

Сақтандыру омбудсманын сайлау және қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2022 жылғы 12 қыркүйектегі № 60 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2022 жылғы 16 қыркүйекте № 29623 болып тіркелді.

"Сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 86-бабының 3-1-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Сақтандыру омбудсманын сайлау және қызметін жүзеге асыру қағидалары бекітілсін.

2. Сақтандыру нарығы және актуарлық есеп айырысу департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулы ресми жарияланғаннан кейін оны Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ресми интернет-ресурсында орналастыруды;

3) осы қаулы мемлекеттік тіркеуден өткеннен кейін он жұмыс күнінің ішінде Заң департаментіне осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген іс-шараның орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

4. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

*Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту Агенттігінің Төрағасы*

М. Абылкасымова

Қазақстан Республикасының
Қаржы нарығын реттеу және
дамыту Агенттігінің
Басқармасының
2022 жылғы 12 қыркүйектегі
№ 60 Қаулысымен
бекітілді

Сақтандыру омбудсманын сайлау және қызметін жүзеге асыру қағидалары

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Сақтандыру омбудсманын сайлау және қызметін жүзеге асыру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Сақтандыру қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) 86-бабының 3-1-тармағына сәйкес әзірленді және қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу, бақылау мен қадағалау жөніндегі уәкілетті органның (бұдан әрі – уәкілетті орган) сақтандыру омбудсманын сайлау тәртібін, сондай-ақ сақтандыру омбудсманының қызметін жүзеге асыру тәртібін айқындайды.

2-тарау. Сақтандыру омбудсманын өкілеттік мерзімі өткеннен кейін сайлау тәртібі

2. Сақтандыру омбудсманын уәкілетті орган сақтандыру омбудсманы лауазымына сайлауға сақтандыру омбудсманы өкілдерінің кеңесі (бұдан әрі - Өкілдер кеңесі) ұсынған кандидаттар арасынан үш жылға сайлайды.

3. Өкілдер кеңесі сақтандыру омбудсманының өкілеттіктері аяқталатын күнге дейін күнтізбелік 1 (бір) айдан кешіктірмей уәкілетті органға саны кемінде үш адамнан тұратын сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидаттардың бекітілген тізімін ұсынады.

Сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидаттардың бекітілген тізіміне олардың Заңның 88-бабының 1-тармағында белгіленген талаптарға сәйкестігін растайтын құжаттардың көшірмелері, Қағидаларға 1-қосымшаға сәйкес нысан бойынша сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидат туралы мәліметтер және сақтандыру омбудсманы мен сақтандыру омбудсманы қызметінің негізгі мақсаттарын, басым міндеттері мен даму бағыттарын қамтитын таяудағы үш жылға арналған бизнес-жоспар және сақтандыру омбудсманы кеңсесінің қаржылық жоспары қоса беріледі.

Өкілдер кеңесі уәкілетті органға сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидаттардың бекітілген тізімін ұсынғанға дейін сақтандыру омбудсманының еңбегіне ақы төлеу қорының мөлшерін айқындайды.

Ескерту. 3-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

4. Сақтандыру омбудсманын сайлау туралы шешімді уәкілетті орган Қағидалардың 3-тармағында көрсетілген ақпарат пен құжаттар келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде қабылдайды.

5. Сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидатты сайлау туралы шешім қабылдау үшін уәкілетті органда комиссия (бұдан әрі – Комиссия) құрылады, оның дербес құрамы уәкілетті органның бірінші басшысы орынбасарының бұйрығымен бекітіледі. Комиссияның құрамына уәкілетті органның сақтандыру нарығы және актуарлық есеп айырысулар бөлімшесінің (бұдан әрі – жауапты бөлімше), қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімшесінің және заң бөлімшесінің өкілдері кіреді. Комиссияны төраға – уәкілетті органның бірінші басшысының орынбасары басқарады.

Сақтандыру омбудсманын сайлау (өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату) туралы мәселе жөніндегі комиссияның шешімі жай көпшілік дауыспен қабылданады. Дауыстар тең болған кезде Комиссия төрағасының немесе оны алмастыратын адамның дауысы шешуші болып табылады.

