



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

## **REKOMENDACJA**

**dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance  
w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z  
produktami bankowymi**

**Niniejsza Rekomendacja została przyjęta przez Komitet ds. Kredytu  
Konsumenckiego przy ZBP w dniu 25 lutego 2009 roku oraz przez Zarząd  
Związku Banków Polskich w dniu 3 kwietnia 2009 roku**

# **WSTĘP**

## **I. Przesłanki merytoryczne oraz przebieg prac nad Rekomendacją**

Niniejsza Rekomendacja została przygotowana przez specjalną grupę roboczą działającą w ramach Komitetu ds. Kredytu Konsumenckiego przy Związku Banków Polskich. Komitet ten przyjął jej projekt jednogłośnie na swoim plenarnym posiedzeniu, które odbyło się w dniu 25 lutego bieżącego roku.

Bezpośrednim impulsem do podjęcia prac w tym zakresie był opublikowany w grudniu 2007 roku raport Rzecznika Ubezpieczonych na temat podstawowych problemów polskiego rynku bancassurance. W dokumencie tym przedstawiono - na podstawie skarg klientów napływających do Rzecznika – zastrzeżenia do niektórych działań banków zajmujących się dystrybucją produktów ubezpieczeniowych. Podobne opinie wyrażały w tamtym okresie także inne instytucje: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Ministerstwo Finansów, Komisja Nadzoru Finansowego, a także Kancelaria Prezesa Rady Ministrów. Po analizie zawartości raportu oraz uwarunkowań prawnych i merytorycznych współpracy pomiędzy bankami a firmami ubezpieczeniowymi, Komitet ds. Kredytu Konsumenckiego ZBP doszedł do wniosku, że pożądane jest wypracowanie standardów dobrych praktyk w tym obszarze. Prace powołanej w tym celu grupy roboczej zostały podjęte w marcu 2008 roku. W pracach brali udział także przedstawiciele Polskiej Izby Ubezpieczeń

Celem niniejszej Rekomendacji jest określenie dobrych praktyk w relacji Bank – Klient na polskim rynku bancassurance. Z założenia dotyczyć ma ona działalności banków w zakresie produktów ubezpieczeniowych, które powiązane są bezpośrednio z produktami bankowymi. Jako pierwszy obszar zainteresowań wybrano grupowe umowy ubezpieczenia oferowane klientom banku, w których bank występuje jako ubezpieczający. Tak więc, zakres przedmiotowy niniejszej Rekomendacji odnosi się do sytuacji regulowanej w art. 808 Kodeksu Cywilnego, gdy bank występuje w roli ubezpieczającego, zawierającego umowę ubezpieczenia na rachunek klienta banku.

O wyborze akurat tego zagadnienia zdecydowały głównie dwa powody: dotyczy on masowego rynku konsumenckiego (z szacunków autorów dokumentu wynika, że chodzi w tym wypadku o kilka milionów konsumentów), a jednocześnie obowiązująca polska legislacja jest akurat w tym zakresie stosunkowo najmniej szczegółowa. Zdecydowano więc podjąć działania najpierw w obszarze, który jest najbardziej powszechny, a w którym obecnie obowiązujące standardy mogą być nie do końca klarowne.

Intencją autorów dokumentu było stworzenie tekstu, który byłby przejrzysty, czytelny i łatwo zrozumiały dla konsumentów, aby mogli oni w sposób samodzielny zapoznać się ze swoimi prawami w relacjach z bankami świadczącymi pewien rodzaj usług z obszaru bancassurance.

## **II. Zawartość Rekomendacji oraz najbardziej istotne zapisy z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów.**

Prawie wszystkie dobre praktyki wskazane w Rekomendacji odnoszą się, w mniej lub bardziej bezpośredni sposób, do zastrzeżeń wobec działań banków zgłoszonych przez Rzecznika Ubezpieczonych. W Rekomendacji skoncentrowano się przede wszystkim na ustaleniu minimalnych standardów związanych z informacjami przekazywanymi klientom (w tym o kosztach), sprawdzaniu warunków objęcia ochroną ubezpieczeniową i prawie do rezygnacji z ochrony. Do najważniejszych postanowień Rekomendacji należą między innymi następujące kwestie:

