



Ассоциация страховщиков  
Казахстана

Чер.Б-05040/0077  
от 23.06.2020г.

Управляющему директору  
ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана»  
Господину Бурабаеву Е.О.

Уважаемый Ерлан Омурзакович,

ОЮЛ «Ассоциация страховщиков Казахстана» выражает Вам свое почтение и желает успехов в работе!

На Ваш исх.№ 02/03/1434 от 22.06.2020г. касательно предоставления замечаний и предложений к схеме взаимодействия участников процесса в рамках реализации онлайн урегулирования страховых случаев по ОС ГПО ВТС, ОЮЛ «Ассоциация страховщиков Казахстана» сообщает о наличии следующих замечаний и предложений:

Общие замечания:

1. Так как ЕСБД не является непосредственным участником урегулирования страхового случая, но по предполагаемой схеме будет являться валидатором и хранителем информации, целесообразно сформировать отдельные схемы процессов верхнего уровня описывающие взаимодействие потерпевшего и страховой компании и страховой компании с ЕСБД и далее ГБД, это позволит четко понимать цель и задачи такого взаимодействия. Это особенно важно учитывая, что взаимодействие СК и потерпевшего в дальнейшем определяет потоки информации при взаимодействии СК и ЕСБД.

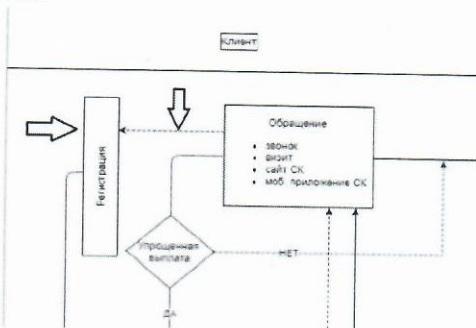
2. Определить этапами (стадиями) процесса урегулирования страхового случая следующие ключевые моменты:

- регистрация транспортного происшествия (в редакции пп3) п2 ст16, Закона ОГПО);
- сбор документов;
- осмотр ТС и имущества;
- расчет и согласование размера вреда;
- страховая выплата/отказ в осуществлении страховой выплаты.

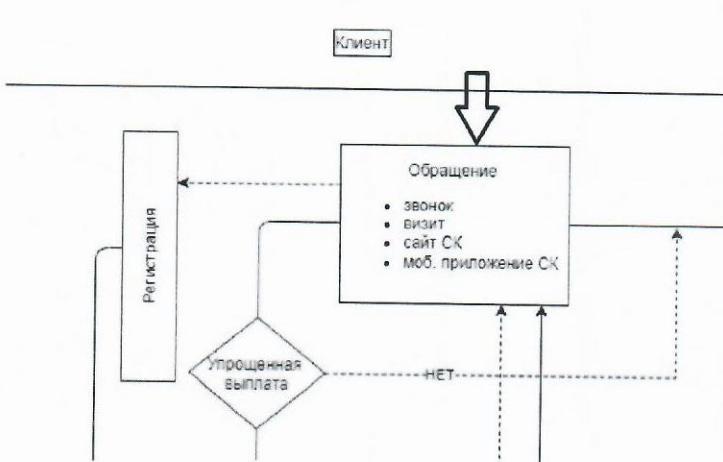
Такое распределение позволит понять и сформировать четкую логику процесса урегулирования и объемы, и виды информации, передаваемой в рамках урегулирования страхового случая, а также определить лиц, которые могут инициировать те или иные стадии процесса урегулирования.

Замечания по общей схеме:

1. Не совсем понятно назначение стрелки, идущей в блок «Регистрация», как и не понятно назначение этого блока. С одной стороны, входящая в него стрелка никуда не уходит, но в тоже время блок «Регистрация» можно понимать как название процесса регистрации страхового случая.