6. Комиссияның отырысына жауапты бөлімше сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидаттардың Заңның 88-бабы 1-тармағының талаптарына сәйкестігі жөнінде қорытынды дайындайды.

7. Өкілдер кеңесі сақтандыру омбудсманы лауазымына сайлауға ұсынған кандидаттар әңгімелесуден өту үшін Комиссия отырысына шақырылады.

Жауапты бөлімше Комиссия отырысын өткізгенге дейін 5 (бес) жұмыс күні бұрын кандидатты әңгімелесуден өту күні мен орны туралы жазбаша түрде хабардар етеді.

8. Кандидатты сақтандыру омбудсманы лауазымына сайлау туралы шешім қабылдаған кезде Комиссия мыналарды назарға алады:

1) кандидатта сақтандыру омбудсманының қызметін дамыту бойынша бизнес-жоспарының болуы;

2) сақтандыру саласындағы тәжірибесі және жұмыс өтілі;

3) уәкілетті органның осы қаржы ұйымының басшы қызметкері лауазымына кандидаттың қызметі кезеңінде қаржы ұйымына оның құзыретіне кіретін мәселелер бойынша санкциялар мен қадағалап ден қою шараларын қолдануы;

4) мінсіз іскерлік беделінің болуы;

5) сақтандыру омбудсманы ретінде қызметті жүзеге асыру кезінде мүдделер қақтығысының болмауы.

9. Сақтандыру омбудсманын сайлау туралы Комиссияның шешімі Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша Комиссияның сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидатты қарауы бойынша хаттамамен ресімделеді.

10. Жауапты бөлімше Комиссия кандидатты сақтандыру омбудсманы лауазымына сайлау мәселесі бойынша шешім қабылдағаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде Өкілдер кеңесіне және сақтандыру омбудсманы сайлаған кандидатқа жөнелтуді тіркеуді қамтамасыз ететін байланыс құралдары арқылы қабылданған шешім туралы мәліметтер жібереді.

11. Сақтандыру омбудсманын сайлау туралы ақпарат уәкілетті органның интернет-ресурсында ол сайланғаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде оның лауазымға кірісу күнін көрсетумен орналастырылады.

3- тарау. Қызметі мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде сақтандыру омбудсманын сайлау тәртібі

12. Сақтандыру омбудсманының өкілеттіктері мынадай жағдайларда мерзімінен бұрын тоқтатылады:

1) Өкілдер кеңесінің қолдаухаты бойынша Комиссияның шешімімен;

2) Уәкілетті органның бастамасы бойынша Комиссияның шешімімен;

3) сақтандыру омбудсманының жазбаша хабарламасының негізінде оның бастамасы бойынша.

13. Өкілдер кеңесінің қолдаухаты бойынша сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтатуды Заңның 86-бабының 6-тармағына сәйкес уәкілетті орган жүзеге асырады.

Сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату туралы уәкілетті органға қолдаухат жолдаған кезде Өкілдер кеңесі мыналарды:

1) сақтандыру омбудсманының өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы қолдаухатты жолдау себептерінің негіздемесі;

2) Қағидалардың 3-тармағында көрсетілген ақпарат пен құжаттарды ұсынумен сақтандыру омбудсманы лауазымына кемінде үш кандидаттың бекітілген тізімін ұсынады.

14. Уәкілетті органның бастамасы бойынша және (немесе) сақтандыру омбудсманының Өкілдері кеңесінің Қағидалардың 13-тармағында көзделген қолдаухаты келіп түскен жағдайда, сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтатуды уәкілетті орган мынадай жағдайларда жүзеге асырады:

1) сақтандыру омбудсманының Қазақстан Республикасының Сақтандыру және сақтандыру қызметі туралы заңнамасының және (немесе) сақтандыру омбудсманының ішкі қағидаларының талаптарын жүйелі түрде (соңғы он екі ай ішінде үш және одан да көп рет) бұзуы;

2) сақтандыру омбудсманының сақтандыру омбудсманының қызметін жүзеге асыру кезеңінде Заңның 88-бабының 1 және 2-тармақтарында көзделген талаптарға сәйкес келмеуі.

