

**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 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 wypadku 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.

- 1.

#### **§ 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 kanałów 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 przez niego 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 jego 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**

W sposób zwyczajowo przyjęty Dystrybutorzy oraz Zakład Ubezpieczeń poinformują Personel o obowiązkach wynikających z niniejszej Rekomendacji.