

# ZGODY I OŚWIADCZENIA,

O JAKIE WARTO ZADBAĆ,  
NAWIĄZUJĄC WSPÓŁPRACĘ  
Z NOWYM KLIENTEM



**Beinsured** to nie tylko informacja, ale to również praktyczne wskazówki dotyczące codziennej działalności zakładu ubezpieczeń i innych uczestników rynku. Z tego też względu chcielibyśmy regularnie prezentować Państwu materiały zawierające propozycje gotowych do wykorzystania klauzul, zapisów lub procedur.

Na początku proponujemy przyrzeć się zgodom i oświadczeniom, o jakie warto zadbać na początku współpracy z każdym klientem (dla potrzeb tego i kolejnych opracowań przyjmujemy, że klientem jest osoba fizyczna).

The logo for 'beinsured' features the word 'be' in white lowercase letters inside a dark red square, followed by the word 'insured' in a dark grey, lowercase sans-serif font.

beinsured



1

ZGODA NA  
TELEMARKETING


Zgoda wynikająca z art. 172 ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2014 poz. 243 ze zm.). Zgodnie z tym przepisem zakazane jest używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego, chyba że abonent lub użytkownik końcowy uprzednio wyraził na to zgodę. Przepis ten nie odnosi się do zakazów i ograniczeń dotyczących przesyłania niezamówionej informacji handlowej wynikających z odrębnych ustaw. Ponadto, przepis art. 172 zakazuje, aby używanie środków urządzeń telekomunikacyjnych do celów marketingowych odbywało się na koszt konsumenta.

Przytoczony przepis, wprowadzony do Prawa telekomunikacyjnego pod koniec 2014 roku, do chwili obecnej budzi wiele kontrowersji. Szerzej to zagadnienie omówimy w innej publikacji. Ważne jest to, że aby nawiązać jakąkolwiek rozmowę sprzedażową z klientem bez względu na to, czy wcześniej uzyskaliśmy od niego jakiegokolwiek ogólne zgody marketingowe, konieczne jest uzyskanie wyraźnej zgody takiego klienta na posłużenie się jego numerem telefonu dla celów marketingu bezpośredniego. Konieczność uzyskania odpowiedniej zgody będzie szczególnie ważna dla tych ubezpieczycieli, którzy oferują umowy ubezpieczenia przez telefon, jak również dla pośredników finansowych, wykorzystujących telefon dla celów sprzedażowych. I nie jest ważne to, że numer klienta „został wybrany losowo”, bo nawet wówczas wcześniejsza zgoda klienta na posłużenie się telefonem będzie niezbędna.

**Propozycja oświadczenia klienta zawierającego zgodę wynikającą z art. 172 Prawa telekomunikacyjnego:**



*„Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu marketingu produktów i usług ABC Towarzystwa Ubezpieczeń na Życie S.A., również po rozwiązaniu umowy ubezpieczenia, przy wykorzystaniu telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i automatycznego systemu wywołującego, zgodnie z art. 172 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.)”*



2

ZGODA  
ANTYSPAMOWA

W dobie gwałtownego rozwoju technologicznego telefon nie jest jedynym narzędziem wykorzystywanym w celach sprzedażowych i promocyjnych. Regularnie otrzymujemy dzisiaj emaile lub też SMSy z różnego rodzaju ofertami. Podobne oferty i przy wykorzystaniu podobnych narzędzi kierują również do swoich klientów lub też potencjalnych klientów ubezpieczyciele oraz dystrybutorzy produktów ubezpieczeniowych.

Legalne przesłanie oferty lub innego materiału promocyjnego wymaga jednak spełnienia warunków wynikających m.in. z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2013 poz. 1422 z dnia 2013.12.03 z późn. zm.).

Zgodnie z art. 10 tej ustawy zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy, będącego osobą fizyczną, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Przy czym informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.