15. Егер өкілеттіктерді мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешім уәкілетті органның бастамасы бойынша қабылданған жағдайда, уәкілетті орган Өкілдер кеңесінен Қағидалардың 3-тармағында көрсетілген ақпарат пен құжаттарды қоса берумен кемінде үш сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидаттардың бекітілген тізімін.

16. Жауапты бөлімше Өкілдер кеңесінен Қағидалардың 13 және 15-тармақтарында көрсетілген ақпарат пен құжаттар келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату мәселесі бойынша, сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидаттар бойынша қорытындылар дайындайды және Комиссияның қарауына жібереді.

Комиссияның сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешімі сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату күнін көрсете отырып, Қағидаларға 3-қосымшаға сәйкес нысан бойынша Комиссияның сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату мәселесін қарауы бойынша хаттамамен ресімделеді.

Сақтандыру омбудсманының қызметі мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде сақтандыру омбудсманының лауазымына кандидатты сайлау Қағидалардың 5-9-тармақтарында айқындалған тәртіпте жүзеге асырылады.

Комиссияның сақтандыру омбудсманын сайлау туралы шешімі Қағидаларға 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша сайланған сақтандыру омбудсманының лауазымына кірісу күнін көрсете отырып, Комиссияның сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидатты қарауы бойынша хаттамамен ресімделеді.

17. Қағидалардың 12-тармағының 1) және 2) тармақшаларында көзделген жағдайларда жауапты бөлімше комиссия сақтандыру омбудсманының өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату және кандидатты сақтандыру омбудсманы лауазымына сайлау мәселелері бойынша шешім қабылдағаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде Өкілдер кеңесіне, сақтандыру омбудсманына және сайланған сақтандыру омбудсманына сақтандыру омбудсманының өкілеттігі мерзімінен бұрын тоқтатылған күнді және сақтандыру омбудсман сайлаған кандидат лауазымына кіріскен күнді көрсете отырып, қабылданған шешім туралы мәліметтерді жібереді.

Сақтандыру омбудсманының қызметін мерзімінен бұрын тоқтату туралы және сақтандыру омбудсман лауазымына кандидатты сайлау туралы ақпарат Комиссия шешім қабылдағаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде сақтандыру омбудсманының өкілеттіктері тоқтатылған және сақтандыру омбудсман лауазымына сайланған кандидат лауазымға кіріскен күнді көрсете отырып, уәкілетті органның интернет-ресурсында орналастырылады.

18. Заңның 86-бабының 8-тармағына сәйкес сақтандыру омбудсманының өкілеттігі оның бастамасы бойынша мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде Өкілдер кеңесі сақтандыру омбудсманнан хабарлама алған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде Қағидаларға 3-қосымшада көрсетілген ақпаратты және құжаттарды ұсынумен уәкілетті органға сақтандыру омбудсман лауазымына кемінде үш кандидаттың бекітілген тізімін ұсынады.

19. Қағидалардың 18-тармағында көзделген жағдайда, жаңа сақтандыру омбудсманын сайлау туралы шешімді уәкілетті орган Қағидалардың 5-9-тармақтарында айқындалған тәртіпте Өкілдер кеңесінен ақпарат пен құжаттар келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 7 (жеті) күн ішінде қабылдайды.

20. Қағидалардың 12-тармағының 3) тармақшасында көзделген жағдайда, жауапты бөлімше Комиссия сақтандыру омбудсман лауазымына кандидатты сайлау мәселесі бойынша шешім қабылдағаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде Өкілдер кеңесіне және сақтандыру омбудсман сайлаған кандидатқа қабылданған шешім туралы мәліметтерді жібереді.

Сақтандыру омбудсманының бастамасы бойынша оның өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы және сақтандыру омбудсман лауазымына кандидатты сайлау

туралы ақпарат ол сайланғаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде оның лауазымға кірісу күнін көрсете отырып, уәкілетті органның интернет-ресурсында орналастырылады.

4-тарау. Сақтандыру омбудсманы қызметін жүзеге асыру тәртібі

21. Сақтандыру омбудсманы Заңның 86-бабының 1-тармағында көзделген келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асырады.

