

Kodeks Etyki i Podstawowe Zasady Prowadzenia Działalności przez Doradców Odszkodowawczych

SPIS TREŚCI

1. Preambuła
2. Rozdział I Obowiązki ogólne doradcy odszkodowawczego
3. Rozdział II
 1. Wykonywanie zawodu doradcy odszkodowawczego
 2. Reklama i pozyskiwanie klientów
 3. Umowa i realizacja zlecenia
4. Rozdział III Relacje między doradcami odszkodowawczymi
5. Rozdział IV Postanowienia końcowe

PREAMBUŁA

*Dynamiczny rozwój rynku profesjonalnych doradców,
zajmujących się pomocą poszkodowanym w dążeniu do uzyskania odszkodowania lub
świadczenia od ubezpieczycieli rodzi potrzebę wypracowania
jednolitych etycznych zasad ich działalności,
między innymi poprzez wprowadzenie Kodeksu Etyki.
Fundamentem Kodeksu Etyki jest ochrona osób,
do których kierowane są usługi doradców odszkodowawczych oraz ochrona i rozpowszechnienie
zawodu doradcy odszkodowawczego.
Ponadto Kodeks Etyki stanowi wytyczne w zakresie norm i zasad, jakimi powinni kierować się w
swojej działalności doradcy odszkodowawczy oraz określa warunki przynależności do Sekcji
Wykonania Umowy Ubezpieczenia przy Izbie Gospodarczej Ubezpieczeń i Obsługi Ryzyka oraz
ochrony interesów zrzeszonych w niej podmiotów.*

Rozdział I

Obowiązki ogólne doradcy odszkodowawczego

1. Najważniejszym nakazem etycznym doradcy odszkodowawczego jest dobro klienta.

2. Doradca odszkodowawczy w ramach wykonywanego zawodu ma obowiązek zachowania się godnego i etycznego oraz kierowania się przepisami prawa i Kodeksu a także obyczajów przyjętych w danym środowisku społecznym i zawodowym.
3. W ramach prowadzonej działalności doradcę odszkodowawczego obowiązuje uczciwość, należyta staranność oraz tajemnica zawodowa, a wykonywane przez niego czynności winny być przejrzyste i odpowiedzialne.
4. Doradca odszkodowawczy zobligowany jest do ciągłego podnoszenia swoich kwalifikacji świadczonych usług.
5. Postanowienia Kodeksu obowiązują doradcę odszkodowawczego bez ograniczenia czasowego oraz terytorialnego.

Rozdział II

Art.1

Wykonywanie zawodu doradcy odszkodowawczego

1. Zadaniem doradcy odszkodowawczego jest tak wykonywać zlecenie, aby spełniać m.in. obowiązki informacyjne wobec klienta wynikające w szczególności z uprawnień konsumenta oraz nie narażać klienta i jego bliskich na dalsze szkody.
2. Doradca odszkodowawczy wykonuje swoje zadania ponosząc odpowiedzialność za czynności realizowane w trakcie prowadzonej działalności w szczególności przy zawieraniu umowy z klientem oraz w trakcie jej wykonywania.
3. Doradcą odszkodowawczym jest osoba, która posiada co najmniej wyższe wykształcenie wyższe na poziomie magisterskim.
4. Doradca odszkodowawczy ma obowiązek używania nazwy, która nie będzie wprowadzała w błąd co do formy i zakresu prowadzonego przedsiębiorstwa oraz realizowanych zleceń.
5. Doradca odszkodowawczy w ramach prowadzonej działalności zobowiązany jest do unikania sytuacji, w których może dojść do naruszenia interesów swoich klientów.
6. Działania doradcy odszkodowawczego nie mogą prowadzić do obejścia prawa.
7. Doradca odszkodowawczy wykonuje swoją działalność z poszanowaniem norm i kodeksów innych grup zawodowych oraz powszechnie przyjętymi w tym zakresie zasadami współżycia społecznego.
8. Rozliczanie doradcy ze współpracownikami odbywa się w formule, która nie powinna angażować klienta.
9. Doradca odszkodowawczy odpowiada za przestrzeganie Kodeksu przez jego pracowników i współpracowników oraz wszystkie osoby wykonujące czynności przez niego zlecone.

10. Zakres prowadzonej działalności przez doradcę odszkodowawczego powinien obejmować całość czynności składających się na wykonanie umowy ubezpieczenia lub uzyskanie tytułu do odszkodowania lub świadczenia na rzecz zleceniodawcy, w tym prowadzenie sporu sądowego. W przypadku braku możliwości prowadzenia pewnych czynności doradca odszkodowawczy powinien współdziałać z innymi grupami zawodowymi, firmami lub doradcami odszkodowawczymi, które umożliwią mu poprowadzenie sprawy klienta w sposób kompleksowy i zgodny z jego interesem.

