



**Spółdzielcza Grupa Bankowa**

## **Standardy obsługi w zakresie bancassurance**

**Zakrzewo, maj 2024 r.**

## Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne .....	2
Rozdział 2. Podstawowe sytuacje obsługi w Banku w zakresie bancassurance.....	2
Rozdział 3. Sprzedaż produktu ubezpieczeniowego lub produktu bankowego, powiązanego z produktem ubezpieczeniowym .....	3
Rozdział 4. Obsługa posprzedażowa produktów ubezpieczeniowych lub produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi .....	6
Rozdział 5. Dochodzenie roszczeń przez Klienta .....	7
Rozdział 6. Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym i inne materiały dla klientów ....	8
Rozdział 7. Zasady monitorowania przestrzegania standardów w zakresie obsługi sprzedażowej i posprzedażowej klienta .....	9

Załącznik - Oświadczenie

## **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

1. Niniejsze „Standardy obsługi w zakresie bancassurance”, zwane w dalszej części standardami bancassurance, opracowane zostały na podstawie - Rekomendacji U Komisji Nadzoru Finansowego dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz innych obowiązujących przepisów prawa i określają zasady postępowania Banku w procesach oferowania i obsługi posprzedażowej produktów ubezpieczeniowych.
2. Przez określenia użyte w niniejszych standardach bancassurance należy rozumieć:
  - 1) akceptowalny zakres wyłączeń – wykaz zdarzeń lub sytuacji, których wystąpienie wyłącza odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń lub uniemożliwia wypłatę świadczenia/odszkodowania;
  - 2) bancassurance – oferowanie ubezpieczeń przez banki (pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczenia lub oferowanie przystąpienia do zawartej przez Bank umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek, lub na rachunek własny Banku – zabezpieczenie ryzyka kredytowego Banku) na podstawie umów zawartych pomiędzy Bankiem a Zakładem Ubezpieczeń powiązane bezpośrednio z produktem bankowym oraz niepowiązane bezpośrednio z produktem bankowym, w tym także ubezpieczeniowych produktów o charakterze inwestycyjnym lub oszczędnościowym; zawieranie przez Bank umów ubezpieczenia powiązanych z produktem bankowym, w przypadku których klient Banku na podstawie odrębnej umowy zobowiązany jest pokryć koszty ochrony ubezpieczeniowej Banku przed poszczególnymi rodzajami ryzyka objętymi tą umową ubezpieczenia;
  - 3) Bank – Spółdzielczy Bank Ludowy w Zakrzewie;
  - 4) misseling – oferowanie i sprzedaż produktu nieodpowiedniego w stosunku do potrzeb lub sytuacji klienta; na przykład z racji wieku klienta, albo skłonności do ponoszenia przez niego ryzyka, oferowany produkt jest nieodpowiedni dla klienta, a w konsekwencji nie pozwala mu na zaspokojenie jego potrzeb i oczekiwań, a zgłoszenie roszczenia będzie skutkowało, ze względu na sytuację życiową klienta, odmową wypłaty świadczenia;
  - 5) Oddział – jednostka organizacyjna Banku zajmująca się obsługą klientów;
  - 6) Pracownik - osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne (OFWCA) będąca pracownikiem Oddziału;
  - 7) OWU – ogólne warunki ubezpieczenia dotyczące produktu ubezpieczeniowego;
  - 8) produkt ubezpieczeniowy – produkt ubezpieczeniowy oferowany przez Bank jako agenta ubezpieczeniowego; ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest przez Zakład Ubezpieczeń;
  - 9) suma ubezpieczenia – maksymalna kwota odszkodowania, które może być wypłacone z konkretnego ubezpieczenia;
  - 10) SWU – szczegółowe warunki ubezpieczenia dotyczące produktu ubezpieczeniowego;
  - 11) zakład ubezpieczeń – towarzystwo ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje w zakresie oferowania produktów ubezpieczeniowych;

## **Rozdział 2. Podstawowe sytuacje obsługi w Banku w zakresie bancassurance**

### **§ 2**

Pracownik może spotkać się m. in. z następującymi sytuacjami, będącymi wynikiem działalności Banku w zakresie bancassurance:

