

**Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка 12 сентября 2022 года № 60
Об утверждении Правил избрания и осуществления деятельности страхового омбудсмана**

В соответствии с [пунктом 3-1 статьи 86](#) Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности» Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) избрания и осуществления деятельности страхового омбудсмана.

2. Департаменту страхового рынка и актуарных расчетов в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом государственную [регистрацию](#) настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

4. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального [опубликования](#).

**Председатель Агентства Республики
Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка**

М. Абылкасымова

Утверждены
[постановлением](#)
Правления Агентства
Республики Казахстан по
регулированию и развитию
финансового рынка
от 12 сентября 2022 года № 60

Правила избрания и осуществления деятельности страхового омбудсмана

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Правила избрания и осуществления деятельности страхового омбудсмана (далее – Правила) разработаны в соответствии с [пунктом 3-1 статьи 86](#) Закона Республики Казахстан «О страховой деятельности» (далее – Закон) и определяют порядок

избрания уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций (далее – уполномоченный орган) страхового омбудсмана, а также порядок осуществления деятельности страхового омбудсмана.

Глава 2. Порядок избрания страхового омбудсмана по истечении полномочий

2. Страховой омбудсман избирается уполномоченным органом на три года из числа кандидатов, рекомендованных советом представителей страхового омбудсмана (далее - Совет представителей) к избранию на должность страхового омбудсмана.

3. 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.

К утвержденному списку кандидатов на должность страхового омбудсмана прилагаются копии документов, подтверждающих их соответствие требованиям, установленным [пунктом 1 статьи 88](#) Закона, и сведения о кандидате на должность страхового омбудсмана по форме согласно [приложению 1](#) к Правилам.

4. Решение об избрании страхового омбудсмана принимается уполномоченным органом в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления информации и документов, указанных в [пункте 3](#) Правил.

5. Для принятия решения об избрании кандидата на должность страхового омбудсмана в уполномоченном органе создается комиссия (далее – Комиссия), персональный состав которой утверждается приказом заместителя первого руководителя уполномоченного органа. В состав Комиссии входят представители подразделения страхового рынка и актуарных расчетов (далее – ответственное подразделение), подразделения защиты прав потребителей финансовых услуг и юридического подразделения уполномоченного органа. Комиссию возглавляет председатель – заместитель первого руководителя уполномоченного органа.

Решение Комиссии по вопросу об избрании (досрочном прекращении полномочий) страхового омбудсмана принимается простым большинством голосов. При равенстве голосов голос председателя Комиссии или лица, его замещающего, является решающим.

6. На заседание Комиссии ответственное подразделение готовит заключение по соответствию кандидатов на должность страхового омбудсмана требованиям [пункта 1 статьи 88](#) Закона.

7. Рекомендованные Советом представителей к избранию кандидаты на должность страхового омбудсмана приглашаются на заседание Комиссии для прохождения собеседования.

Ответственное подразделение за 5 (пять) рабочих дней до проведения заседания Комиссии уведомляет кандидата в письменном виде о дате и месте прохождения собеседования.

8. При принятии решения об избрании кандидата на должность страхового омбудсмана Комиссией принимается во внимание следующее:

- 1) наличие у кандидата бизнес-плана по развитию деятельности страхового омбудсмана;
- 2) опыт и стаж работы в области страхования;
- 3) применение уполномоченным органом санкций и мер надзорного реагирования к финансовой организации в период деятельности кандидата на должности руководящего

работника данной финансовой организации по вопросам, входящим в сферу его компетенции;

4) наличие безупречной деловой репутации;

5) отсутствие конфликта интересов при осуществлении деятельности в качестве страхового омбудсмана.

9. Решение Комиссии об избрании страхового омбудсмана оформляется протоколом по рассмотрению Комиссией кандидата на должность страхового омбудсмана по форме согласно [приложению 2](#) к Правилам.