Art. 2

Reklama i pozyskiwanie klientów

1. Informacja o usługach doradcy odszkodowawczego powinna być łatwo dostępna.
2. Reklamowanie usług przez doradcę odszkodowawczego musi odbywać się w sposób rzetelny i etyczny. Dopuszczalna jest wszelka forma reklamy, która nie odbywa się w sposób nachalny, podstępny, naruszający godność klienta lub wprowadzający w błąd.
3. Niedopuszczalne jest:
 1. przekazywanie informacji nieprawdziwych, wprowadzających opinię publiczną i klientów w błąd,
 2. składanie nierealnych obietnic i gwarancji co do wysokości możliwego do uzyskania odszkodowania lub świadczenia,
 3. kierowanie ankiet, zapytań telefonicznych i internetowych do osób fizycznych, które o to nie wystąpią,
 4. pozyskiwanie danych klientów w sposób niezgodny z prawem przez wykorzystywanie informacji zdobywanych nielegalnie, m.in. poprzez wykorzystanie innych grup zawodowych tj.: lekarze, pielęgniarki, organy ścigania, stowarzyszenia, zakłady pogrzebowe, prosekoria, itp.
 5. akwirowanie lub nakłanianie klientów do podpisania umowy:
 1. w zakładach opieki medycznej,
 2. w środkach transportu ratowniczego, sanitarnego i medycznego,
 3. w prosektorjach,
 4. w miejscach pochówku
 5. w domu,

jeśli klient wyrażnie o informację lub spotkanie w tym miejscu nie wystąpi. Dla zapewnienia obiektywizmu w wyborze doradcy odszkodowawczego niezbędnym jest, aby takie spotkanie odbywało się w obecności co najmniej jednej osoby zaufanej, wyznaczonej przez klienta, która

winna być wyszczególniona w umowie jako świadek i powinna również się na niej podpisać. Jeśli takiej osoby nie ma lub klient nie ma możliwości jej wyznaczenia, podpisanie umowy w ww. miejscach jest zakazane i może się odbyć tylko i wyłącznie w siedzibie doradcy odszkodowawczego lub korespondencyjnie.

Art. 3

Umowa i realizacja zlecenia

1. Przed podpisaniem umowy klient musi mieć dostęp do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat swojej sprawy, czynności, jakie zostaną w trakcie jej realizacji wykonane oraz osoby doradcy odszkodowawczego. W przypadku przedstawiciela doradcy odszkodowawczego powinien on posiadać oryginał pełnomocnictwa, które musi udostępnić klientowi i które musi stanowić załącznik do zawartej umowy.
2. Umowa pomiędzy dochodzącym roszczenia a doradcą odszkodowawczym musi być zawarta w formie pisemnej.
3. Treść umowy stosowanej przez doradcę odszkodowawczego musi być przejrzysta, sformułowana jednoznacznie i w sposób nie budzący wątpliwości interpretacyjnych.
4. Umowa powinna być zredagowana w sposób umożliwiający indywidualne negocjowanie jej warunków, w szczególności w odniesieniu do warunków cenowych.
5. Treść umowy stosowana przez doradcę odszkodowawczego powinna być dostępna w jego siedzibie oraz na jego stronie internetowej.
6. Wskazane jest aby umowa była zgodna z bieżącymi wytycznymi i rekomendacjami UOKiK.
7. W umowie powinna znajdować się szczegółowa informacja o zakresie prowadzonego zlecenia, wysokości honorarium, sposobie i terminie rozliczenia honorarium, możliwościach rozwiązania umowy oraz ewentualnych sankcjach, jakie klient może ponieść w związku z np. zerwaniem umowy.
8. Wzajemne relacje pomiędzy klientem a doradcą odszkodowawczym powinny opierać się na obopólnym zaufaniu.
9. Zlecenie powinno być realizowane bez zbędnej zwłoki, na podstawie postanowień umowy, z zachowaniem zasad określonych w Kodeksie.
10. Zasadą jest, że honorarium pobierane jest w zależności od wyniku prowadzonego postępowania, którego efektem jest kwota otrzymanego przez klienta odszkodowania lub świadczenia.
11. Wysokość honorarium winna być uzależniona od wkładu pracy, jaki jest niezbędny do skutecznego poprowadzenia zlecenia i szacowanego do uzyskania świadczenia. Zalecane