- 1) sprzedażą klientowi produktu ubezpieczeniowego lub produktu bankowego powiązanego z produktem ubezpieczeniowym w celu zaspokojenia potrzeb klienta;
- 2) sprzedażą klientowi produktu ubezpieczeniowego w celu spełnienia wymagań Banku, lub zabezpieczenia interesów Banku, wynikających z regulaminów, instrukcji i innych regulacji bankowych;
- 3) odnowieniem umowy ubezpieczenia (potwierdzonej polisą) na kolejny okres ubezpieczenia;
- 4) zgłoszeniem się klienta zainteresowanego zmianą warunków posiadanego produktu ubezpieczeniowego, w tym powiązanego z produktem bankowym (na przykład klient chciałby zwiększyć sumę ubezpieczenia lub rozszerzyć zakres ochrony albo zmienić uposażonego, lub też odnowić umowę ubezpieczenia);
- 5) zgłoszeniem się klienta informującego o zmianie swoich danych osobowych;
- 6) reklamacją klienta dotyczącą produktu ubezpieczeniowego, z którego skorzystał on za pośrednictwem Banku;
- 7) dochodzeniem roszczeń przez klienta lub jego spadkobierców z tytułu podpisanej umowy ubezpieczenia,
- 8) wypowiedzeniem przez klienta umowy ubezpieczenia,
- 9) odstąpieniem przez klienta od umowy ubezpieczenia, występowaniem przez Zakład Ubezpieczeń wobec klienta z roszczeniem regresowym,
- 10) zgłoszeniem się klienta z oświadczeniem dotyczącym produktu ubezpieczeniowego dla zakładu ubezpieczeń.

### **Rozdział 3. Sprzedaż produktu ubezpieczeniowego lub produktu bankowego, powiązanego z produktem ubezpieczeniowym**

#### § 3

1. Pracownik kontaktując się z klientem w celu sprzedaży produktu ubezpieczeniowego lub produktu bankowego powiązanego z produktem ubezpieczeniowym powinien:
  - 1) przestrzegać zasad określonych w niniejszych standardach bancassurance oraz innych regulacjach dotyczących zasad etyki i komunikacji z klientami obowiązujących w Banku, jak również wszelkich regulacji prawnych w tym zakresie;
  - 2) dokładnie rozpoznać i określić potrzeby oraz możliwości finansowe klienta w odniesieniu do wysokości składki ubezpieczeniowej w zakresie korzystania z produktów ubezpieczeniowych lub produktu bankowego powiązanego z produktem ubezpieczeniowym;
  - 3) rzetelnie przedstawić klientowi produkt ubezpieczeniowy lub produkt bankowy powiązany z produktem ubezpieczeniowym odpowiadający indywidualnym potrzebom i możliwościom finansowym klienta; konieczne jest przeprowadzenie analizy potrzeb klienta i właściwe ich rozpoznawanie tak, aby proponowany klientowi produkt ubezpieczeniowy był odpowiedni do jego wieku, skłonności do podejmowania ryzyka, możliwości finansowych, w celu wykluczenia misselingu;
  - 4) przed przedstawieniem klientowi oferty ubezpieczeniowej, pracownik zobowiązany jest udostępnić klientowi swoje upoważnienie do oferowania ubezpieczeń oraz dokument pełnomocnictwa dla Banku do zawierania w imieniu zakładu ubezpieczeń umów ubezpieczenia i ~~oraz~~ dokument o nazwie Informacja o Agencie.

Pełnomocnictwa dla Banku oraz Informacja o Agencie dostępne na stronie internetowej Banku pod adresem: sblzakrzewo.pl.

Dokument pełnomocnictwa dla Banku należy udostępnić klientowi również na każde jego żądanie.

