

# Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych.

## Postanowienia ogólne

1. Zakłady ubezpieczeń jako instytucje szczególnego społecznego zaufania prowadzą działalność zgodnie z przepisami prawa, z poszanowaniem Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych, najwyższych standardów rynkowych. Zakłady ubezpieczeń nie nadużywają przysługujących im praw, wykonując je z najlepszymi intencjami.
2. Zważywszy, że zakłady ubezpieczeń:
  - 1) przy wykonywaniu działalności ubezpieczeniowej budują zaufanie klientów wobec zakładów ubezpieczeń oraz renomę tych zakładów;
  - 2) jako pracodawca, podmioty świadczące i zamawiające usługi, podatnicy, inwestorzy oraz nabywcy dóbr, wywierają znaczący wpływ na jakość życia wielu osób związanych, także nie związanych z nim bezpośrednimi więzami prawnymi;
  - 3) prowadząc działalność ubezpieczeniową, istotnie oddziałują na otoczenie społeczne;
  - 4) prowadzą swą działalność zgodnie z powszechnie uznanymi zasadami tzw. społecznie odpowiedzialnego biznesu, jak również aktywnie uczestniczą w procesie rozwoju i doskonalenia tych zasad. W szczególności zakłady ubezpieczeń działają ze świadomością, że dążeniu do realizacji zadań biznesowych winno towarzyszyć budowanie prawidłowych relacji ze wszystkimi interesariuszami w oparciu o reguły dialogu, uczciwości, tolerancji, zachowań proekologicznych i społecznej misji.
3. Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych odnoszą się do zakładów ubezpieczeń oraz odpowiednio do wszystkich osób działających w ich imieniu, na ich rzecz lub na ich rachunek.

## Postępowanie zakładów ubezpieczeń w relacjach z klientami

4. Przestrzegając norm prawnych regulujących ich stosunki z ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, osobami, na rzecz których zawarto umowy ubezpieczenia, osobami uprawnionymi do świadczeń ubezpieczeniowych i innymi osobami, z którymi pozostają w stosunkach prawnych wynikających z umów zawartych w ramach działalności ubezpieczeniowej (dalej: „klienci”), zakłady ubezpieczeń dokładają wszelkich starań, by dobra oraz słuszne interesy klientów nie doznały uszczerbku także z przyczyn leżących po stronie innego zakładu ubezpieczeń, za które ten zakład nie ponosiłby odpowiedzialności.
5. Zakłady ubezpieczeń nie stosują nieuzasadnionego różnicowania warunków usług świadczonych na rzecz poszczególnych klientów.
6. Zakłady ubezpieczeń dbają o rozwój świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie. Zgodnie ze swą najlepszą wiedzą, udzielają swoim aktualnym i potencjalnym klientom odpowiedzi na kierowane do zakładów ubezpieczeń pytania oraz wyjaśnień o świadczonych przez nie usługach, w tym o korzyściach i możliwych konsekwencjach związanych z korzystaniem z tych usług, jak również o prawach i obowiązkach osób korzystających z usług zakładów ubezpieczeń. O ile nie będzie to sprzeczne z wyraźną wolą klientów, informacje powyższe udzielane są przez zakłady ubezpieczeń z ich własnej inicjatywy. Zakłady ubezpieczeń analizują stwierdzone braki lub nieprawidłowości w realizacji obowiązków opisanych w tym punkcie, wyciągają wnioski z tych analiz oraz wprowadzają w życie konieczne działania korygujące.
7. Zakłady ubezpieczeń samodzielnie podejmują działania prewencyjne, mające na celu zapobieżenie wypadkom ubezpieczeniowym i ograniczenie ich następstw oraz zalecają podejmowanie takich działań swoim klientom.
8. Stosowane przez zakłady ubezpieczeń wzorce umowne oraz dokumenty o charakterze reklamowym powinny być formułowane w sposób przejrzysty i jednoznaczny.
9. Zakłady ubezpieczeń skargi na swoją działalność rozpoznają bez zbędnej zwłoki, rzetelnie i w dobrej wierze, odpowiadając na stawiane im zarzuty. Zakłady ubezpieczeń zmierzają do tego, by termin udzielenia odpowiedzi na skargę nie był dłuższy niż jeden miesiąc.

10. Zakłady ubezpieczeń dokładają wszelkich starań, by rozstrzygnięcie ich sporów z klientami następowało w trybie ugodowym.