***Propozycja oświadczenia klienta zawierającego zgodę wynikającą z art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną:***



*„Wyrażam zgodę na przesyłanie mi informacji handlowych, w tym ofert ubezpieczeniowych i innych materiałów promocyjnych ABC Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności na podany przeze mnie adres poczty elektronicznej. Powyższa zgoda udzielana jest zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2013 poz. 1422 z dnia 2013.12.03 ze zm.)”*





3

PRZETWARZANIE  
DANYCH  
WRAŻLIWYCH

Zakład ubezpieczeń, gromadząc dane dotyczące stanu zdrowia ubezpieczonego, przetwarza dane osobowe, które ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2015 poz. 2135 ze zm.), zalicza do katalogu tzw. danych wrażliwych. Inne dane tego rodzaju to dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub filozoficzne, przynależność wyznaniową, partyjną lub związkową, jak również dane o kodzie genetycznym, nałogach lub życiu seksualnym oraz dane dotyczące skazań, orzeczeń o ukaraniu i otrzymanych mandatów karnych, a także innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.

Przetwarzanie tego rodzaju danych jest co do zasady zabronione, ale ustawa o ochronie danych osobowych zawiera szereg wyłączeń od tej zasady. I tak jedną z podstawowych przesłanek, jakie mogą znaleźć zastosowanie w przypadku przetwarzania danych wrażliwych będzie zgoda osoby, której dane dotyczą, wyrażona na piśmie, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych (art. 27 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie danych osobowych).

***Propozycja oświadczenia klienta, zawierającego zgodę wynikającą ze wskazanego wyżej przepisu:***

”

*„Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez ABC Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Administrator danych) danych osobowych dotyczących mojego stanu zdrowia, zawartych we wniosku o ubezpieczenie oraz w innych dokumentach i materiałach przekazanych Administratorowi danych. Powyższa zgoda udzielana jest zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 27 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2015 poz. 2135 ze zm.)”*

\* OSTATNIE ZDANIE MOŻNA STOSOWAĆ OPCJONALNIE .

Powyższa zgoda może być również uzupełniona o zgodę na dostęp do dokumentacji medycznej.



4

ELEKTRONICZNE  
PRZEDŁUŻANIE  
OC

Zgodnie z art. 28 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. 2013 poz. 392 ze zm.), jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, nie powiadomi na piśmie zakładu ubezpieczeń o jej wypowiedzeniu, uważa się, że została zawarta następna umowa na kolejne 12 miesięcy.

Ponadto, nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, zakład ubezpieczeń jest obowiązany do wysłania ubezpieczającemu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia. Zgodnie z art. 28 ust. 1d) ustawy, informacja taka powinna być wysłana w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu środka komunikacji elektronicznej, jeżeli przy zawarciu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych ubezpieczający wyraził zgodę na składanie mu oświadczeń w takiej postaci, lub w formie pisemnej, w sposób umożliwiający niezwłoczne poinformowanie ubezpieczającego.

***Propozycja oświadczenia klienta, zawierającego zgodę wynikającą z art. 28 ust. 1d pkt 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych:***



*„Wyrażam zgodę przesyłanie mi, przez ABC Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie, informacji o warunkach, na jakich może być zawarta ze mną umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na kolejne okresy, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności na podany przeze mnie adres poczty elektronicznej. Powyższa zgoda udzielana jest zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 28 ust. 1d pkt 1 z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. 2013 poz. 392 ze zm.)”*



5

DOSTĘP  
DO DANYCH  
MEDYCZNYCH

Zakład ubezpieczeń, gromadząc dane dotyczące stanu zdrowia ubezpieczonego, przetwarza dane osobowe, które ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2015 poz. 2135 ze zm.), zalicza do katalogu tzw. danych wrażliwych (treść stosownej zgody w tym zakresie została zaprezentowana powyżej - „Przetwarzanie danych wrażliwych”). Jednakże w przypadku zakładów ubezpieczeń dokonujących medycznej oceny ryzyka, taka zgoda może nie wystarczyć.