22. Сақтандыру омбудсманы келіспеушіліктерді реттеу туралы өтінішті (бұдан әрі – Өтініш) оған сақтанушылардан (сақтандырылушылардан, пайда алушылардан) растайтын құжаттарды қоса бере отырып, жазбаша нысанда, оның ішінде сақтандыру омбудсманының интернет-ресурсы арқылы не сақтандырушы арқылы, оның ішінде оның филиалы, өкілдігі, өзге де оқшауланған құрылымдық бөлімшесі, интернет-ресурс арқылы беру мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

22-1. Өтінішті қарау кезінде сақтандыру омбудсманы өтініш берушілер ұсынған уәждермен, дәлелдермен және істің өзге де материалдарымен шектелмейді, өтінішті жан-жақты, толық және объективті қарайды. Егер даудың мәні сақтандыру төлемінің мөлшері болып табылған жағдайда, сақтандыру омбудсманы, оның ішінде бағдарламалық кешендер арқылы есептеулер жүргізеді.

Ескерту. Қағида 22-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

23. Сақтандыру омбудсманы өтінішті қарау нәтижелері бойынша мынадай:

- 1) өтінішті толық немесе ішінара қанағаттандыру туралы;
- 2) осындай шешім қабылдауды негіздей отырып, өтінішті қанағаттандырудан бас тарту туралы;
- 3) негіздемелерін көрсете отырып, өтінішті қарауды тоқтату туралы шешімдердің бірін қабылдайды.

Ескерту. 23-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

23-1. Қағидалардың 23-тармағында көрсетілген жағдайлардан басқа, дауды мыналар :

- 1) оны қараудың кез келген сатысында өзара ымыраға келу негізінде тараптардың татуласуы;
- 2) сақтандыру омбудсманының ішкі ережелеріне сәйкес дауды реттеу туралы ұсыным немесе түсініктеме алу.

Ескерту. Қағида 23-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

24. Сақтандыру омбудсманы өтініш берушіден (сақтанушыдан, сақтандырылушыдан, пайда алушыдан, сақтандыру ұйымынан) Өтінішті және оған қоса берілетін құжаттарды алғаннан кейін 3 (үш) жұмыс күні ішінде тараптарға Өтініштің қарауға қабылданғаны немесе Қағидалардың 27-тармағында көзделген негіздер бойынша оны қабылдаудан бас тартылғаны туралы хабарлайды.

Уәкілетті органнан сақтанушы (сақтандырылушы, пайда алушы) мен сақтандыру ұйымы арасында даудың болуы туралы ақпарат алған жағдайда сақтандыру омбудсманы 3 (үш) жұмыс күні ішінде сақтанушыға (сақтандырылушыға, пайда алушыға) сақтандыру омбудсманына келіспеушіліктерді өтеусіз негізде реттеу үшін өтініш және оған қоса берілетін құжаттарды ұсыну құқығы туралы хабарлайды.

Ескерту. 24-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

25. Сақтандыру омбудсманының қарауына Астана қаласының уақыты бойынша сағат 18.00-ге дейін түскен өтініштер олар келіп түскен күні сақтандыру омбудсманының кіріс хат-хабарлар журналында тіркелуге жатады. Астана қаласының уақыты бойынша сағат 18.00-ден кейін келіп түскен өтініштер сақтандыру омбудсманының кіріс хат-хабарлар журналында келесі жұмыс күні тіркеледі.

Ескерту. 25-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

26. Өтінішті қарау мерзімі сақтандыру омбудсманы Өтінішті қарауға қабылдаған күннен бастап 2 (екі) айдан аспайды.

Мемлекеттік органдардан, өзге де ұйымдардан, олардың юрисдикциясына қарамастан, шетелдік мемлекеттік органдар мен ұйымдардан қаралатын дау бойынша қосымша мәліметтер және (немесе) растайтын құжаттар алу қажет болған кезде Өтінішті қарау мерзімі көрсетілген тұлғалардың жауап беруі үшін қажетті мерзімге, бірақ өтініш жіберілген күннен бастап 2 (екі) айдан аспайтын мерзімге тоқтатыла тұрады.

