

Zasady etyki w działalności ubezpieczeniowej uchwalone w dniu 17 grudnia 1998 roku przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli

§ 1. Ogólne wymagania etyczne.

Zasady niniejsze odnoszą się w zależności od okoliczności, zarówno do zakładu ubezpieczeń jak i do osób, które go reprezentują.

1. Zakład ubezpieczeń i reprezentujące go osoby, w tym również jego pracowników i agentów ubezpieczeniowych, obowiązują podstawowe normy etyczne odnoszące się do ogółu obywateli oraz normy szczególne związane ze specyfiką prowadzonej działalności.
2. Zakład ubezpieczeń i reprezentujące go osoby obowiązują w szczególności postępowanie:
 - 1) zgodnie z prawem i z postanowieniami umowy ubezpieczenia,
 - 2) w dobrze rozumianym interesie klienta,
 - 3) w dobrej wierze,
 - 4) z należytą starannością.
3. Zakład ubezpieczeń i reprezentujące go osoby obowiązane są rzetelnie informować klienta o warunkach umowy ubezpieczenia.
4. Ze względu na to, że dobrze rozumiany interes klienta, dobra wiara i należyta staranność mają wymiar społeczno-kulturowy, a więc względny, powinnością zakładu ubezpieczeń jest znajomość reguł ich właściwej interpretacji.
5. Zakład ubezpieczeń powinien działać zgodnie z obowiązującymi standardami oraz przyczyniać się do ich doskonalenia.
6. Zakład ubezpieczeń powinien:
 - 1) wspierać i podejmować działania zwiększające zaufanie do podmiotów działających na rynku ubezpieczeń,
 - 2) zdecydowanie występować przeciw niesłusznym zarzutom naruszającym zaufanie do polskiego rynku ubezpieczeń.
7. Zakład ubezpieczeń powinien unikać wszelkich działań naruszających ład gospodarki rynkowej i burzących zaufanie do zakładu ubezpieczeń oraz podmiotów działających w jego imieniu.
8. Zakład ubezpieczeń nie może uchylać się od odpowiedzialności za skutki wynikające z jego działalności.
9. Zakład ubezpieczeń powinien sprzyjać rozwojowi samorządności podmiotów działających w zakresie ubezpieczeń i współpracować w tym celu z Polską Izbą Ubezpieczeń.

§ 2.

Powinności wobec klientów.

1. Zakład ubezpieczeń powinien szanować godność klienta.
2. Zakład ubezpieczeń nie powinien różnicować klientów według kryteriów nie związanych z techniczno-ubezpieczeniowymi zasadami prowadzenia działalności.
3. Zakład ubezpieczeń powinien mieć na uwadze, że zasada dobrej wiary nie wyklucza zasady ograniczonego zaufania ze względu na dobro innych klientów, zakładu ubezpieczeń i osób trzecich.
4. Zakład ubezpieczeń w szczególności nie powinien:
 - 3) wymuszać na kliencie rezygnacji z obowiązujących warunków umowy ubezpieczenia ani ich zmiany,
 - 4) sprzeciwiać się decyzji klienta odnośnie wyboru lub zmiany pośrednika ubezpieczeniowego a także wymuszać na kliencie dokonania tej zmiany,
 - 5) ujawniać, poza przypadkami określonymi przez prawo, informacji o klientach i umowie ubezpieczenia.
5. Zakład ubezpieczeń jest zobowiązany do zabezpieczenia ze szczególną starannością informacji o klientach i o zawartych umowach ubezpieczenia.

§ 3.

Dbłość zakładu ubezpieczeń o jakość usług ubezpieczeniowych świadczonych klientowi przed zawarciem umowy ubezpieczenia

1. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia zakład ubezpieczeń obowiązany jest dbać o jakość świadczonych usług ubezpieczeniowych.
2. Zakład ubezpieczeń realizując obowiązek, o którym mowa w ust. 1, powinien kierować się w szczególności następującymi zasadami:
 - 1) sugerować klientowi celowość działań prewencyjnych, sprzyjających ograniczeniu ryzyka a tym samym kosztów ubezpieczenia,
 - 2) informować klienta, odpowiednio do zakresu świadczonych mu usług, o zasadach i zwyczajach obowiązujących w działalności ubezpieczeniowej i wyjaśnianiu związanych z nimi uprawnień i obowiązków stron w sposób sprzyjający podjęciu przez niego racjonalnej decyzji,
 - 3) nie stosować w reklamie sformułowań mogących wprowadzać ewentualnych klientów w błąd, w szczególności co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej i warunków umowy ubezpieczenia oraz celu, dla którego zawiera się umowę ubezpieczenia,
 - 4) wyjaśniać różnice między poszczególnymi produktami ubezpieczeniowymi, ze zwróceniem klientowi uwagi na korzyści, które gwarantuje dany produkt i takie, które może on uzyskać przez wprowadzenie dodatkowych klauzul do umowy ubezpieczenia; nie wolno zatajać przed klientem ważnych dla niego informacji ani wprowadzać go w błąd;
 - 5) wyjaśniać klientowi, do jakich informacji ma prawo oraz jakie określone informacje są chronione przez prawo,
 - 6) proponować klientowi produkt ubezpieczeniowy (rodzaj ubezpieczenia) odpowiadający jego potrzebom i możliwościom.