1. Przyjmuje się zasadę, że banki powinny dążyć do tego, aby ochrona ubezpieczeniowa, którą obejmowani są klienci, uwzględniała charakter oraz istotne cechy produktu bankowego, a także ewentualne potrzeby klientów wynikające z ich zobowiązań wobec banków.
2. Ważnym elementem jest także wprowadzenie zasady, że bank, jako podmiot faktycznie negocjujący warunki ubezpieczenia z firmami ubezpieczeniowymi, powinien działać w interesie swoich klientów, np. winien monitorować wykonywanie umowy wobec klientów banków (w szczególności liczbę i uzasadnienia decyzji odmawiających świadczenia ubezpieczeniowego) oraz udzielać niezbędnego wsparcia w procesie zgłaszania roszczeń czy w przypadku zaistnienia jakichkolwiek problemów wynikających z umowy ubezpieczeniowej. Próbowano w ten sposób wskazać dodatkowe korzyści płynące z nabywania produktów bankowych wraz z ubezpieczeniem przez klienta w sieci bankowej w porównaniu do innych kanałów dystrybucji produktów ubezpieczeniowych.
3. Najwięcej miejsca w Rekomendacji poświęcono kwestii przekazywania klientowi przejrzystych i pełnych informacji o warunkach ochrony ubezpieczeniowej, którą jest on obejmowany. Określono minimalną zawartość wszelkich materiałów przekazywanych na ten temat klientom oraz wskazano na wymóg ich przejrzystości. Podkreślono także obowiązki banków w zakresie udzielania informacji szczególnie problematycznych w punktu widzenia konsumentów, jak np.:
  - koszty związane z ubezpieczeniem oraz sposób ich opłacania,
  - fakt, czy ubezpieczenie jest wymagane przez banki do uzyskania przez klienta produktu bankowego,
  - wyłączenia oraz ograniczenia odpowiedzialności firmy ubezpieczeniowej.
4. Uregulowano także wymagania informacyjne w przypadku innych kanałów sprzedaży niż oddziały bankowe (Internet, telefon). Podkreślono także, iż bank powinien na życzenie klienta udostępniać mu warunki ubezpieczenia w dotyczącym go zakresie.

5. W celu uniknięcia sporów z klientami wskazano także, iż w stosowanej przez bank dokumentacji umownej powinno się znaleźć odrębne oświadczenie woli klienta dotyczące objęcia go ochroną ubezpieczeniową.
6. Wprowadzono także zasadę, iż banki powinny dolożyć należytej staranności w celu sprawdzenia, przed objęciem klienta ochroną, czy w ogóle spełnia on podstawowe ku temu warunki (np. wiek). Biorąc pod uwagę zalecenia środowisk konsumenckich, podjęto także próbę określenia dobrych praktyk banków w przypadku, gdy klient nie może skorzystać z produktu bankowego powiązanego z ubezpieczeniem z powodów formalnych.
7. Rekomendacja stwierdza jednoznacznie, iż klient zawsze ma prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia. Zwrócono uwagę, że w przypadku rezygnacji, bank odpowiada wobec klienta za zwrot kosztów za niewykorzystany okres ochrony. Bank nie powinien także pobierać od klienta żadnych opłat manipulacyjnych związanych z odstąpieniem od umowy. Niemniej jednak, w Rekomendacji wskazano, że rezygnacja z ochrony może pociągnąć za sobą np. obowiązek dostarczenia przez klienta innego zabezpieczenia, zmianę kosztów usługi bankowej, zmianę warunków umowy lub nawet - w skrajnym przypadku - wypowiedzenie umowy kredytu.

Należy podkreślić, że w trakcie prac nad Rekomendacją starano się uwzględnić podobne zasady i standardy ochrony klientów rynku bancassurance obowiązujące na innych rynkach europejskich.

### **III. Konsultacje tekstu Rekomendacji**

Prace przy niniejszej Rekomendacji prowadzone były we współpracy z Polską Izbą Ubezpieczeń. Ustalono, że oba środowiska będą kontynuować współpracę w tym obszarze także w przyszłości.

Niniejsza Rekomendacja była przedmiotem licznych konsultacji z instytucjami zewnętrznymi - pisemne uwagi wpłynęły z Ministerstwa Finansów, Rzecznika Ubezpieczonych, Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Pełnomocnika Rządu ds. Równego Traktowania. Materiał ten był także prezentowany za forum Rady Arbitra Bankowego, w skład której wchodzi również przedstawiciele organizacji konsumenckich, reprezentacji powiatowych rzeczników konsumentów oraz Biura Rzecznika Praw Obywatelskich. Grupa robocza ZBP wraz z przedstawicielami PIU odbyła dwa bezpośrednie spotkania konsultacyjne: z przedstawicielami Urzędu KNF oraz Biura Rzecznika Ubezpieczonych.