10. Ответственное подразделение в течение 2 (двух) рабочих дней после принятия Комиссией решения по вопросу избрания кандидата на должность страхового омбудсмана направляет в Совет представителей и кандидату, избранному страховым омбудсманом, сведения о принятом решении средствами связи, обеспечивающими фиксирование отправки.

11. Информация об избрании страхового омбудсмана размещается на интернет-ресурсе уполномоченного органа в течение 2 (двух) рабочих дней после его избрания с указанием даты вступления его в должность.

Глава 3. Порядок избрания страхового омбудсмана при досрочном прекращении деятельности

12. Полномочия страхового омбудсмана прекращаются досрочно:

1) по ходатайству Совета представителей решением Комиссии;

2) по инициативе уполномоченного органа решением Комиссии;

3) по инициативе страхового омбудсмана на основании его письменного уведомления.

13. Досрочное прекращение полномочий страхового омбудсмана по ходатайству Совета представителей осуществляется уполномоченным органом согласно [пункту 6 статьи 86](#) Закона.

При направлении ходатайства в уполномоченный орган о досрочном прекращении полномочий страхового омбудсмана Советом представителей представляется:

1) обоснование причин направления ходатайства о досрочном прекращении полномочий страхового омбудсмана;

2) утвержденный список кандидатов на должность страхового омбудсмана в количестве не менее трех с представлением информации и документов, указанных в [пункте 3](#) Правил.

14. Досрочное прекращение полномочий страхового омбудсмана по инициативе уполномоченного органа и (или) в случае поступления ходатайства Совета представителей страхового омбудсмана, предусмотренного [пунктом 13](#) Правил, осуществляется уполномоченным органом в следующих случаях:

1) систематического (три и более раза в течение последних двенадцати месяцев) нарушения страховым омбудсманом требований законодательства Республики Казахстан о страховании и страховой деятельности и (или) внутренних правил страхового омбудсмана;

2) несоответствия страхового омбудсмана требованиям, предусмотренным [пунктами 1 и 2 статьи 88](#) Закона, в период осуществления деятельности страхового омбудсмана.

15. В случае если решение о досрочном прекращении полномочий принимается по инициативе уполномоченного органа, уполномоченный орган запрашивает у Совета представителей утвержденный список кандидатов на должность страхового омбудсмана в

количестве не менее трех с приложением информации и документов, указанных в [пункте 3](#) Правил.

16. Ответственным подразделением в течение 7 (семи) календарных дней со дня поступления от Совета представителей информации и документов, указанных в [пунктах 13](#) и [15](#) Правил, готовятся заключения по вопросу досрочного прекращения полномочий страхового омбудсмана, по кандидатам на должность страхового омбудсмана и направляются на рассмотрение Комиссии.

Решение Комиссии о досрочном прекращении полномочий страхового омбудсмана оформляется протоколом по рассмотрению Комиссией вопроса досрочного прекращения полномочий страхового омбудсмана по форме согласно [приложению 3](#) к Правилам с указанием даты досрочного прекращения полномочий страхового омбудсмана.

Избрание кандидата на должность страхового омбудсмана при досрочном прекращении деятельности страхового омбудсмана осуществляется в порядке, определенном [пунктами 5-9](#) Правил.

Решение Комиссии об избрании страхового омбудсмана оформляется протоколом по рассмотрению Комиссией кандидата на должность страхового омбудсмана по форме согласно [приложению 2](#) к Правилам с указанием даты вступления в должность избранного страхового омбудсмана.

17. В случаях, предусмотренных [подпунктами 1\) и 2\) пункта 12](#) Правил, ответственное подразделение в течение 2 (двух) рабочих дней после принятия Комиссией решения по вопросам досрочного прекращения полномочий страхового омбудсмана и избрания кандидата на должность страхового омбудсмана направляет в Совет представителей, страховому омбудсману и кандидату, избранному страховому омбудсманом, сведения о принятом решении с указанием даты досрочного прекращения полномочий страхового омбудсмана и даты вступления в должность кандидата, избранного страховым омбудсманом.

