

# DOBRE PRAKTYKI

POLSKIEJ IZBY UBEZPIECZEŃ ORAZ ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH  
W ZAKRESIE UBEZPIECZEŃ SPŁATY KREDYTU LUB POŻYCZKI (CPI)



Warszawa, maj 2024 r.

# Spis treści

<b>Preambuła</b>	<b>3</b>
<b>Rozdział I</b>	
<b>Postanowienia wstępne</b>	<b>4</b>
Cel Dobrych praktyk	4
Definicje	4
Charakter Dobrych praktyk, zakres zastosowania Dobrych praktyk	6
<b>Rozdział II</b>	
<b>Katalog i treść Dobrych praktyk</b>	<b>7</b>
Tworzenie Produktu CPI i jego wartość dla Klienta	7
Sposoby dotarcia do Klienta	9
Jakość dystrybucji	9
Działania w interesie Klientów	11
Nadzór nad dystrybutorem Produktu CPI	12
Monitoring	14
Ubezpieczenia na rachunek Klientów	16
<b>Rozdział III</b>	
<b>Postanowienia końcowe i wejście w życie</b>	<b>16</b>
Postanowienia przejściowe	16
Przyjęcie przez PIU i ZBP	17

# Preambuła

Polska Izba Ubezpieczeń oraz Związek Banków Polskich opracowały Dobre praktyki w zakresie ubezpieczeń spłaty kredytu lub pożyczki (CPI), które stanowią istotny krok w kierunku samoregulacji branży ubezpieczeniowej i bankowej, mającej na celu podniesienie wartości produktu CPI dla klienta.

Dobre praktyki są efektem współpracy z Komisją Nadzoru Finansowego oraz stanowią odpowiedź branży ubezpieczeniowej na raport EIOPA z 4 października 2022 r. Thematic Review on Credit Protection Insurance (CPI) sold via banks i ostrzeżenie europejskiego organu nadzoru z 30 września 2022 r. Stanowią one przy tym również uzupełnienie znowelizowanej Rekomendacji U przyjętej przez KNF w czerwcu 2023 r.

Opracowane przez PIU i ZBP dobre praktyki uwzględniają obszary tworzenia produktu CPI i jego wartość dla klienta, sposoby dotarcia do klienta, jakość dystrybucji, działania w interesie klienta, nadzór nad dystrybutorem produktu CPI oraz jego monitorowanie.

Skierowane są przede wszystkim do zakładów ubezpieczeń i banków oferujących produkt CPI, ale mogą być również stosowane przez inne instytucje finansowe oferujące podobne produkty.

Intencją Polskiej Izby Ubezpieczeń i Związku Banków Polskich jest wprowadzenie postanowień dobrych praktyk jako uzupełnienia do nowelizacji Rekomendacji U KNF. Wyrażamy nadzieję na pomyślne wdrożenie tych standardów, przyczyniając się do zwiększenia zaufania klientów do produktów CPI i całego rynku bancassurance.

# Rozdział I

## Postanowienia wstępne

### § 1

#### Cel Dobrych praktyk

1. Celem niniejszych Dobrych praktyk jest dążenie do uzyskania wysokich standardów ochrony Klientów, Banków i Zakładów ubezpieczeń korzystających z Produktów CPI powiązanych z Produktami bankowymi, w szczególności poprzez zapewnienie wartości Produktów CPI dla Klientów, zapewnienie transparentności działań Banków i Zakładów ubezpieczeń związanych z ich oferowaniem Klientom, zapewnienie stałego monitoringu funkcjonowania Produktów CPI i wdrażania – w razie potrzeby – niezbędnych działań naprawczych, zapewnienie efektywnej współpracy Banków i Zakładów ubezpieczeń na etapie tworzenia, dystrybucji oraz funkcjonowania Produktów CPI, w tym czytelnego podziału ról tych partnerów, a także zapewnienie wysokiej jakości obsługi Klientów w zakresie likwidacji szkód i obsługi roszczeń.
2. Niniejsze Dobre praktyki uwzględniają w szczególności postanowienia:
  - a) Rekomendacji U dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance przyjętej przez KNF uchwałą nr 243/2023 z dnia 26 czerwca 2023 r.,
  - b) rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2017/2358 z dnia 21 września 2017 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/97 w odniesieniu do wymogów w zakresie nadzoru nad produktem i zarządzania nim dla zakładów ubezpieczeń i dystrybutorów ubezpieczeń,
  - c) ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
  - d) ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń,
  - e) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

### § 2

#### Definicje

Pojęcia użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

1) Bank:

- bank krajowy, o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy – Prawo bankowe, w tym bank spółdzielczy w rozumieniu art. 2 pkt 1 Ustawy o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających,
- oddział banku zagranicznego, o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 20 ustawy – Prawo bankowe;

2) Klient – osoba fizyczna, która:

- poszukuje ochrony ubezpieczeniowej i wyraziła wolę podjęcia czynności służących zawarciu za pośrednictwem Banku umowy ubezpieczenia,
- jest ubezpieczającym lub ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem Banku,
- jest ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia, w której Bank jest ubezpieczającym;

3) KNF – Komisja Nadzoru Finansowego;

4) OFWCA – osoba fizyczna wykonująca z upoważnienia Banku czynności agencyjne w związku z Produktem CPI;

5) PIU – Polska Izba Ubezpieczeń;

6) Produkt bankowy – kredyt hipoteczny, kredyt konsumencki, pożyczka lub karta kredytowa;

7) Produkt CPI – ubezpieczenie spłaty kredytu (hipotecznego, konsumenckiego lub karty kredytowej) lub pożyczki (z ang. credit protection insurance CPI), z wyłączeniem ubezpieczeń do kart płatniczych niezwiązanych ze spłatą zadłużenia, w sytuacji, gdy ww. umowa ubezpieczenia spłaty kredytu lub pożyczki zawierana jest przez Klienta za pośrednictwem Banku, albo ww. umowa ubezpieczenia spłaty kredytu lub pożyczki zawarta jest przez Bank na rachunek Klientów; za produkt CPI na potrzeby niniejszych Dobrych praktyk nie uznaje się ubezpieczenia spłaty kredytu lub pożyczki udzielonych Klientowi Banku w bezpośrednim związku z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą lub zawodową;

8) Rekomendacje KNF – stosowane przez Bank lub Zakład ubezpieczeń rekomendacje przyjęte i opublikowane przez KNF na zasadach, w formie i w trybie przewidzianym odpowiednio w ustawie – Prawo bankowe lub w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej;

9) SKOK – spółdzielcza kasa oszczędnościowo – kredytowa w rozumieniu art. 2 ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych;

10) Zainteresowany – osoba fizyczna zainteresowana przystąpieniem do umowy ubezpieczenia, zawartej przez Bank na rachunek Klientów;

11) Zakład ubezpieczeń – krajowy zakład ubezpieczeń, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 18 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej lub zagraniczny zakład ubezpieczeń, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 55 tej ustawy;

12) Zalecenia – stosowane przez Bank lub Zakład ubezpieczeń zalecenia wydane przez KNF na zasadach, w formie i w trybie przewidzianym odpowiednio w ustawie – Prawo bankowe, w ustawie o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej lub w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń;

13) ZBP – Związek Banków Polskich.

