

Д.М. Мухияева

САҚТАНДЫРУ ОМБУДСМАНЫ - САҚТАНДЫРУ НАРЫҒЫНЫҢ МАҢЫЗДЫ ҚАТЫСУШЫСЫ РЕТІНДЕ

Бүгінгі таңда Қазақстанның сақтандыру нарығы тұрақты өсім қарқынына ие деп сенімді айтуға болады. Ол туралы сақтандыру сыйақылары мен сақтандыру резервтерінің көлемдерін сипаттайтын негізгі сандық көрсеткіштер куәландырып отыр.

Осылайша, бүгін нарықта 38 сақтандыру ұйымы тиісті лицензиясымен жұмыс істейді. Бұл жағдайда осы сақтандыру класы бойынша есеп беру кезеңіндегі сақтандыру сыйақыларының жалпы көлемі 1,3 млн. шартқа шамамен 3 840 млн. теңгені құрады, оның ішінде сақтандыру төлемдері – шамамен 2 830 млн. теңге.

Сақтандыру төлемдерінің ауқымды көрсеткішіне қарамастан, жиналған сыйақылардың – 73,7%, сақтанушылар (жәбірленушілер) осы үрдістің ең қорғалмаған қатысушылары болып табылады. Сақтандыру ұйымдары үлкен ресурстарға және білікті қызметкерлерге ие, ал тұтынушылар даулардың немесе келіспеушіліктердің тақырыбы туралы жалпы түсінікке ғана ие.

Жеке жағдайларда сақтанушылар (жәбірленушілер) жол-көлік апаттарының нәтижесінде өкілетті органдарға «әділдік» сұрап жүгінеді.

Қазақстан Республикасы қаржы нарығы және қаржы ұйымдарын қадағалау Агенттігіне 2010 жылғы сақтандыру қорғанысы сұрақтарына қатысты түскен сұраулар бойынша өткізілген талдау 205 сұраудың ішінде - 145 сұрау көлік құралдары иегерлерінің АҚЖ міндетті сақтандыру бойынша сақтандырушылардың өздеріне қабылдаған міндеттемелерін орындамауы туралы арыздар ретінде жіктелді.

Өкілетті органның араласуынан кейін 65 арыз сақтанушыларға (жәбірленушілерге) жалпы сомасы 10 млн. теңгеден артық сақтандыру төлемдерін төлеу түрінде реттелгендігін атап өту керек.

60 арыз бойынша заңдарға сәйкес түсініктемелер берілді, олар арқылы өтінім берушілер сақтандырушыларға қарсы талап арыздарын кері алды.

Басқа даулы жағдайлар бойынша мүдделі тұлғаларға ҚР Азаматтық кодексінің соттық органдарға жүгіну туралы 9-бабына сілтемелер жасалды, өйткені сақтанушы мен сақтандырушының арасындағы қатынастар азаматтық-құқықтық сипатқа ие.

Бұл қалыпсыз факторлар осы бизнестің беделін және халықтың оған деген сенімін нашарлата отырып сақтандырушы мен жалпы сақтандыру нарығына тура ықпал етеді.

Үлкен сандар заңына сәйкес автокөлік құралдарының саны өскен сайын сақтандыру ұйымдарымен жасалатын сақтандыру шарттарының да саны өсетін болады, сәйкесінше сақтандыру жағдайларының (сақтандыру төлемдерінің) де саны өсетін болады. Ол өз кезегінде реттелмеген шағым арыздардың санына және соттық істердің өсуіне ықпал ететін болады.

Осындай даулардың негізгі бөлігі дау мәнінің экономикалық құнының, сонымен қатар соттық тексерулердің құны мен ұзақтығының немесе қабылданған соттық шешімдердің орындалмауының арасындағы сәйкессіздікпен сипатталады.

Тұтынушыларға байланысты белгілі бір дауларды жою мәселелерін шешу мақсатында өкілетті органның пікірі бойынша сақтандыру омбудсманы түріндегі соттан тыс механизмдерді құру қажеттілігі туды. Дауларды шешуде осындай механизмді қолдану икемділікке алып келеді, ол тұтынушылардың да, сақтандырушылардың да тұтыныстарына мейлінше сәйкес келуі мүмкін, атап айтқанда: төмен шығындар, процедуралардың жылдамдығы мен бейресми сипаты, сақтандырушылардың қабылданған шешімді міндетті түрде орындауы. Сақтандыру омбудсманын енгізудің тартымдылығы да осыған келіп тіреледі.