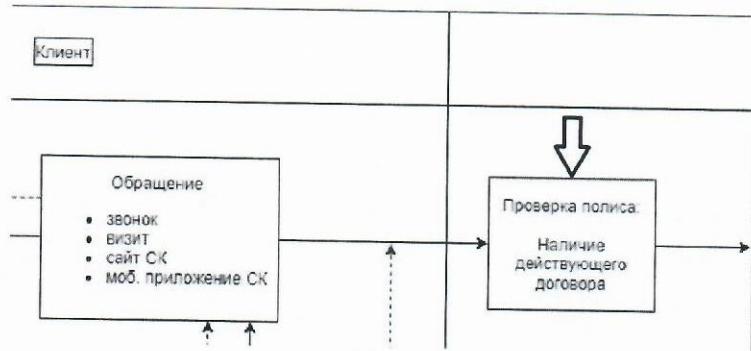


2. Если страхователь, застрахованный, выгодоприобретатель обращается в СК через офис или звонок, еще не онлайн урегулирование, это существующие процессы, к которым применяются требования внутренних правил страховой компании. Потоки информации в зависимости от информационного инструмента могут существенно отличаться. Так, при обращении онлайн и личном обращении, объем информации будет разным, а также при личном обращении вся информация о ДТП будет находиться в текстовом описании и на структуризацию информации понадобятся дополнительные ресурсы. При оформлении страхового случая при использовании мобильного приложения или иного технологического решения страховщика можно структурировать информацию более полно.



3. Блок «Проверка полиса». В соответствии с п5. П 2 ст17 в отношении страховщика установлена обязанность при получении сообщения о транспортном происшествии незамедлительно зарегистрировать его. Исходя из законодательного требования для регистрации сообщения о транспортном происшествии страховщик не должен проверять наличие действующего полиса. В схеме нет логического отражения последствий того, что сообщение может быть по страховому полису, прекратившему свое действие, также

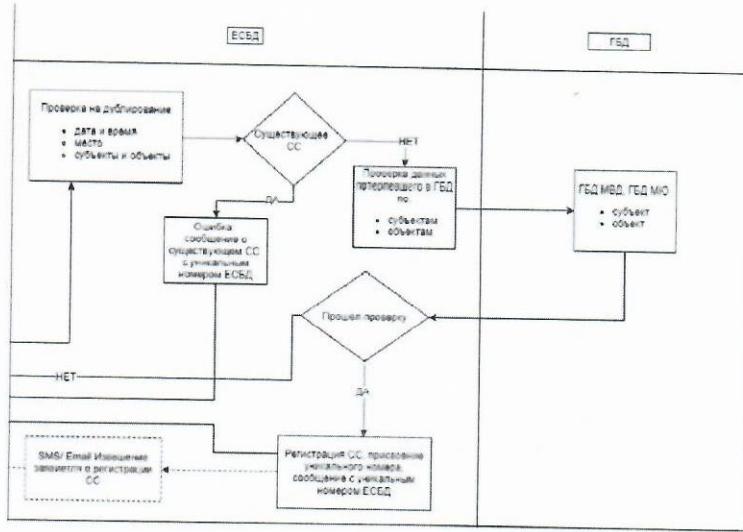
необходимо учитывать, что при приеме сообщения страховщику изначально приходится находить информацию о действующем договоре страхования. Помимо этого, необходимо четкая регламентация последствий того, что сообщение о происшествии может быть заявлено от лиц, не указанных в страховом полисе либо заявлено о ТС, не включённых в договор страхования.



4. На данной стадии происходит ввод информации о транспортном событии и присваивается регистрационный номер в ИС страховщика. Также, необходимо отразить и предусмотреть логику присвоения ID выплатным делам вытекающих из одного договора и случая, но существующих параллельно, например один виновник два и более пострадавших имущественных объектов и пострадавший с причинением вреда жизни и здоровью. В подобных случаях будет одно событие с разными ID с разными правами доступа к документам размещаемых в личном кабинете каждого выгодоприобретателя.