§ 4.

Należyte wywiązywanie się przez zakład ubezpieczeń z zobowiązań wynikających z umowy ubezpieczenia

1. Zakład ubezpieczeń zobowiązany jest należyście wywiązywać się z obowiązków, wynikających z umowy ubezpieczenia.
2. Zakład ubezpieczeń realizując obowiązki, o których mowa w ust. 1, powinien kierować się w szczególności następującymi zasadami:
 - 1) dbać, aby jego pracownicy i działające w jego imieniu osoby miały odpowiednie przygotowanie zawodowe oraz znały i prawidłowo rozumiały swoje powinności wobec klientów,
 - 2) stwarzać warunki, sprzyjające temu, aby pracownicy i osoby określone w punkcie 1 świadczyły swoje usługi z zaangażowaniem i wykorzystaniem kwalifikacji zawodowych,
 - 3) nie uzależniać jakości obsługi klienta od wysokości osiąganego dochodu z tytułu danej umowy ubezpieczenia,
 - 4) unikać konfliktów z klientem, w szczególności poprzez:
 - a/ lojalne informowanie go o sytuacjach w których konflikt może wystąpić,
 - b/ ustalanie - wspólnie z klientem - zasad postępowania w takich sytuacjach,
 - 5) dbać o klienta i udzielać mu fachowej pomocy w czasie całego okresu trwania umowy ubezpieczenia.

§ 5.

Powinności zakładu ubezpieczeń wobec konkurentów

1. Zakład ubezpieczeń powinien respektować zasady uczciwej konkurencji, a w szczególności nie powinien:
 - 1) utrudniać konkurencji dostępu do rynku,
 - 2) nakłaniać pracowników konkurencyjnych zakładów ubezpieczeń i innych podmiotów związanych z nimi do działania na ich niekorzyść,
 - 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) nie reagować na nieetyczne zachowanie konkurentów.
2. W ramach współpracy z innymi podmiotami zakład ubezpieczeń powinien:
 - 1) wywiązywać się terminowo i z należyłą starannością z przyjętych zobowiązań,
 - 2) zachować w tajemnicy poufne informacje,
 - 3) rozwiązywać ewentualne spory na drodze polubownej,
 - 4) przekazywać o sobie informacje w granicach prawa i dbałości o własną pozycję rynkową.

§ 6.

Pomoc zakładu ubezpieczeń na rzecz agentów ubezpieczeniowych

1. Zakład ubezpieczeń świadczy pomoc współpracującym z nim agentom ubezpieczeniowym.
2. Zakład ubezpieczeń realizując tę pomoc powinien kierować się w szczególności następującymi zasadami:
 - 1) wyraźnie określać kryteria akceptacji ryzyka i warunki współpracy,
 - 2) udzielać pełnych informacji o produktach ubezpieczeniowych, wyjaśniać wątpliwości odnośnie oferowanych produktów oraz udzielać niezbędnych instrukcji i wskazówek w tym zakresie,
 - 3) udzielać pełnych informacji niezbędnych do zawarcia i realizacji umowy ubezpieczenia.

§ 7.

Postępowanie w wypadku naruszenia zasad etyki.

1. Zakład ubezpieczeń bądź inna osoba - w razie uznania, że zostały naruszone zasady etyki - występuje z wnioskiem do Zarządu Polskiej Izby Ubezpieczeń o zajęcie stanowiska.
2. Zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń po otrzymaniu wniosku, o którym mowa w ust. 1, podejmuje decyzję o podjęciu i przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego.
3. Zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń, po ustaleniu okoliczności faktycznych sprawy i uzyskaniu stanowiska zainteresowanych stron, zasięga opinii stałej Komisji Prawnej i Etyki Polskiej Izby Ubezpieczeń.

§ 8.

1. Zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń po uzyskaniu opinii, o której mowa w § 7 ust. 3, zajmuje stanowisko co do naruszenia zasad etyki.
2. Zarząd o zajętych w sprawie stanowisk przedstawia informację na najbliższym Zebraniu Przedstawicieli Polskiej Izby Ubezpieczeń.

§ 9.

Zakłady ubezpieczeń - członkowie Polskiej Izby Ubezpieczeń przyjmując niniejsze zasady etyki w działalności ubezpieczeniowej zobowiązują się do ich przestrzegania i do wprowadzenia ich do swoich regulacji wewnętrznych.

UWAGA

Tekst sprawdzony i zgodny, pod względem treści i formy, z tekstem „Zasad etyki w działalności ubezpieczeniowej” uchwalonych w dniu 17 grudnia 1998 r. przez Zwyczajne Zebranie Przedstawicieli.

Warszawa, dnia 25 lutego 2003 r.