2. Jeżeli Bank ma w swojej ofercie produkt ubezpieczeniowy/ produkt bankowy powiązany z produktem ubezpieczeniowym, odpowiadający potrzebom i możliwościom finansowym klienta, oferowany przez więcej niż jeden Zakład Ubezpieczeń, to Pracownik powinien, przed przedstawieniem oferty, przeprowadzić analizę potrzeb klienta, zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik instrukcji. Analiza potrzeb wykonywana jest również dla ubezpieczeń grupowych. Pracownik przedstawia ofertę zgodną ze wskazaniem klienta, tj. ofertę wybranego Zakładu Ubezpieczeń lub oferty wszystkich Zakładów Ubezpieczeń dostępnych w Banku. W przypadku braku zgody klienta na wypełnienie Załącznika do instrukcji Pracownik zaznacza informację, że Klient nie wyraża zgody na wypełnienie analizy potrzeb klienta i na prośbę Klienta przedstawia możliwe oferty. Załącznik nr 1 podlega archiwizacji i jeżeli związany jest z zawartym ubezpieczeniem przechowywany jest w teczce kredytowej klienta. W pozostałych przypadkach dokument przechowywany jest w osobnym segregatorze, w zamkniętych szafach, w każdym Oddziale. Pracownik zobowiązany jest do przeprowadzenia analizy potrzeb klienta, w aplikacji sprzedażowej zakładu ubezpieczeń, którego ofertę przedstawia klientowi lub w inny sposób, udostępniony przez zakład ubezpieczeń.
3. W przypadku przedstawiania ofert wszystkich zakładów ubezpieczeń dostępnych w Banku, Pracownik zobowiązany jest do wskazania różnic w ofertach, w taki sposób, aby klient mógł porównać te oferty produktów i wybrać najbardziej dla siebie dopasowaną. Pracownik informuje o różnicach:
  - 1) poprzez wyraźne ich wskazanie w ofertach, ze szczególnym uwzględnieniem różnic w korzyściach wynikających z oferty dla klienta,
  - 2) w wysokości opłat za korzystanie z usługi, które klient będzie zobowiązany ponieść (w przypadku wystąpienia dodatkowych kosztów w związku z akceptacją produktu ubezpieczeniowego wskazanego przez klienta, wraz ze wskazaniem przyczyny wystąpienia i możliwą wysokość tych kosztów),
  - 3) w wyłączeniach odpowiedzialności,
  - 4) w zasadach wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych,
  - 5) w zasadach składania i rozpatrywania reklamacji oraz
  - 6) w zakresie ochrony ubezpieczeniowej i ryzyka wiążącego się z korzystaniem z danego produktu ubezpieczeniowego.
4. Jeżeli Bank oferuje produkt ubezpieczeniowy/ produkt bankowy powiązany z produktem ubezpieczeniowym jednego zakładu ubezpieczeń, odpowiadający potrzebom i możliwościom finansowym klienta, to przedstawienie tej oferty powinno poprzedzać przeprowadzenie analizy potrzeb klienta w sposób udostępniony przez tego Ubezpieczyciela. Analiza powinna uwzględniać korzyści oraz ryzyka związane z ofertą (w tym finansowe). W takim przypadku klient powinien zostać poinformowany, że w Banku dostępna jest oferta jednego Zakładu Ubezpieczeń.
5. Pracownik musi zapewnić klientowi wszelkie informacje na temat interesującego go produktu ubezpieczeniowego zgodnie z ust. 2
6. Pracownik w sytuacji proponowania klientowi produktu ubezpieczeniowego powiązanego z produktem bankowym, w celu zabezpieczenia ryzyka Banku musi poinformować klienta

o możliwości skorzystania z proponowanego produktu ubezpieczeniowego w innym zakładzie ubezpieczeń, niż współpracujący z Bankiem lub z alternatywnego rozwiązania nie wymagającego skorzystania z produktu ubezpieczeniowego powiązanego z produktem bankowym, o ile istnieje taka alternatywa.

