи, стоящие перед Офисом на 2025 год:

- Продолжение работы по подключению Страховых компаний к базе решений Страхового омбудсмана в CRM Битрикс 24 в разрезе Страховых компаний.
- Автоматизация электронного подписания решений Страхового омбудсмана посредством Q-кодов.
- Разработка методологии в части определения размера ущерба и процедур рассмотрения дел.
- Разработка нормативных решений Страхового омбудсмана в части единой практики рассмотрения страховых споров.
- 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, внедрение Отдела финансовой грамотности.
- 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

04

**Бюджет Офиса на 2025 год**



# Утверждение бюджета Офиса на 2025 год

| № п/п | Наименование статей                                        | Предыдущий<br>Бюджет на 2024<br>год | Отчет о доходах<br>и расходах,<br>предыдущий<br>год, 2024 год | Бюджет на<br>2025 год |
|-------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.    | Доходы                                                     | 236 862 050                         | 237 998 238                                                   | 351 091 993           |
|       | в том числе:                                               |                                     |                                                               |                       |
| 1.1.  | Доход (членские взносы) +<br>взносы на развитие Офиса      | 235 942 050                         | 235 942 050                                                   | 348 091 993           |
|       | в том числе:                                               |                                     |                                                               |                       |
| 1)    | Доход (членские взносы)                                    | 235 942 050                         | 235 942 050                                                   | 348 091 993           |
| 1.2.  | Доход от финансирования<br>(вознаграждение по<br>депозиту) | 920 000                             | 2 056 188                                                     | 3 000 000             |
| 2.    | Расходы                                                    | 222 444 269                         | 229 396 635                                                   | 351 091 993           |
|       | в том числе:                                               |                                     |                                                               |                       |
| 2.1.  | Коммунальные услуги                                        | 2 900 004                           | 5 680 325                                                     | 6 500 000             |
| 2.2   | Зарботная плата                                            | 185 876 873                         | 186 550 796                                                   | 284 525 699           |
| 2.3.  | Обязательные пенсионные<br>взносы работодателя             | 1 893 470                           | 2 264 292                                                     | 3 453 479             |
| 2.4   | Отчисления ОСМС                                            | 3 708 442                           | 4 434 712                                                     | 6 763 785             |
| 2.5   | Социальные отчисления                                      | 3 784 435                           | 4 525 588                                                     | 6 902 389             |
| 2.6   | Социальный налог                                           | 8 984 452                           | 10 743 989                                                    | 16 386 641            |

|      |                                                 |           |           |           |
|------|-------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 2.7  | Страхование ОГПО                                | 300 000   | 416 275   | 780 000   |
| 2.8  | Командировочные<br>расходы                      | 2 400 000 | 1 662 845 | 4 000 000 |
| 2.9  | Обучение                                        | 249 996   | 50 000    | 600 000   |
| 2.10 | Комиссия банка                                  | 189 996   | 209 950   | 300 000   |
| 2.11 | Взнос за ежегодное<br>участие в INFO Network    | 995 604   |           | 1 250 000 |
| 2.12 | Членский взнос в INFO<br>Network                | 194 004   | 158 317   | 195 000   |
| 2.13 | Представительские<br>расходы                    | 210 000   | 412 300   | 600 000   |
| 2.14 | Канцтовары, бланки,<br>конверты, визитки        | 1 400 004 | 2 410 022 | 3 000 000 |
| 2.15 | Хозяйственные товары                            | 279 996   | 1 024 794 | 1 400 000 |
| 2.16 | Услуги связи, интернет                          | 1 080 000 | 1 754 348 | 2 400 000 |
| 2.17 | Почтовые расходы                                | 132 000   | 151 850   | 250 000   |
| 2.18 | Услуги хостинга и<br>доменного имени            | 549 996   | 101 182   | 300 000   |
| 2.19 | Услуги за программное<br>обеспечение            | 3 099 996 | 3 028 445 | 5 500 000 |
| 2.20 | Подписка на ИС Параграф<br>WWW                  | 735 000   | 559 680   | 735 000   |
| 2.21 | Расходы по<br>сопровождению т/о<br>оборудования | 680 004   | 561 076   | 750 000   |
|      |                                                 |           |           |           |
| 2.22 | Приобретение<br>оргтехники/мебель               | 2 799 996 | 2 695 848 | 4 500 000 |
|      |                                                 |           |           |           |
| 2.23 | Амортизация ОС                                  |           | 4 597 438 | 5 500 000 |

**05**

**Об исключении из состава Совета  
представителей и включении в  
состав Совета представителей**

# Об изменении состава Совета представителей

В соответствии с Приказом Заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 10 мая 2024г. № Б-162 прекращено действие лицензии на осуществление страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «общее страхование» от 24 ноября 2022 года № 2.1.13, выданной АО «Экспортная страховая компания «KazakhExport».

Решением Совета представителей Страхового омбудсмана подтверждено исключение АО «Экспортная страховая компания «KazakhExport» из состава Совета представителей Страхового омбудсмана.

08 ноября 2024 года АО «Компания по страхованию жизни «ВСС Life» получила лицензию №2.2.19 от 08.11.2024 г. на право осуществления страховой (перестраховочной) деятельности по отрасли «Страхование жизни», выданную Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

Решением Совета представителей Страхового омбудсмана подтверждено включение АО «Компания по страхованию жизни «ВСС Life» в состав членов Совета представителей Страхового омбудсмана.

06

**Об избрании страхового  
омбудсмана в 2025 году**

# Об избрании страхового омбудсмана

29 ноября 2025 года истекает срок полномочий Страхового омбудсмана Яковенко И.А.

Согласно подпункту 3-1 статьи 86 Закона РК «О страховой деятельности», порядок избрания и осуществления деятельности страхового омбудсмана определяется нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Согласно пункту 3 Правил избрания и осуществления деятельности страхового омбудсмана, утвержденных Постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 12 сентября 2022 года № 60, Совет представителей не позднее 1 (одного) календарного месяца до даты истечения полномочий страхового омбудсмана предоставляет в уполномоченный орган утвержденный список кандидатов на должность страхового омбудсмана в количестве не менее трех человек.

Ориентировочно, планируется 15-16 октября 2025 года осуществить проведение Внеочередного собрания Совета представителей для утверждения не менее трех кандидатов на должность Страхового омбудсмана.

В связи с этим, Совет представителей принял во внимание данную информацию о предоставлении в срок до 1 сентября 2025 года информации о кандидатах на должность Страхового омбудсмана – для вынесения данного списка кандидатов на утверждение Советом представителей и дальнейшего представления Советом представителей в уполномоченный орган - для избрания Страхового омбудсмана.