

## Informacja na temat stosowania Dobrych Praktyk Polskiej Izby Ubezpieczeń oraz Związku Banków Polskich w zakresie ubezpieczeń spłat kredytu lub pożyczki (CPI) przez Podlasko-Mazurski Bank Spółdzielczy w Zabłudowie

1. Podlasko-Mazurski Bank Spółdzielczy w Zabłudowie, zwany dalej Bankiem, dobrowolnie zobowiązuje się stosować od dnia 01.01.2025 r. Dobre Praktyki Polskiej Izby Ubezpieczeń oraz Związku Banków Polskich w obszarze ubezpieczeń spłaty kredytu lub pożyczki (CPI) z maja 2024 r. w zakresie określonym w niniejszej informacji.
2. Na dzień rozpoczęcia stosowania Dobrych Praktyk, za produkt CPI w myśl definicji z Dobrych Praktyk, Bank uznaje ubezpieczenie Generali **Życie Komfort Plus**, w tym Życie Komfort Plus – Utrata Pracy, oferowane przez Bank od dnia 1 lipca 2024 r. na podstawie podpisanej umowy agencyjnej z Generali Życie T.U. S.A.
3. Twórcą produktu ubezpieczeniowego, jak i ogólnych warunków ubezpieczeń, taryf składek, formularzy, dokumentów ubezpieczeniowych oraz innych dokumentów niezbędnych do wykonywania czynności agencyjnych jest wyłącznie Generali Życie T.U. S.A. Kwestie te są uregulowane w umowie agencyjnej zawartej pomiędzy Bankiem a Generali. Bank nie jest współtwórcą produktu ubezpieczeniowego.
4. Produkt CPI oferowany przez Bank ma przede wszystkim zabezpieczyć klientów i ich bliskich przed zdarzeniami uniemożliwiającymi spłatę kredytu/ pożyczki.
5. Niezbędne informacje dotyczące grupy docelowej produktu CPI, Generali umieszcza w prezentacji produktowej udostępnianej dla Banku na platformie szkoleniowej Generali w ramach szkoleń zawodowych oraz przesyła drogą mailową do koordynatora po stronie Banku.
6. Bank i Generali monitorują:
  - 1) parametry dotyczące badania jakości zawierające np.: liczbę zgłoszonych szkód, liczbę rozpatrzonych roszczeń, łączną kwotę wypłat, liczbę odmów, przyczynę odmów wypłat świadczeń, liczbę i przyczyny skarg i reklamacji, informacje o uznaniu reklamacji, powód odmowy uznania reklamacji, liczbę reklamacji rozpatrzoną w ustawowym terminie i po ustawowym terminie w odniesieniu do polis sprzedanych przez Agenta. Dokładny zestaw parametrów i częstotliwość ich weryfikacji określony jest w umowie agencyjnej;
  - 2) poziom rezygnacji z produktu CPI na podstawie comiesięcznych raportów wysyłanych do Banku przez Generali;
  - 3) Generali raz w roku będzie przekazywać Bankowi informację o tym, w jakim stopniu został zrealizowany w roku poprzedzającym uzgodniony przez Strony zestaw parametrów (tabela poniżej) służących do oceny i badania jakości produktu CPI oraz monitorowania zgodności sposobu jego funkcjonowania na rynku z założeniami przyjętymi przy jego tworzeniu. Zestaw tych parametrów będzie adekwatny do charakterystyki produktu CPI i proporcjonalny do potencjalnych zagrożeń dla Klientów.

Wskaźnik produktu w okresie przeglądu*	Wartość oczekiwana
Poziom lapsów w pierwszym roku (%)	<=5%
Szkodowość produktu zgodnie z Rekomendacją 20.2 Rekomendacji U (%)	>=30%
Poziom skarg i reklamacji w stosunku do liczby aktywnych umów (%)	<=5%
Poziom umów zawieranych niezgodnie z APK w stosunku do liczby zawartych umów w okresie przeglądu (%)	<=30%
Poziom odmów wypłaty odszkodowania w stosunku do zgłoszonych szkód (%)	<=40%
Średni czas realizacji wypłaty odszkodowania w dniach	<=30 dni
Czas realizacji wypłaty odszkodowania do 30 dni (%)	>=80%

\*Okres przeglądu = rok kalendarzowy

7. Klient po przeprowadzonej przez Bank Analizie Potrzeb Klienta może kupić polisę tylko z zakresem obejmującym ryzyka, z których może skorzystać, z zastrzeżeniem wyłączeń.

