

**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 należyłą 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:

1. wymuszać na kliencie rezygnacji z obowiązujących warunków umowy ubezpieczenia ani ich zmiany,
2. sprzeciwiać się decyzji klienta odnośnie wyboru lub zmiany pośrednika ubezpieczeniowego a także wymuszać na kliencie dokonania tej zmiany,
3. 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.

Dbalność 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 należycie 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 dostęp 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 stanowisku 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.