Zgodnie z art. 38 ust 1 ustawy z dnia z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844), zakład ubezpieczeń może uzyskać odpłatnie od podmiotów wykonujących działalność leczniczą w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, które udzielały świadczeń zdrowotnych ubezpieczonemu lub osobie, na rachunek której ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, informacje o okolicznościach związanych z oceną ryzyka ubezpieczeniowego i weryfikacją podanych przez tę osobę danych o jej stanie zdrowia, ustaleniem prawa tej osoby do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokością tego świadczenia. Jednakże warunkiem uzyskania takich danych jest pisemna zgoda ubezpieczonego lub osoby, na rachunek której ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, albo jej przedstawiciela ustawowego (art. 38 ust. 6 ustawy ubezpieczeniowej).

Dodatkowo, zakład ubezpieczeń może uzyskać odpłatnie od Narodowego Funduszu Zdrowia dane o nazwach i adresach świadczeniodawców, którzy udzielili świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym, będącym podstawą ustalenia jego odpowiedzialności oraz wysokości odszkodowania lub świadczenia. Wystąpienie zakładu ubezpieczeń o te informacje wymaga pisemnej zgody ubezpieczonego albo jego przedstawiciela ustawowego (art. 38 ust. 8 ustawy ubezpieczeniowej).

***Propozycja oświadczenia klienta, zawierającego zgody wynikające ze wskazanych wyżej przepisów:***





*„Wyrażam zgodę na uzyskanie, przez ABC Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie z siedzibą w Warszawie, od podmiotów wykonujących działalność leczniczą w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, które udzielały mi świadczeń zdrowotnych, informacji o okolicznościach związanych z oceną ryzyka ubezpieczeniowego i weryfikacją podanych przeze mnie danych o moim stanie zdrowia lub też ustaleniem prawa do świadczenia z zawartej umowy ubezpieczenia i wysokością tego świadczenia.”*

*„Wyrażam również zgodę na uzyskanie, przez wskazane wyżej Towarzystwo Ubezpieczeń, od Narodowego Funduszu Zdrowia danych o nazwach i adresach świadczeniodawców, którzy udzielili mi świadczeń opieki zdrowotnej w związku z wypadkiem lub zdarzeniem losowym będącym podstawą ustalenia odpowiedzialności tego Towarzystwa Ubezpieczeń oraz wysokości odszkodowania lub świadczenia.”*

Powyższa zgoda udzielana jest zgodnie z wymogami wynikającymi z art. 38 ust. 6 i ust. 8 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844)

\* OSTATNIE ZDANIE - OPCJONALNIE



6

PRZETWARZANIE  
DANYCH  
OSOBYWYCH

Zakład ubezpieczeń, gromadząc dane dotyczące ubezpieczającego, czy też ubezpieczonego, będącego osobą fizyczną, przetwarza dane osobowe. Do takiego przetwarzania co do zasady stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2015 poz. 2135 ze zm.).

**Art. 23 ust. 1. tej ustawy wskazuje, że przetwarzanie danych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy:**

- osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych;
- jest to niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa;
- jest to konieczne do realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą;
- jest niezbędne do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego;
- jest to niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych albo odbiorców danych, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą.

Zasadniczo, w przypadku zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia, mamy do czynienia z przestanką wynikającą, z pkt 2, 3 lub 5 ustawy. Z tego też względu samo przetwarzanie danych, z wyłączeniem przetwarzania danych wrażliwych, o czym pisaliśmy w jednym z wcześniejszych wydań beinsured, nie wymaga pozyskiwania dodatkowej zgody od klienta. Właściwie jedyne, co należy w tym wypadku zrobić, to zrealizować obowiązek informacyjny względem klienta, wynikający z art. 24 ustawy.