27. Сақтандыру омбудсманы Өтінішті:

- 1) дау нысанасы Заңның 86-бабы 1-тармағының талаптарына сәйкес келмеген;
- 2) тараптар бітімгерлік келісімді, дауды (жанжалды) медиация тәртібімен реттеу туралы келісімді, дауды партисипативтік рәсім тәртібімен реттеу туралы келісімді жасасқан;
- 3) сақтандыру омбудсманына бар келіспеушіліктер бойынша жаңа мән-жайларды көрсетпей Өтінішті қайтадан жолдаған;
- 4) өтініш берушінің анонимді өтініші болған;
- 5) Өтініште мәселенің мәні баяндалмаған жағдайларда қарамайды.

28. Сақтандыру омбудсманының өтінішті қарауы:

1) өтініш беруші сақтандыру омбудсманы сұрау салған күннен бастап 1 (бір) ай ішінде қаралатын дау бойынша қосымша мәліметтерді және (немесе) растайтын құжаттарды ұсынбаған;

2) өтініш беруші келіспеушіліктерді реттеу жөніндегі өтінішпен сотқа жүгінген және сот өтінішті қарауға қабылдаған және (немесе) олар бойынша заңды күшіне енген сот шешімі болған;

3) өтініш беруші өз Өтінішін кері қайтарып алған жағдайларда тоқтатылады.

29. Дау сақтандыру омбудсманының қалауы бойынша мәніне қарай сақтандыру омбудсманының офисінде көзбе-көз тәртіппен және (немесе) сақтандыру омбудсманының интернет-ресурсын және өзге де техникалық құралдарды қолдану арқылы қаралады.

30. Сақтандыру омбудсманы келіспеушілікке қатысушыларға істі қарау уақыты мен орны туралы белгіленген күннен 3 (үш) жұмыс күні хабарлайды. Тараптардың келісімі бойынша бұл мерзім қысқартылуы мүмкін.

31. Талқылауға үшінші тұлғаның қатысуы қатысушы тараптардың, сондай-ақ тартылатын адамның келісімімен жүзеге асырылады. Үшінші тұлғаны тарту туралы өтініш (өтінішхат) беру Өтінішке жауап беру мерзімі өткенге дейін жүзеге асырылады. Үшінші тұлғаны тартуға келісім жазбаша түрде көрсетіледі.

32. Тараптардың немесе сақтандыру омбудсманының бастамасы бойынша істі тыңдау кейінге қалдырылады не оны қарау тоқтатыла тұрады. Сақтандыру омбудсманы істі тыңдауды кейінге қалдыру не қарауды тоқтата тұру туралы ұйғарым шығарады. Істі тыңдауды кейінге қалдыру не талқылауды тоқтата тұру Қағидалардың 26-тармағында белгіленген мерзімнің шегінде 15 (он бес) жұмыс күнінен аспайтын уақытқа жүзеге асырылады.

Даудың бір тарабы Өтінішті кері қайтармаса, іс бойынша қарау жалғасады.

Істі тыңдауды Қағидалардың және сақтандыру омбудсманының ішкі қағидаларында көзделген жағдайларды қоспағанда, екі тараптың міндетті қатысуы жағдайында сақтандыру омбудсманы жүргізеді. Тараптың бірі келмеген жағдайда сақтандыру омбудсманы істі қарауды кейінге қалдырады. Тарап дәлелсіз себептермен келмеген жағдайда сақтандыру омбудсманына істі осы тарап болмағанда қарауға рұқсат етіледі.

Ескерту. 32-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

33. Ұсынылған құжаттардың негізінде сақтандыру омбудсманы өзінің қалауына қарай дауды реттеу туралы ұсыным не түсініктеме береді, ол қарау үшін тараптарға жіберіледі. Даудың тараптары өздерінің ұсыныммен келісетіні не келіспейтіні туралы мәлімдейді. Даудың бір тарабы ұсынымды алған уақыттан бастап 3 (үш) күннің ішінде жауап бермейтін болса, іс мәніне қарай қаралады.

34. Істің барлық мән-жайы анықталғаннан кейін және тараптар ұсынған дәлелдер зерттелген соң сақтандыру омбудсманы істі таңдауды аяқталған деп жариялайды және іс бойынша шешім қабылдайды.

Шешім қабылдау кезінде сақтандыру омбудсманы Қазақстан Республикасының заңнамасын және жасалған шарттардың талаптарын басшылыққа алады.