7. Przed zawarciem lub przystąpieniem przez klienta do umowy grupowego ubezpieczenia, która jest wymagana lub rekomendowana przez Bank w związku z oferowanym klientowi produktem bankowym, Pracownik przedstawia klientowi akceptowany minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej, wystarczający dla zabezpieczenia roszczeń Banku oraz akceptowalny zakres wyłączeń odpowiedzialności. Minimalny zakres ochrony ubezpieczeniowej oraz akceptowalny zakres wyłączeń odpowiedzialności Zakładu Ubezpieczeń określony jest w odrębnych regulacjach dotyczących udzielania kredytów, pożyczek w Banku, w szczególności w zasadach dotyczących stosowania ubezpieczeń przy zabezpieczaniu kredytów.
8. Pracownik jest zobowiązany wyjaśniać wszelkie wątpliwości klienta dotyczące oferowanego lub rekomendowanego przez Bank ubezpieczenia. Jeżeli natomiast Pracownik nie jest w stanie sam odpowiedzieć na pytania i wątpliwości klienta, może skierować go do właściwego pracownika zakładu ubezpieczeń. W pierwszej kolejności jednak powinien sam szukać informacji i odpowiedzi, czy też pomocy w imieniu klienta, w celu udzielenia jej klientowi.
9. Pracownik przed podjęciem przez klienta decyzji o wyborze produktu ubezpieczeniowego jest zobowiązany do wręczenia klientowi ustandaryzowanego dokumentu produktowego dotyczącego oferowanego produktu, a także odpowiednio OWU/ SWU w celu zapoznania się i podjęcia przez klienta decyzji odnośnie wyboru produktu. Dokumenty dostępne są na ogólnej stronie Banku, pod adresem: [sblzakrzewo.pl](http://sblzakrzewo.pl)
10. Pracownik powinien upewnić się, że produkt ubezpieczeniowy proponowany klientowi zaspokaja jego potrzeby, i że zyskuje jego akceptację. Pracownik powinien klientowi wskazać wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności i potwierdzić w rozmowie, że klient nie ma pytań i wątpliwości co do oferty.
11. Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Pracownik ma obowiązek przyjąć od klienta oświadczenie, którego wzór stanowi załącznik do instrukcji dotyczące analizy potrzeb klienta i zapoznania się z informacjami przekazanymi przez Pracownika.
12. Po wyrażeniu przez klienta woli skorzystania z produktu ubezpieczeniowego lub produktu bankowego powiązanego z produktem ubezpieczeniowym należy pobrać od niego stosowne dokumenty dotyczące produktów ubezpieczeniowych wymagane przez Zakład Ubezpieczeń i przejść do dalszej obsługi klienta zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami kredytowymi oraz regulacjami Zakładu Ubezpieczeń dotyczącymi sprzedaży produktów ubezpieczeniowych:
  - 1) jeżeli klient wyraża zgodę na produkt ubezpieczeniowy, gdyż jest on powiązany z ofertą Banku, to Pracownik jest zobowiązany upewnić się, że klient wie, na co wyraża zgodę korzystając z łączonej oferty Banku i Zakładu Ubezpieczeń,
  - 2) jeżeli klient ma możliwość skorzystania z produktu ubezpieczeniowego w towarzystwie ubezpieczeń innym, niż współpracujące z Bankiem i skorzysta z tej możliwości – Pracownik postępuje zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Banku.
13. Pracownik zawsze powinien dążyć do jak najwyższej jakości obsługi klientów, a oferując produkt ubezpieczeniowy powinien zawsze kierować się dobrem

klienta, dbając jednocześnie o zabezpieczenie ryzyka Banku w wymaganym minimalnym zakresie.

14. W przypadku oferowania produktu ubezpieczeniowego, w którym występuje regres, Pracownik wyjaśnia klientowi zasady działania regresu wraz ze wskazaniem sytuacji, w których to zakład ubezpieczeń wystąpi z roszczeniem regresowym do klienta oraz Bank nie obciąża finansującego ubezpieczenie kosztami składki ubezpieczeniowej.
15. W procesie sprzedaży Pracownik korzysta z rozwiązań wspierających sprzedaż produktów ubezpieczeniowych:
  - 1) programów informatycznych;
  - 2) stron internetowych udostępnionych przez zakłady ubezpieczeń, na których zamieszczone są materiały przygotowane w celu ułatwienia Pracownikowi pracy z ubezpieczeniami (Dokumenty zawierające informacje o produkcie ubezpieczeniowym, OWU i SWU);
  - 3) innych materiałów wspierających sprzedaż udostępnianych przez Bank lub zakład ubezpieczeń.

#### **Rozdział 4. Obsługa posprzedażowa produktów ubezpieczeniowych lub produktów ubezpieczeniowych powiązanych z produktami bankowymi**