Bezpośredni udział w pracach nad niniejszą Rekomendacją brała także p. Katarzyna Marczyńska, Arbitr Bankowy.

#### **IV. Wejście Rekomendacji w życie**

Zgodnie z pierwotnymi założeniami, przyjęto zasadę, że do wdrożenia nowych zasad w bankach niezbędny jest okres sześciu miesięcy (ze względu na potencjalną konieczność wprowadzenia zmian w systemach informatycznych) i w związku z tym, Związek zwróci się do banków z prośbą o wdrożenie jej najpóźniej z dniem 1 listopada 2009 roku.

Związek Banków Polskich zamierza, po wejściu w życie Rekomendacji, monitorować jej stosowanie i powszechność.

## **REKOMENDACJA**

**dobrych praktyk na polskim rynku  
bancassurance w zakresie ubezpieczeń  
ochronnych powiązanych z  
produktami bankowymi**

## **Rozdział I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

### **§ 1 Cel dokumentu**

1. Niniejsze Dobre Praktyki określają ogólne zasady postępowania Banków w przypadku świadczenia usług Bancassurance oraz obsługi posprzedażowej Klientów w ramach tych usług.
2. Postępowanie zgodne z Dobrymi Praktykami ma chronić ekonomiczne i prawne interesy Klientów Banków przez zapewnienie prawidłowości i przejrzystości Dokumentacji i procesu przyjmowania oświadczeń woli, dotyczących objęcia Ochroną oraz zapewnienie stosownych kompetencji Personelu i odpowiednich standardów obsługi Klienta, a także przeciwdziałać stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych oraz zagwarantować, by działania Personelu wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.

### **§ 2 Ochrona ubezpieczeniowa**

1. Banki dokładają należytej staranności, aby Ochrona ubezpieczeniowa, którą obejmowani są Klienci, uwzględniała charakter i istotne cechy Produktu bankowego oraz potrzeby Klienta wynikające z jego ewentualnych zobowiązań wobec Banku.
2. Banki dokładają należytej staranności, aby warunki objęcia Ochroną, określone w umowach z Ubezpieczycielami, były korzystne dla Klientów, jak również weryfikują właściwe wykonywanie umowy ubezpieczenia przez Ubezpieczyciela. W tym celu Banki w szczególności monitorują liczbę decyzji odmownych Ubezpieczyciela co do wypłat świadczeń oraz analizują uzasadnienia tych decyzji. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, Banki podejmują działania w celu ich usunięcia.

### **§ 3 Definicje**

1. **Bancassurance** – usługa polegająca na oferowaniu Klientom Banków Ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartych przez Banki z Ubezpieczycielami umów ubezpieczenia grupowego na rachunek Klientów Banków. Niniejsza definicja odnosi się wyłącznie do zasad określonych w niniejszej Rekomendacji.
2. **Dokumentacja** – dokumenty wręczane/ udostępniane Klientom i ich dotyczące, związane z zawarciem umowy o Produkt bankowy lub z objęciem Ochroną (np. potwierdzenie przystąpienia do ubezpieczenia grupowego), włącznie z dokumentami określającymi Warunki Ubezpieczenia (WU).
3. **Materiały informacyjne** – ogólna informacja Banku udostępniana Klientowi, zawierająca informację o zakresie Ochrony ubezpieczeniowej.

