

Меморандум о сотрудничестве в сфере защиты прав потребителей страховых услуг

Комитет по защите прав потребителей страховых услуг

Ассоциация страховых агентов и брокеров, далее «Ассоциация», и участник, присоединившийся к настоящему Меморандуму, далее «Сторона», совместно именуемые «Стороны», признавая важность защиты прав потребителей страховых услуг, руководствуясь Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей» и Законом Республики Казахстан «О страховой деятельности» и стремясь повысить качество обслуживания клиентов страховых посредников, выражают намерение сотрудничать на изложенных ниже условиях.

К настоящему Меморандуму могут присоединиться общественные объединения по защите прав потребителей, осуществляющие деятельность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

1. Предмет

1.1. Предметом настоящего Меморандума является сотрудничество Сторон в защите прав и законных интересов потребителей, получающих услуги страховых агентов и страховых брокеров.

1.2. Со стороны Ассоциации сотрудничество организует Комитет по защите прав потребителей страховых услуг.

1.3. Меморандум не ограничивает право потребителя обратиться в уполномоченный государственный орган или в суд, а также право Стороны действовать в интересах потребителей в порядке, предусмотренном законодательством.

1.4. Сотрудничество не создаёт отношений представительства: каждая из Сторон действует самостоятельно и от своего имени, а Ассоциация не отвечает за позицию Стороны, высказанную в её собственных публичных материалах.

2. Принципы

2.1. Стороны строят сотрудничество на следующих принципах:

- приоритет законных интересов потребителя;
- объективность и беспристрастность при рассмотрении жалоб;
- открытость и взаимное информирование;
- конфиденциальность сведений о заявителях;
- независимость Сторон: сотрудничество не ограничивает самостоятельность каждой из них;
- нейтральность: Стороны не используют сотрудничество для продвижения конкретных страховщиков или страховых посредников.

3. Направления сотрудничества

3.1. Стороны намерены сотрудничать по следующим направлениям:

- передача жалоб потребителей на действия участников Ассоциации для рассмотрения Комитетом по защите прав потребителей страховых услуг с согласия заявителя;
- обмен обезличенной информацией о типичных проблемах потребителей страховых услуг;
- совместная подготовка памяток и разъяснений о правах страхователя, порядке заключения договора страхования и действиях при наступлении страхового случая;
- проведение просветительских мероприятий по финансовой грамотности;
- участие представителей Стороны в обсуждении стандартов обслуживания клиентов и правил модерации отзывов в реестре Ассоциации;
- подготовка предложений по совершенствованию законодательства о защите прав потребителей финансовых услуг.

4. Намерения сторон

4.1. Ассоциация намерена:

- рассматривать жалобы, переданные Стороной, и сообщать ей о результатах рассмотрения с согласия заявителя;
- информировать Сторону о рекомендациях и стандартах обслуживания, принятых Ассоциацией;
- приглашать представителей Стороны к обсуждению вопросов защиты прав потребителей на заседаниях Комитета;

- учитывать предложения Стороны при подготовке внутренних документов Ассоциации.

4.2. Сторона намерена:

- направлять в Ассоциацию сведения о проблемах потребителей, связанных с деятельностью страховых посредников, в обезличенном виде либо с согласия заявителя;
- участвовать в подготовке просветительских материалов и мероприятий;
- делиться с Ассоциацией опытом защиты прав потребителей;
- сообщать Ассоциации об изменении сведений, необходимых для сотрудничества.

5. Конфиденциальность

5.1. Стороны не разглашают сведения о заявителях и содержании их обращений, ставшие им известными в рамках сотрудничества, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

5.2. Персональные данные передаются и обрабатываются только с согласия субъекта и в соответствии с Законом Республики Казахстан «О персональных данных и их защите».

5.3. Аналитические материалы Стороны используют и публикуют только в обезличенном виде.

6. Порядок присоединения

6.1. Присоединение к Меморандуму осуществляется путём направления в Ассоциацию письма о присоединении либо в электронной форме в личном кабинете на сайте Ассоциации.

6.2. Присоединение означает согласие Стороны с положениями Меморандума в целом.

6.3. Ассоциация вправе размещать на своём сайте сведения о присоединившихся общественных объединениях с их согласия.

6.4. Ассоциация вправе запросить у Стороны сведения о её государственной регистрации и уставных целях, связанных с защитой прав потребителей.

7. Срок действия и прекращение

7.1. Меморандум действует для Стороны бессрочно с момента присоединения.

7.2. Сторона вправе прекратить участие в Меморандуме, письменно уведомив Ассоциацию либо направив уведомление через личный кабинет на сайте Ассоциации.

7.3. Ассоциация вправе прекратить сотрудничество со Стороной, если её действия противоречат принципам настоящего Меморандума, уведомив об этом Сторону.

7.4. Обязательства по конфиденциальности сохраняются после прекращения участия в Меморандуме.

8. Заключительные положения

8.1. Меморандум выражает намерения Сторон, не является гражданско-правовым договором и не порождает финансовых обязательств Сторон.

8.2. Изменения в Меморандум утверждаются Правлением Ассоциации и размещаются на сайте Ассоциации.

8.3. Разногласия, связанные с исполнением Меморандума, Стороны разрешают путём переговоров.

8.4. Меморандум размещается на сайте Ассоциации и доступен для ознакомления всем заинтересованным лицам.