

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 исходящий №02/03/3101 от 24.12.2020г. касательно ТЗ по доработке ЕСБД для внедрения модуля 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. В рамках предполагаемых законодательных изменений все уведомления должны совершаться в письменной форме. На стадии регистрации ДТП предполагаемый объем информации получить невозможно, более того такой объем информации и не нужен. Предлагаем структурировать информацию согласно согласованную ранее с АО «ГКБ».



1. На данной стадии происходит ввод информации о транспортном событии и присваивается регистрационный номер в ИС страховщика. Поля «ввод страхового события» и «передача страхового события» необходимо переименовать и понимать как «ввод информации по транспортному происшествию» и «передача информации по транспортному происшествию».

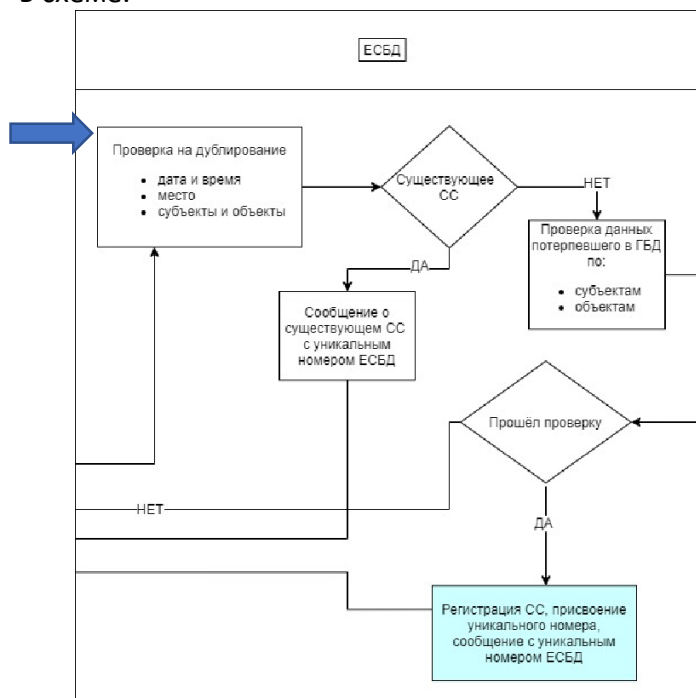


2. Подобную проверку возможно и целесообразно проводить на стадии сбора документов на предмет дублирования страховой выплаты поскольку:

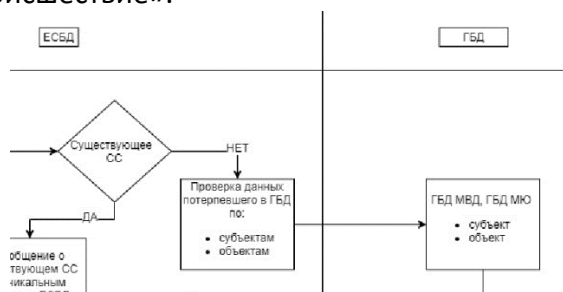
- как правило информация о ДТП может сообщаться в две или несколько страховые организации сразу и там будет примерно одна и та же информация, при этом какого-либо запрета на такое уведомление нет;

- предполагаемая схема присматривает регистрацию информации о ДТП из одного источника, а законодательство предусматривает, что каждый страховщик обязан зарегистрировать информацию о ДТП, таким образом схема не отражает требование законодательства;

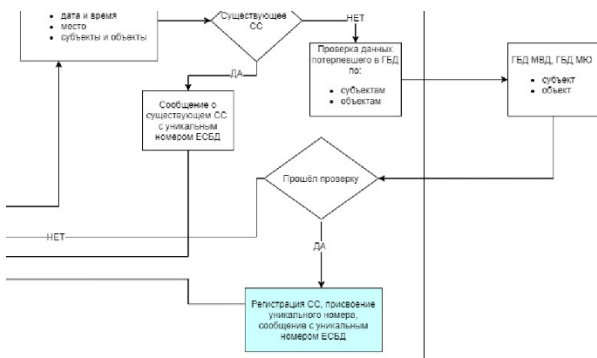
- законодательство не предусматривает отказ в регистрации ДТП который предполагается в схеме.



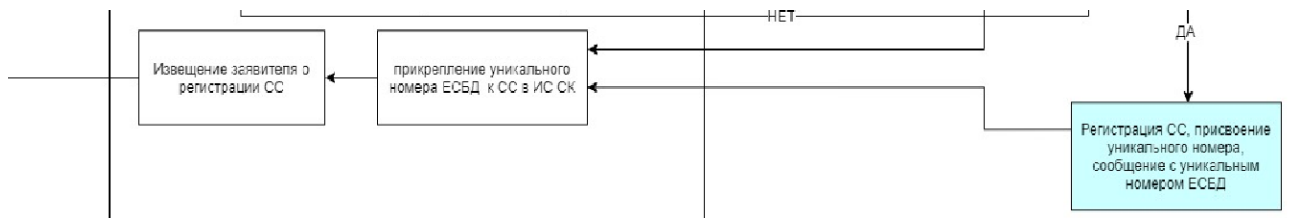
3. Слова в блок «Существующее СС» заменить словами «Существующее транспортное происшествие».