4. **Ochrona ubezpieczeniowa/ Ochrona** – uprawnienie Klienta lub uposażonego do otrzymania od Ubezpieczyciela określonej sumy pieniężnej lub świadczenia niepieniężnego (w zależności od zapisów WU) w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest Klientom Banków na podstawie umowy ubezpieczenia grupowego zawartej pomiędzy Bankiem jako Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem.
5. **Personel** – osoby prowadzące sprzedaż i obsługę posprzedażową Produktu bankowego, odbierające od Klientów oświadczenia woli dotyczące przystąpienia do ubezpieczenia grupowego, podejmujące działania informacyjne, kontrolne lub szkoleniowe w zakresie Ochrony ubezpieczeniowej, w ramach określonych niniejszą Rekomendacją.
6. **Ubezpieczający** – Bank, który zawarł z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia grupowego na rachunek swoich Klientów (Ubezpieczonych).
7. **Ubezpieczony** - Klient Banku, osoba, której dobro osobiste (zdrowie, życie), odpowiedzialność majątkowa lub interes majątkowy zostały objęte Ochroną ubezpieczeniową.
8. **Ubezpieczyciel** – podmiot, który prowadzi działalność gospodarczą w zakresie ubezpieczeń na życie albo ubezpieczeń majątkowych na podstawie zezwolenia właściwego organu, który zawiera z Ubezpieczającym umowę ubezpieczenia grupowego na rachunek Klientów Ubezpieczającego i zobowiązuje się do wypłaty świadczenia w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych tą umową.
9. **Warunki Ubezpieczenia (WU)** – Warunki Ubezpieczenia lub inny dokument określający prawa i obowiązki Ubezpieczającego, Ubezpiezonego oraz Ubezpieczyciela.

## **Rozdział II DOKUMENTACJA I MATERIAŁY INFORMACYJNE**

### **§ 4 Dokumentacja**

1. Bank zapewnia Klientowi dostęp do Materiałów informacyjnych oraz Dokumentacji.
2. Z Dokumentacji lub Materiałów informacyjnych jasno wynika, iż Klient przystępuje do ubezpieczenia grupowego bądź czy został objęty Ochroną ubezpieczeniową.

### **§ 5 Charakter Ochrony**

1. Z Dokumentacji oraz Materiałów informacyjnych jasno wynika, czy objęcie Ochroną jest wymagane przez Bank.



2. Jeżeli dostępne są różne opcje (warianty) Ochrony, Dokumentacja zawiera informację, jaka opcja została przez Klienta wybrana i jaki jest właściwy dla niej zakres Ochrony.

## **§ 6**

### **Informacje dotyczące Ochrony**

Dokumentacja zawiera co najmniej następujące informacje:

- 1) nazwę Ubezpieczyciela,
- 2) nazwę WU, na podstawie których Klient obejmowany jest Ochroną,
- 3) zakres Ochrony,
- 4) sumę ubezpieczenia,
- 5) okres Ochrony wraz z informacją o zasadach kontynuacji/ wznowień - jeśli mogą wystąpić,
- 6) obowiązki Ubezpieczonego,
- 7) wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności,
- 8) koszty Ochrony ponoszone przez Ubezpieczonego
- 9) informację o prawie do rezygnacji z Ochrony oraz jej skutkach wraz z informacją o rozliczeniu kosztów w takim przypadku,
- 10) sposób i tryb zgłaszania roszczenia i reklamacji,
- 11) w przypadku, gdy Ochroną objęta może być więcej niż jedna osoba, również informację o tym, która z osób i w jakim zakresie zostaje objęta Ochroną,
- 12) podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia.

## **§ 7**

### **Informacje o kosztach Ochrony**

Dokumentacja zawiera informację o kosztach Ochrony ponoszonych przez Klienta, oraz:

- a) czy koszty te będą przez Klienta ponoszone jednorazowo, czy okresowo (w tym o terminie dokonywania opłat),
- b) o sposobie pokrywania tych kosztów przez Klienta.

## **§ 8**

### **Przejrzystość Dokumentacji**

1. Dokumentacja jest:

- a) sporządzona w formie umożliwiającej zapoznanie się Klientów z jej treścią,
- b) napisana w sposób dla nich zrozumiały.

2. Postanowienia sformułowane niejednoznacznie interpretuje się na korzyść Klientów.

3. W przypadku, gdy przystąpienie do ubezpieczenia wiąże się z opłatami dla Klienta, w celu umożliwienia Klientowi podjęcia świadomej decyzji dotyczącej Ochrony, stosuje się Dokumentację, która zawiera oświadczenie woli Klienta o objęciu go Ochroną.

4. Informacje dotyczące Ochrony zawarte w materiałach innych niż WU, zawierają odwołanie do WU, które również każdorazowo powinny być udostępniane Klientowi, w dotyczącym go zakresie.

5. Dokumentacja oraz wszelka inna korespondencja jest dostarczana Klientowi w sposób analogiczny do sposobu wybranego przez niego w stosunku do pozostałej dokumentacji bankowej dotyczącej Produktu bankowego lub w inny sposób, uzgodniony z Klientem.

## **§ 9**

### **Materiały informacyjne i reklama**

1. Informacja o wymogu lub możliwości objęcia Ochroną oraz informacje na temat Ochrony umieszczone zostają w Materiałach informacyjnych dotyczących Produktu i/lub w osobnych materiałach.

