

Kodeks dobrych praktyk w zakresie świadczenia usług ubezpieczającego na rzecz członków Klubu Nadzieja oraz członków Gildii Nadzieja

PODSTAWOWE WARTOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUG UBEZPIECZAJĄCEGO

Niniejsze zasady zawarte w *Kodeksie dobrych praktyk* stanowią ideę wykonywania usług ubezpieczającego z poszanowaniem norm prawnych, moralnych i zasad uczciwej konkurencji. Podstawowymi wartościami, którymi kieruje się Nadzieja Ubezpieczenia jako ubezpieczający, są:

1. **Uczciwość i rzetelność** – usługi ubezpieczającego świadczone są z zachowaniem zasad uczciwości i rzetelności.
2. **Poszanowanie prawa** – usługi ubezpieczającego świadczone są w dobrej wierze i zgodnie z prawem, z przestrzeganiem zasad uczciwej konkurencji.
3. **Profesjonalizm** – Nadzieja Ubezpieczenia wykorzystuje w pełni wiedzę, kompetencje i doświadczenie ubezpieczeniowe swojego personelu oraz stale rozwija profesjonalizm osób zatrudnionych, między innymi poprzez ich ciągłe kształcenie zawodowe.
4. **Niezależność** – usługi ubezpieczającego świadczone są w sposób wolny od wpływów i nacisków zewnętrznych, uprzedzeń i konfliktów interesów, a podstawowym ich celem jest dbanie o słuszny i zgodny z prawem interes ubezpieczonego lub uprawnionego.
5. **Zaufanie** – podstawą zaufania jest nieograniczony w czasie obowiązek zachowania tajemnicy ubezpieczeniowej oraz nakaz działania w interesie ubezpieczonego członka Klubu lub Gildii Nadzieja.

**Rozdział I
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

§ 1

Cel dokumentu

1. Niniejszy *Kodeks dobrych praktyk* został wdrożony w Spółce Nadzieja Ubezpieczenia na podstawie przyjętych przez Związek Banków Polskich *Rekomendacji dobrych praktyk na polskim rynku bancassurance w zakresie ubezpieczeń ochronnych powiązanych z produktami bankowymi z dnia 3.04.2009 roku* i określa on ogólne zasady postępowania Spółki Nadzieja Ubezpieczenia w przypadku świadczenia usług ubezpieczającego oraz obsługi ubezpieczeniowej ubezpieczonych członków Klubu Nadzieja oraz członków Gildii Nadzieja w ramach świadczenia tych usług.
2. Postępowanie zgodne z *Kodeksem dobrych praktyk* ma chronić ekonomiczne i prawne interesy członków Klubu i Gildii Nadzieja przez zapewnienie prawidłowości i przejrzystości dokumentacji i procesu przyjmowania oświadczeń woli dotyczących objęcia ochroną ubezpieczeniową oraz zapewnienie stosownych kompetencji personelu spółki i odpowiednich standardów obsługi członków Klubu i Gildii Nadzieja, a także przeciwdziałać stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych oraz zagwarantować, by działania personelu spółki przy obsłudze ubezpieczonych członków Klubu i Gildii Nadzieja wykonywane były z zachowaniem należytej staranności.

§ 2

Ochrona ubezpieczeniowa

Spółka Nadzieja Ubezpieczenia dokłada należytej staranności, aby:

1. Ochrona ubezpieczeniowa, którą obejmowani są członkowie Klubu i Gildii Nadzieja, uwzględniała charakter i istotne cechy oferty ubezpieczeniowej oraz potrzeby członka Klubu i Gildii Nadzieja wynikające z jego uczestnictwa w Klubie lub Gildii Nadzieja.
2. Warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową określone w umowach z Ubezpieczycielami były korzystne dla członków Klubu i Gildii Nadzieja, jak również weryfikuje właściwe wykonywanie umów ubezpieczenia przez Ubezpieczycieli. W tym celu Spółka Nadzieja Ubezpieczenia w szczególności monitoruje liczbę decyzji odmownych Ubezpieczycieli co do wypłat świadczeń oraz analizuje uzasadnienia tych decyzji. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Spółka Nadzieja Ubezpieczenia w ramach *Karty Praw Ubezpieczonego* podejmuje działania w celu ich usunięcia.

