

Kodeks Dobrych Praktyk dla ubezpieczeń NNW dzieci i młodzieży szkolnej

Rozdział I **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Cel dokumentu

Niniejszy dokument ma zapewnić właściwy sposób komunikowania Klientom Zakładów Ubezpieczeń rodzaju i zakresu proponowanych Produktów ubezpieczeniowych dotyczących ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dzieci i młodzieży szkolnej 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 pośredników ubezpieczeniowych i Zakładów Ubezpieczeń wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.

§ 2

Ochrona ubezpieczeniowa

1. Zakłady Ubezpieczeń dokładają należytej staranności, aby Produkty ubezpieczeniowe chroniły ryzyko wystąpienia utraty zdrowia i życia oraz uwzględniały istotne interesy Klientów, wynikające z potrzeby ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dzieci i młodzieży.
2. Zakłady Ubezpieczeń dokładają należytej staranności, aby Ogólne Warunki Ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków oraz Materiały informacyjno-reklamowe zawierały jednoznaczne, jasne i transparentne informacje napisane prostym językiem, wskazujące, że oferowane przez nie produkty stanowią Umowy ubezpieczenia i nie zastępują gwarancji jakości ani uprawnień z tytułu rękojmi, o których mowa w przepisach kodeksu cywilnego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, 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 umowy, w tym Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia (OWU) wraz z kartą produktu (IPID).
2. **Klient** – poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, uprawniony z umowy ubezpieczenia.
3. **Materiały informacyjno-reklamowe** – informacja o produkcie ubezpieczeniowym udostępniana Klientowi przez pośrednika ubezpieczeniowego lub Zakład Ubezpieczeń niebędąca jednocześnie Dokumentacją.
4. **Ochrona ubezpieczeniowa (Ochrona)** – w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie ubezpieczenia, zobowiązanie Zakładu Ubezpieczeń do spełnienia określonego świadczenia (w zależności od zapisów OWU) wobec Klienta.

5. **Personel pośrednika ubezpieczeniowego / personel Zakładu Ubezpieczeń** – osoby oferujące i obsługujące Produkty ubezpieczeniowe objęte niniejszą rekomendacją lub umożliwiające zawarcie lub przystąpienie do Umowy ubezpieczenia.
6. **Produkt ubezpieczeniowy** – ubezpieczenie Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dla dzieci i młodzieży szkolnej, zapewniające Ochronę zgodnie z OWU.
7. **Zakład Ubezpieczeń** – przedsiębiorca, który uzyskał zezwolenie właściwego organu na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej w zakresie ubezpieczeń majątkowych który zawiera z Klientem Umowę ubezpieczenia lub udziela ochrony ubezpieczeniowej i zobowiązuje się do realizacji świadczenia w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych umową.
8. **Umowa ubezpieczenia (umowa)** – 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.
9. **Ustawa Ubezpieczeniowa** – Ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej
10. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU)** – postanowienia określające warunki i zakres ubezpieczenia Następstw Nieszczęśliwych Wypadków dla dzieci i młodzieży szkolnej, stanowiące integralną część Umowy ubezpieczenia.

Rozdział II

DOKUMENTACJA I MATERIAŁY INFORMACYJNO-REKLAMOWE

§ 4

Zasady ogólne

1. Zakłady Ubezpieczeń zobowiązane są doręczyć Klientom Dokumentację i udostępnić 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 Produkty ubezpieczeniowe, wskazanego w nich Ubezpieczyciela, spełniają wymogi Ustawy Ubezpieczeniowej.
4. W ramach informacji przekazywanej do Klienta dotyczących sumy ubezpieczenia powinno jasno wynikać jak wysokość odszkodowania zależy od rodzaju zdarzenia i w wyniku jakich zdarzeń jest możliwość wypłaty świadczenia zgodnie z OWU.
5. Dokumentacja jest dostarczana 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 stanowią inaczej.

6. Pośrednik ubezpieczeniowy reprezentujący Zakład Ubezpieczeń jest zobowiązany każdorazowo do umożliwienia Klientom zapoznania się z OWU oraz umożliwienia uzyskania niezbędnych wyjaśnień dotyczących OWU przed objęciem Ochroną ubezpieczeniową.

§ 5

Informacje dotyczące Ochrony

Dokumentacja powinna zawierać w szczególności następujące informacje:

- a) nazwę Zakładu Ubezpieczeń,
- b) dane Ubezpieczającego,
- c) oznaczenie OWU, 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,
- j) sposób i tryb zgłaszania szkody i reklamacji wraz z terminami.

§ 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 OWU, powinny merytorycznie odzwierciedlać właściwe zapisy OWU, których informacje te dotyczą.
3. Materiały informacyjno-reklamowe udostępniane Klientom 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 pośredników ubezpieczeniowych reprezentujących Zakład Ubezpieczeń, zawierające informacje o Produkcie ubezpieczeniowym lub o sposobie zawarcia Umowy ubezpieczenia, przed wprowadzeniem ich do obrotu powinny być zweryfikowane przez Zakład Ubezpieczeń.

Rozdział III

OBEJMOWANIE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

§ 7

Sposób udostępniania Dokumentacji i Materiałów informacyjno-reklamowych

1. Zakład Ubezpieczeń zapewnia Klientom bezpłatny dostęp do Materiałów informacyjno-reklamowych oraz OWU przed podjęciem przez Klienta decyzji o zawarciu Umowy ubezpieczenia, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z uzyskanymi informacjami.
2. Klientowi doręczone zostają warunki umowy, w tym OWU, 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 działa zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem specyfiki produktu i kanału dystrybucji.

§ 9

Kompletność Dokumentacji i danych

1. Zakład Ubezpieczeń powinien zadbać aby reprezentujący go Pośrednik ubezpieczeniowy dołożył 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. Zakład Ubezpieczeń dokłada szczególnej staranności w celu zapewnienia ochrony danych osobowych Klientów oraz innych danych dotyczących Umów ubezpieczenia.

Rozdział IV

OBSŁUGA KLIENTÓW

§ 10

Jakość obsługi wykonywanej przez pośrednika ubezpieczeniowego reprezentującego Zakład Ubezpieczeń

1. Wszelkie działania wykonywane na rzecz Klientów w związku z oferowaniem Produktów ubezpieczeniowych, ze szczególnym uwzględnieniem reklamacji, wykonywane są przez pośrednika ubezpieczeniowego reprezentującego Zakład Ubezpieczeń 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, pośrednik ubezpieczeniowy zobowiązany jest do niezwłocznego skierowania zapytania do Zakładu Ubezpieczeń w celu zapewnienia Klientowi

terminowej i kompleksowej obsługi. Zakład Ubezpieczeń zobowiązany jest do niezwłocznego udzielenia odpowiedzi pośrednikowi ubezpieczeniowemu.

ROZDZIAŁ V

KOMPETENCJE PERSONELU ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ

§ 11

Polityka i plany szkoleń

1. Zakład Ubezpieczeń powinien zapewnić i 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.
2. Zakład Ubezpieczeń zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności, aby ich Personel przekazywał rzetelne i prawdziwe informacje o zakresie Ochrony.

§ 12

Postanowienie końcowe

1. W sposób zwyczajowo przyjęty Zakłady Ubezpieczeń poinformują Personel o obowiązkach wynikających z niniejszych Dobrych Praktyk.
2. Dobre Praktyki wchodzi w życie z dniem 1 2020 r.