## § 3

### **Charakter Dobrych praktyk, zakres zastosowania Dobrych praktyk**

1. Niniejsze Dobre praktyki dotyczą wyłącznie Produktów CPI.

2. Stosowanie niniejszych Dobrych praktyk przez poszczególne Banki i Zakłady ubezpieczeń jest dobrowolne. Każdy uczestnik rynku samodzielnie podejmuje decyzję o przystąpieniu do Dobrych praktyk i ich stosowaniu, a następnie przekazuje deklarację dotyczącą ich stosowania odpowiednio do ZBP (Banki zrzeszone w ZBP), albo PIU (Zakłady ubezpieczeń zrzeszone w PIU). ZBP, albo odpowiednio PIU, zamieszcza na swojej stronie internetowej listę odpowiednio Banków, albo Zakładów ubezpieczeń, które przystąpiły do Dobrych praktyk. Ponadto na stronie PIU zamieszcza się odesłanie do strony ZBP, na której opublikowana została lista Banków, które przystąpiły do Dobrych praktyk, a na stronie ZBP zamieszcza się odesłanie do strony PIU, na której opublikowana została lista Zakładów ubezpieczeń, które przystąpiły do Dobrych praktyk.
3. Bank, albo Zakład ubezpieczeń podejmujący decyzję o zaprzestaniu stosowania lub ograniczeniu zakresu stosowania Dobrych Praktyk, zgodnie z ust. 7 poniżej, przekazuje odpowiednią informację w tym zakresie odpowiednio do ZBP (Banki zrzeszone w ZBP), albo PIU (Zakłady ubezpieczeń zrzeszone w PIU), a ZBP, albo odpowiednio PIU aktualizuje na swojej stronie internetowej listę odpowiednio Banków, albo Zakładów ubezpieczeń, które przystąpiły do Dobrych praktyk.
4. Niniejsze Dobre praktyki są wyrazem współodpowiedzialności Banków zrzeszonych w ZBP i Zakładów ubezpieczeń zrzeszonych w PIU oraz tych organizacji samorządu gospodarczego za prawidłowe funkcjonowanie rynku. Niniejsze Dobre praktyki mogą być jednak stosowane przez innych uczestników rynku Produktów CPI, niezależnie od ich przynależności do ZBP, albo PIU, w tym zwłaszcza przez SKOK-i oraz zagraniczne zakłady ubezpieczeń wykonujące działalność w Polsce niebędące członkami PIU. W takim wypadku postanowienia niniejszych Dobrych praktyk dotyczące Banku lub Zakładu ubezpieczeń stosuje się odpowiednio, a uczestnik rynku niebędący członkiem odpowiednio ZBP lub PIU informuje o ich stosowaniu na swojej stronie internetowej.
5. Zezwala się na zwielokrotnianie oraz publikowanie niniejszych Dobrych praktyk z podaniem ZBP oraz PIU jako źródła.
6. Deklaracja stosowania niniejszych Dobrych praktyk przez Bank lub Zakład ubezpieczeń nie powinna prowadzić do obniżenia dotychczasowych standardów stosowanych przez ten Bank lub Zakład ubezpieczeń, jeżeli w jakimkolwiek aspekcie były wyższe niż te, które zostały określone w niniejszych Dobrych praktykach.
7. Jeśli Bank lub Zakład ubezpieczeń uznaje stosowanie przez siebie niniejszych Dobrych praktyk w pełnym zakresie za niemożliwe, albo rodzące nadmierne trudności operacyjne lub koszty z uwagi na skalę swojej działalności w zakresie oferowania Produktów CPI, swoją strukturę organizacyjną, liczbę Klientów korzystających z Produktów CPI lub inne czynniki, może złożyć deklarację o stosowaniu niniejszych Dobrych praktyk w części, zgodnie z zasadą proporcjonalności. W takim wypadku Bank lub Zakład ubezpieczeń wyraźnie wskazuje w deklaracji, których postanowień Dobrych praktyk nie stosuje. Na stronie odpowiednio ZBP, albo PIU zamieszcza się wzmiankę o tym, że Bank, albo Zakład ubezpieczeń stosuje Dobre praktyki z wyłączeniem konkretnych, wskazanych w deklaracji postanowień.

# Rozdział II

## Katalog i treść dobrych praktyk

### § 4

#### Tworzenie Produktu CPI i jego wartość dla Klienta

1. Zakład ubezpieczeń oraz Bank każdorazowo, najpóźniej przed wprowadzeniem Produktu CPI do dystrybucji, dokonują analizy swoich ról w określaniu najważniejszych cech i głównych elementów Produktu CPI w procesie jego tworzenia, w szczególności w celu ustalenia możliwości uznania Banku za współtwórcę produktu ubezpieczeniowego oraz przypisania Bankowi zadań związanych z tworzeniem Produktu CPI.
2. W procesie tworzenia Produktu CPI zakres czynności faktycznie wykonywanych przez Bank i Zakład ubezpieczeń jest zgodny z założeniami odnośnie do uzgodnionych ról, o których mowa w ust. 1.
3. Twórca Produktu CPI ustala w procesie tworzenia produktu, jakie korzyści Produkt CPI ma przynieść Klientom i w szczególności określa grupę docelową dla tworzonego Produktu CPI z uwzględnieniem jej wymagań i potrzeb. Jeśli Bank jest ubezpieczającym w umowie ubezpieczenia zawieranej na rachunek Klientów, Bank w toku ustalania treści tej umowy z Zakładem ubezpieczeń dąży do zapewnienia dla Klientów ochrony ubezpieczeniowej zgodnej z ich wymaganiami i potrzebami.
4. W procesie tworzenia Produktu CPI twórca produktu, we współpracy z Bankiem, również jeśli Bank nie jest współtwórcą produktu, lecz bez uszczerbku dla obowiązków i odpowiedzialności ciążących na mocy przepisów prawa na twórcy Produktu, określa zestaw parametrów, które będą monitorowane w czasie funkcjonowania na rynku Produktu CPI, w celu regularnego badania jakości Produktu CPI i zgodności sposobu jego funkcjonowania na rynku z założeniami przyjętymi w procesie jego tworzenia. Zestaw parametrów jest adekwatny do charakterystyki danego Produktu CPI i proporcjonalny do potencjalnych zagrożeń dla Klientów. Zestaw ten może obejmować na przykład wskaźnik szkodowości (w rozumieniu Rekomendacji U), terminowość w zakresie likwidacji szkód lub rozpatrywania roszczeń o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego, wskaźnik odmów zaspokojenia przez Zakład ubezpieczeń zgłoszonych roszczeń, wskaźnik reklamacji oraz skarg, wskaźnik rezygnacji z Produktu CPI.
5. Zakład ubezpieczeń i Bank zapewniają, że Klient będzie ponosił koszt składki z tytułu ochrony ubezpieczeniowej w Produkcie CPI w zakresie obejmującym ryzyka, z którego to zakresu Klient może skorzystać, z zastrzeżeniem, że Zakład ubezpieczeń może stosować wyłączenia lub ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej przewidziane w ogólnych warunkach ubezpieczenia lub w umowie ubezpieczenia nieprowadzące do niezgodności Produktu CPI z wymaganiami i potrzebami Klientów z grupy docelowej.