§ 3

Relacje z ubezpieczonymi

1. W relacjach z ubezpieczonymi Nadzieja Ubezpieczenia zobowiązana jest do zachowania staranności wymaganej od profesjonalisty i podejmowania działań w dobrej wierze, nacechowanych szacunkiem i z najlepszym wykorzystaniem swojej wiedzy.
2. Działanie w interesie ubezpieczonego nie może mieć na celu ułatwienia popełnienia przestępstwa, naruszenia lub obejścia prawa.
3. Nadzieja Ubezpieczenia zobowiązana jest do zachowania poufności co do uzyskanych w związku ze świadczeniem usług ubezpieczającego informacji. Przedmiotowy obowiązek jest nieograniczony w czasie i istnieje niezależnie od stosunku prawnego łączącego ubezpieczającego z ubezpieczonym. Obowiązek ten może zostać wyłączony jedynie przez przepisy prawa bądź wyraźną zgodę ubezpieczonego.

4. Jeśli Nadzieja Ubezpieczenia ma zastrzeżenia co do prawdziwości, rzetelności i pełności informacji podanych przez przystępującego do ubezpieczenia lub ubezpieczonego, powinna je, przy współdziałaniu z nimi, zweryfikować i uzupełnić, a jeśli nie będzie to możliwe, rozważyć możliwość rezygnacji z dalszej współpracy.
5. Nadzieja Ubezpieczenia zawsze będzie szanowała decyzję ubezpieczonego o rezygnacji z usług świadczonych przez ubezpieczającego.
6. W relacjach z ubezpieczycielami Nadzieja Ubezpieczenia będzie kierować się zawsze w pierwszej kolejności interesem ubezpieczonego lub uprawnionego, o ile nie jest on sprzeczny z prawem bądź dobrymi obyczajami.

§ 4

Definicje

Dokumentacja ubezpieczeniowa – dokumenty ubezpieczeniowe wręczane lub udostępniane członkom Klubu lub Gildii Nadzieja i ich dotyczące, związane z objęciem ochroną ubezpieczeniową (np. potwierdzenie przystąpienia do ubezpieczenia grupowego, zawarcia ubezpieczenia), włącznie z dokumentami określającymi warunki ubezpieczenia (OWU).

Materiały informacyjne – ogólna informacja Spółki Nadzieja Ubezpieczenia udostępniana członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja o zakresie ochrony ubezpieczeniowej w ramach oferowanych ubezpieczeń.

Ochrona ubezpieczeniowa – uprawnienie ubezpieczonego członka Klubu lub Gildii Nadzieja lub uposażonego do otrzymania od Ubezpieczyciela określonej sumy pieniężnej lub świadczenia niepieniężnego (w zależności od zapisów OWU) w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego. Ochrona ubezpieczeniowa świadczona jest członkom Klubu lub Gildii Nadzieja na podstawie umów ubezpieczenia zawieranych pomiędzy Spółką Nadzieja Ubezpieczenia jako Ubezpieczającym a Ubezpieczycielami.

Ogólne warunki ubezpieczenia (OWU) – ogólne warunki ubezpieczenia lub inny dokument określający prawa i obowiązki Ubezpieczającego, Ubezpieczonego oraz Ubezpieczyciela.

Personel spółki – osoby świadczące usługę Ubezpieczającego i prowadzące obsługę ubezpieczeniową, odbierające od członków Klubu lub Gildii Nadzieja oświadczenia woli dotyczące przystąpienia do ubezpieczenia grupowego lub ubezpieczenia indywidualnego, podejmujące działania informacyjne, kontrolne lub szkoleniowe w zakresie ochrony ubezpieczeniowej w ramach określonych niniejszym kodeksem.

Ubezpieczający – Spółka Nadzieja Ubezpieczenia, która zawarła z Ubezpieczycielem umowę ubezpieczenia grupowego lub indywidualnego na rachunek swojego członka lub swoich członków Klubu lub Gildii Nadzieja (Ubezpieczonych).