2. Materiały informacyjne i reklamowe nie zawierają treści, które mogłyby wprowadzić Klienta w błąd.

## **Rozdział III**

### **OBEJMOWANIE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ**

## **§ 10**

### **Sposób przekazania informacji oraz doręczenie/ udostępnienie Dokumentacji**

1. Bank zapewnia dostęp do informacji, Materiałów informacyjnych oraz Dokumentacji przed podjęciem przez Klienta decyzji o objęciu Ochroną i złożeniem przez niego oświadczenia woli o objęciu Ochroną, w czasie umożliwiającym mu zapoznanie się z uzyskanymi informacjami.

2. Udzielając informacji Klientowi można również wskazywać mu odpowiednie zapisy w Dokumentacji, w tym w Warunkach Ubezpieczenia, i/lub w Materiałach informacyjnych.

3. Klientowi doręczone/ udostępnione zostają WU w aktualnej treści określonej przez Ubezpieczyciela, w celu umożliwienia zapoznania się ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu Ochrony, ograniczeń, rezygnacji oraz trybu zgłaszania roszczeń.

## **§ 11**

### **Sprawdzenie warunków objęcia Ochroną**

1. Banki dokładają należytej staranności w celu sprawdzenia, przed objęciem Ochroną, czy Klient spełnia przewidziane w WU warunki objęcia Ochroną (w szczególności wiek). Weryfikacja informacji jest dokonywana na podstawie posiadanej dokumentacji bankowej.

2. Klienci nie spełniający warunków koniecznych do objęcia Ochroną powinni zostać poinformowani o tym fakcie przez Bank.

3. W takiej sytuacji Bank, w miarę możliwości, powinien zaproponować Klientowi inny Produkt bankowy, zawierający inny zakres Ochrony lub nie zawierający Ochrony ubezpieczeniowej.

## **§ 12**

### **Informacja**

1. Z informacji udzielanej Klientowi jasno wynika, czy objęcie Ochroną ma charakter dobrowolny, czy też jest wymagane przez Bank.
2. Klient zostaje poinformowany także o warunkach objęcia Ochroną oraz o zakresie Ochrony, a ponadto o istnieniu wyłączeń odpowiedzialności.

## **§ 13**

### **Obejmowanie Ochroną za pomocą środków porozumiewania się na odległość**

1. W przypadku obejmowania Ochroną drogą telefoniczną:
  - a) złożenie przez Klienta oświadczenia woli dotyczącego objęcia Ochroną może mieć formę deklaracji ustnej,
  - b) Klient zostaje poinformowany w jaki sposób zapewnia mu się dostęp do pełnej informacji, w zakresie opisanym w Rozdziale 2 „Dokumentacja i Materiały informacyjne”,
  - c) Klientowi zaoferowana zostaje możliwość zadawania dalszych pytań,
  - d) rozmowa telefoniczna jest należycie utrwalona i zarchiwizowana,
  - e) bez zbędnej zwłoki Klient otrzymuje potwierdzenie objęcia Ochroną,
  - f) Klient telefonicznie otrzymuje przynajmniej podstawowe informacje na temat zakresu Ochrony, kosztów Ochrony oraz prawa do rezygnacji z Ochrony.
2. Przy projektowaniu procesów obejmowania Ochroną za pomocą środków porozumiewania się na odległość (np. przez telefon, Internet, za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej), Bank uwzględnia specyfikę medium i w niezbędnym zakresie dostosowuje do niej proces obejmowania Ochroną.

## **§ 14**

### **Kompletność Dokumentacji i danych**

1. Bank dokonuje sprawdzenia, czy Klient złożył oświadczenie woli dotyczące objęcia Ochroną w sposób przewidziany w Dokumentacji, dokonuje sprawdzenia prawidłowości i kompletności Dokumentacji.
2. Banki dokładają należytej staranności w celu zapewnienia, aby wszelkie dane dotyczące Ochrony, zarejestrowane w systemach informatycznych, były poprawne i kompletne oraz należycie zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

## **Rozdział IV OBSŁUGA KLIENTÓW OBJĘTYCH OCHRONĄ**

### **§ 15 Jakość obsługi**

Udzielanie odpowiedzi na zapytania i reklamacje, obsługa rezygnacji, informowanie o zgłaszaniu roszczeń oraz inne kontakty z Klientami - bez względu na formę komunikacji - wykonywane są terminowo oraz zawierają rzetelne, kompletne i zrozumiałe dla Klienta informacje.