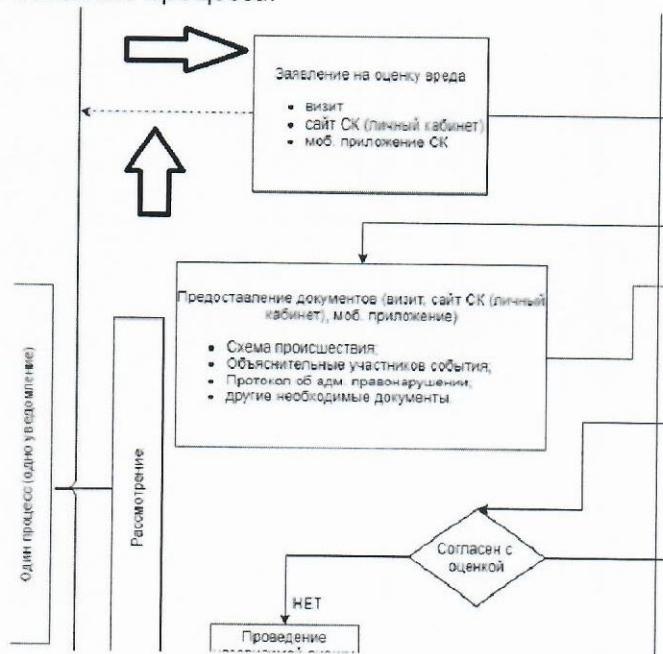


5. Подобную проверку возможно и целесообразно проводить на стадии сбора документов поскольку информации для проверки обстоятельств страхового случая в большинстве случаев не будет хватать, тем более будет очень сложно проанализировать информацию из текстовых полей либо из сканов документов.

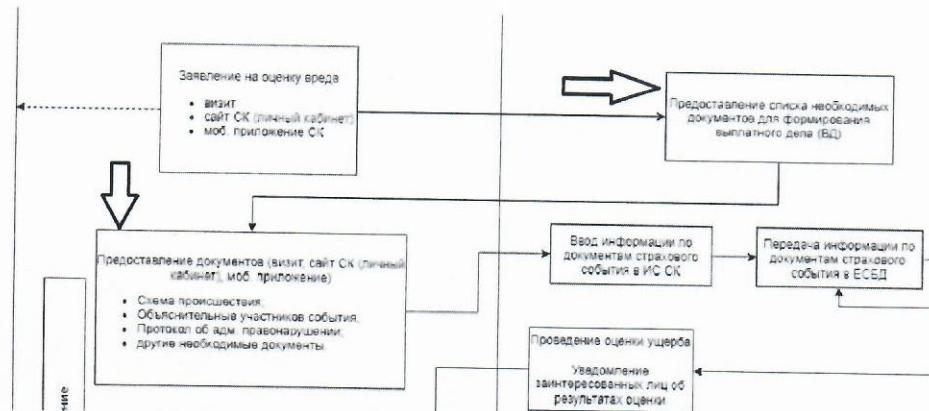


**6. Отдельное замечание по предоставлению доступа в личный кабинет.** При урегулировании страховых случаев создание личного кабинета целесообразно и востребовано для страхователей-собственников имущества при прямом урегулировании. При обычном порядке урегулирования создание личного кабинета возможно при соблюдении двух условий, первое, когда страховщик идентифицировал третье лицо как собственника имущества, который и будет выгодоприобретателем, второе, выгодоприобретатель согласен на создание личного кабинета, обработку своих персональных данных и дальнейшее взаимодействие через кабинет.

**7. Не совсем понятно назначение стрелки, исходящей из блока «заявление на оценку вреда», как и не понятно назначение этого блока. С одной стороны, исходящая из него стрелка никуда не уходит, но в тоже время блок «один процесс (одно уведомление)» можно понимать как название процесса.**



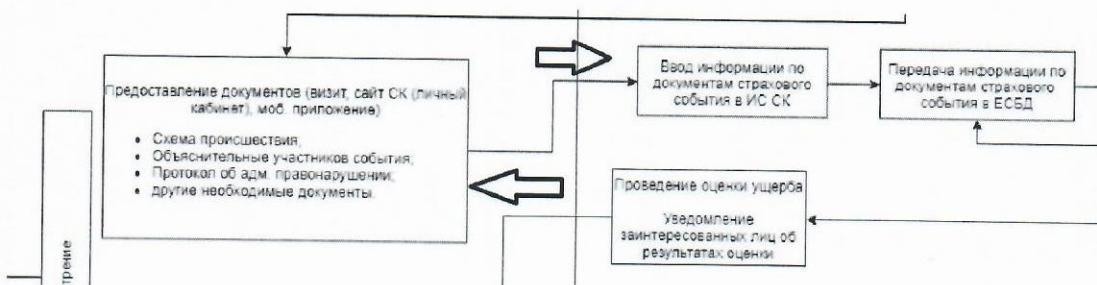
8. В существующих законодательных условиях (п3 ст22 Закона ОГПО) страховщик обязан произвести расчет размера вреда в течение 10 дней на основании заявления об определении размера вреда без относительно предоставления других документов, в связи с этим процесс организации расчета размера вреда необходимо выстраивать независимо от процесса формирования материала.



