



**Dobre Praktyki PIU
na polskim rynku ubezpieczeń
w zakresie ubezpieczeń sprzętu**

Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Cel dokumentu

Niniejszy dokument ma zapewnić właściwy sposób komunikowania Klientom przez Dystrybutorów oraz Zakłady Ubezpieczeń rodzaju i zakresu proponowanych Produktów ubezpieczeniowych dotyczących ubezpieczenia majątkowego Sprzętu oraz chronić prawne interesy Klientów, w szczególności poprzez zapewnienie odpowiednich standardów obsługi Klienta i Dokumentacji wykorzystywanej w procesie oferowania Produktów ubezpieczeniowych, a także przeciwdziałać stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych oraz spowodować, by działania Personelu Dystrybutora i Zakładów Ubezpieczeń wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.

§ 2 Ochrona ubezpieczeniowa

1. Zakłady Ubezpieczeń dokładają należytej staranności, aby Produkty ubezpieczeniowe uwzględniały istotne interesy Klientów, wynikające z potrzeby ubezpieczenia Sprzętu na wypadek wystąpienia takich zdarzeń jak awaria, przypadkowe uszkodzenie, kradzież z włamaniem, rabunek.
2. Dystrybutorzy i Zakłady Ubezpieczeń dokładają należytej staranności, aby Warunki Ubezpieczenia Sprzętu oraz Materiały informacyjno-reklamowe zawierały jednoznaczne informacje wskazujące, że oferowane przez Dystrybutorów i Zakłady Ubezpieczeń produkty stanowią Umowy ubezpieczenia i nie stanowią, ani nie zastępują gwarancji jakości ani uprawnień z tytułu rękojmi, o których mowa w przepisach kodeksu cywilnego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, Dystrybutorzy i Zakłady Ubezpieczeń odpowiednio podejmują działania w celu ich usunięcia.

§ 3 Definicje

1. **Dokumentacja** – dokumenty doręczane Klientom, związane z zawarciem lub przystąpieniem do Umowy ubezpieczenia, włącznie z Warunkami Ubezpieczenia (WU).
2. **Dystrybutor** – podmiot, który w zakresie swojej podstawowej działalności oferuje Sprzęt będący przedmiotem ubezpieczenia, oferowany bezpośrednio lub za pośrednictwem innych wskazanych przez Dystrybutora podmiotów; w zakresie działalności Dystrybutora znajdują się również czynności związane z zawieraniem lub przystępowaniem do umów ubezpieczenia wykonywane zgodnie z ustawą z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. z 2014 r., poz. 1450 ze zm.), ze szczególnym uwzględnieniem art. 3 ustawy.
3. **Klient** – ubezpieczający, ubezpieczony lub uprawniony w ramach realizacji świadczeń na podstawie zakupionego Produktu ubezpieczeniowego.

4. **Materiały informacyjno-reklamowe** – informacja o Produkcie ubezpieczeniowym udostępniana Klientowi przez Dystrybutora lub Zakład Ubezpieczeń niebędąca jednocześnie Dokumentacją.
5. **Ochrona ubezpieczeniowa (Ochrona)** – w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, zobowiązanie Zakładu Ubezpieczeń do spełnienia określonego świadczenia (w zależności od zapisów WU) wobec Klienta.
6. **Personel Dystrybutora / Personel Zakładu Ubezpieczeń** – osoby oferujące i obsługujące Produkty Ubezpieczeniowe objęte niniejszą Rekomendacją lub umożliwiające przystąpienie do Umowy ubezpieczenia.
7. **Produkt ubezpieczeniowy** – ubezpieczenie Sprzętu zapewniające Ochronę zgodnie z Warunkami Ubezpieczenia.
8. **Sprzęt** – urządzenie zakupione przez Klienta, m.in. urządzenie elektroniczne, elektryczne lub gazowe będące przedmiotem Ochrony ubezpieczeniowej.
9. **Zakład Ubezpieczeń** – przedsiębiorca, który uzyskał zezwolenie właściwego organu na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczeń majątkowych na podstawie zezwolenia właściwego organu, który zawiera z Klientem Umowę ubezpieczenia lub udziela ochrony ubezpieczeniowej i zobowiązuje się do realizacji świadczenia w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych umową.
10. **Umowa ubezpieczenia** – umowa dotycząca Produktu ubezpieczeniowego, na podstawie której Zakład Ubezpieczeń, w zakresie działania swojego przedsiębiorstwa, zobowiązuje się spełnić określone świadczenie w razie zajścia zdarzenia przewidzianego w umowie.
11. **Ustawa Ubezpieczeniowa** – Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz. U. z 2015 r. poz. 1844)
12. **Warunki Ubezpieczenia (WU)** – postanowienia określające warunki i zakres ubezpieczenia Sprzętu, prawa i obowiązki Klienta oraz Zakładu Ubezpieczeń, stanowiące integralną część Umowy ubezpieczenia lub wzorca umownego.