### **§ 16 Szczególne wsparcie dla Klienta**

1. W trakcie wykonywania czynności wymienionych w §15, Bank przypomina Klientowi o wszelkich znanych mu uprawnieniach przysługujących Klientowi z tytułu Ochrony ubezpieczeniowej, również w sytuacji, gdy Klient nie powołuje się na nie z własnej inicjatywy.
2. Bank dokłada należytej staranności, aby Klient w pełni skorzystał z uprawnień wynikających z objęcia Ochroną ubezpieczeniową.
3. W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia zawartej z Ubezpieczycielem z przyczyn leżących po stronie Banku, Bank, w miarę możliwości, zapewni Klientom kontynuację Ochrony ubezpieczeniowej.
4. W innych przypadkach Bank powinien poinformować Klienta o fakcie ustania Ochrony ubezpieczeniowej.

### **§ 17 Rezygnacja z Ochrony**

1. Bank zapewni Klientowi w każdym przypadku prawo do rezygnacji z Ochrony.
2. W przypadku, gdy ubezpieczenie stanowi zabezpieczenie dla Produktu bankowego, Bank poinformuje Klienta, że konsekwencją rezygnacji może być obowiązek dostarczenia innego zabezpieczenia przez Klienta, zmiana kosztów Produktu bankowego, zmiana warunków umowy o Produkt bankowy lub wypowiedzenie przez Bank umowy o Produkt bankowy.
3. Jeżeli objęcie Ochroną stanowi wymagane zabezpieczenie należności z tytułu umowy o Produkt bankowy, warunkiem rezygnacji może być ustanowienie innego, odpowiedniego zabezpieczenia.
4. W związku z rezygnacją z Ochrony, Klient nie ponosi na rzecz Banku żadnych opłat manipulacyjnych.

### **§ 18 Zwrot kosztów z tytułu niewykorzystanej Ochrony**

1. W przypadku zakończenia Ochrony przed upływem okresu ubezpieczenia, Bank odpowiada wobec Klienta za zwrot kosztów za niewykorzystany okres Ochrony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 poniżej.

2. W przypadku opłat wnoszonych miesięcznie, każdorazowo rezygnacja Klienta z Ochrony wywiera skutek dopiero na koniec miesiąca Ochrony, za który została uiszczona opłata.

## **§ 19 Zgłaszanie roszczeń**

1. Bank zapewnia Klientom informację o możliwości i sposobie zgłaszania roszczeń do Ubezpieczyciela z tytułu Ochrony, w każdym czasie jej trwania.
2. Bank zapewnia osobom zgłaszającym roszczenia z tytułu Ochrony ubezpieczeniowej wsparcie w relacjach z Ubezpieczycielem.

## **ROZDZIAŁ V KOMPETENCJE PERSONELU**

### **§ 20 Polityka i plany szkoleń**

1. W celu zapewnienia Personelowi kompetencji niezbędnych do wykonywania obowiązków zgodnie z niniejszymi Dobrymi Praktykami, rekomenduje się, aby Banki we współpracy z Ubezpieczycielami opracowywały i realizowały szkolenia w zakresie WU.
2. Banki powinny zwrócić uwagę, aby zakres merytoryczny i częstotliwość działań szkoleniowych były odpowiednie do skali i zakresu obejmowania Klientów Ochroną ubezpieczeniową.

## **ROZDZIAŁ VI SYSTEMY KONTROLI I MONITORINGU**

### **§ 21 Monitoring praktyk i obsługi**

1. Banki opracują i wdrożą procesy monitoringu praktyk w zakresie obejmowania Ochroną oraz prowadzenia obsługi.
2. Proces monitorowania umożliwia wykrywanie i identyfikację nieprawidłowości w punktach sprzedaży lub jednostkach organizacyjnych, w których nieprawidłowości te występują.
3. Proces monitorowania przez Banki praktyk w zakresie obsługi umożliwia również wykrywanie nieprawidłowości związanych z obsługą zapytań i reklamacji w Banku oraz roszczeń u Ubezpieczyciela.

**§ 22**  
**Postanowienie końcowe**

W sposób zwyczajowo przyjęty Banki poinformują Personel o obowiązkach wynikających z niniejszych Dobrych Praktyk.