## § 5

### Sposoby dotarcia do Klienta

1. Zakład ubezpieczeń ustala z Bankiem, jako dystrybutorem Produktu CPI, sposoby dotarcia do Klienta, z wykorzystaniem których będzie dystrybuowany dany Produkt CPI. Proces dystrybucji powinien uwzględniać charakterystykę Produktu CPI, stopień jego skomplikowania oraz rynek docelowy.
2. Na etapie projektowania procesów zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia, Bank we współpracy z Zakładem ubezpieczeń, lecz bez uszczerbku dla obowiązków i odpowiedzialności ciążących na mocy przepisów prawa na Banku, dokonuje oceny prostoty, czytelności, intuicyjności, jakości i kompleksowości poszczególnych elementów procesu dla Klientów z rynku docelowego.
3. Jeśli Klient lub Zainteresowany wyraża wolę nabycia Produktu CPI w sposób, w który nie jest on oferowany, Bank informuje Klienta lub Zainteresowanego o tym, w jaki inny sposób może zawrzeć umowę dotyczącą tego produktu lub przystąpić do umowy ubezpieczenia zawartej przez Bank na rachunek Klientów dotyczącej tego produktu.

## § 6

### Jakość dystrybucji

1. Zakład ubezpieczeń i Bank jako dystrybutor Produktu CPI są odpowiedzialni za jakość dystrybucji Produktu CPI w zakresie określonym w niniejszym paragrafie.
2. Zakład ubezpieczeń przekazuje Bankowi, jako dystrybutorowi Produktu CPI, na piśmie lub w postaci elektronicznej informacje i dokumenty niezbędne do jego właściwej dystrybucji, w szczególności umożliwiając właściwe i pełne zrozumienie specyfiki Produktu CPI, grupy docelowej, anty-grupy, strategii dystrybucji oraz sposobu dotarcia do Klienta odpowiedniego dla tego produktu, a także inne informacje, o ile są niezbędne, do prawidłowego zrozumienia danego Produktu CPI. Zakład ubezpieczeń ustalając zakres informacji przekazywanych Bankowi bierze pod uwagę stopień złożoności i ryzyka związane z danym Produktem CPI. Bank jako dystrybutor Produktu CPI jest odpowiedzialny za wdrożenie procesów dystrybucji uwzględniających informacje, o których mowa w niniejszym ustępie.
3. Bank, jako dystrybutor Produktu CPI, przekazuje Zakładowi ubezpieczeń, bez uszczerbku dla obowiązków i odpowiedzialności ciążących na mocy przepisów prawa na Banku, informacje o organizowanych przez siebie konkursach sprzedażowych dla OFWCA dotyczących wykonywanych czynności agencyjnych z zakresu dystrybucji Produktu CPI. Konkursy sprzedażowe dla OFWCA, o których mowa w zdaniu poprzednim powinny być wdrażane i realizowane w sposób zgodny z przepisami prawa, Rekomendacjami KNF lub skierowanymi do danego Banku Zaleceniami KNF, a także z uwzględnieniem interesów, wymagań i potrzeb Klientów. Zgodność stosowanych przez Bank konkursów sprzedażowych z zasadami, o których mowa w zdaniu poprzednim, zapewniana jest przez Bank. Bank jednak uzgadnia je z Zakładem ubezpieczeń przed ich wprowadzeniem. W przypadku zorganizowania konkursu sprzedażowego przez Zakład ubezpieczeń, Bank wyraża zgodę na udział działających z jego upoważnienia OFWCA w konkursie. Zgodność organizowanych przez Zakład ubezpieczeń konkursów sprzedażowych z zasadami, o których mowa powyżej, zapewniana jest przez Zakład ubezpieczeń. Zakład ubezpieczeń jednak uzgadnia je z Bankiem przed ich wprowadzeniem. Jeśli konkurs sprzedażowy organizowany jest wspólnie przez Bank i Zakład ubezpieczeń, jego zgodność z zasadami, o których mowa powyżej, zapewniana jest wspólnie przez Bank i Zakład ubezpieczeń.