**Treść takiej informacji mogłaby wyglądać następująco:**



*„Potwierdzam, że zostałem/zostałam poinformowany/poinformowana o tym, że administratorem moich danych osobowych jest ABC Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (.... - .....) przy ul. .... nr ..... oraz o prawie dostępu do tych danych i ich poprawiania oraz o tym, że dane osobowe będą wykorzystywane przez administratora w celu obsługi i wykonywania umowy ubezpieczenia.”*

*Osobną kwestią jest możliwość przetwarzania danych przez inne podmioty w ramach grupy kapitałowej i późniejszy marketing produktów i usług, ale temu poświęcimy już kolejny nasz praktyczny komentarz dotyczący przetwarzania danych.*



7

UŻYCIE  
TRWAŁEGO  
NOŚNIKA

Artykuł 20 ust. 1 ustawy z dnia z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844), nakłada na zakład ubezpieczeń obowiązek zawarcia w umowie ubezpieczenia szeregu postanowień. Jednocześnie ustęp 2 tego artykułu wskazuje, że w zakresie ubezpieczeń na życie, przed wyrażeniem przez strony zgody na zmianę warunków umowy lub zmianę prawa właściwego dla zawartej umowy zakład ubezpieczeń przekazuje ubezpieczającemu, na piśmie lub, jeżeli ubezpieczający wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, informacje w tym zakresie wraz z określeniem wpływu tych zmian na wartość świadczeń przysługujących z tytułu zawartej umowy.

Powyższe oznacza, że przekazanie ubezpieczającemu wymaganych informacji, w innej formie niż pisemna, wymaga zgody ubezpieczającego. Ustawa podobną zasadę zachowuje w odniesieniu do umowy ubezpieczenia zawieranej na cudzy rachunek, w szczególności ubezpieczenia grupowego. W takim wypadku ubezpieczający przekazuje ubezpieczonemu wymagane informacje, na piśmie lub, jeżeli ubezpieczony wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku. Zadbanie o właściwy sposób komunikacji z ubezpieczonym jest w tym wypadku o tyle istotne, że naruszenie obowiązków informacyjnych może nieść za sobą ryzyko wynikające z art. 19 ustawy ubezpieczeniowej.

***Proponowana zgoda na wykorzystanie trwałego nośnika:***




**dla ubezpieczającego:**

*„Wyrażam zgodę /nie wyrażam zgody na przekazywanie mi przez ABC Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, wszelkich informacji, oświadczeń i zawiadomień związanych z zawarciem i wykonywaniem zwartej przeze mnie umowy ubezpieczenia, na trwałym nośniku, takim jak dokument w formacie PDF przesłany na wskazany przeze mnie adres poczty elektronicznej, CD, DVD, pendrive.”*

**dla ubezpieczonego:**

*„Wyrażam zgodę /nie wyrażam zgody na przekazywanie mi przez ABC Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie lub przez ubezpieczającego, wszelkich informacji, oświadczeń i zawiadomień związanych wykonywaniem zawartej na mój rachunek umowy ubezpieczenia (w tym dotyczących procesu mojego przystępowania do ubezpieczenia), w szczególności warunków ubezpieczenia, na trwałym nośniku, takim jak dokument w formacie PDF przesłany na wskazany przeze mnie adres poczty elektronicznej, CD, DVD, pendrive.”*



8

PRZETWARZANIE DANYCH  
OSOBOWYCH W CELACH  
MARKETINGOWYCH  
GRUPY



Zakład ubezpieczeń, gromadząc dane dotyczące ubezpieczającego, czy też ubezpieczonego, będących osobami fizycznymi, przetwarza dane osobowe. Do takiego przetwarzania co do zasady stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2015 poz. 2135 ze zm.).

**Art. 23 ust. 1. tej ustawy wskazuje, że przetwarzanie danych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy:**

- osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych;
- jest to niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa;
- jest to konieczne do realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą;
- jest niezbędne do wykonania określonych prawem zadań realizowanych dla dobra publicznego;
- jest to niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez administratorów danych albo odbiorców danych, a przetwarzanie nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą.

**Zgodnie z ustawą, za prawnie usprawiedliwiony cel, o którym mowa pkt 5 powyżej, uważa się w szczególności:**

- a) marketing bezpośredni własnych produktów lub usług administratora danych;
- b) dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

W efekcie zaoferowanie klientowi swojego własnego, nowego produktu, nie wymaga szczególnej zgody takiego klienta. Sytuacja będzie wyglądała inaczej, jeżeli dane takiego klienta będzie chciał przetwarzać, w celach marketingowych, inny podmiot np. z grupy kapitałowej. Tutaj niestety, konieczna będzie odrębna zgoda.