Ubezpieczony – członek Klubu lub członek Gildii Nadzieja, którego dobro osobiste (zdrowie, życie), odpowiedzialność majątkowa lub interes majątkowy zostały objęte ochroną ubezpieczeniową.

Ubezpieczyciel – podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie ubezpieczeń na życie albo ubezpieczeń majątkowych na podstawie zezwolenia właściwego organu, który zawiera z Ubezpieczającym, tj. Spółką Nadzieja Ubezpieczenia, umowę ubezpieczenia grupowego, zbiorowego lub indywidualnego na rachunek członka lub członków Klubu lub Gildii Nadzieja i zobowiązuje się do wypłaty świadczenia w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych objętych tą umową.

Usługa ubezpieczającego – usługa polegająca na oferowaniu członkom Klubu lub Gildii Nadzieja ochrony ubezpieczeniowej na podstawie zawartych przez Spółkę Nadzieja Ubezpieczenia z Ubezpieczycielami umów ubezpieczenia grupowego, zbiorowego lub indywidualnego na rachunek członków Klubu lub Gildii Nadzieja.

Karta Praw Ubezpieczonego – usystematyzowany zbiór praw osób uprawnionych do świadczeń z umowy ubezpieczenia.

Rozdział II

DOKUMENTACJA UBEZPIECZENIOWA I MATERIAŁY INFORMACYJNE

§ 5

Dokumentacja ubezpieczeniowa

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia zapewnia członkom Klubu lub Gildii Nadzieja dostęp do materiałów informacyjnych oraz dokumentacji ubezpieczeniowej.
2. Z dokumentacji ubezpieczeniowej lub materiałów informacyjnych jasno wynika, iż członek Klubu lub Gildii Nadzieja przystąpił do ubezpieczenia grupowego bądź że został objęty indywidualną ochroną ubezpieczeniową.

§ 6

Charakter ochrony ubezpieczeniowej

1. Z dokumentacji ubezpieczeniowej oraz materiałów informacyjnych jasno wynika, że objęcie ochroną ubezpieczeniową jest dokonywane przez Spółkę Nadzieja Ubezpieczenia.
2. Jeżeli dostępne są różne opcje (warianty), pakiety ochrony ubezpieczeniowej, to dokumentacja ubezpieczeniowa zawiera informację o opcji wybranej przez członka Klubu lub Gildii Nadzieja i zakresie ochrony ubezpieczeniowej.

§ 7

Informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej

Dokumentacja ubezpieczeniowa zawiera co najmniej następujące informacje:

1. Nazwę Ubezpieczyciela.
2. Nazwę OWU, na podstawie których członek Klubu lub członek Gildii Nadzieja obejmowany jest ochroną ubezpieczeniową.
3. Zakres ochrony ubezpieczeniowej.
4. Sumę ubezpieczenia.
5. Okres ochrony ubezpieczeniowej wraz z informacją o zasadach kontynuacji/wznowień – jeśli mogą wystąpić.
6. Obowiązki Ubezpieczonego.
7. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności.
8. Koszty ochrony ubezpieczeniowej ponoszone przez Ubezpieczonego.
9. Informację o prawie do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej 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 ubezpieczeniową objęta może być więcej niż jedna osoba – również informację o tym, która z osób i w jakim zakresie zostaje objęta ochroną ubezpieczeniową.
12. Podmiot uprawniony do otrzymania świadczenia z umowy ubezpieczenia.

§ 8

Informacje o kosztach ochrony ubezpieczeniowej

Dokumentacja ubezpieczeniowa zawiera również informację o kosztach ochrony ubezpieczeniowej ponoszonych przez członka Klubu lub Gildii Nadzieja oraz:

- a) czy koszty te będą przez członka Klubu lub Gildii Nadzieja ponoszone jednorazowo, czy okresowo (w tym o terminie dokonywania opłat),
- b) o sposobie pokrywania tych kosztów przez ubezpieczonego członka Klubu lub Gildii Nadzieja.

