

Отчёт по основной деятельности за 2025 год

За период 2025 года в Офис страхового омбудсмана поступило 14 584 заявлений, и осталось к рассмотрению с 2024 года - 868 заявлений. Итого общее количество дел к рассмотрению в 2025 году составило 15 452 дел. В 2025 году Страховым омбудсманом рассмотрено 13 854 дел. Остаток дел на 2026 год составил 1 598 дел.

В 2025 году продолжалась работа по усовершенствованию программного обеспечения Офиса страхового омбудсмана – CRM Битрикс 24.

Дополнительно, в соответствии с требованиями Агентства финансового регулирования Страховым омбудсманом была разработана Методика расчета рейтинга страховых организаций по количеству заявлений об урегулировании споров в офисе страхового омбудсмана. Результаты рейтинга страховых компаний размещены на сайте Страхового омбудсмана по адресу: <https://fomb.kz/information-ru/statistic-ru-2/>.

Также направляется информация о спорах в разрезе разных показателей:

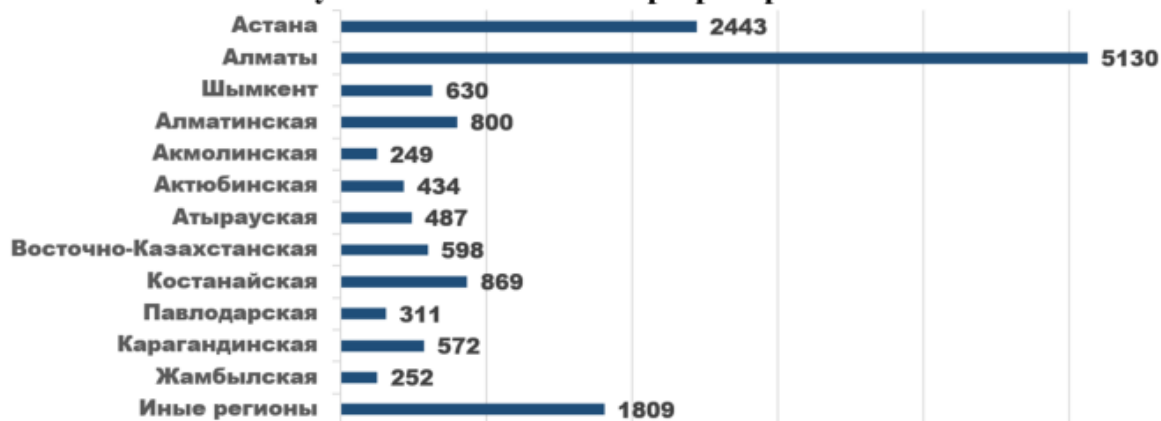
Класс страхования	Кол-во	Доля
ОГПО	13 146	90,1%
ОГПО перевозчика перед пассажиром	12	0,1%
Обязательное страхование работников	18	0,1%
Иные обязательные виды	8	0,1%
Страхование каско	1 083	7,4%
Страхование имущества	32	0,2%
Страхование жизни	205	1,4%
Страхование туристов	6	0,0%
Медицинское страхование	7	0,0%
Добровольное страхование ответственности	18	0,1%
Иные добровольные виды	44	0,3%
Без класса	5	0,0%
Итого	14 584	100,0%

Доля поступивших заявлений в разрезе видов страхования в 2025 году:

Доля поступивших заявлений в разрезе классов страхования



Количество поступивших заявлений в разрезе регионов Казахстана:



Количество поступивших заявлений в разрезе видов споров:

Какое событие оспаривается	Всего
Оспаривание суммы ущерба по страховой выплате	13 523
Оспаривание возврата страховой премии	240
Оспаривание отказа по всем видам	690
Оспаривание по прямому урегулированию	48
Оспаривание по суброгации	32
Иные виды споров	51
Итого	14 584

Количество поступивших заявлений в разрезе видов споров:



Результаты рассмотренных требований за отчетный период:
Результаты рассмотренных требований за отчетный период:

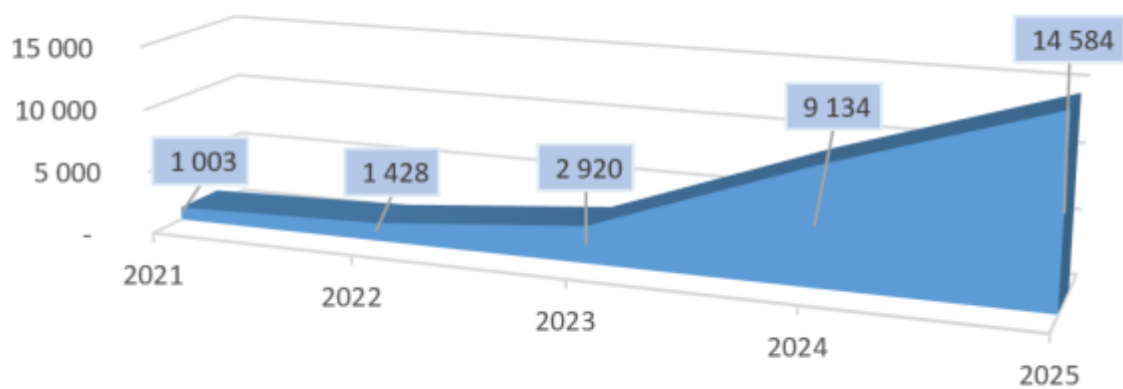


Динамика поступивших и рассмотренных дел за период:

	<u>янв</u> 25	<u>фев</u> 25	<u>мар</u> 25	<u>апр</u> 25	май 25	<u>июн</u> 25	<u>июл</u> 25	<u>авг</u> 25	<u>сент</u> 25	<u>окт</u> 25	ноя 25	дек 25	Итого за период
Остаток на начало периода	868	918	919	1198	1359	1380	1381	1350	1068	1171	1292	1507	868
Поступило заявлений	963	1059	1016	1364	1033	1182	1161	1037	1238	1506	1469	1556	14 584
Рассмотрено заявлений	913	1058	737	1203	1012	1181	1192	1319	1135	1385	1254	1465	13 854
Остаток на конец периода	918	919	1198	1359	1380	1381	1350	1068	1171	1292	1507	1598	1 598



Количество поступивших дел за год



Информация об участии Страхового омбудсмана в судах

	январь 25	февраль 25	март 25	апрель 25	май 25	июнь 25	июль 25	август 25	сентябрь 25	октябрь 25	ноябрь 25	декабрь 25	Итого
Страховой омбудсман привлечен в качестве третьего лица	5	5	5	11	3	2	8	10	7	5	12	13	86
Обжалованы решения Страхового омбудсмана в суде	4	2	1	1	2				1		3		14
из них:													
удовлетворено, отменено решение омбудсмана	1				1								2
отказано в удовлетворении	1	1		1	1								4
производство прекращено	1								1		1		3
оставлено без рассмотрения, возвращен иск	1	1	1								2		5

Комментарии:

В 2025 году продолжалась работа по усовершенствованию программного обеспечения Офиса страхового омбудсмана – CRM Битрикс 24.

Дополнительно, в соответствии с требованиями Агентства финансового регулирования Страховым омбудсманом была разработана Методика расчета рейтинга страховых организаций по количеству заявлений об урегулировании споров в офисе страхового омбудсмана. Результаты рейтинга страховых компаний размещены на сайте Страхового омбудсмана по адресу: <https://fomb.kz/information-ru/statistic-ru-2/>.

За период 2025 года обжаловано в суде 14 (четырнадцать) решений Страхового омбудсмана, из них 2 (два) решения Страхового омбудсмана отменено судом, по 4 (четырем) делам судом отказано в удовлетворении иска, по 8 (восемью) делам судебное производство прекращено или иски оставлены без рассмотрения (возвращены).

Районными, городскими и областными судами Страховой омбудсман дополнительно привлекался в качестве третьего лица (специалиста) по 86 (восемьдесят шесть) судебным процессам.