##### § 4

1. Jeżeli klient zgłosi się do Banku w celu zmiany warunków posiadanego produktu ubezpieczeniowego oferowanego w Banku, w tym powiązanego z produktem bankowym (na przykład klient chciałby poszerzyć zakres ochrony, albo podnieść sumę ubezpieczenia z tytułu wybranego zdarzenia, albo zmienić uposażonego lub też kontynuować umowę potwierdzoną polisą/deklaracją), to Pracownik jest zobowiązany przyjąć wszelkie wnioski i oświadczenia klienta, sprawdzić czy są one poprawnie wypełnione oraz pomóc klientowi w poprawnym dopełnieniu formalności dotyczących jego zgłoszenia.
2. Jeżeli klient zgłosi się do Banku z rezygnacją z ochrony produktu ubezpieczeniowego, przy czym w przypadku gdy ochrona ubezpieczeniowa stanowi zabezpieczenie należności z tytułu produktu ubezpieczeniowego a skutkiem rezygnacji z tej ochrony ubezpieczeniowej może być obowiązek dostarczenia innego zabezpieczenia, zmiana kosztów polisy, zmiana innych warunków umowy, w tym wypowiedzenie przez Bank umowy, Pracownik zobowiązany jest poinformować o tym klienta przed złożeniem wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia jak również po uzyskaniu od niego informacji o zamiarze rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej (jeśli taką informację uzyskała od klienta).
3. Prezentując klientowi ofertę ubezpieczeniową należy stosować się do zapisów Rozdziału 3.
4. Jeżeli klient zgłosi się do Banku w celu przekazania do zakładu ubezpieczeń swoich aktualnych danych osobowych bądź w celu przekazania jakiegokolwiek oświadczenia lub zawiadomienia, to Pracownik jest zobowiązany przyjąć wszelkie wnioski i oświadczenia klienta w tym zakresie oraz potwierdzić klientowi datę ich złożenia.
5. W sytuacji przyjmowania wniosków i oświadczeń dotyczących produktu ubezpieczeniowego posiadanego przez klienta należy informować klienta

o konsekwencjach i ryzykach jego decyzji istotnych podczas korzystania z produktu ubezpieczeniowego.

6. Bank od otrzymania wniosków i oświadczeń ma na przekazanie wyżej wymienionych dokumentów pozyskanych od klienta do odpowiedniego zakładu ubezpieczeń czas określony w umowie ubezpieczenia, umowie agencyjnej lub innym dokumencie, określającym obowiązki w tym zakresie.
7. Jeśli Pracownik zidentyfikuje w dokumentacji produktu ubezpieczeniowego nieprawidłowości, klauzule niedozwolone bądź stwierdzi niedopasowanie produktu powinien zgłosić ww. niezwłocznie przedstawicielowi regionalnemu danego zakładu ubezpieczeń w formie email.

## **Rozdział 5. Dochodzenie roszczeń przez Klienta**

### § 5

1. W przypadku, gdy klient ma status ubezpieczonego, a Bank jest ubezpieczającym, Bank podejmować będzie działania w interesie klienta lub jego spadkobierców.
2. W przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego na wniosek zakładu ubezpieczeń albo samego klienta lub jego spadkobierców, Bank podejmuje decyzję dotyczącą zawarcia z klientem lub jego spadkobiercami umowy przelewu wierzytelności z umowy ubezpieczenia, zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami w tym zakresie.
3. Bank nie utrudnia klientowi dochodzenia roszczeń ubezpieczeniowych od zakładu ubezpieczeniowego i niezwłocznie informuje klienta lub inne osoby uprawnione z polisy w tym spadkobierców jeżeli wyrażą na to zgodę, na trwałym nośniku, że dochodzi roszczeń od zakładu ubezpieczeń.
4. W przypadku, gdy Bank rezygnuje z wystąpienia do zakładu ubezpieczeń z wnioskiem o wypłatę świadczenia ubezpieczeniowego lub rezygnuje z dalszego dochodzenia roszczeń, Bank umożliwia klientowi lub jego spadkobiercom bezpośrednio dochodzenie roszczeń oraz informuje o możliwości zawarcia umowy przelewu; zasady postępowania w tym zakresie określa obowiązująca w Banku instrukcja monitoringu odmów wypłaty świadczeń ubezpieczeniowych oraz rezygnacji z dochodzenia roszczeń.
5. W przypadku złożenia przez klienta skargi lub reklamacji dotyczącej ubezpieczenia w sytuacji, gdy Bank jest ubezpieczającym lub występuje w charakterze pośrednika ubezpieczeniowego, stosuje się obowiązujące w Banku zapisy Instrukcji rozpatrywania reklamacji.
6. W sytuacji złożenia przez klienta skargi lub reklamacji lub też prośby o wyjaśnienie sytuacji, w której zakład ubezpieczeń wystąpił do klienta z roszczeniem regresowym, Pracownik powinien wyjaśnić klientowi na czym polega to roszczenie i z jakiego powodu/zdarzenia wynika.
7. W przypadku zabezpieczenia kredytu umową ubezpieczenia na życie z tytułu zgonu klienta, Bank informuje klienta lub osoby przez niego upoważnione o wysokości aktualnego zobowiązania wynikającego z kredytu oraz o sumie ubezpieczenia.
8. W przypadku zdarzenia dotyczącego ryzyka majątkowego chronionego umową ubezpieczenia Bank informuje klienta o uprawnieniu Banku do dochodzenia wypłaty odszkodowania z umowy ubezpieczenia z uwagi na przeniesienie prawa z umowy ubezpieczenia na Bank jako cesjonariusza, jeśli takie występuje.