8. Procesy i rozwiązania przygotowane przez Generali uwzględniają specyfikę produktu CPI, kanały dystrybucji oraz rynek docelowy. Strategia, rynek docelowy oraz specyfika produktu - są określone w prezentacji produktowej udostępnianej Bankowi przez Generali. Prezentacja będzie zamieszczona także na platformie szkoleń zawodowych.
9. Dla produktu CPI Generali dostarcza Bankowi materiały w formie prezentacji produktowej, OWU karty produktu i/ lub IPID.
10. W Banku obowiązują wewnętrzne procedury regulujące sprzedaż produktów ubezpieczeniowych, które regulują prawidłowe obowiązki informacyjne wobec klienta przed zakupem produktu ubezpieczeniowego oraz prawidłowe przeprowadzenie Analizy Potrzeb Klienta.
11. System sprzedażowy Generali, z którego korzystają OWFCA, ma odpowiednio wystandaryzowaną ścieżkę sprzedażową i wymusza przejście zawartych w niej kroków, w ramach których musi zostać zrealizowany obowiązek informacyjny wobec klienta. Materiały informacyjne są zawarte w ścieżce sprzedażowej i generowane z systemu, co zapewnia korzystanie z prawidłowych i aktualnych, a także odpowiednio zweryfikowanych treści informacyjnych. Każdy materiał informacyjny i reklamowy przekazywany klientowi w trakcie oferowania produktu przechodzi przez proces akceptacji w którym uczestniczą departamenty produktowe i sprzedażowe Generali, m.in.: Departament Prawny oraz Departament Compliance.
12. Generali przeprowadza szkolenia z produktu dla sprzedawców Banku, a system dostarczony przez Generali gwarantuje przeprowadzenie APK produktu ubezpieczeniowego.
13. W przypadku organizacji przez Generali konkursu sprzedażowego dotyczącego produktu CPI, Generali przed jego przeprowadzeniem przygotowuje i wyśle do konsultacji Banku dokument który będzie bazą do regulaminów dotyczących produktu CPI, zawierający z najważniejsze założenia i zasady konkursów sprzedażowych bez wskazywania wysokości nagród,. W przypadku zmiany zasad, Bank zostanie o tym poinformowany przez Generali.
14. Materiały reklamowe są przygotowywane przez Generali. Materiały informacyjne i reklamowe Generali przekazywane klientom Banku w trakcie oferowania produktu, przed udostępnieniem dla Banku przechodzą przez proces akceptacji w którym uczestniczą departamenty produktowe oraz sprzedażowe Generali m.in.: Departament Prawny oraz Departament Compliance. Generali zapewnia, iż wszystkie materiały są rzetelne, czytelne, aktualne i zgodne z wymogami wynikającymi z przepisów prawa i Rekomendacjami lub Zaleceniami KNF. Materiały informacyjne są generowane z systemu sprzedażowego Generali, co zapewnia korzystanie przez Bank z prawidłowych i aktualnych, a także odpowiednio zweryfikowanych treści informacyjnych.
15. Bank posiada wewnętrzną procedurę dotyczące nadawania i odbierania upoważnień dla Osób Fizycznych Wykonujących Czynności Agencyjne (OFWCA). Przy tworzeniu procedury Bank może zwrócić się do Generali z zaproszeniem do udziału w konsultacjach w zakresie elementów dotyczących Generali.
16. Przed podpisaniem umowy agencyjnej Bank zostaje zapoznany przez Generali z procesem szkoleń, egzaminów oraz rejestracji Agenta i OFWCA. Obowiązki Banku dotyczące aktualizacji i wykreślenia OFWCA określa umowa agencyjna.
17. Bank korzysta z systemu sprzedażowego Generali, gdzie przy ofertowaniu i zawarciu umowy ubezpieczenia weryfikowane są uprawnienia do czynności dystrybucyjnych.
18. Bank zgodnie z umową agencyjną na bieżąco będzie informować Generali o odebraniu upoważnień dla danej OFWCA lub o konieczności jej wyrejestrowania.
19. Obowiązki Banku związane z aktualizacją wpisów do rejestru agentów określa umowa agencyjna.
20. Nadzór nad Bankiem jako Agentem, sprawuje Generali zgodnie z przepisami prawa, procedurami wewnętrznymi oraz umową agencyjną, innymi rekomendacjami, wytycznymi i zaleceniami.