Rozdział II

DOKUMENTACJA I MATERIAŁY INFORMACYJNO-REKLAMOWE

§ 4

Zasady ogólne

1. Dystrybutorzy doręczają Klientom Dokumentację i udostępniają Materiały informacyjno-reklamowe.
2. Nazwa Produktu ubezpieczeniowego lub znak słowno-graficzny wykorzystywany do komunikacji Produktu ubezpieczeniowego w materiałach informacyjno-reklamowych powinny jednoznacznie wskazywać na formę prawną, w której realizowana jest Ochrona (ubezpieczenie).
3. Z Dokumentacji i Materiałów informacyjno-reklamowych powinno jednoznacznie wynikać, iż oferowane przez Dystrybutorów Produkty ubezpieczeniowe, wskazanego w nich Ubezpieczyciela, spełniają wymogi Ustawy Ubezpieczeniowej i nie stanowią gwarancji w rozumieniu art. 577-581

k.c. ani też rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556- 576 k.c.

4. Dokumentacja jest dostarczana lub udostępniana Klientowi w formie papierowej lub w formie elektronicznej na trwałym nośniku lub w innej, wcześniej uzgodnionej z Klientem formie, o ile obowiązujące przepisy prawa nie określają inaczej.
5. Dystrybutor jest zobowiązany każdorazowo do umożliwienia Klientom zapoznania się z WU oraz umożliwienia uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących WU przed objęciem Ochroną ubezpieczeniową.

§ 5

Informacje dotyczące Ochrony

Dokumentacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje :

- a) nazwę Zakładu Ubezpieczeń,
- b) dane Ubezpieczającego,
- c) oznaczenie WU, na podstawie których Klient obejmowany jest Ochroną,
- d) zakres Ochrony (wariant Ochrony wybrany przez Klienta),
- e) sumę ubezpieczenia,
- f) okres Ochrony,
- g) obowiązki Klienta,
- h) wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Zakładu Ubezpieczeń,
- i) wysokość składki ubezpieczeniowej i sposób jej opłacenia, informację o prawie do rezygnacji z Ochrony i skutkach rezygnacji wraz z informacją o sposobie rozliczenia zwrotu składki za niewykorzystaną część Ochrony,
- k) sposób i tryb zgłaszania szkody i reklamacji wraz z terminami,
- l) inne prawem wymagane postanowienia.

§ 6

Materiały informacyjno-reklamowe

1. Materiały informacyjno-reklamowe powinny być sporządzone z zachowaniem staranności o przejrzystość i jednoznaczność dla Klienta.
2. Informacje dotyczące Ochrony zawarte w materiałach innych niż WU, powinny merytorycznie odzwierciedlać właściwe zapisy WU, których informacje te dotyczą.
3. Materiały informacyjno-reklamowe udostępniane Klientom przez Dystrybutorów nie mogą zawierać treści, które mogłyby wprowadzić Klienta w błąd co do charakteru oferowanego Produktu ubezpieczeniowego lub naruszać zbiorowe interesy konsumentów.
4. Materiały informacyjno-reklamowe przygotowywane przez Dystrybutorów, zawierające informacje o Produkcie ubezpieczeniowym lub o sposobie zawarcia Umowy ubezpieczenia, przed wprowadzeniem ich do obrotu powinny być zweryfikowane przez Zakład Ubezpieczeń.
5. Rekomendowana treść informacji, która powinna znaleźć się w Materiałach informacyjno-reklamowych: "*Nazwa własna produktu ubezpieczeniowego*" to ubezpieczenie i nie stanowi gwarancji jakości produktu w rozumieniu art. 577-581 k.c. ani też rękojmi za wady fizyczne lub prawne w rozumieniu art. 556-576 k.c.

Rozdział III OBEJMOWANIE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

§ 7

Sposób udostępniania Dokumentacji i Materiałów informacyjno-reklamowych

1. Dystrybutorzy zapewniają Klientom bezpłatny dostęp do Materiałów informacyjno-reklamowych oraz Warunków Ubezpieczenia przed podjęciem przez Klienta decyzji o zawarciu Umowy ubezpieczenia, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z uzyskanymi informacjami.
2. Klientowi doręczone zostają WU w aktualnej treści ustalonej przez Zakład Ubezpieczeń, w celu umożliwienia zapoznania się ze szczegółowymi warunkami dotyczącymi zakresu Ochrony, ograniczeniami odpowiedzialności, warunkami odstąpienia od Umowy ubezpieczenia, zasadami rezygnacji z Ochrony oraz trybem zgłaszania roszczeń.

§ 8

Obejmowanie Ochroną za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, internet)

W przypadku obejmowania Ochroną za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, internet) Zakład Ubezpieczeń i Dystrybutor działają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem specyfiki produktu i kanału dystrybucji.