сақтандыру омбудсманының шешім қабылдауының Қағидаларда реттелмеген рәсімдері сақтандыру омбудсманының ішкі қағидаларында көзделеді.

35. Істі қарау қорытындылары бойынша хаттама толтырылып, онда қабылданған шешім туралы көрсетіледі.

36. Сақтандыру омбудсманы өз қызметін жүзеге асыру кезінде Нормативтік құқықтық актілер тізілімінде № 17825 болып тіркелген "Сақтандыру ұйымдары таратылған, Қазақстан Республикасының бейрезиденттер-сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарының филиалдары, сақтандыру омбудсманы, дерекқор қалыптастыру және жүргізу жөніндегі ұйым қызметі мәжбүрлеп тоқтатылған жағдайда, сақтандыру ұйымының, сақтандыру брокерінің, Қазақстан Республикасының бейрезидент-сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымы филиалының, Қазақстан Республикасының бейрезидент-сақтандыру брокері филиалының, сақтанушыларға (сақтандырылушыларға, пайда алушыларға) сақтандыру төлемдерін жүзеге асыруға кепілдік беретін ұйымның интернет-ресурсында ақпаратты орналастыру қағидаларын бекіту туралы" Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 қазандағы № 259 қаулысында көзделген мәліметтер мен ақпаратты қоса алғанда, ақпараттың және мәліметтердің толықтығын, дұрыстығын және өзінің интернет-ресурсында уақтылы орналастырылуын қамтамасыз етеді.

Сақтандыру омбудсманы "Көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігін міндетті сақтандыру туралы" Қазақстан Республикасы Заңының шеңберінде көлік құралына келтірілген зиян мөлшерінің құнын есептеу кезінде өзінің интернет-ресурсында амортизациялық тозу мөлшерін айқындау мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

Сақтандыру омбудсманы өз қызметі туралы ақпаратты интернет-ресурста қазақ және орыс тілдерінде, сондай-ақ қажет болған кезде басқа да тілдерде орналастырады.

Ескерту. 36-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 05.05.2023 № 23 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

36-1. Сақтандыру омбудсманы жыл сайын есепті жылдан кейінгі айдың он бесінші жұмыс күніне (қоса алғанда) дейінгі мерзімде уәкілетті органға әрбір сақтандыру ұйымы бойынша сақтандыру сыныптары бөлінісінде қабылданған шешімдердің жалпы санынан өтініш берушілердің негізделген және негізсіз жолданымдарының үлесін көрсете отырып, күнтізбелік жыл ішіндегі Өтініштер бойынша сақтандыру омбудсманының қабылданған шешімдерінің саны туралы ақпаратты ұсынады.

Ескерту. Қағидалар 36-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 27.01.2026 № 3 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.

37. Сақтандыру омбудсманы сақтандыру омбудсманының интернет-ресурсын пайдалану арқылы онлайн режимде консультациялар алу мүмкіндігін қамтамасыз етеді.

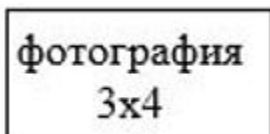
38. Сақтандыру омбудсманы Өкілдер кеңесіне көрсетілген есепті соңғы ұсынған кезең үшін Өкілдер кеңесінің кезекті немесе кезектен тыс отырысында атқарылған жұмыс туралы жылына бір рет есеп береді.

39. Сақтандыру омбудсманы өкілеттік мерзімінің аяқталуынан 1 (бір) ай бұрын Өкілдер кеңесінің кезекті немесе кезектен тыс отырысында қызмет туралы есеп Өкілдер Кеңесіне қызмет туралы, оның ішінде қарастырылмай қалған өтініштер бойынша есепті шығарған күннен бастап атқарылған жұмыс туралы есеп береді.

40. Өкілеттігі тоқтатылатын сақтандыру омбудсманы өзі қабылдаған өтініштер мен олар бойынша құжаттарды қабылдау-өткізу актісі бойынша жаңадан сайланған сақтандыру омбудсманына береді.