9. Как отмечалось ранее, при различных каналах коммуникации, ввод документов в ИС страховщика может происходить на разных стадиях процесса. В зависимости от этих каналов будут отличаться процессы.

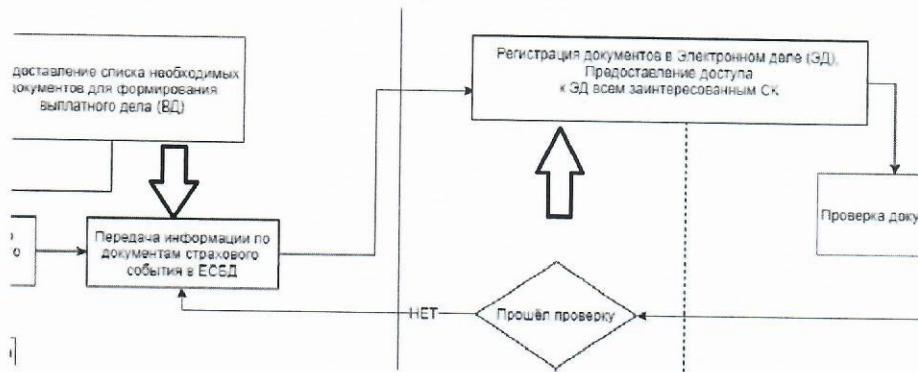
Так, при личном посещении ввод документов в ИС страховщика действительно происходит работником страховщика. Следует отметить, что вводу документов предшествует их первичная валидация, т.е. работник страховщика рассматривает представляемые документы на предмет их пригодности, проверят наличие ошибок, читаемости, сроков действия.

При использовании личного кабинета, оцифровка документов может происходить самим клиентом, в этом случае при получении документов от клиента страховщик проверяет документы на относимость и достоверность и подтверждает, что представленные документы могут быть использованы далее.

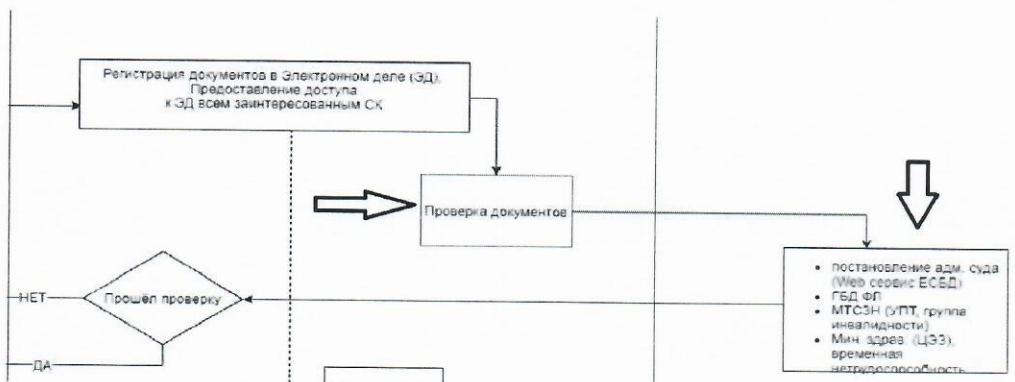


10. Блок «передача информации по документам страхового события в ЕСБД» не соотносится с блоком «Регистрация документов в Электронном деле (ЭД) предоставление доступа к ЭД всем заинтересованном лицам». Так, неясна техническая реализация такого взаимодействия страховщика и ЕСБД с одной стороны от страховщика требуется передать информацию о документах видимо в виде справочника, с другой стороны требуется чтобы ЕСБД зарегистрировало именно документы, по всей видимости сканы или фотографии