- jest aby honorarium doradcy odszkodowawczego nie było większe niż 20% brutto uzyskanego za jego pośrednictwem odszkodowania lub świadczenia.
12. Dla świadczeń okresowych (np.: renty) podstawą obliczenia honorarium doradcy odszkodowawczego jest maksymalnie suma rocznego świadczenia okresowego przyznanego klientowi.
 13. Informacja o wysokości pobieranego honorarium powinna znaleźć się na stronie internetowej doradcy odszkodowawczego.
 14. Doradca odszkodowawczy może zastosować sankcje wobec klientów w sytuacji gdy:
 1. klient poda nieprawdę przy składaniu lub w trakcie zlecenia,
 2. w trakcie wykonywania zlecenia okaże się, że sprawa zlecona przez klienta to próba wyłudzenia odszkodowania,
 3. klient rozwiązuje umowę a roszczenie złożone przez doradcę odszkodowawczego zostało uznane i było realizowane przez zobowiązanego do naprawienia szkody na skutek działań wykonanych przez doradcę,
 4. klient nie dokona zapłaty wynagrodzenia w terminach określonych umową,
 5. nastąpi utrata zaufania między stronami umowy wyłącznie z winy klienta.
 15. Dochodzenie należności w ramach nałożonych na klienta sankcji może odbywać się tylko w ramach przepisów prawa obowiązujących w tym zakresie, przy czym doradca odszkodowawczy musi w pierwszym rzędzie dążyć do polubownego zakończenia sporu.
 16. Wskazane jest, aby informacja o sankcji dotyczącej próby wyłudzenia odszkodowania znalazła się w umowie, oraz żeby znalazła się tam informacja, iż w takim przypadku doradca odszkodowawczy zobligowany będzie do zawiadomienia o tym zobowiązanego do naprawienia szkody oraz organów ścigania.
 17. W każdym przypadku należy powiadomić klienta o tym, że zobowiązany do naprawienia szkody wyraził chęć zawarcia porozumienia. W takim przypadku przed podpisaniem ugody lub porozumienia doradca odszkodowawczy powiadamia klienta o takiej możliwości. Doradca odszkodowawczy powinien poinformować klienta o propozycji zobowiązanego do naprawienia szkody, o tym jakie są konsekwencje dla klienta podpisania ugody w szczególności te nieodwracalne, jakiego rodzaju ustępstwa zostały poczynione wobec zobowiązanego do naprawienia szkody ze strony klienta, określić wszelkie okoliczności dotyczące realizowanego zlecenia, jakie są inne możliwości dochodzenia roszczenia lub jakie czynności należy wykonać, aby roszczenie uzyskać. Informacja winna być przekazana w sposób zrozumiały. Zgoda klienta na zawarcie ugody powinna być wyrażona na piśmie.
 18. Niewskazane jest zawieranie generalnych porozumień z zobowiązanymi do naprawienia powstałej szkody, jeśli naruszałyby one interesy klienta, chyba, że klient ma świadomość

istnienia takiego porozumienia i godzi się na warunki jego realizacji w odniesieniu do własnego zlecenia i potwierdzi to w formie stosownego oświadczenia sporządzonego w formie pisemnej.

19. Jeżeli z okoliczności prowadzonej sprawy zasadne będzie wystąpić z roszczeniem na drogę postępowania sądowego, doradca zarekomenduje klientowi wystąpienie na drogę sądową z informacją o ryzyku i kosztach, jakie z tego tytułu mogą obciążać klienta.
20. Doradca odszkodowawczy zobligowany jest udostępnić klientowi do wglądu, do kopiowania lub dokonać zwrotu dokumentacji, będącej w jego posiadaniu a dotyczącej prowadzonego zlecenia.
21. Doradca odszkodowawczy zobligowany jest do przekazania klientowi, na jego prośbę, informacji o tym, na jakim etapie jest jego sprawa, jakie czynności zostały w niej wykonane oraz jeśli to możliwe określenie terminu zakończenia zlecenia.
22. Dopuszczalne jest przekazywanie kwot odszkodowania przyznawanych przez zobowiązanego do naprawienia szkody na konto doradcy odszkodowawczego. W takim przypadku rozliczenie z klientem musi nastąpić najpóźniej w terminie do 5 dni roboczych od chwili wpłynięcia środków na konto doradcy odszkodowawczego i uzyskania informacji co do przeznaczenia przekazanych kwot świadczeń.
23. Środki finansowe przekazywane na konto doradcy odszkodowawczego muszą być objęte szczególną ochroną. Środki finansowe klienta mogą być składane i przetrzymywane tylko na koncie bankowym doradcy odszkodowawczego lub w innej instytucji podlegającej nadzorowi władz publicznych, którą wskaże klient.
24. Środkami klienta doradca odszkodowawczy nie może w żaden sposób dysponować.
25. Rozliczenie zlecenia następuje w formule, dzięki której klient nie miał wątpliwości co do wysokości otrzymanego świadczenia oraz wszelkich rozliczeń, jakie zostały poczynione w związku z jego sprawą.
26. W celu zapewnienia możliwie najlepszej ochrony interesów klientów zalecane jest, aby doradca odszkodowawczy w ramach prowadzonej działalności miał wykupioną polisę odpowiedzialności cywilnej.
27. Doradcę odszkodowawczego obowiązuje tajemnica zawodowa tzn. pełna i bez ograniczenia czasowego poufność informacji i dokumentów udostępnionych mu przez klienta lub zgromadzonych w toku prowadzonego zlecenia. Zachowanie tajemnicy zawodowej w takim samym zakresie jak doradcę odszkodowawczego obejmuje również jego pracowników, współpracowników i wszystkie osoby wykonujące czynności przez niego zleczone.