Оның қызметінің белгілі бір шешімдерді қабылдайтын кездегі тәуелсіздігі мен алалықсыздығы, объективтілігі мен мөлдірлігі тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін, сондай-ақ олардың дауларды шешуге бағытталған балама механизмдердегі сенімділігін жоғарылату үшін ауқымды мәнге ие болады.

Сақтандыру омбудсманы институттарын қолданудың әлемдік тәжірибесі сақтандыру арақатынастарын тұтынушылардың тарапынан қадағалау мақсатында үкіметтік агенттіктердің, заң шығарушы комитеттердің, сақтандыру компаниялары өкілдерінің және сақтандыру қызметі тұтынушыларының оларды құруға қатысты мүдделерін біріктіруге келіп тіреледі.

Бірінші омбудсман Швецияда 1809 ж. пайда болды, ал кейіннен бүкіл әлемдік соғыстан кейін швед тәжірибесін көптеген басқа да елдер пайдалана бастады. Бүгінгі күні омбудсман институтына әлемдегі жүзге жуық мемлекет иелік етеді. Осындай институтты Қазақстанда қолдануды ұсыну үшін біз шетелдік аумақпен және тәжірибемен танысуымыз керек. Сингапур: омбудсманның кеңсесі

Омбудсман кеңсесі қаржы басқару органының сақтандыру департаменті өкілдерінің Кеңесімен, автомобиль қауымдастығымен, сонымен қатар бухгалтерлік есепке алу, заң шығару және медицина саласындағы мамандармен құрылады және ең қызықтысы бұл кеңесте сақтандыру компанияларының өкілдері жоқ. Кеңсе жеке тұлғаларды сақтандыруға ғана қатысты сұрақтарды қарастырады. Кеңседегі қаралып жатқан іс соттың немесе кез келген өзге инстанцияның қарауына өтіп кеткен болса, оны қарастырмайды. Қарастырылып жатқан іс жаңа жәйттар туындаған кезде ғана қайта қарастырыла алады. Кеңсеге клиент істі сақтандыру компаниясының өзі қарастырғаннан кейін ғана жүгінетін болады. Компания мен клиент өзара келісімге келмеген жағдайда клиент істі кеңсеге компания шешім қабылдағаннан кейін 6 айдың ішінде бере алады.

Кеңсенің шешімі заңдардың, келіспеушіліктер туралы жиналған мәліметтердің, сонымен қатар кейбір жағдайларда сақтандыру бизнесін адал жүргізу моралінің негізінде шығарылады. Шешім шығарғаннан кейін кеңсе оны клиент пен сақтандыру компаниясына жөнелтеді. Клиент осы шешімді қабылдауға да, одан бас тартуға да құқылы. Сақтандыру компаниясы кеңсемен берілетін нұсқауларды назарға алуы керек. Клиент кеңсенің шешімімен келіспейтін болса, ол сотқа немесе өз қалауына орай өзге инстанцияға жүгіне алады. Омбудсман кеңсесімен қарастырылатын сұрақтардың тізіміне мыналар кіреді:

1) Клиенттердің алдындағы сақтандыру компаниясының қандай да бір міндеттемелерді орындамауы;

2) Сақтандыру бойынша бара-бар емес соманы төлеу;

3) Сақтандыру ұйымының міндеттемелерін уақытылы орындамауы.

Парламенттік өкілетті тұлға Ұлы мәртебелінің Letters Patent тағайындалады, яғни үкіметтің тура ұсынысы бойынша ресми тағайындалады, бірақ оны тағайындағанға дейін парламентте ұсынылған партия жетекшілері өздерінің келісімдерін берулері керек. Өкілетті тұлға парламентке есеп береді.

Зандармен Парламент мүшелері арқылы және олар арызды беруді мақсатты түрде орында деп тапқан жағдайда ғана омбудсманға жол беріледі деп қарастырылған. Арыз омбудсманға келіп түскенге дейін барлық құқықтық құралдар пайдаланылу керек. Арыз омбудсманға сақтандыру компаниясымен шешім қабылданғаннан кейін 6 айдың ішінде жолдану керек. Өкілетті тұлға қайсы бір келісім-шартқа, қайсы бір елдің заңдарына, жалпы сақтандыру қағидаларына және халықаралық ережелерге сүйене отырып негізгі шешім қабылдайды.