§ 9

Kompletność Dokumentacji i danych

1. Dystrybutor dokłada należytej staranności w celu zapewnienia, aby wszelkie dane dotyczące Umów ubezpieczenia, zarejestrowane w systemach informatycznych oraz przekazywane do Zakładu Ubezpieczeń, były poprawne i kompletne.
2. Dystrybutor oraz Zakład Ubezpieczeń dokładają szczególnej staranności w celu zapewnienia ochrony danych osobowych Klientów oraz innych danych dotyczących Umów ubezpieczenia.

Rozdział IV OBSŁUGA KLIENTÓW

§ 10

Jakość obsługi wykonywanej przez Dystrybutora

1. Wszelkie działania wykonywane na rzecz Klientów w związku z oferowaniem Produktów ubezpieczeniowych, ze szczególnym uwzględnieniem reklamacji, wykonywane są przez Dystrybutora bez zbędnej zwłoki oraz zawierają rzetelne i kompletne dla Klienta informacje.
2. W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi lub uzyskanie wyjaśnień uzależnione jest od zajęcia stanowiska przez Zakład Ubezpieczeń, Dystrybutor zobowiązany jest do niezwłocznego, w terminie nie dłuższym niż

5 dni roboczych, skierowania zapytania do Zakładu Ubezpieczeń w celu zapewnienia Klientowi terminowej i kompleksowej obsługi. Zakład Ubezpieczeń zobowiązany jest do niezwłocznego udzielenia odpowiedzi Dystrybutorowi.

§ 11

Zgłaszanie roszczeń i reklamacji

1. Dystrybutor i Zakład Ubezpieczeń zapewniają Klientom informację o możliwości zgłaszania roszczeń oraz trybie ich zgłaszania do Zakładu Ubezpieczeń z tytułu udzielanej Ochrony, w każdym czasie jej trwania, zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Dystrybutor zobowiązuje się do udzielania Klientom informacji o sposobie zgłaszania i zasadach rozpatrywania reklamacji.
3. Złożenie reklamacji przez Klienta Dystrybutorowi powoduje po stronie Dystrybutora obowiązek przekazania reklamacji do Zakładu Ubezpieczeń, niezwłocznie, nie później niż w terminie 5 dni roboczych licząc od dnia otrzymania reklamacji.
4. Warunki Ubezpieczenia powinny zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) w jakiej formie Klient może złożyć reklamację,
 - b) o aktualnych danych teleadresowych i kanałach komunikacji dedykowanych do zgłaszania reklamacji,
 - c) o zasadach, trybie i terminach rozpatrywania reklamacji,
 - d) o sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.
5. W przypadku odmowy realizacji reklamacji Zakład Ubezpieczeń powinien poinformować Klienta o możliwości:
 - odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Zakład Ubezpieczeń przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Zakład Ubezpieczeń przewiduje taką możliwość;
 - wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem pozwanego i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

ROZDZIAŁ V

KOMPETENCJE PERSONELU DYSTRYBUTORA I ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

§ 12

Polityka i plany szkoleń

1. W celu zapewnienia Personelowi Dystrybutora kompetencji niezbędnych do wykonywania obowiązków zgodnie z niniejszą Rekomendacją, zaleca się, aby Dystrybutor we współpracy z Zakładem Ubezpieczeń zapewniał szkolenia w

- zakresie WU oraz właściwej komunikacji kierowanej do Klientów ze szczególnym uwzględnieniem informacji wskazanych § 2 ust. 2 oraz w § 5.
2. Dystrybutor i Zakład Ubezpieczeń powinny kontrolować poziom wiedzy merytorycznej Personelu w zakresie oferowanych Produktów ubezpieczeniowych oraz przeprowadzać szkolenia podnoszące jego wiedzę merytoryczną i kwalifikacje w celu zapewnienia Klientom wysokiej jakości sprzedaży i obsługi, przy jednoczesnym zapobieganiu nieuczciwym praktykom sprzedażowym.
 3. Dystrybutor i Zakład Ubezpieczeń zobowiązują się do dołożenia należytej staranności, aby ich Personel przekazywał rzetelne i prawdziwe informacje o zakresie Ochrony, w trakcie procesu sprzedaży Produktu ubezpieczeniowego.

VI SYSTEMY KONTROLI I MONITORINGU

§ 13 Monitoring praktyk i obsługi

1. Dystrybutorzy we współpracy z Zakładem Ubezpieczeń opracują i wdrożą procesy monitoringu praktyk w zakresie zawierania Umów ubezpieczenia lub obejmowania Ochroną oraz prowadzenia obsługi.
2. Proces monitorowania umożliwia wykrywanie i identyfikację nieprawidłowości w punktach sprzedaży lub jednostkach organizacyjnych, w których nieprawidłowości te występują.

§ 14 Postanowienie końcowe

1. W sposób zwyczajowo przyjęty Dystrybutorzy oraz Zakłady Ubezpieczeń poinformują Personel o obowiązkach wynikających z niniejszych Dobrych Praktyk.
2. Dobre Praktyki wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2017 r.