

Положение о комитете по защите прав потребителей страховых услуг

1. Общие положения

1.1. Комитет по защите прав потребителей страховых услуг (далее — Комитет) — постоянно действующий орган ОИПиЮЛ «Ассоциация потребителей страховых услуг» (далее — Ассоциация).

1.2. Комитет действует на основании законодательства Республики Казахстан, устава Ассоциации, настоящего Положения и решений Правления.

2. Задачи Комитета

2.1. Рассмотрение обращений потребителей по спорам, связанным с заключением, исполнением и прекращением договоров страхования.

2.2. Анализ условий договоров и материалов страховых случаев, подготовка рекомендаций заявителям.

2.3. Содействие досудебному урегулированию споров, в том числе через медиацию.

2.4. Обобщение практики и подготовка предложений Правлению по системным проблемам рынка.

3. Состав Комитета

3.1. Председатель Комитета назначается Правлением. Члены Комитета утверждаются Правлением по представлению Председателя из числа юристов и специалистов по страхованию.

3.2. Секретарь Комитета регистрирует обращения, ведёт протоколы и учёт сроков рассмотрения.

4. Порядок работы

4.1. Обращения принимаются через сайт Ассоциации, по электронной почте или лично. Рассмотрение обращения для потребителя бесплатно.

4.2. Обращения рассматриваются в порядке поступления. О результате рассмотрения заявителю сообщается письменно.

4.3. Член Комитета, связанный со стороной спора, заявляет об этом и не участвует в рассмотрении.

4.4. Сведения из обращений конфиденциальны и используются только для рассмотрения конкретного вопроса.

4.5. Рекомендации Комитета не являются обязательными для сторон спора.

5. Подотчётность

5.1. Комитет подотчётен Правлению Ассоциации и не реже одного раза в полугодие представляет отчёт о своей работе.

5.2. Изменения в настоящее Положение вносятся решением Правления.