§ 9

Przejrzystość dokumentacji ubezpieczeniowej

1. Dokumentacja ubezpieczeniowa jest sporządzana w formacie umożliwiającym zapoznanie się członka Klubu lub Gildii Nadzieja z jej treścią i napisana w sposób dla niego zrozumiały.
2. Postanowienia sformułowane niejednoznacznie interpretuje się na korzyść członka Klubu lub Gildii Nadzieja.
3. W przypadku gdy przystąpienie do ubezpieczenia lub zawarcie ubezpieczenia wiąże się z poniesieniem opłat przez członka Klubu lub Gildii Nadzieja, w celu umożliwienia członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja podjęcia świadomej decyzji dotyczącej ochrony ubezpieczeniowej stosuje się dokumentację ubezpieczeniową, która zawiera oświadczenie woli członka Klubu lub Gildii Nadzieja o objęciu go ochroną ubezpieczeniową.
4. Informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej zawarte w materiałach innych niż OWU zawierają odwołanie do OWU, które również każdorazowo będą udostępniane członkowi Klubu lub członkowi Gildii Nadzieja w dotyczącym go zakresie.
5. Dokumentacja ubezpieczeniowa oraz wszelka inna korespondencja jest dostarczana członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja w sposób analogiczny do sposobu wybranego przez niego w odniesieniu do pozostałej dokumentacji członkowskiej lub w inny sposób uzgodniony z członkiem Klubu lub Gildii Nadzieja.

§ 10

Materiały informacyjne i reklama

1. Informacja o wymogu lub możliwości objęcia ochroną ubezpieczeniową oraz informacje na temat ochrony ubezpieczeniowej umieszczone zostają w materiałach informacyjnych dotyczących oferowanego przez Klub Nadzieja produktu ubezpieczeniowego i/lub w osobnych materiałach.
2. Materiały informacyjne i reklamowe nie zawierają treści, które mogłyby wprowadzić członka Klubu lub Gildii Nadzieja w błąd.

Rozdział III

OBEJMOWANIE OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

§ 11

Sposób przekazania informacji oraz doręczenie/udostępnienie dokumentacji ubezpieczeniowej

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia zapewnia dostęp do informacji, materiałów informacyjnych oraz dokumentów ubezpieczeniowych przed podjęciem przez członka Klubu lub Gildii Nadzieja decyzji o objęciu ochroną ubezpieczeniową i złożeniem przez niego oświadczenia woli o objęciu ochroną ubezpieczeniową, w czasie umożliwiającym mu zapoznanie się z uzyskanymi informacjami.
2. Udzielając informacji członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja, można również wskazywać mu odpowiednie zapisy w dokumentach ubezpieczeniowych, w tym w ogólnych warunkach ubezpieczenia i/lub w materiałach informacyjnych.
3. Członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja doręczone/udostępnione zostają OWU w aktualnej treści określonej przez Ubezpieczyciela w celu umożliwienia mu zapoznania się ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi zakresu ochrony ubezpieczeniowej, ograniczeń, rezygnacji oraz trybu zgłaszania roszczeń.

§ 12

Sprawdzenie warunków objęcia ochroną ubezpieczeniową

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia dokłada należytej staranności w celu sprawdzenia przed objęciem ochroną ubezpieczeniową, czy członek Klubu lub Gildii Nadzieja spełnia przewidziane w OWU warunki objęcia ochroną ubezpieczeniową (w szczególności wiek w ubezpieczeniach na życie). Weryfikacja informacji jest dokonywana na podstawie posiadanej dokumentacji członkowskiej.
2. Członkowie Klubu lub Gildii Nadzieja niespełniający warunków koniecznych do objęcia ochroną ubezpieczeniową zostaną poinformowani o tym fakcie przez Spółkę Nadzieja Ubezpieczenia.
3. W takiej sytuacji Spółka Nadzieja Ubezpieczenia w miarę możliwości powinna zaproponować członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja inny produkt ubezpieczeniowy, zawierający inny zakres ochrony ubezpieczeniowej.

§ 13

Informacja

1. Z informacji udzielanej członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja jasno wynika, że objęcie go ochroną ubezpieczeniową ma charakter dobrowolny.
2. Członek Klubu lub Gildii Nadzieja zostaje poinformowany także o warunkach objęcia ochroną ubezpieczeniową oraz o zakresie ochrony ubezpieczeniowej, a ponadto o istnieniu wyłączeń odpowiedzialności.