*„Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu marketingu produktów i usług przez podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej, do której należy Administrator moich danych osobowych, w szczególności przez .....*”



9

REKLAMACJE

Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015 poz. 1348) wprowadziła dość dużo zamieszania na rynku usług finansowych, głównie za sprawą dość rygorystycznego podejścia do procesu reklamacyjnego.

Zgodnie z art. 5 wskazanej ustawy, po złożeniu przez klienta reklamacji, zgodnie z wymogami ustawy, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź, o której mowa powyżej, podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. Oznacza to, że wysłanie odpowiedzi na reklamację przy wykorzystaniu poczty elektronicznej wymaga nie tyle zgody, co wręcz wniosku klienta o posłużenie się pocztą elektroniczną w takim przypadku. Zachowanie właściwej formy takiego wniosku/zgody jest o tyle ważne, że naruszenie właściwego sposobu komunikacji z klientem w tym wypadku może skutkować uznaniem reklamacji.

***Propozycja stosownego oświadczenia klienta:***

”

*„Wnioskuje o udzielanie mi przez ABC Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie odpowiedzi na składane przeze mnie reklamacje na następujący adres poczty elektronicznej .....*”



10

ANKIETA

Należy zwrócić uwagę na oświadczenie klienta, o które nie tyle warto zadbać nawiązując współpracę z nowym klientem, ale którego pozyskanie jest w pewnych sytuacjach obligatoryjne. Chodzi mianowicie o przypadek, w którym klient zainteresowany zakupem ubezpieczenia o charakterze inwestycyjnym, przystępuje do wypełnienia ankiety związanej z analizą jego potrzeb.

Artykuł 21 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Dz.U. 2015 poz. 1844), stanowi, że przed zawarciem umowy ubezpieczenia w zakresie ubezpieczeń, o których mowa w dziale I w grupie 3 załącznika do ustawy, zakład ubezpieczeń uzyskuje od ubezpieczającego, w formie ankiety, informacje dotyczące jego potrzeb, wiedzy i doświadczenia w dziedzinie ubezpieczeń na życie oraz jego sytuacji finansowej, tak aby zakład ubezpieczeń mógł dokonać oceny, jaka umowa ubezpieczenia jest odpowiednia do potrzeb ubezpieczającego.

Należy też w tym miejscu pamiętać o Rekomendacjach dla zakładów ubezpieczeń dotyczących badania adekwatności produktu. Zgodnie z Rekomendacją 10, przed pozyskaniem informacji dotyczących potrzeb i możliwości zakład ubezpieczeń powinien poinformować klienta, że przekazanie tych informacji jest dobrowolne, a odmowa ich przekazania uniemożliwia ustalenie jaki produkt jest odpowiedni do potrzeb i możliwości klienta. Zakład ubezpieczeń powinien uzyskać od klienta potwierdzenie na piśmie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, że klient otrzymał powyższą informację.

***Propozycja stosowanego oświadczenia, które może być zamieszczone na początku ankiety:***

”

*„Oświadczam, iż zostałem/zostałam poinformowany/poinformowana, że wypełnienie niniejszej ankiety jest dobrowolne oraz że w przypadku odmowy wypełnienia przeze mnie tej ankiety lub jej części zakład ubezpieczeń nie będzie miał możliwości dokonania oceny i ustalenia tego, jaki produkt jest dla mnie odpowiedni biorąc pod uwagę moje potrzeby i możliwości.”*





EKSPERT ODPOWIE NA PAŃSTWA PYTANIA



**Piotr Czublun**

radca prawny

m. (+48) 501 699 636

tel. (+48) 22 826 08 58

e-mail: [p.czublun@cztr.pl](mailto:p.czublun@cztr.pl)

ZNAJDŹ NAS NA LINKEDIN:



Główny Partner

CZUBLUN | TRĘBICKI  
CZ TR