4. Bank i Zakład ubezpieczeń zapewniają, że materiały informacyjne i marketingowe dotyczące Produktu CPI kierowane do Klientów są rzetelne, czytelne, aktualne i zgodne z wymogami wynikającymi z przepisów prawa i Rekomendacjami KNF lub skierowanymi do danego Zakładu ubezpieczeń lub Banku Zaleceniami KNF, a także wyraźnie oznaczone.
5. Bank uzgadnia z Zakładem ubezpieczeń w ustalony między nimi sposób opracowane przez siebie materiały, o których mowa w ust. 4, przed wprowadzeniem ich do stosowania.
6. Bank, jako dystrybutor Produktu CPI, opracowuje i stosuje procedury nadawania i odbierania upoważnień dla OFWCA. Bank przedstawia Zakładowi ubezpieczeń elementy tej procedury dotyczące udziału w niej Zakładu ubezpieczeń w celu konsultacji przed ich wdrożeniem.
7. Zakład ubezpieczeń opracowuje i stosuje procedury dotyczące wpisywania i wykreślenia OFWCA z rejestru agentów. Zakład ubezpieczeń przedstawia Bankowi elementy tej procedury dotyczące udziału w niej Banku w celu konsultacji przed ich wdrożeniem.
8. Bank, jako dystrybutor Produktu CPI, zapewnia dla OFWCA właściwe i regularne szkolenia związane z Produktem CPI z zakresu obejmującego co najmniej wiedzę o zakresie ochrony ubezpieczeniowej, o wyłączeniach i ograniczeniach odpowiedzialności Zakładu ubezpieczeń, sposobie dystrybucji Produktu CPI, w tym o sposobie przeprowadzenia analizy wymagań i potrzeb klienta zgodnie z przepisami prawa, Rekomendacjami KNF lub skierowanymi do danego Banku Zaleceniami KNF, z uwzględnieniem interesów, wymagań i potrzeb Klientów, a także wypełnieniem obowiązków informacyjnych wobec Klienta. W przypadku nie przeszkolenia danej osoby w powyższym zakresie w ramach szkoleń zawodowych, o których mowa w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń, szkolenia te są realizowane odrębnie, niezależnie od szkoleń zawodowych wymaganych przepisami tej ustawy.

## § 7

### Działania w interesie Klientów

1. Bank przekazuje Klientowi lub Zainteresowanemu wszystkie dokumenty i informacje dotyczące Produktu CPI wymagane przez przepisy prawa i Rekomendacje KNF lub skierowane do danego Banku Zalecenia KNF, a także wyjaśnia Klientowi lub Zainteresowanemu ewentualne wątpliwości, z którymi Klient zwraca się do Banku.
2. Bank, w ramach posiadanych możliwości prawnych, technicznych oraz biznesowych i w zależności od oceny celowości takiego działania w odniesieniu do danego Produktu CPI lub określonej grupy Klientów, przekazuje okresowo Klientom, z którymi posiada regularne kontakty, informacje przypominające o posiadanym przez Klienta Produkcie CPI, na przykład o:
  - a) zakresie ochrony wynikającym z Produktu CPI,
  - b) sposobie składania zawiadomień o zdarzeniach losowych objętych ochroną ubezpieczeniową na podstawie Produktu CPI lub zgłaszania roszczeń przez Klienta.
3. W przypadku powzięcia przez Bank informacji o zdarzeniu, które potencjalnie może stanowić zdarzenie losowe objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie Produktu CPI, w którym Klient jest ubezpieczonym, Bank w miarę posiadanych możliwości operacyjnych (w tym aktualnych możliwości dotyczących efektywnego skontaktowania się z Klientem) przypomina Klientowi o posiadanej przez niego ochronie ubezpieczeniowej. Działania takie podejmowane są zwłaszcza w przypadku braku spłaty

przez Klienta wiarytelności wynikającej z Produktu bankowego, z którym powiązany jest Produkt CPI w okolicznościach, które w świetle posiadanych przez Bank informacji, mogą stanowić zdarzenie losowe objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie Produktu CPI.