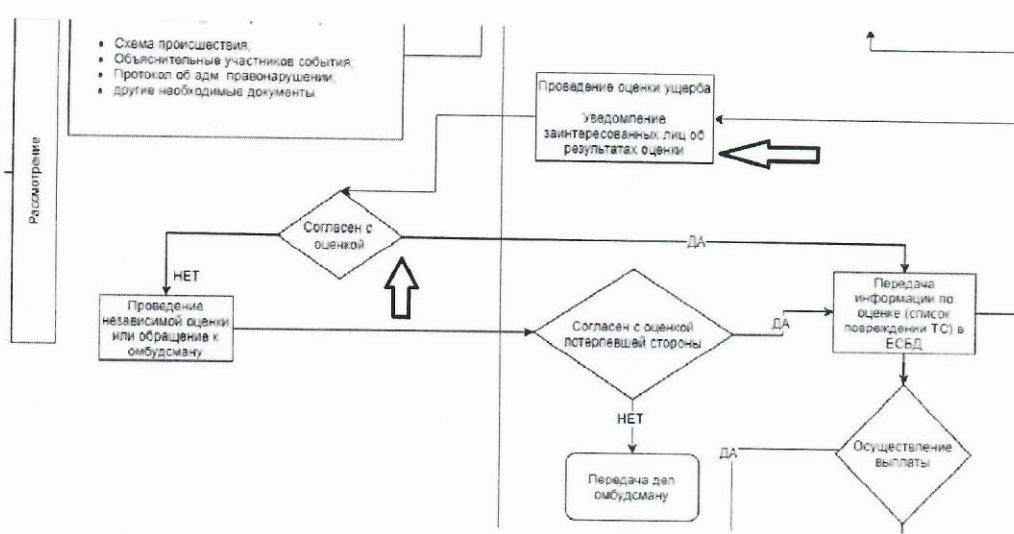
документов. Также, неясно каким образом ЕСБД будет предоставлять доступ к данным документам, кто эти заинтересованные люди и как они будут идентифицироваться.



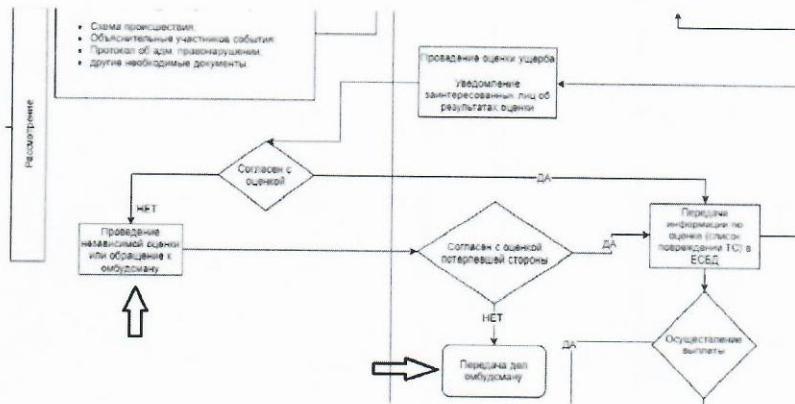
11. Неясен блок «Проверка документов», каким образом будет проводится проверка и каковы результаты этой проверки. Если это валидация документов через государственные базы данных, то необходимо техническое описание предоставление документов либо информационных полей по ним для ГБД, поскольку сканы документов могут не распознаваться. Вместе с тем, необходимо законодательно или нормативно закрепить последствия непрохождения такой проверки с ГБД, поскольку в дальнейшем при предоставлении оригиналов документов, могут быть нарушены сроки осуществления выплаты либо вынесен неправомерный отказ.



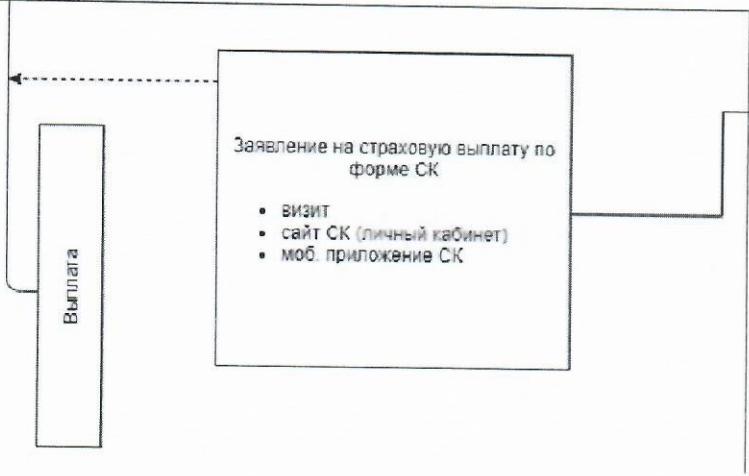
12. Блок «Проведение оценки ущерба...» целесообразно фрагментировать на блоки, первый - «Организация и проведение осмотра» - поскольку это важный организационно-юридический блок и в дальнейшем закрепить порядок действий страховщика если имущество не представлено на осмотр или представлено в нарушении сроков, предусмотренных нормативными актами. Второй - «Согласования отчёта о размере вреда», так как НПА НБРК№14, предусмотрено, что выгодоприобретатель может внести свои замечания на отчет, например, прикладывает справку о гарантии и просит пересчитать нормо-час. Страховщик может внести соответствующие корректировки в отчет либо не внести, соответственно если страховщик не вносит корректировки в отчет, на которых настаивает клиент, это влечет частичный отказ в страховой выплате который должен быть направлен клиенту.



