

„REKOMENDACJE DZIAŁAŃ PROKLIENCKICH DLA RYNKU UBEZPIECZEŃ”

Polska Izba Ubezpieczeń, biorąc pod uwagę trudną sytuację klientów, związaną z pandemią COVID-19, rekomenduje swoim członkom podjęcie opisanych poniżej działań. Działania te oznaczają pomoc dla klientów indywidualnych, korporacyjnych, ale także dla współpracujących z zakładami ubezpieczeń przedsiębiorstw i kontrahentów, chroniąc je przed likwidacją i niewypłacalnością. W ten sposób branża ubezpieczeniowa częściowo zniweluje negatywne skutki pandemii, umożliwiając ciągłość działalności podmiotów gospodarczych i pomoc finansową dla klientów.

Polska Izba Ubezpieczeń rekomenduje:

a. Dla klientów posiadających ubezpieczenie zawarte wraz z umową kredytową:

Polska Izba Ubezpieczeń, w celu zapewnienia ciągłości ochrony ubezpieczeniowej klientom, którym odroczone (zawieszono) spłatę kredytu na skutek problemów finansowych, spowodowanych aktualną sytuacją epidemiczną związaną z pandemią COVID-19, rekomenduje następujące działania dla tych klientów:

- 1. Zakład ubezpieczeń może zdecydować o odroczeniu (zawieszeniu) dla całości lub części portfela ubezpieczeń, płatności składki za ubezpieczenie, zawarte w związku z umową kredytu za pośrednictwem banku, na okres do 3 miesięcy, w przypadku problemów finansowych klienta, spowodowanych aktualną sytuacją epidemiczną związaną z pandemią COVID-19.*
- 2. W okresie odroczenia (zawieszenia) płatności składki jest świadczona ochrona ubezpieczeniowa.*
- 3. Odroczenia (zawieszenia) udziela się, w porozumieniu z bankiem, na indywidualny wniosek klienta złożony za pośrednictwem banku.*
- 4. Zakład ubezpieczeń ustala z klientem, za pośrednictwem banku, warunki udzielonego odroczenia (zawieszenia) płatności składki, w tym sposób rozliczenia i termin wymagalności zaległej składki należnej za okres udzielonego odroczenia (zawieszenia), biorąc pod uwagę konstrukcję produktu, postanowienia umowy i ogólnych warunków ubezpieczenia oraz sytuację banku i warunki udzielonego przez niego odroczenia (zawieszenia) w spłacie kredytu.*

Rekomendacja PIU wskazuje zalecane podejście do rozpatrywania wniosków klientów dotyczących umów ubezpieczenia zabezpieczających spłatę kredytu, dla którego raty kredytu zostały odroczone (zawieszono), w przypadku trudności finansowych klienta spowodowanych aktualną sytuacją epidemiczną związaną z pandemią COVID-19, natomiast zakłady ubezpieczeń, w porozumieniu z bankami, podejmą indywidualne decyzje dotyczące możliwości przyjęcia rekomendowanych działań, jak również ich zakresu, okresu obowiązywania oraz szczegółowych warunków udzielania odroczenia (zawieszenia) płatności składki.

b. Dla klientów posiadających ubezpieczenie o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym:

Polska Izba Ubezpieczeń, w celu zapewnienia ciągłości ochrony ubezpieczeniowej klientom posiadającym umowy ubezpieczenia na życie o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym, którzy mogą mieć problemy finansowe, wynikające z aktualnej sytuacji epidemicznej związanej z pandemią COVID-19, rekomenduje następujące działania:

- 1. Zakład ubezpieczeń na życie może odroczyć lub zawiesić płatność składki za ubezpieczenie na życie o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym w przypadku problemów finansowych klienta, spowodowanych aktualną sytuacją epidemiczną związaną z pandemią COVID-19. Odroczenia lub zawieszenia udziela się na indywidualny wniosek klienta.*
- 2. Zakład ubezpieczeń ustala indywidualnie z klientem warunki udzielonego odroczenia lub zawieszenia płatności składki, w tym między innymi długość odroczenia lub zawieszenia płatności składki, sposób rozliczenia i termin płatności składki należnej za okres udzielonego odroczenia lub zawieszenia oraz zakres udzielanej ochrony ubezpieczeniowej, biorąc pod uwagę konstrukcję produktu, postanowienia umowy i ogólnych warunków ubezpieczenia.*
- 3. Proponowane działania mają zastosowanie do umów ubezpieczenia na życie, jeżeli są związane z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, umów ubezpieczenia na życie, w których świadczenie jest ustalane w oparciu o określone indeksy lub inne wartości bazowe, a także do innych umów ubezpieczenia z działu I załącznika do ustawy z dnia 15 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, mających zapewnić wartość w dniu zapadalności lub wartość wykupu, która jest całkowicie lub częściowo narażona, bezpośrednio lub pośrednio, na wahania rynków (umowy ubezpieczenia na życie o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym).*

Rekomendacja PIU wskazuje zalecane podejście do rozpatrywania wniosków klientów dotyczących umów ubezpieczenia na życie o charakterze oszczędnościowym lub inwestycyjnym, w przypadku trudności finansowych klienta spowodowanych aktualną sytuacją epidemiczną, natomiast zakłady ubezpieczeń indywidualnie podejmą decyzje dotyczące możliwości przyjęcia rekomendowanych działań, jak również ich zakresu, okresu obowiązywania oraz szczegółowych warunków udzielania odroczenia lub zawieszenia płatności składki.

c. Dla klientów, posiadających lub zawierających umowę ubezpieczenia z Działu II (ubezpieczenia majątkowe)

- 1. Obniżenie lub brak zwwyżki przy płatności ratalnej za ubezpieczenie OC ppm, na indywidualny wniosek klienta, za raty przypadające w czasie pandemii.*
- 2. Priorytet przy naprawach pojazdów dla pracowników służby zdrowia i ratowników medycznych*
- 3. Wprowadzenia uproszczonego sposobu likwidacji prostych i relatywnie niewysokich szkód, np. zdalne oględziny (jeśli jest taka możliwość), oświadczenie poszkodowanego, telemedycyna itp.*
- 4. Wprowadzenie uproszczonego procesu odnowienia umów, zawierania nowych umów lub, na wniosek klienta na zasadach indywidualnie ustalonych przez każdy zakład ubezpieczeń, przedłużenia umów, których okres ubezpieczenia kończy się w okresie pandemii*
- 5. Wprowadzenie wygodnych dla klientów procedur inspekcji technicznych oceny ryzyka*

6. *Kontynuację, po indywidualnej ocenie ryzyka, oferowania gwarancji organizatorom turystyki. Dzięki temu działaniu, rynek ubezpieczeniowy umożliwi ciągłość funkcjonowania tym przedsiębiorcom.*
7. *W celu zminimalizowania ryzyka utraty płynności, najszybszą możliwą płatność kontrahentom za wykonaną usługę (warsztaty naprawcze, firmy transportowe, lekarze orzecznicy).*

Rekomendacje mają charakter dobrowolny dla zakładów ubezpieczeń. Wszelkie szczegóły techniczne i organizacyjne w odniesieniu do powyższych rekomendacji ustala indywidualnie każdy zakład ubezpieczeń.