Информация о досрочном прекращении деятельности страхового омбудсмана и об избрании кандидата на должность страхового омбудсмана размещается на интернет-ресурсе уполномоченного органа в течение 2 (двух) рабочих дней после принятия решения Комиссией с указанием даты прекращения полномочий страхового омбудсмана и вступления в должность избранного кандидата на должность страхового омбудсмана.

18. При досрочном прекращении полномочий страхового омбудсмана по его инициативе в соответствии с [пунктом 8 статьи 86](#) Закона, Совет представителей в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения уведомления от страхового омбудсмана предоставляет в уполномоченный орган утвержденный список кандидатов на должность страхового омбудсмана в количестве не менее трех, с представлением информации и документов, указанных в [пункте 3](#) Правил.

19. В случае, предусмотренном [пунктом 18](#) Правил, решение об избрании нового страхового омбудсмана, принимается уполномоченным органом в течение 7 (семи) календарных дней со дня поступления информации и документов от Совета представителей в порядке, определенном [пунктами 5-9](#) Правил.

20. В случае, предусмотренном [подпунктом 3\) пункта 12](#) Правил, ответственное подразделение в течение 2 (двух) рабочих дней после принятия Комиссией решения по вопросу избрания кандидата на должность страхового омбудсмана направляет в Совет представителей и кандидату, избранному страховым омбудсманом, сведения о принятом решении.

Информация о досрочном прекращении полномочий страхового омбудсмана по его инициативе и об избрании кандидата на должность страхового омбудсмана размещается

на интернет-ресурсе уполномоченного органа в течение 2 (двух) рабочих дней после его избрания с указанием даты вступления его в должность.

Глава 4. Порядок осуществления деятельности страхового омбудсмена

21. Страховой омбудсман осуществляет урегулирование разногласий, предусмотренных [пунктом 1 статьи 86](#) Закона.

22. Страховой омбудсман обеспечивает возможность подачи заявления об урегулировании разногласий (далее – Заявление) с приложением к нему подтверждающих документов от страхователей (застрахованных, выгодоприобретателей), в письменной форме, в том числе через интернет-ресурс страхового омбудсмена либо через страховщика, в том числе через его филиал, представительство, иное обособленное структурное подразделение, интернет-ресурс.

23. По результатам рассмотрения Заявления страховым омбудсманом принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении Заявления;
- 2) об отказе в удовлетворении Заявления с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о вынесении рекомендации или разъяснения об урегулировании спора в соответствии с [пунктом 33](#) Правил;
- 4) о прекращении рассмотрения Заявления с указанием оснований.

24. Страховой омбудсман после получения от заявителя (страхователя, застрахованного, выгодоприобретателя, страховой организации) Заявления и прилагаемых к нему документов в течение 3 (трех) рабочих дней извещает стороны о принятии Заявления к рассмотрению или отказе в его принятии по основаниям, предусмотренным [пунктом 27](#) Правил.

25. Заявления, поступившие на рассмотрение страховому омбудсману до 18.00 часов времени города Нур-Султан, подлежат регистрации в журнале входящей корреспонденции страхового омбудсмена в день их поступления. Заявления, поступившие после 18.00 часов времени города Нур-Султан, регистрируются в журнале входящей корреспонденции страхового омбудсмена на следующий рабочий день.

26. Срок рассмотрения Заявления не превышает 2 (двух) месяцев с даты принятия страховым омбудсманом Заявления к рассмотрению.

При необходимости получения от государственных органов, иных организаций вне зависимости от их юрисдикции, иностранных государственных органов и организаций дополнительных сведений и (или) подтверждающих документов по рассматриваемому спору срок рассмотрения Заявления приостанавливается на срок, необходимый для предоставления ответа указанными лицами, но не более 2 (двух) месяцев с даты направления обращения.

27. Заявление не рассматривается страховым омбудсманом в случае:

- 1) несоответствия предмета спора требованиям [пункта 1 статьи 86](#) Закона;
- 2) заключения сторонами мирового соглашения, соглашения об урегулировании спора (конфликта) в порядке медиации, соглашения об урегулировании спора в порядке партисипативной процедуры;
- 3) направления Заявления страховому омбудсману повторно без указания новых обстоятельств по имеющимся разногласиям;
- 4) анонимного обращения заявителя;
- 5) неизложения в Заявлении сути вопроса.