Сақтандыру полистеріне қатысты және келесі мәселелерге жауап беретін барлық жолданған арыздарды қарастыру:

1. Сақтандыру полисі:

- компаниямен, сақтандыру кеңсесінің мүшесімен жазылып берілу керек;
- жеке тұлғаға жазылып берілу керек;
- Ұлыбританияның шегінде жазылып берілу керек;
- сол елдің заңдарына сәйкес келуі керек.

2. Арыз:

- сақтандыру полисі бойынша міндеттемелерге, маркетингке және компанияның әкімшілігіне байланысты болуы керек;

- сақтандыру полисін жазып беруге байланысты болмауы керек (жыныстық, нәсілдік, мүгедектік кемсітуге байланысты жағдайларды есепке алмағанда);

- шешімі клиентпен қабылданбаған компанияның басқармасымен қарастырылуы керек;

- сақтандыру компаниясының шешімінен кейін 6 айдың ішінде омбудсманға жолдану керек;

- осы полисті ұстаушы немесе елдің резиденті болып табылатын немесе сақтандыру полисін жазып беретін кезде резиденті болған туысымен жолдану керек;

- компания ұзақ уақыт бойы ұстанып келе жатқан стандарттарға, принциптерге, есептеу ерекшеліктеріне байланысты болмауы керек;

- соттың немесе өзге инстанцияның қарауында болмауы керек;

- жаңа жәйттар пайда болған жағдайда ғана қайтадан омбудсманға берілуі керек.

Швейцар сақтандырушылар бірлестігімен сақтандыру қорғанысының мекемесі құрылады. Құрылтай кеңесінің құрамына парламентте сайлау құқығы бар тұлғалар кіреді. Мекеменің заңды және әкімшілік өкілеттіктері жоқ. Оның функциялары негізінен ақпараттық сипатқа ие. Оған сақтандырушылар да, сақтанушылар да жүгіне алады.

Омбудсман заңмен сақтандырушыларды, сондай-ақ брокерлерді қаржылық реттеу органы ретінде бекітілген. Омбудсманның басқармасы мен кеңесі бар. Омбудсман кеңеске есеп береді. Кеңес 6 адамнан тұрады: сақтандырушылардың өкілдері, бұрынғы тұтынушылар қауымдастығының мүшесі, бухгалтер. Омбудсманның төрағасы сақтандыру бизнесіне жатпауы керек. Басқарма сақтандырумен шұғылданатын 9 мүшеден тұрады.

Омбудсман қауымдастықтың мүшелері болып табылатын компаниялардағы ғана арыздарды қарастырады. Қарастыру талаптары:

- Арыз компанияның басқармасымен қарастырылған немесе оны бергеннен кейін 2 айдың ішінде қарастырылмаған;

- Сотта қарастыру басталмаған;

- Арыз алдыңғы арыздарға қатысты болмауы керек. Ол компанияның басқармасымен қарастырылғаннан кейін 6 айдың ішінде берілуі керек.

Омбудсман кеңесші, бітімген және төреші ретінде сөйлейді.

Сақтандыру қорғаушысы сақтандырушыларды қамтитын ерікті қауымдастық мүшелерінің жиналысымен сайланады. Жиналыспен сайланған тұлға (қорғаушы) сақтандырушылардың, тұтынушылық ұйымдардың, сақтандыру қадағауы мен саяси партиялардың 27 өкілінен тұратын кеңеспен мақұлдануы керек.

Қорғаушы өзінің міндеттемелерін сақтандырудың түрлі салаларынан 20 маман кіретін офис арқылы жүзеге асырады. Кеңсе телефон арқылы, сондай-ақ жазбаша нысанда да екі тараптың да арыздарын қабылдайды.

Қорғаушы сақтандырушымен төленетін 5 мың евроға дейінгі өтемақыны тағайындау туралы шешім шығарады. Сома көрсетілген мөлшерден асып кеткен жағдайда қорғаушы дауласатын тараптарға нұсқаулар ғана береді [9].

Жоғарыда аталып өткендей қазіргі кезде өкілетті орган көлік құралдары иегерлерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарты бойынша сақтандырушы мен сақтанушының (жәбірленушінің) арасындағы дауларды реттеу мәселелерін шешу мақсатында Қазақстанда сақтандыру омбудсманының меншікті тәжірибесін құру мүмкіндігі туралы сұрақты қарастырып жатыр.