Сақтандыру омбудсманын
сайлау және қызметін жүзеге
асыру қағидаларына
1-қосымша

НЫСАН



Сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидат туралы мәліметтер _____
(лауазым, тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)
)

1. Жалпы мәліметтер:

Туған күні және жері	
Азаматтығы	
Жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, жеке сәйкестендіру нөмірі (бар болса)	

2. Білім:

№	Оқу орнының атауы	Түскен жылы – бітірген жылы	Мамандық	Білім туралы дипломның деректемелері (күні және нөмірі, бар болса)
1	2	3	4	5

3. Жұбайы, жақын туыстары (ата-анасы, аға-інілері, апа-сіңлілері, балалары) және жекжаттары (ерлі-зайыптылардың ата-анасы, аға-інілері, апа-сіңлілері, балалары) туралы мәліметтер:

№	Тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)	Туған жылы	Туыстық қатынастар	Жұмыс орны және лауазымы
1	2	3	4	5

4. Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

№	Жұмыс кезеңі	Жұмыс орны	Лауазымы	Тәртіптік жаза қолданудың бар болуы	Жұмыстан шығару, лауазымнан босату себебі	Өзге де мәліметтер
1	2	3	4	5	6	7

Ескертпе: бұл тармақта кандидаттың еңбек қызметі туралы мәліметтер, оның ішінде лауазымы көрсетілген, жоғары оқу орнын аяқтаған сәттен бастап, сондай-ақ кандидат еңбек қызметін жүзеге асырмаған кезең көрсетіледі.

5. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен уәкілетті орган сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымын лицензиядан айыру, сондай-ақ сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымын немесе басқа заңды тұлғаны мәжбүрлеп тарату немесе оларды банкрот деп тану туралы шешім қабылдағанға дейін бір жылдан аспайтын кезеңде кандидаттың бұған дейін сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымының немесе басқа заңды тұлғаның басшы қызметкері болғаны туралы мәліметтер

(иә (жоқ), ұйым, лауазым атауын, жұмыс кезеңін көрсету)

Қаржы ұйымдарында лауазым атқармайтынымды және сақтандыру ұйымдарының үлестес тұлғасы болып табылмайтынымды растаймын, сондай-ақ мінсіз іскерлік беделімнің барын растаймын.

Осы ақпаратты тексергенімді, дұрыс және толық екенін растаймын.

Тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)

(кандидат өз қолымен баспа әріптермен жазып-толтырады)

Қолы _____

Сақтандыру омбудсманын
сайлау және қызметін жүзеге
асыру қағидаларына
2-қосымша

нысан

Комиссияның сақтандыру омбудсманы лауазымына кандидатты қарауы бойынша _

жылғы № хаттама

_____ сақтандыру омбудсманы лауазымына №1 кандидаттың тегі,	Келісу		Күні
---	--------	--	------

аты, әкесінің аты (бар болса)		Келісуден бас тарту	
_____ Комиссия Төрағасының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
...			
ЖИЫНТЫҒЫ			
_____ сақтандыру омбудсманы лауазымына №2 кандидаттың тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)	Келісу	Келісуден бас тарту	Күні
_____ Комиссия Төрағасының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
...			
ЖИЫНТЫҒЫ			
_____ сақтандыру омбудсманы лауазымына №3 кандидаттың тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)	Келісу	Келісуден бас тарту	Күні
_____ Комиссия Төрағасының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
...			
ЖИЫНТЫҒЫ			
...			

Комиссияның шешімі:

Сақтандыру омбудсманы лауазымына _____

тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)
сайлансын.

Сақтандыру омбудсманын
сайлау және қызметін жүзеге
асыру қағидаларына
2-қосымша
нысан

Комиссияның сақтандыру омбудсманы өкілеттіктерін мерзімінен бұрын тоқтату мәселесін қарауы бойынша _____ жылғы № ____ хаттама

_____ **Сақтандыру омбудсманының тегі**
, аты, әкесінің аты (бар болса)

	Өкілеттіктерді мерзімінен бұрын тоқтату	Өкілеттіктерді мерзімінен бұрын тоқтатудан бас тарту	Күні
_____ Комиссия Төрағасының тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
Комиссия мүшелерінің тегі, аты, әкесінің аты (бар болса)			
...			
ЖИЫНТЫҒЫ			

Комиссияның шешімі:

Сақтандыру омбудсманының өкілеттіктері _____ жылдан бастап тоқтатылсын.