

Меморандум о сотрудничестве в сфере профессиональной этики и дисциплины

Дисциплинарный комитет

Ассоциация страховых агентов и брокеров, далее «Ассоциация», и участник, присоединившийся к настоящему Меморандуму, далее «Сторона», совместно именуемые «Стороны», признавая, что доверие клиентов к страховым посредникам основано на добросовестном и профессиональном поведении каждого участника рынка, руководствуясь Законом Республики Казахстан «О страховой деятельности» и внутренними документами Ассоциации, выражают намерение сотрудничать на изложенных ниже условиях.

К настоящему Меморандуму могут присоединиться участники Ассоциации — страховые агенты и страховые брокеры, как физические, так и юридические лица.

1. Предмет

1.1. Предметом настоящего Меморандума является сотрудничество Сторон в поддержании единых правил профессионального поведения страховых посредников.

1.2. Присоединяясь к Меморандуму, Сторона выражает намерение соблюдать Кодекс профессиональной этики и профессиональные стандарты обслуживания Ассоциации и признаёт дисциплинарные процедуры Ассоциации.

1.3. Со стороны Ассоциации вопросы, связанные с исполнением Меморандума, ведёт Дисциплинарный комитет.

1.4. Настоящий Меморандум дополняет Меморандум с участниками страхового рынка в части профессиональной этики и дисциплинарных процедур.

2. Принципы

2.1. Стороны строят сотрудничество на следующих принципах:

- добросовестность и честность в отношениях с клиентами, страховщиками и коллегами;

- приоритет законных интересов клиента;
- единые требования ко всем участникам Ассоциации независимо от их размера и формы деятельности;
- справедливая процедура: право знать содержание жалобы и давать объяснения;
- беспристрастность лиц, рассматривающих жалобы, и недопустимость конфликта интересов;
- соразмерность мер дисциплинарного воздействия характеру нарушения;
- конфиденциальность материалов дисциплинарных дел.

3. Направления сотрудничества

3.1. Стороны намерены сотрудничать по следующим направлениям:

- соблюдение и развитие Кодекса профессиональной этики и профессиональных стандартов обслуживания;
- рассмотрение жалоб и обращений в порядке, установленном Положением о Дисциплинарном комитете и Правилами рассмотрения обращений дисциплинарным советом;
- предупреждение нарушений: обсуждение и разъяснение дисциплинарной практики в обезличенном виде;
- участие Стороны в обсуждении изменений Кодекса профессиональной этики и стандартов обслуживания;
- участие представителей Стороны в работе Дисциплинарного комитета и Дисциплинарных советов в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации.

4. Намерения сторон

4.1. Ассоциация намерена:

- публиковать Кодекс профессиональной этики, профессиональные стандарты обслуживания и Правила рассмотрения обращений дисциплинарным советом на своём сайте;
- уведомлять Сторону о поступившей на неё жалобе и сообщать её содержание;
- обеспечивать рассмотрение жалобы Дисциплинарным советом без конфликта интересов;

- сообщать Стороне мотивированное решение и разъяснять порядок его обжалования в Правление.

4.2. Сторона намерена:

- соблюдать Кодекс профессиональной этики и профессиональные стандарты обслуживания;
- участвовать в дисциплинарных процедурах, давать объяснения и представлять документы по запросу Дисциплинарного комитета;
- признавать и исполнять решения, принятые в дисциплинарной процедуре, с учётом права на их обжалование в Правление;
- не препятствовать клиентам в подаче жалоб и не оказывать давления на заявителей;
- сообщать Ассоциации об изменении сведений о себе, необходимых для ведения реестра.

5. Конфиденциальность

5.1. Материалы дисциплинарных дел, сведения о заявителях и клиентах не разглашаются, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Ассоциации.

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

5.3. Сведения о применённой мере воздействия, влияющей на статус участника в реестре Ассоциации, могут отражаться в реестре в объёме, предусмотренном внутренними документами Ассоциации.

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. Присоединиться к Меморандуму может лицо, сведения о котором внесены в реестр Ассоциации как о страховом агенте или страховом брокере.

6.4. Действующие редакции Кодекса профессиональной этики и профессиональных стандартов обслуживания доступны Стороне в личном кабинете и на сайте Ассоциации.

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. Прекращение участия не освобождает Сторону от рассмотрения жалоб, поступивших до уведомления.

7.3. Участие Стороны в Меморандуме прекращается при её исключении из реестра Ассоциации по решению, принятому в дисциплинарной процедуре.

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, рассматриваются в порядке, установленном внутренними документами Ассоциации, а при невозможности такого урегулирования — путём переговоров.

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