4. Wrazie zgonu Klienta Bank, w miarę posiadanych możliwości operacyjnych (w tym aktualnych możliwości dotyczących efektywnego skontaktowania się ze spadkobiercami Klienta), informuje spadkobierców Klienta, o ile są uprawnionymi z umowy ubezpieczenia, o posiadanym przez Klienta Produkcie CPI i o jego zakresie oraz zwraca uwagę na celowość podjęcia próby skorzystania z niego.
5. Jeśli Bank jest uprawniony do otrzymania świadczenia ubezpieczeniowego z tytułu Produktu CPI, po powzięciu informacji o zajściu zdarzenia, które potencjalnie może stanowić zdarzenie losowe objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie Produktu CPI, występuje do Zakładu ubezpieczeń z roszczeniem. W razie przyznania przez Zakład ubezpieczeń świadczenia ubezpieczeniowego, Bank w pierwszej kolejności przeznaczają je na zaspokojenie swojej wiarytelności wobec Klienta albo jego spadkobierców, wynikającej z Produktu bankowego. Jeśli Bank nie posiada informacji lub dokumentów wymaganych do zgłoszenia roszczenia do Zakładu ubezpieczeń, a Zakład ubezpieczeń nie może ich samodzielnie pozyskać i Bank z powyższych przyczyn rezygnuje z dochodzenia świadczenia ubezpieczeniowego na własną rzecz, to Bank umożliwi Klientowi albo jego spadkobiercom, którzy ponoszą odpowiedzialność za zaspokojenie roszczeń Banku związanych z Produktem bankowym samodzielne dochodzenie roszczeń od Zakładu ubezpieczeń, w tym dokonuje niezbędnej cesji.
6. Realizacja zasad zawartych w niniejszym paragrafie nie może prowadzić do naruszenia przepisów o tajemnicy bankowej, przepisów o tajemnicy ubezpieczeniowej lub przepisów o ochronie danych osobowych.

## § 8

### Nadzór nad dystrybutorem Produktu CPI

1. Zakład ubezpieczeń sprawuje nadzór nad Bankiem jako dystrybutorem Produktu CPI na zasadach wynikających z przepisów prawa, Rekomendacji KNF lub skierowanych do danego Zakładu ubezpieczeń Zaleceń KNF, umowy agencyjnej oraz na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Bank bada regularnie, nie rzadziej niż raz w roku, stan realizacji obowiązku szkoleń zawodowych OFWCA dystrybuujących Produkt CPI. Bank informuje Zakład ubezpieczeń o stanie realizacji tego obowiązku i podejmuje odpowiednie działania mające na celu uniemożliwienie wykonywania czynności agencyjnych osobom, które nie zrealizowały obowiązku szkoleniowego.
3. Zakład ubezpieczeń we współpracy z Bankiem, bez uszczerbku dla obowiązków i odpowiedzialności ciążących na Zakładzie ubezpieczeń na mocy przepisów prawa bada regularnie, aktualność wpisów OFWCA działających z upoważnienia Banku do rejestru agentów ubezpieczeniowych prowadzonego przez KNF. Zakład ubezpieczeń w razie potrzeby niezwłocznie dokonuje koniecznych aktualizacji. Zakład ubezpieczeń przeprowadza nie rzadziej niż raz w roku weryfikację prawidłowości funkcjonowania tego procesu.
4. Zakład ubezpieczeń sprawuje nadzór nad działalnością Banku, jako dystrybutora Produktu CPI, w zakresie przestrzegania przepisów prawa, zgodności działań z Rekomendacjami KNF lub skierowanymi do danego Zakładu ubezpieczeń Zaleceniami KNF oraz wykonywania obowiązków wynikających z umów agencyjnych, w szczególności w zakresie wykonywania:

- a) obowiązków względem Klientów;
  - b) obowiązków względem Zakładu ubezpieczeń;
  - c) innych obowiązków wynikających z przepisów prawa i umów agencyjnych – w tym w szczególności poprzez weryfikację nadzoru Banku jako agenta ubezpieczeniowego sprawowanego nad OFWCA.
5. Zasady nadzoru Zakładu ubezpieczeń nad Bankiem jako dystrybutorem ubezpieczeń mają zapewnić poprawność wykonywanej działalności, wykrywanie nieprawidłowości oraz usuwanie ewentualnych zidentyfikowanych nieprawidłowości w działalności Banku jako dystrybutora Produktu CPI.
  6. W celu weryfikacji poprawności wykonywania obowiązków przez Bank Zakład ubezpieczeń ustala wraz z Bankiem plan kontroli przez Zakład ubezpieczeń działalności Banku jako dystrybutora Produktu CPI. Zakład ubezpieczeń ma obowiązek wykonywania kontroli regularnie, z częstotliwością adekwatną do skali prowadzonej przez Bank działalności w zakresie dystrybucji Produktu CPI tego Zakładu ubezpieczeń. Zakład ubezpieczeń informuje Bank o wynikach i wnioskach z przeprowadzonych przez siebie kontroli dotyczących dystrybucji Produktu CPI tego Zakładu ubezpieczeń przez Bank.
  7. Bank informuje Zakład ubezpieczeń o wynikach i wnioskach z przeprowadzonych przez siebie kontroli wewnętrznych dotyczących dystrybucji Produktu CPI tego Zakładu ubezpieczeń przez Bank.
  8. Zakład ubezpieczeń, we współpracy z Bankiem, korzysta z odpowiednich i proporcjonalnych do potencjalnych zagrożeń dla Klientów metod badań mających na celu ocenę jakości dystrybucji Produktów CPI oraz jakości obsługi Klientów. Wyniki i wnioski z badań Zakład ubezpieczeń analizuje i konsultuje z Bankiem.
  9. Przeprowadzenie czynności kontrolnych nie może naruszać przepisów o tajemnicy bankowej, o tajemnicy ubezpieczeniowej lub przepisów o ochronie danych osobowych.

## § 9

### Monitoring

1. Twórca Produktu CPI we współpracy z Bankiem, również jeśli Bank nie jest współtwórcą Produktu CPI, lecz bez uszczerbku dla obowiązków i odpowiedzialności ciążących na mocy przepisów prawa na twórcy Produktu CPI, regularnie, nie rzadziej niż raz w roku, bada faktyczną realizację wskaźników określonych zgodnie z § 4 ust. 4. W przypadku zidentyfikowania istotnych różnic między przyjętymi założeniami co do wartości danego wskaźnika oraz jego faktyczną realizacją, Twórca Produktu CPI, we współpracy z Bankiem, również jeśli Bank nie jest współtwórcą produktu, lecz bez uszczerbku dla obowiązków i odpowiedzialności ciążących na mocy przepisów prawa na twórcy Produktu CPI, ustala przyczyny takiego stanu rzeczy.
2. Jeśli Bank poweźmie wiedzę, że Produkt CPI nie jest w pełni zgodny z potrzebami i wymaganiami Klientów z rynku docelowego lub poweźmie wiedzę o innych okolicznościach związanych z Produktem CPI, które mogą mieć negatywny wpływ na interesy Klientów, niezwłocznie informuje o tym Zakład ubezpieczeń.
3. Zakład ubezpieczeń przekazuje Bankowi w uzgodniony sposób i w uzgodnionym zakresie informację o rozpatrywanych przez siebie reklamacjach związanych z Produktem CPI, obejmującą przyczyny reklamacji i sposób ich załatwiania.

4. Bank przekazuje Zakładowi ubezpieczeń w uzgodniony sposób i w uzgodnionym zakresie informacje o rozpatrywanych przez siebie, jako dystrybutora Produktu CPI, reklamacjach związanych z Produktem CPI, obejmującą przyczyny reklamacji i sposób ich załatwiania.
5. Informacje przekazywane przez Zakład ubezpieczeń i Bank zgodnie z niniejszym paragrafem nie mogą prowadzić do naruszenia przepisów o tajemnicy bankowej, o tajemnicy ubezpieczeniowej lub przepisów o ochronie danych osobowych.
6. Na podstawie działań opisanych w ust. 1 – 4, Zakład ubezpieczeń i Bank w razie potrzeby uzgadniają adekwatne i proporcjonalne działania, obejmujące na przykład:
  - a) zmianę sposobu informowania o Produkcie CPI lub zmianę materiałów marketingowych lub informacyjnych,
  - b) zmianę sposobu likwidacji szkód lub rozpatrywania roszczeń,
  - c) zmianę sposobu załatwiania reklamacji,
  - d) zmianę sposobu szkolenia osób odpowiedzialnych w Banku za dystrybucję Produktu CPI,
  - e) zmianę grupy docelowej,
  - f) zmianę anty-grupy,
  - g) zmianę zakresu ochrony ubezpieczeniowej dla kolejnych umów ubezpieczenia,
  - h) zmianę sposobu dotarcia do Klienta,
  - i) zmianę strategii dystrybucji.
7. Bank we współpracy z Zakładem ubezpieczeń przeprowadza cykliczne badania jakości procesów zawarcia lub przystąpienia do umowy ubezpieczenia, w sposób proporcjonalny do potencjalnych zagrożeń dla Klientów i skali działalności Banku dotyczącej oferowania Klientom lub Zainteresowanym Produktów CPI. Badania obejmują zarówno procesy zdalne, w których Klienci samodzielnie nabywają Produkt CPI jak i procesy, w których zaangażowane są OFWCA.
8. Badania, o których mowa w niniejszym paragrafie, są dokumentowane odpowiednio przez Bank lub Zakład ubezpieczeń.
9. Bank informuje Zakład ubezpieczeń o stwierdzonych przez siebie nowych potrzebach Klientów lub Zainteresowanych w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, w celu umożliwienia Zakładowi ubezpieczeń dokonania oceny możliwości zaoferowania Produktu CPI zapewniającego tę ochronę.