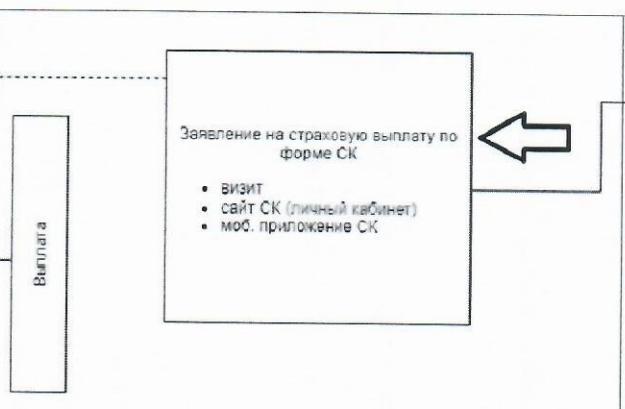
13. Блок «Проведение независимой оценки или обращение к омбудсману» необходимо разделить поскольку, если клиент несогласен с оценкой, он вправе предоставит любые доказательства ущерба и передать их на рассмотрение страховщика, страховщик, если не согласен с предъявляемыми требованиями и доказательствами выносит либо полный или частичный отказ в страховой выплате. Блок «передача дел омбудсману» это другой процесс, и он не относится к процессу урегулирование страхового случая. Право обращения к омбудсману принадлежит выгодоприобретателю, следовательно только он решает обратится к омбудсману, обратится в суд или вообще никуда не обращаться.



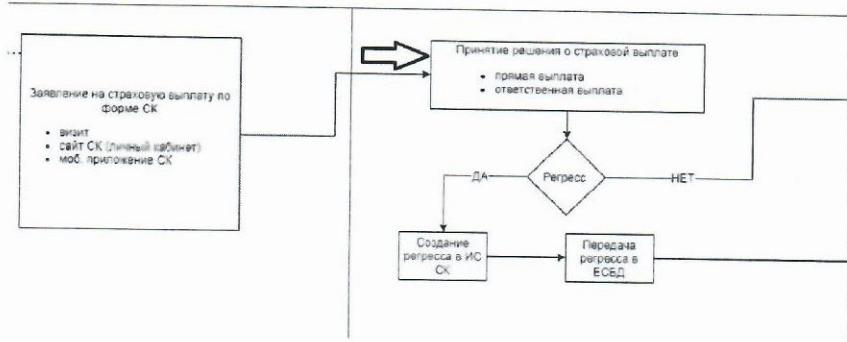
13. Не совсем понятно назначение стрелки, идущей в блок «Выплата», как и не понятно назначение этого блока. С одной стороны, входящая в него стрелка никуда не уходит, но в тоже время блок «Регистрация» можно понимать как название процесса.



14. В текущих законодательных условиях п2 ст25 Закона ОГПО документы, указанные в блоке «Предоставление документов» прикладываются выгодоприобретателем именно к заявлению о страховой выплате. Заявление о страховой выплате есть документ, инициирующий требование об исполнении обязательства, и к нему должны быть приложены документы, которые подтверждают право кредитора на надлежащее исполнение обязательства.



15. В схеме не учтены случаи, когда выгодоприобретатель предоставляет страховщику оригиналы документов и они расходятся со скан версиями, представленными ранее, либо данные по лицу не прошли сверку с ГБД и страховщику необходимо видеть оригинал документа.



16. Замечание по блок схеме по упрощенной страховой выплате. Схема процесса должна быть идентичной основному процессу вся разница будет только в формах документов и их составе. Ввиду того, что ст22-1 Закона ОГПО практически не применяется на практике, нет смысла под нее выстраивать отдельный процесс урегулирования.

С Уважением  
Председатель Ассоциации

В.В. Веревкин