28. Рассмотрение заявления страховым омбудсманом прекращается, в случае:

1) непредставления заявителем в течение 1 (одного) месяца с даты запроса страхового омбудсмана дополнительных сведений и (или) подтверждающих документов по рассматриваемому спору;

2) обращения заявителя с заявлением по урегулированию разногласий в суд, и принятия судом заявления к рассмотрению и (или) по которым имеется решение суда, вступившее в законную силу;

3) отзыва заявителем своего Заявления.

29. Рассмотрение спора по существу осуществляется по усмотрению страхового омбудсмана в очном порядке в офисе страхового омбудсмана и (или) с использованием интернет-ресурса страхового омбудсмана и иных технических средств.

30. Страховой омбудсман уведомляет участников разногласия о времени и месте проведения рассмотрения дела не менее чем за 3 (три) рабочих дня до назначенной даты. По соглашению сторон этот срок может быть сокращен.

31. Вступление в разбирательство третьего лица осуществляется с согласия участвующих сторон, а также привлекаемого лица. Подача заявления (ходатайства) о привлечении третьего лица осуществляется до истечения срока представления ответа на Заявление. Согласие на привлечение третьего лица выражается в письменной форме.

32. По инициативе сторон или страхового омбудсмана слушание дела откладывается либо его разбирательство приостанавливается. Об отложении слушания дела или о приостановлении разбирательства страховым омбудсманом выносится определение. Слушание дела откладывается либо разбирательство приостанавливается не более чем на 15 (пятнадцать) рабочих дней в пределах срока, установленного [пунктом 26](#) Правил.

При непредставлении стороной спора отзыва на Заявление разбирательство по делу продолжается.

33. Страховой омбудсман на основании представленных документов выносит по своему усмотрению рекомендацию или разъяснение об урегулировании спора, которая (-ое) направляется сторонам для рассмотрения. Стороны спора заявляют о своей согласии или несогласии с рекомендацией. При непредставлении стороной спора ответа в течение 3 (трех) дней с момента получения рекомендации, дело рассматривается по существу.

34. Страховой омбудсман после выяснения всех обстоятельств дела и исследования предоставленных сторонами доказательств объявляет слушание дела законченным и принимает решение по делу.

При принятии решения страховой омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

Процедуры принятия решения страховым омбудсманом, неурегулированные Правилами, предусматриваются внутренними правилами страхового омбудсмана.

35. По итогам рассмотрения дела составляется протокол, в котором указывается о принятом решении.

36. Страховой омбудсман при осуществлении своей деятельности обеспечивает полноту, достоверность и своевременность размещения информации и сведений на своем интернет-ресурсе, включая сведения и информацию, предусмотренные [постановлением](#) Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 октября 2018 года № 259 «Об утверждении Правил размещения информации на интернет-ресурсе страховой организации, страхового брокера, филиала страховой (перестраховочной) организации-нерезидента Республики Казахстан, филиала страхового брокера-нерезидента Республики Казахстан, организации, гарантирующей осуществление страховых выплат страхователям (застрахованным, выгодоприобретателям) в случае принудительной ликвидации страховых организаций, филиалов страховых (перестраховочных) организаций-нерезидентов Республики Казахстан, страхового омбудсмана, организации по

формированию и ведению базы данных», зарегистрированным в Реестре нормативных правовых актов под № 17825.

Страховой омбудсман размещает информацию о своей деятельности на интернет-ресурсе на казахском и русском языках, а также при необходимости на других языках.

37. Страховой омбудсман обеспечивает возможность получения консультации в онлайн режиме с использованием интернет-ресурса страхового омбудсмена.

38. Страховой омбудсман не реже одного раза в год отчитывается о проделанной работе на очередном или внеочередном заседании Совета представителей за период с последнего представления Совету представителей указанного отчета.