Статистика көп жағдайда сақтандыру шартына қатысушылардың арасында дәл осы сақтандыру түрі бойынша даулардың туындайтындығын куәландырып отыр. Сөзсіз, сақтандыру омбудсманы мемлекеттік, сонымен қатар соттық органдарды қатыстырмай шартқа қатысушылардың арасындағы дауларды шешетін кезде делдал ретінде сөйлеуі керек, бұл арыздарды қарастырудың қысқа мерзімдері сияқты белгілі бір артықшылықтарды береді, ол өз кезегінде соттық тексерулермен салыстырғанда клиенттердің шығындарын барынша азайтуға алып келеді.

Оқырмандардың назарына Қазақстан Республикасының «Көлік құралдары иегерлерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру туралы» Заңының сақтандыру

омбудсманының құқықтық жағдайы, оның мақсаттары, міндеттері мен функцияларына қатысты толықтыру жобасын ұсынып отырмыз.

3. Сақтандыру омбудсманын сайлау немесе таағайындау Өкілдердің кеңесімен жүзеге асырылады деп болжалып отыр, ол ерікті тәртіпте сақтандыру рыногының субъектілерімен:

1) әрбір сақтандыру ұйымынан;

2) Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес сақтандыру нарығын реттеу және сақтандыру қызметін қадағалау жөніндегі функциялар мен өкілеттіктерді жүзеге асыратын өкілеттік органнан бір-бір өкілден құрылуы мүмкін.

2. Сақтандыру омбудсманы өкілдердің көпшілік даусымен сайланатын болады. Өкілдер кеңесінің әрбір мүшесі дауыс беретін кезде бір дауысқа ие болады. Өкілетті органның өкілі сақтандыру омбудсманының кандидатурасымен келіспеген жағдайда Кеңестің шешіміне вето салу құқығына ие болады деп болжалып отыр.

Өкілдердің кеңесін құру еріктілігі өзінің қызметіне тәуелсіз сақтандыру омбудсманы болған кезде бірінші кезекте сақтандыру рыногына қатысушылардың өздерінің қызығушылығына, сондай-ақ ерікті негіздегі мүшелік жолымен қаржыландыруға негізделген.

3. Сақтандыру омбудсманына міндетті тәртіпте белгілі біліктілік және кәсіби талаптар қойылады, олар жоғары білімнің, сақтандыру саласындағы жұмыс тәжірибесінің және іскерлік беделдің болуын талап етеді. Бұл жағдайда өзінің жұмысында сақтандыру омбудсманы Өкілдердің кеңесімен бекітілетін Ішкі ережелер мен процедураларға негізделуге тиіс.

4. Сақтандыру омбудсманының құзіретіне жәбірленуші тұлғалардың келесі сұрақтар бойынша арыздарын қарастыру кіреді деп болжалып отыр (олардың шағым арыздарын сақтандырушы - Өкілдер кеңесінің мүшесі қарастырғаннан кейін ғана):

а) сақтандырушының сақтанушының (жәбірленушінің) алдындағы міндеттемелерін орындамауы немесе уақытылы орындамауы;

б) міндетті сақтандыру шарты бойынша көлік құралдары иегерлерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарты бойынша сақтандыруға бара-бар емес соманы төлеу;

в) көлік құралдары иегерлерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шартының талаптарын орындауға қатысты басқа сұрақтар.

Сақтандырушы (жәбірленуші) сақтандыру омбудсманының шешімімен келіспеген жағдайда ол Қазақстан Республикасының заңдарымен қарастырылған тәртіпте сотқа жүгінуге құқылы болады.

Әрине, Қазақстандағы сақтандыру омбудсманын енгізу әр алуан халық топтарының арасында күрделі түсіндірме жұмыстарын жүргізуді талап етеді. Осыған байланысты Қазақстан Республикасының қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі Агенттігі жоғарыда баяндалған мәліметтердің мүдделі тұлғалардың назарынан тыс қалмайды деп және сақтандыру нарығының қатысушыларымен бірге осы сұрақты ашық талқылауға дайын деп үміттенеді.

1. Қазақстан Республикасының «Сақтандыру қызметі туралы» Заңы, 2009ж

2. Алина Алдамберген. «Направляющие векторы развития рынка определены» //Рынок страхования.2009-№3. С.12

3. Жұрынова С.Р. Қазақстандағы сақтандыру омбудсманы // Финансовый менеджмент.-2007.-С.15-18

4. <http://afn.kz> ресми сайты.

В данной статье рассматриваются понятие и роль страхового омбудсмана в страховом рынке Казахстана, а также зарубежный опыт и перспективы развития данного участника на страховом рынке.

In this article discusses the concept and role of the insurance ombudsman in the insurance market of Kazakhstan and foreign experience and development prospects of the party in the insurance market.