4. Блок «проверка претерпевшего» неясно как будет определяться потерпевший если на стадии регистрации транспортного происшествия непонятно или неизвестно кто является потерпевшим, а также если нет его данных. Также неясно как поступать страховщику в случае, если такая проверка не была осуществлена, а обязанность регистрации ДТП у страховщика установлена законом.

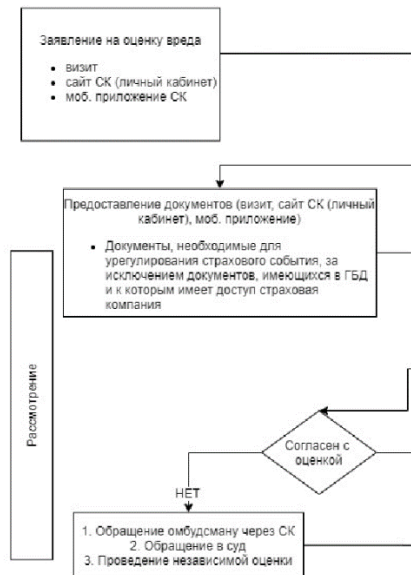


5. Необходимо продумать логику присвоения номеров, поскольку законодательно закреплено, что страховщик регистрирует событие, значит присваивает номер событию у себя в системе, предлагаемая логика предусматривает регистрацию события сначала ЕСБД, а потом страховщиком, что не совсем логично.



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. Средняя часть схемы называется «рассмотрение» и начинается с блока «заявление на оценку», что не совсем логично. После регистрации ДТП, любое обращение любого лица в страховую компанию должно быть оформлено в виде заявления- требования (заявления на страховую выплату). На основании такого заявления страховщик должен открыть страховое дело, связи с чем 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.



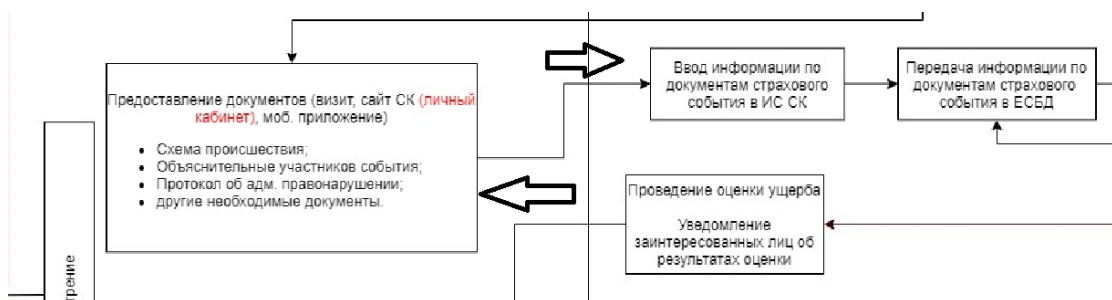
8. В предлагаемых законодательных условиях (п3 ст22 Закона ОГПО) страховщик обязан произвести расчет размера вреда на основании заявления об определении размера вреда. Прилагаемая логика схемы предполагает не проведение оценки, а сверку документов в ЕСБД и предоставление уведомления о недостающих документах, а не организацию, проведение расчета размера вреда и его согласование с выгодоприобретателем.



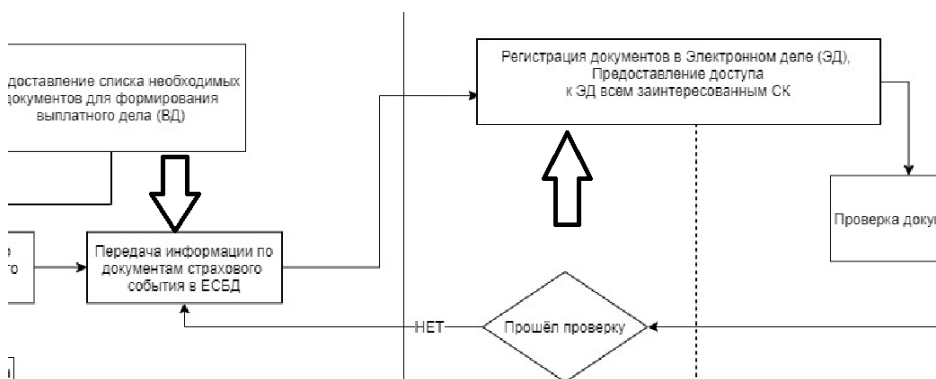
9. При различных каналах коммуникации, ввод документов в ИС страховщика может происходить на разных стадиях процесса. В зависимости от этих каналов будут отличаться процессы.