39. Страховой омбудсман за 1 (один) месяц до истечения срока полномочий отчитывается на очередном или внеочередном заседании Совета представителей о проделанной работе с даты последнего вынесения Совету представителей отчета о деятельности, в том числе по обращениям, которые остались не рассмотренными.

40. Страховой омбудсман, полномочия которого прекращаются, передает по акту приема-передачи принятые им обращения и документы по ним вновь избранному страховому омбудсману.

Приложение 1
к [Правилам](#) избрания и осуществления
деятельности страхового омбудсмена

Форма



Сведения о кандидате на должность страхового омбудсмена

(фамилия, имя, отчество (при его наличии), должность)

1. Общие сведения:

Дата и место рождения	
Гражданство	
Данные документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер (при наличии)	

2. Образование:

№	Наименование учебного заведения	Год поступления - год окончания	Специальность	Реквизиты диплома об образовании (дата и номер при наличии)
1	2	3	4	5

--	--	--	--	--

3. Сведения о супруге, близких родственниках (родители, брат, сестра, дети) и свойственниках (родители, брат, сестра, дети супруга (супруги):

№	Фамилия, имя, отчество (при его наличии)	Год рождения	Родственные отношения	Место работы и должность
1	2	3	4	5

4. Сведения о трудовой деятельности:

№	Период работы	Место работы	Должность	Наличие дисциплинарных взысканий	Причины увольнения, освобождения от должности	Иные сведения
1	2	3	4	5	6	7

Примечание: в данном пункте указываются сведения о трудовой деятельности кандидата, в том числе с момента окончания высшего учебного заведения, с указанием должности, а также период, в течение которого кандидатом трудовая деятельность не осуществлялась.

5. Сведения о том, являлся ли кандидат ранее руководящим работником страховой (перестраховочной) организации или другого юридического лица в период не более чем за один год до принятия уполномоченным органом решения о лишении лицензии страховой (перестраховочной) организации, а также принудительной ликвидации страховой (перестраховочной) организации или другого юридического лица или признании их банкротом в установленном законодательством Республики Казахстан порядке

(да (нет), указать наименование организации, должность, период работы)

Подтверждаю, что не занимаю должность в финансовых организациях и не являюсь аффилированным лицом страховых организаций, а также подтверждаю наличие безупречной деловой репутации.

Подтверждаю, что настоящая информация была проверена мною и является достоверной и полной.

Фамилия, имя, отчество (при его наличии)

(заполняется кандидатом собственноручно печатными буквами)

Подпись _____

**Протокол № ___ от _____ года по рассмотрению Комиссией кандидата на
должность страхового омбудсмана**

Фамилия, имя, отчество (при его наличии) кандидата №1 на должность страхового омбудсмана	Согласовать	Отказать	в	Дата
согласования				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) Председателя Комиссии				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии				
...				
ИТОГО				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) кандидата №2 на должность страхового омбудсмана	Согласовать	Отказать	в	Дата
согласования				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) Председателя Комиссии				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии				
...				
ИТОГО				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) кандидата №3 на должность страхового омбудсмана	Согласовать	Отказать	в	Дата
согласования				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) Председателя Комиссии				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии				
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии				
...				
ИТОГО				
...				

Решение Комиссии:

Избрать на должность страхового омбудсмана

Фамилия, имя, отчество (при его наличии)

Приложение 3
к [Правилам](#) избрания и осуществления
деятельности страхового омбудсмана

Форма

Протокол № ____ от _____ года по рассмотрению Комиссией вопроса досрочного
прекращения полномочий страхового омбудсмана

_____ **Фамилия, имя, отчество (при его наличии) страхового омбудсмана**

	Досрочно прекратить полномочия	Отказать в досрочном прекращении полномочий	Дата
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) Председателя Комиссии			
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии			
Фамилия, имя, отчество (при его наличии) членов Комиссии			
...			
ИТОГО			

Решение Комиссии:

Прекратить полномочия страхового омбудсмана с _ _____ года.