### **Postępowanie zakładów ubezpieczeń w relacjach z pośrednikami ubezpieczeniowymi**

11. Z uwagi na fakt, iż jakość pracy pośredników bezpośrednio wpływa na renomę i wiarygodność całego rynku ubezpieczeń, a jakiegokolwiek nieprawidłowości w tym zakresie szkodzą interesom zakładów ubezpieczeń, ubezpieczyciele dbają o właściwe relacje z pośrednikami ubezpieczeniowymi. Zakłady ubezpieczeń nie stosują nieuzasadnionego różnicowania warunków współpracy z pośrednikami, w szczególności z uwagi na charakter, formę lub rozmiary działalności pośredników.

12. Zakłady ubezpieczeń udzielają pośrednikom ubezpieczeniowym, uzasadnionej okolicznościami, pomocy w wykonywaniu przez tych pośredników ich działalności, w zakresie, w jakim działalność ta wywiera lub może wywierać wpływ na przestrzeganie przez zakłady ubezpieczeń norm prawnych i dobrych obyczajów.

13. W granicach przysługujących im uprawnień zakłady ubezpieczeń dokładają starań, by pośrednicy ubezpieczeniowi nie osiągnęli nieuzasadnionych korzyści materialnych kosztem klientów zakładów ubezpieczeń. Zakłady ubezpieczeń dbają, aby postanowienia w zakresie prowizji i innych korzyści oferowanych przez zakłady ubezpieczeń pośrednikom, nie zachęcały do działań nieuczciwych.

### **Postępowanie zakładów ubezpieczeń w relacjach z organem nadzoru i Rzecznikiem Ubezpieczonych**

14. W relacjach z organem nadzoru oraz Rzecznikiem Ubezpieczonych zakłady ubezpieczeń stosują zasadę poszanowania i zrozumienia ustawowo określonych zadań tych urzędów, a także służą pomocą w wykonywaniu ich głównego zadania, jakim jest ochrona interesów ubezpieczonych.

15. Zakłady ubezpieczeń wspólnie z organem nadzoru i Rzecznikiem Ubezpieczonych działają na rzecz rozwoju świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie oraz budowania rzetelnej opinii na temat ubezpieczeń.

### **Postępowanie zakładów ubezpieczeń w relacjach z mediami**

16. Szanując społeczną rolę środków masowego przekazu, zakłady ubezpieczeń udzielają przedstawicielom mediów dozwolonej przepisami prawa pomocy przy prawidłowym wyjaśnianiu oraz opisywaniu zjawisk i procesów związanych z prowadzoną przez te zakłady działalnością.

17. Zakłady ubezpieczeń podejmują inicjatywy służące popularyzacji wiedzy ubezpieczeniowej poprzez środki masowego przekazu. Celem tych działań jest wzrost świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie.

### **Postępowanie zakładów ubezpieczeń w publicznym obrocie papierami wartościowymi**

18. Występując jako uczestnicy publicznego obrotu papierami wartościowymi, zakłady ubezpieczeń podejmują starania, by ich postawa stanowiła wzorzec dla pozostałych uczestników tego obrotu, zaś zasady inwestowania były przejrzyste. Zakłady ubezpieczeń nie mogą zawierać porozumień z innymi podmiotami, których skutkiem mogłyby być jakiegokolwiek nieprawidłowości w zakresie obrotu papierami wartościowymi. Zakłady ubezpieczeń powstrzymują się od transakcji, które nie naruszając obowiązujących norm prawnych, mogłyby wywoływać jednak wątpliwości z punktu widzenia etyki.