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, проверяет наличие ошибок, читаемости, сроков действия.

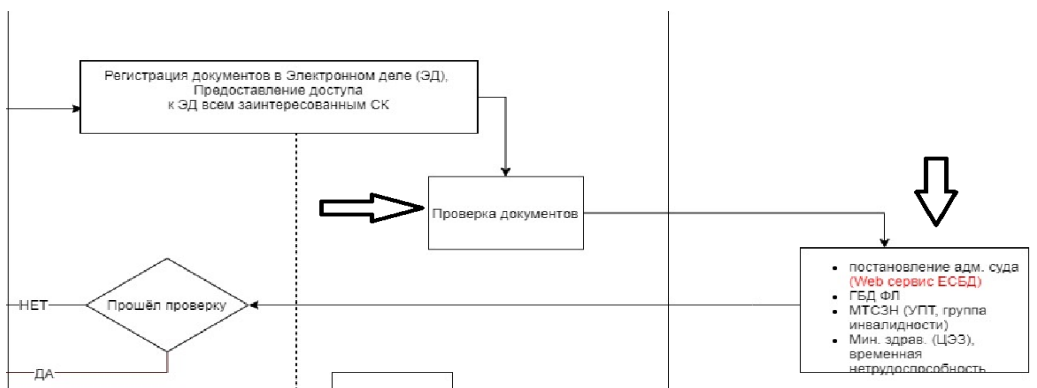
При использовании личного кабинета, оцифровка документов может происходить самим клиентом, в этом случае при получении документов от клиента страховщик проверяет документы на относимость и достоверность и подтверждает, что представленные документы могут быть использованы далее.



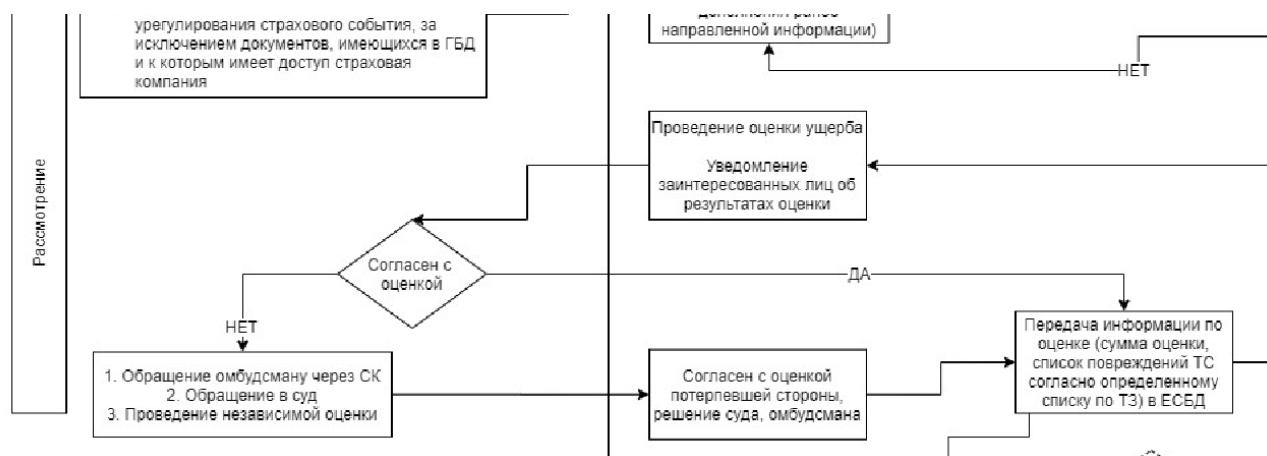
10. Блок «передача информации по документам страхового события в ЕСБД» не соотносится с блоком «Регистрация документов в Электронном деле (ЭД) предоставление доступа к ЭД всем заинтересованном лицам». Так, неясна техническая реализация такого взаимодействия страховщика и ЕСБД с одной стороны от страховщика 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.