9. W przypadku gdy Bank występuje w roli pośrednika ubezpieczeniowego, podczas zawierania umowy ubezpieczenia należy wskazać klientowi informację na polisie, która informuje o możliwości zgłaszania szkód bezpośrednio do ubezpieczyciela. Jeśli natomiast klient skontaktuje się z Oddziałem w celu zgłoszenia szkody – należy takie zgłoszenie przyjąć i przekierować je do zakładu ubezpieczeń.
10. W przypadku wyjaśniania spornych kwestii odnośnie produktu ubezpieczeniowego pracownik kontaktuje się z przedstawicielem regionalnym danego zakładu ubezpieczeń i przedstawia wątpliwości co do oferowanego produktu ubezpieczeniowego.
11. Bank współpracuje z przedstawicielami zakładów ubezpieczeń w celu wyjaśnienia przyczyn odmów wypłaty świadczeń oraz składanych przez klientów skarg i reklamacji w oparciu o zagregowane i zanonimizowane dane ilościowe.

## **Rozdział 6. Dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym i inne materiały dla klientów**

### § 6

1. Każdy produkt ubezpieczeniowy dostępny w ofercie bancassurance posiada dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym dostępne dla ubezpieczonego przed zawarciem umowy ubezpieczenia na ogólnych stronach Banku, a także odpowiednio OWU /SWU.
2. Pracownik przyjmujący wnioski klientów dotyczące zawarcia umowy ubezpieczenia lub przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia musi mieć dostęp do informacji o ubezpieczeniach oferowanych w Banku, jak również dysponować stosowną wiedzą w tym zakresie.
3. Pracownik przyjmujący wnioski klientów dotyczące zawarcia umowy ubezpieczenia lub przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia powinien wydać klientom zainteresowanym konkretną ofertą ubezpieczeniową dokument zawierający informacje o produkcie ubezpieczeniowym oraz OWU lub SWU.
4. Bank zapewnia klientowi w każdym przypadku prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej i nie pobiera żadnych opłat od klienta z tytułu rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
5. W przypadku:
  - 1) rozwiązania umowy ubezpieczenia zawartej z zakładem ubezpieczeń w okolicznościach, na które Bank miał wpływ, informuje klienta o skutkach działań podjętych przez Bank dla klienta oraz o możliwości skorzystania przez klienta z oferty ubezpieczeniowej dostępnej na rynku ubezpieczeniowym; działania informacyjne powinny być podjęte na odpowiednio wczesnym etapie, tak aby klient miał wystarczającą ilość czasu na zapewnienie sobie kontynuacji ochrony ubezpieczeniowej,
  - 2) ustania ochrony ubezpieczeniowej z przyczyn innych niż określone w pkt. 1, Bank powinien poinformować klienta o tym fakcie,
  - 3) wygaśnięcia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu wskazanego w zawartej umowie ubezpieczenia, Bank dokonuje zwrotu klientowi kosztów za niewykorzystany okres ochrony pod warunkiem, że klient ponosił koszty takiej ochrony

klient, do momentu wyżej wymienionych zdarzeń. w pełni korzysta z uprawnień wynikających z objęcia go ochroną ubezpieczeniową.

## **Rozdział 7. Zasady monitorowania przestrzegania standardów w zakresie obsługi sprzedażowej i posprzedażowej klienta**

### § 7

Przestrzeganie niniejszych standardów będzie monitorowane przez Komórkę ds. zgodności i kontroli wewnętrznej, między innymi poprzez sporządzania analiz w zakresie procesu bancassurance w ramach przeglądu procesu.