## § 10

### Ubezpieczenia na rachunek Klientów

W odniesieniu do ubezpieczeń na cudzy rachunek, gdzie Bank pełni rolę ubezpieczającego, a Klienci mają status ubezpieczonych, stosuje się te postanowienia niniejszych Dobrych praktyk, które wprost się do nich odnoszą. W szczególności nie mają zastosowania te postanowienia Dobrych praktyk, które odnoszą się do zadań Banku jako dystrybutora ubezpieczeń.

# Rozdział III

## Postanowienia końcowe i wejście w życie

### § 11

#### Postanowienia przejściowe

1. Niniejsze Dobre praktyki mają zastosowanie do umów ubezpieczenia zawieranych przez Klientów na własny rachunek od dnia 1 stycznia 2025 r. za pośrednictwem Banku.
2. Niniejsze Dobre praktyki mają zastosowanie do następujących od dnia wskazanego w ust. 1 powyżej odnowień / automatycznych kontynuacji umów ubezpieczenia zawartych przez Klientów na własny rachunek, z zastrzeżeniem, że nie stosuje się ich do odnowień / automatycznych kontynuacji umów zawartych przed tym dniem, jeżeli odnowienie / automatyczna kontynuacja następuje na identycznych warunkach z punktu widzenia ubezpieczonego Klienta, w szczególności co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej, wyłączeń odpowiedzialności, taryf i sposobu naliczania składki.
3. Niniejsze Dobre praktyki mają zastosowanie do przystąpień Zainteresowanych dokonywanych od dnia 1 stycznia 2025 r. do umów ubezpieczenia zawartych przez Bank na rachunek Klientów.
4. Niniejsze Dobre praktyki mają zastosowanie do odnowień uczestnictwa / automatycznych kontynuacji uczestnictwa następujących od dnia wskazanego w ust. 3 w umowach ubezpieczenia zawartych przez Bank na rachunek Klientów, z zastrzeżeniem, że nie stosuje się ich do odnowień uczestnictwa / automatycznych kontynuacji uczestnictwa w umowach zawartych do tego dnia, jeżeli odnowienie uczestnictwa / automatyczna kontynuacja uczestnictwa w umowach ubezpieczenia następuje na identycznych warunkach z punktu widzenia ubezpieczonego Klienta, w szczególności co do zakresu ochrony ubezpieczeniowej, wyłączeń odpowiedzialności, taryf i sposobu naliczania składki.
5. Jeśli Bank, Zakład ubezpieczeń zamierza stosować niniejsze Dobre praktyki od innej daty lub w innym zakresie czasowym, niż wskazane odpowiednio w ust. 1 – ust. 4 powyżej, składa wyraźne oświadczenie w tym przedmiocie w deklaracji ich stosowania.
6. W przypadku stosowania niniejszych Dobrych praktyk przez SKOK postanowienia ustępu 5 stosuje się odpowiednio.
7. Uczestnik rynku Produktów CPI inny niż Bank, Zakład ubezpieczeń lub SKOK, który zamierza stosować niniejsze Dobre praktyki składa oświadczenie o dacie rozpoczęcia ich stosowania w deklaracji ich stosowania zgodnie z § 3 niniejszych Dobrych praktyk.

## § 12

### **Przyjęcie przez PIU i ZBP**

1. Niniejsze Dobre praktyki zostały przyjęte przez zarząd Polskiej Izby Ubezpieczeń w dniu 12 kwietnia 2024 r. oraz zarząd Związku Banków Polskich w dniu 19 marca 2024 r.
2. Niniejsze Dobre praktyki mają pierwszeństwo przed wcześniejszymi standardami branżowymi wypracowanymi przez PIU lub ZBP, jeżeli te są z nimi w jakimkolwiek zakresie niezgodne.