§ 14

Obejmowanie ochroną ubezpieczeniową za pomocą środków porozumiewania się na odległość

1. W przypadku obejmowania ochroną ubezpieczeniową drogą telefoniczną:
 - złożenie przez członka Klubu lub Gildii Nadzieja oświadczenia woli dotyczącego objęcia ochroną ubezpieczeniową może mieć formę deklaracji ustnej,
 - członek Klubu lub Gildii Nadzieja zostaje poinformowany, w jaki sposób zapewnia mu się dostęp do pełnej informacji, w zakresie opisanym w Rozdziale 2 „Dokumentacja ubezpieczeniowa i materiały informacyjne”,
 - członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja zaoferowana zostaje możliwość zadawania dalszych pytań,
 - rozmowa telefoniczna jest należyście utrwalona i zarchiwizowana,
 - bez zbędnej zwłoki członek Klubu lub Gildii Nadzieja otrzymuje potwierdzenie objęcia go ochroną ubezpieczeniową,
 - członek Klubu lub Gildii Nadzieja telefonicznie otrzymuje przynajmniej podstawowe informacje na temat zakresu ochrony ubezpieczeniowej, kosztów ochrony ubezpieczeniowej oraz prawa do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
2. Przy projektowaniu procesów obejmowania ochroną ubezpieczeniową za pomocą środków porozumiewania się na odległość (np. przez telefon, Internet, za pośrednictwem poczty lub poczty elektronicznej) Spółka Nadzieja Ubezpieczenia uwzględni specyfikę medium i w niezbędnym zakresie dostosowuje do niej proces obejmowania ochroną ubezpieczeniową.

§ 15

Kompletność dokumentacji ubezpieczeniowej i danych

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia dokonuje sprawdzenia, czy członek Klubu lub Gildii Nadzieja złożył oświadczenie woli dotyczące objęcia ochroną ubezpieczeniową w sposób przewidziany w dokumentacji ubezpieczeniowej, a także sprawdzenia prawidłowości i kompletności tej dokumentacji.
2. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia dokłada należytej staranności, aby wszelkie dane dotyczące ochrony ubezpieczeniowej zarejestrowane w systemach informatycznych były poprawne i kompletne oraz należyście zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych.

Rozdział IV

OBSŁUGA CZŁONKÓW KLUBU I GILDII NADZIEJA OBJĘTYCH OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ

§ 16

Jakość obsługi

Udzielanie odpowiedzi na zapytania i reklamacje, obsługa rezygnacji, informowanie o zgłaszaniu roszczeń oraz inne kontakty z członkami Klubu lub Gildii Nadzieja – bez względu na formę komunikacji – wykonywane są terminowo oraz zawierają informacje rzetelne, kompletne i zrozumiałe dla członków Klubu lub Gildii Nadzieja.

§ 17

Szczególne wsparcie dla członków Klubu i Gildii Nadzieja

1. W trakcie wykonywania czynności wymienionych w § 15 Spółka Nadzieja Ubezpieczenia przypomina członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja o wszelkich uprawnieniach przysługujących mu jako Ubezpieczonemu z tytułu ochrony ubezpieczeniowej, również w sytuacji, gdy członek Klubu lub Gildii Nadzieja nie powołuje się na nie z własnej inicjatywy.
2. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia dokłada należytej staranności, aby członek Klubu lub Gildii Nadzieja w pełni skorzystał z uprawnień wynikających z objęcia go ochroną ubezpieczeniową.
3. W razie rozwiązania umowy ubezpieczenia zawartej z Ubezpieczycielem z przyczyn leżących po stronie Spółki Nadzieja Ubezpieczenia Ubezpieczający w miarę możliwości zapewni członkom Klubu lub Gildii Nadzieja kontynuację ochrony ubezpieczeniowej.

4. W innych przypadkach Spółka Nadzieja Ubezpieczenia poinformuje członka Klubu lub Gildii Nadzieja o fakcie ustania ochrony ubezpieczeniowej.

