

Zasady Dobrych Praktyk

Zakłady ubezpieczeń są ważnym elementem polskiej gospodarki. Ich dynamiczny rozwój sprzyja rozwojowi ekonomicznemu państwa. Zakłady ubezpieczeń należą do prekursorów w zakresie przestrzegania etyki w działalności gospodarczej. Zakłady ubezpieczeń są podmiotami, którym klienci powierzają ochronę najcenniejszych dóbr (życie, mienie), powinny zatem stale potwierdzać zaufanie, jakim zostały obdarzone. Zakłady ubezpieczeń prowadzą systematyczne działania służące rozwojowi świadomości ubezpieczeniowej w społeczeństwie, także poprzez stosowanie się do poniższych zasad.

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;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 słusne 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. Zakład 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 Finansowym

14. W relacjach z organem nadzoru oraz Rzecznikiem Finansowym 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 Finansowym 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.

Monitoring sposobu stosowania Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych

22. Komisja Rewizyjna Polskiej Izby Ubezpieczeń monitoruje sposób stosowania przez zakłady ubezpieczeń Zasad Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych oraz inicjuje działania zmierzające do podniesienia standardów przestrzegania tych Zasad.

23. Komisja Rewizyjna wykonuje czynności, o których mowa w pkt. 22 przy pomocy komisji, podkomisji, zespołów i grup roboczych działających w Polskiej Izbie Ubezpieczeń.

(punkty 24-29 – skreślone)

Postanowienia końcowe

30. Zakłady ubezpieczeń informują klientów w sposób zwyczajowo przyjęty o Zasadach Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych.

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.

33. Traci moc obowiązującą uchwała Zwyczajnego Zebrania Przedstawicieli Polskiej Izby Ubezpieczeń z dnia 17 grudnia 1998r. w sprawie Zasad Etyki w Działalności Ubezpieczeniowej