Rozdział III

Relacje między doradcami odszkodowawczymi będącymi członkami IGUiOR

1. Doradca odszkodowawczy zobowiązany jest dbać o przestrzeganie prawa i postanowień Kodeksu przez innych doradców oraz swoich pracowników, współpracowników i wszystkie osoby wykonujące czynności przez niego zlecone.
2. Wzajemne relacje między doradcami odszkodowawczymi opierają się na wzajemnym zaufaniu i szacunku.
3. Wskazane jest, aby doradcy odszkodowawczy wymieniali między sobą informacje na temat prowadzonej działalności, prowadzonych postępowań przy zachowaniu zasad tajemnicy zawodowej.
4. Nie wskazane jest publiczne krytykowanie lub dyskredytowanie doradcy odszkodowawczego przez innego doradcę.
5. O wszystkich błędach, naruszeniach prawa lub kodeksu doradca odszkodowawczy musi w pierwszej kolejności powiadomić doradcę, który ten błąd popełnił.
6. Każdy konflikt, jaki zaistnieje pomiędzy doradcami odszkodowawczymi rozwiązywany będzie w drodze postępowania ugodowego oraz, jeśli to konieczne, przed wyznaczonymi do tego celu przedstawicielami IGUiOR, którzy w sporze mają obowiązek zachowania pełnej bezstronności a ich ingerencja ogranicza się tylko do mediacji.
7. Niedopuszczalne jest, aby w wyniku sporu trwającego pomiędzy doradcami odszkodowawczymi jakkolwiek szkodę ponosił klient.
8. W przypadku braku możliwości zakończenia sporu w drodze postępowania ugodowego, spór rozstrzyga IGUiOR w składzie 5 osobowym i wydaje stosowną decyzję. W przypadku odmowy wydania decyzji przez IGUiOR stronom sporu przysługuje możliwość rozwiązania sporu w drodze postępowania sądowego.
9. W przypadku nie zastosowania się stron konfliktu do decyzji wydanej przez IGUiOR, konsekwencją może być nawet wykluczenie z grona członków IGUiOR.

Rozdział IV

Postanowienia końcowe

1. Stosowanie postanowień Kodeksu jest dobrowolne a jego przyjęcie odbywa się poprzez pisemną deklarację doradcy odszkodowawczego o jego akceptacji i stosowaniu, co stanowi jednocześnie jeden z warunków przyjęcia doradcy w poczet członków sekcji Wykonania Umowy Ubezpieczenia IGUiOR.

2. W przypadku naruszenia postanowień Kodeksu lub przepisów prawa przez doradcę odszkodowawczego będącego członkiem IGUiOR, IGUiOR w składzie 5 osobowym może:
 1. udzielić doradcy odszkodowawczemu upomnienia na piśmie,
 2. w przypadku prawomocnego stwierdzenia naruszenia prawa lub kolejnego naruszenia postanowień Kodeksu lub statutu IGUiOR wykluczyć doradcę odszkodowawczego z grona członków Sekcji lub IGUiOR.
3. W przypadku wykluczenia doradcy odszkodowawczego IGUiOR, IGUiOR powiadamia o tym doradcę odszkodowawczego, którego wykluczenie dotyczy, na piśmie z podaniem stanu faktycznego i podstawy wykluczenia.
4. Przyjmujący Kodeks doradca odszkodowawczy:
 1. zgadza się na umieszczenie jego danych osobowych (firmowych) na stronie IGUiOR, a w przypadku wykluczenia z grona członków IGUiOR podania tej informacji do wiadomości opinii publicznej, w szczególności umieszczenia odpowiedniej informacji na stronie internetowej IGUiOR z podaniem podstawy wykluczenia,
 2. umieści informacje o stosowaniu kodeksu etyki oraz przynależności do IGUiOR SWUU na swojej stronie internetowej oraz w siedzibie własnej firmy, w tym na papierze firmowym swojego przedsiębiorstwa.
5. Każdy doradca odszkodowawczy może zwrócić się do IGUiOR o interpretację postanowień Kodeksu i statutu IGUiOR.