§ 18

Rezygnacja z ochrony ubezpieczeniowej

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia zapewnia członkowi Klubu lub Gildii Nadzieja w każdym przypadku prawo do rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej.
2. W związku z rezygnacją z ochrony ubezpieczeniowej członek Klubu lub Gildii Nadzieja może ponieść na rzecz Spółki Nadzieja Ubezpieczenia obowiązujące opłaty manipulacyjne.

§ 19

Zwrot kosztów ubezpieczenia z tytułu niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej

1. W przypadku zakończenia ochrony ubezpieczeniowej przed upływem okresu ubezpieczenia Spółka Nadzieja Ubezpieczenia odpowiada wobec członka Klubu lub Gildii Nadzieja za zwrot kosztów ubezpieczenia za niewykorzystany okres ochrony ubezpieczeniowej, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2 poniżej.
2. W przypadku opłat wnoszonych miesięcznie każdorazowo rezygnacja członka Klubu lub Gildii Nadzieja z ochrony ubezpieczeniowej wywiera skutek dopiero na koniec miesiąca ochrony ubezpieczeniowej, za który została uiszczona opłata.

§ 20

Zgłaszanie roszczeń

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia zapewnia członkom Klubu i Gildii Nadzieja informację o możliwości i sposobie zgłaszania roszczeń do Ubezpieczyciela z tytułu ochrony ubezpieczeniowej w każdym czasie jej trwania.
2. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia zapewnia osobom zgłaszającym roszczenia z tytułu ochrony ubezpieczeniowej wsparcie w relacjach z Ubezpieczycielem.

ROZDZIAŁ V KOMPETENCJE PERSONELU SPÓŁKI

§ 21

Polityka i plany szkoleń

1. W celu zapewnienia personelowi spółki kompetencji niezbędnych do wykonywania obowiązków zgodnie z niniejszym *Kodeksem dobrych praktyk* Spółka Nadzieja Ubezpieczenia przeprowadza szkolenia w zakresie ubezpieczeń oferowanych przez Klub Nadzieja.
2. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia zwraca szczególną uwagę, aby zakres merytoryczny i częstotliwość działań szkoleniowych były odpowiednie do skali i zakresu ochrony ubezpieczeniowej udzielanej członkom Klubu i Gildii Nadzieja.

ROZDZIAŁ VI SYSTEMY KONTROLI I MONITORINGU

§ 22

Monitoring praktyk i obsługi

1. Spółka Nadzieja Ubezpieczenia posiada opracowane i wdrożone procesy monitoringu praktyk w zakresie obejmowania ochroną ubezpieczeniową oraz prowadzenia obsługi ubezpieczonych członków Klubu lub Gildii Nadzieja.
2. Proces monitorowania umożliwia wykrywanie i identyfikację nieprawidłowości w Klubach lub Gildiach Nadzieja lub jednostkach organizacyjnych, w których występują te nieprawidłowości.
3. Proces monitorowania przez Spółkę Nadzieja Ubezpieczenia praktyk w zakresie obsługi ubezpieczeń umożliwia również wykrywanie nieprawidłowości związanych z obsługą zapytań i reklamacji w Spółce Nadzieja Ubezpieczenia oraz roszczeń u Ubezpieczyciela.

§ 23

Postanowienia końcowe

1. W sposób zwyczajowo przyjęty Spółka Nadzieja Ubezpieczenia poinformowała zatrudniony personel o obowiązkach wynikających z niniejszego *Kodeksu dobrych praktyk*.
2. Zasady przystępowania do Klubu lub Gildii Nadzieja określone są w *Regulaminie Klubu Ubezpieczonych Nadzieja* oraz *Regulaminie Gildii Ubezpieczonych Nadzieja*.
3. Zasady zawierania umów ubezpieczenia określone są w *Zasadach zawierania umów ubezpieczenia na rzecz Członków Klubu Nadzieja i Członków Gildii Nadzieja*.
4. Prawa osób uprawnionych do świadczeń z tytułu umowy ubezpieczenia zostały określone w *Karcie Praw Ubezpieczonego*.

Poznań, 01.05.2012

Ostatnia aktualizacja: 1.06.2013