## **Wzajemne relacje zakładów ubezpieczeń**

19. Zakłady ubezpieczeń powinny respektować zasady uczciwej konkurencji, a zwłaszcza nie powinny:
- 1) utrudniać konkurencji dostępu do rynku,
  - 2) nakłaniać pracowników konkurencyjnych zakładów ubezpieczeń i innych podmiotów związanych z nimi do niekorzystnych zachowań dla tych zakładów i podmiotów,
  - 3) rozpowszechniać nieprawdziwych informacji o konkurencji,
  - 4) stosować reklamy, która może wprowadzać w błąd lub jest sprzeczna z dobrymi obyczajami,
  - 5) szkodzić dobremu imieniu konkurentów,
  - 6) stosować metod nieetycznych w swojej działalności,
  - 7) wykorzystywać w celach konkurencyjnych informacji pozyskanych w zaufaniu od innych zakładów ubezpieczeń w trakcie realizacji wspólnego przedsięwzięcia.
20. Zakłady ubezpieczeń dokładają starań, by wszelkie spory pomiędzy nimi rozstrzygane były na drodze polubownej.
21. W sprawach istotnych dla całego środowiska ubezpieczeniowego zakłady ubezpieczeń prezentują, w miarę możliwości, wspólne stanowisko, w granicach dopuszczalnych prawem przedkładając zbiorowy interes tego środowiska ponad interesy poszczególnych zakładów, a w szczególności dążą do opracowania wspólnych standardów postępowania.

## **Rada Dobrych Praktyk**

22. W Polskiej Izbie Ubezpieczeń („PIU”) działa Rada Dobrych Praktyk.
23. Do zadań Rady Dobrych Praktyk należy monitoring sposobu stosowania przez zakłady ubezpieczeń Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych, a w razie takiej potrzeby również inicjowanie działań zmierzających do podniesienia standardów przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych przez zakłady ubezpieczeń.
24. Wykonując swe zadania, Rada Dobrych Praktyk:
- 1) analizuje stan przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych,
  - 2) zwraca się do zakładów ubezpieczeń z wnioskami o udzielenie wyjaśnień i informacji niezbędnych do realizacji zadań Rady Dobrych Praktyk,
  - 3) rekomenduje zachowania służące przestrzeganiu Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych,
  - 4) przedstawia Walnemu Zgromadzeniu PIU coroczne, ogólne sprawozdania ze stanu przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych przez zakłady ubezpieczeń.
25. Członków Rady Dobrych Praktyk w liczbie od 4 do 6 osób, w tym Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego, powołuje na łączną trzyletnią kadencję i odwołuje Walne Zgromadzenie PIU na wniosek Zarządu PIU. W przypadku zmniejszenia się składu Rady Dobrych Praktyk w trakcie kadencji, Komisja Rewizyjna PIU dokonuje niezwłocznie powołania nowych członków do pełnego składu Rady - na czas do zakończenia kadencji Rady. W przypadku zmniejszenia składu Rady Dobrych Praktyk w trakcie kadencji poprzez odwołanie członka lub członków uchwałą Walnego Zgromadzenia Komisja Rewizyjna dokonuje niezwłocznie uzupełnienia składu Rady tylko w przypadku, gdy Walne Zgromadzenie nie uzupełniło składu Rady na posiedzeniu podejmującym uchwałę o odwołaniu. Przynajmniej połowa członków Rady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych, w tym Przewodniczący lub Wiceprzewodniczący, to członkowie niezależni, tj. niewspółpracujący w sposób stały z zakładem ubezpieczeń na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej. Członkiem Rady Dobrych Praktyk może być osoba dysponująca wiedzą umożliwiającą ocenę problematyki rynku Ubezpieczeń i ciesząca się nieposzlakowaną opinią.
26. Rada podejmuje uchwały zwykłą większością głosów. W przypadku równej liczby głosów przeważa głos Przewodniczącego. Jednakże dla podjęcia uchwały konieczne jest oddanie głosu „za” przez przynajmniej jednego niezależnego członka.
27. Organizację oraz szczegółowe zasady i tryb działania Rady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych

ustala Regulamin Pracy Rady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych uchwalany przez tę Radę i zatwierdzany przez Komisję Rewizyjną PIU.

28. Rada Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych współpracuje i dzieli się wiedzą oraz doświadczeniami z organizacjami zajmującymi się ochroną konsumentów, klientów zakładów ubezpieczeń.

29. Sekretariat Rady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych prowadzi Biuro Polskiej Izby Ubezpieczeń.

### **Postanowienia końcowe**

30. Zakłady ubezpieczeń informują klientów w sposób zwyczajowo przyjęty o Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych oraz działalności Rady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych i jej kompetencjach.

31. W sposób zwyczajowo przyjęty zakład ubezpieczeń informuje swych pracowników o wymaganiach wynikających wobec nich z Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych.

32. Zakład ubezpieczeń wyznacza członka ścisłego kierownictwa, do którego należy koordynacja działań związanych z przestrzeganiem Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych i kontrola stanu przestrzegania tych zasad.