Положение о комитете по защите прав потребителей страховых услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет статус, цели, задачи, функции, права, состав и порядок работы Комитета по защите прав потребителей страховых услуг (далее — Комитет) Ассоциации страховых агентов и брокеров (далее — Ассоциация).

1.2. Комитет является постоянно действующим органом Ассоциации и подотчётен Правлению Ассоциации.

1.3. В своей деятельности Комитет руководствуется Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей», Законом Республики Казахстан «О страховой деятельности», Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», Законом Республики Казахстан «О некоммерческих организациях», учредительными и внутренними документами Ассоциации, решениями Правления и настоящим Положением.

1.4. Для целей настоящего Положения потребителем страховых услуг признаётся страхователь, застрахованный, выгодоприобретатель или лицо, намеревающееся заключить договор страхования при посредничестве страхового агента или страхового брокера.

1.5. Комитет не является государственным органом, не подменяет уполномоченный орган по регулированию финансового рынка и суд и не ограничивает право потребителя обратиться к ним.

1.6. Решения Комитета вступают в силу после утверждения Правлением Ассоциации.

2. Цели и задачи

2.1. Целями Комитета являются:

- повышение уровня защиты прав потребителей при получении услуг страховых агентов и брокеров;
- укрепление доверия потребителей к страховым посредникам;
- повышение финансовой грамотности населения в сфере страхования.

2.2. Задачами Комитета являются:

- рассмотрение жалоб потребителей на действия участников Ассоциации;
- выявление и обобщение типичных нарушений прав потребителей;
- разработка рекомендаций по раскрытию информации клиенту и стандартам обслуживания;
- организация честной и проверяемой обратной связи в реестре Ассоциации;
- просветительская работа с потребителями;
- взаимодействие с регулятором и общественными объединениями по вопросам защиты прав потребителей.

3. Функции

3.1. Комитет принимает и рассматривает жалобы потребителей на действия страховых агентов и брокеров — участников Ассоциации, запрашивает объяснения участника и готовит мотивированное заключение с рекомендациями.

3.2. При наличии оснований Комитет предлагает сторонам урегулировать спор путём медиации и передаёт обращение в Комитет по медиации с согласия заявителя.

3.3. При выявлении признаков нарушения Кодекса профессиональной этики или профессиональных стандартов обслуживания Комитет передаёт материалы в Дисциплинарный комитет.

3.4. Комитет разрабатывает правила публикации и модерации отзывов клиентов в реестре Ассоциации, рассматривает спорные случаи модерации и заявления участников о недостоверных отзывах.

3.5. Комитет готовит памятки, разъяснения и другие материалы для потребителей о правах страхователя, порядке заключения договора страхования и действиях при наступлении страхового случая.

3.6. Комитет разрабатывает рекомендации для участников Ассоциации по раскрытию информации клиенту и работе с претензиями.

3.7. Комитет анализирует обезличенные данные о поступивших жалобах и представляет Правлению обзоры с предложениями.

3.8. По поручению Правления Комитет готовит информацию и предложения по вопросам защиты прав потребителей для Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка и других государственных органов.

4. Права комитета

4.1. Комитет вправе запрашивать у участников Ассоциации объяснения и документы, необходимые для рассмотрения жалобы.

4.2. Комитет вправе приглашать на заседания заявителей, участников Ассоциации, экспертов и представителей общественных объединений по защите прав потребителей без права голоса.

4.3. Комитет вправе создавать рабочие группы по рассмотрению жалоб, финансовой грамотности и модерации отзывов.

4.4. Комитет вправе вносить вопросы в повестку заседаний Правления и предлагать изменения во внутренние документы Ассоциации.

4.5. Комитет вправе рекомендовать скрыть или восстановить отзыв в реестре Ассоциации по итогам рассмотрения спорного случая модерации.

4.6. Комитет не вправе применять к участникам Ассоциации меры дисциплинарного воздействия: такие вопросы рассматривает Дисциплинарный комитет.

5. Состав и порядок формирования

5.1. В состав Комитета входят председатель Комитета, члены Комитета и секретарь Комитета.

5.2. Председатель Комитета назначается или избирается Правлением Ассоциации.

5.3. Члены Комитета определяются из числа членов Ассоциации — страховых агентов и страховых брокеров или их представителей, имеющих опыт работы с клиентами и урегулирования претензий. Персональный состав Комитета утверждает Правление по представлению председателя Комитета.

5.4. Секретарь Комитета назначается председателем Комитета из числа членов Комитета или работников Ассоциации.

5.5. Председатель Комитета организует работу Комитета, созывает и ведёт заседания, подписывает протоколы и заключения, представляет решения Комитета на утверждение Правления.

5.6. Секретарь Комитета регистрирует жалобы, готовит повестку и материалы заседаний, ведёт протоколы и обеспечивает хранение документов Комитета.

5.7. Полномочия члена Комитета прекращаются по его заявлению, по решению Правления, а также при прекращении членства в Ассоциации.

6. Организация работы

6.1. Заседания Комитета проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал. Внеочередное заседание созывается по инициативе председателя Комитета или по решению Правления.

6.2. Заседания могут проводиться очно или с использованием средств дистанционной связи.

6.3. Заседание Комитета правомочно, если в нём участвуют более половины членов Комитета.

6.4. Решения Комитета принимаются простым большинством голосов членов Комитета, участвующих в заседании. При равенстве голосов голос председателя Комитета является решающим.

6.5. Решения Комитета оформляются протоколом, который подписывают председатель и секретарь Комитета, и направляются в Правление для утверждения.

6.6. Член Комитета, связанный с участником, на которого подана жалоба, или иным образом заинтересованный в исходе рассмотрения, сообщает об этом и не участвует в рассмотрении и голосовании.

6.7. Заявитель уведомляется о результатах рассмотрения жалобы. Персональные данные заявителя обрабатываются только для рассмотрения обращения и не раскрываются без его согласия, кроме случаев, предусмотренных законодательством.

7. Взаимодействие с органами ассоциации и другими комитетами

7.1. Комитет подотчётен Правлению и ежегодно, а также по запросу Правления представляет отчёт о своей деятельности и обзор поступивших жалоб.

7.2. По организационным вопросам Комитет взаимодействует с Председателем Правления.

7.3. С Комитетом по медиации Комитет взаимодействует по спорам, которые могут быть урегулированы путём медиации.

7.4. С Дисциплинарным комитетом Комитет взаимодействует при выявлении признаков нарушений участниками Ассоциации.

7.5. С Комитетом по обучению Комитет взаимодействует при подготовке программ обучения по стандартам обслуживания и программ финансовой грамотности.

7.6. С Комитетом по совершенствованию законодательных актов Комитет взаимодействует при подготовке предложений по законодательству о защите прав потребителей финансовых услуг.

8. Ответственность

8.1. Председатель Комитета отвечает за организацию работы Комитета, своевременное рассмотрение жалоб и представление решений в Правление.

8.2. Члены Комитета отвечают за объективность и беспристрастность, соблюдение конфиденциальности, требований законодательства о персональных данных и правил о конфликте интересов.

8.3. При ненадлежащем исполнении обязанностей Правление вправе досрочно прекратить полномочия председателя или члена Комитета.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение утверждается Правлением Ассоциации и вступает в силу с даты утверждения.

9.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся решением Правления по предложению Комитета, Председателя Правления или членов Правления.

9.3. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ассоциации.