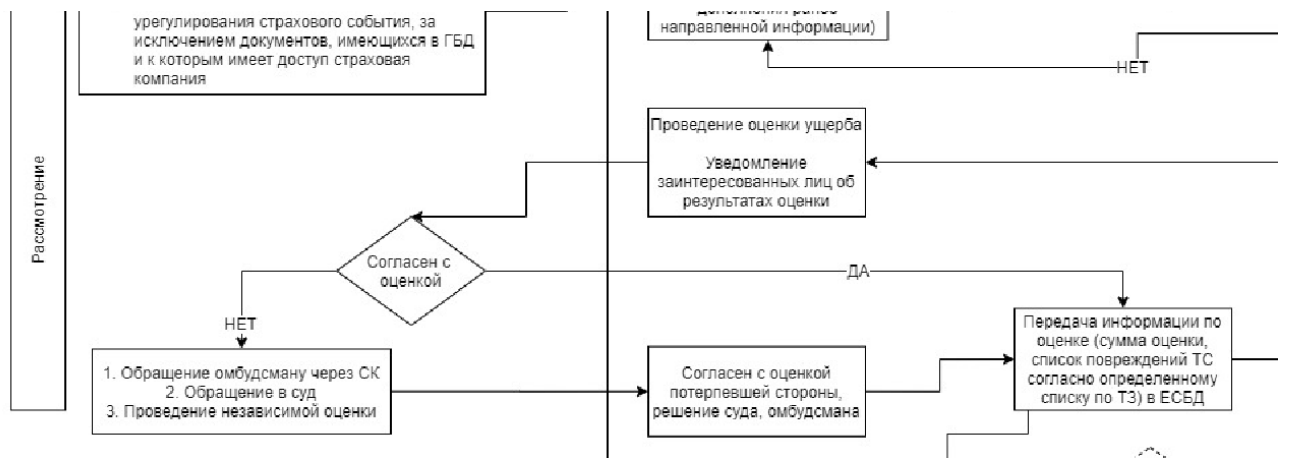
11. Неясен блок «Проверка документов», каким образом будет проводится проверка и каковы результаты этой проверки. Если это валидация документов через государственные базы данных, то необходимо техническое описание предоставление документов либо информационных полей по ним для ГБД, поскольку сканы документов 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.



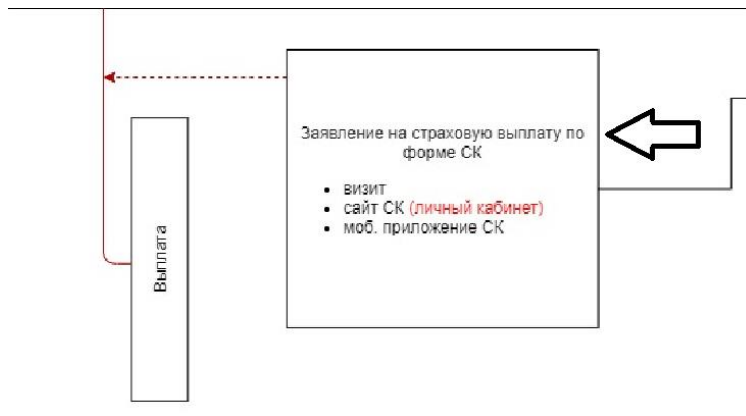
12. Блок «Проведение оценки ущерба...» целесообразно фрагментировать на блоки, первый - «Организация и проведение осмотра» - поскольку это важный организационно-юридический блок и в дальнейшем закрепить порядок действий страховщика если имущество не представлено на осмотр или представлено в нарушении 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 норма-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 также 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 обратиться к омбудсману, обратится в суд или вообще никуда не обращаться.

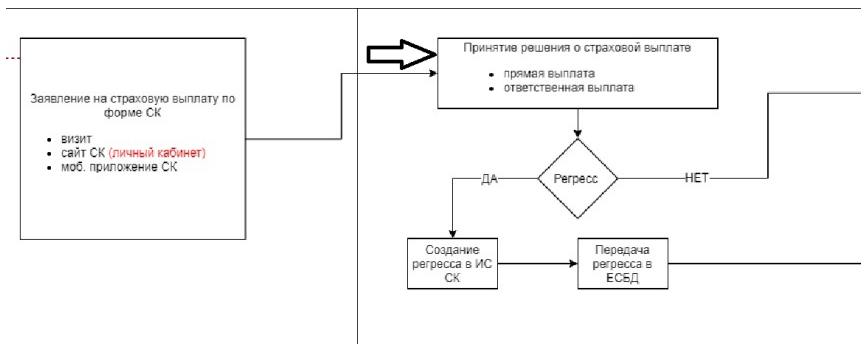


13. В текущих законодательных условиях п2 ст25 Закона ОГПО документы, указанные в блоке «Предоставление документов» прикладываются выгодоприобретателем именно к заявлению о страховой выплате. Заявление о страховой выплате есть документ, инициирующий требование об исполнении обязательства, и к нему должны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





14. 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.



Также направляем Вам сравнительную таблицу замечаний и предложений по техническому заданию по доработке единой страховой базы данных для внедрения модуля онлайн урегулирования страховых случаев по обязательному страхованию гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств на 6 листах.

С Уважением  
Председатель Ассоциации

В.В. Веревкин