

PRÉVOIR

Ubezpieczenia na życie



DOBRE PRAKTYKI

*w zakresie ubezpieczeń spłaty kredytu i pożyczki
(CPI)*



CZYM SĄ DOBRE PRAKTYKI I JAKI JEST ICH CEL?



DOBRE PRAKTYKI Prévoir-Vie Groupe Prévoir S.A. - Oddział w Polsce

(dalej Prévoir) to zbiór zasad, norm i standardów zmierzających do zapewnienia:

- **Ochrony interesów klientów** – zapobieganie nadużyciom i zapewnienie przejrzystości w relacjach między Prévoir a klientem/dystrybutorem (bankiem).
- **Wysokiej jakości produktów** - tworzenie produktów CPI w pełni zgodnych z wymogami prawnymi oraz potrzebami klientów.
- **Podnoszenia standardów obsługi klienta** – zapewnienie klientom profesjonalnego doradztwa oraz przekazywanie im rzetelnych informacji w zakresie ubezpieczenia spłaty kredytu.
- **Minimalizacji konfliktów** – ułatwienie rozwiązywania sporów w sposób polubowny.
- **Zwiększenia zaufania do rynku ubezpieczeniowego** – promowanie uczciwości, rzetelności i etyki w działaniu.

DOBRE PRAKTYKI Prévoir obejmują m.in.:

- zasady tworzenia produktu,
- sposoby dotarcia do klienta,
- jakość dystrybucji,
- działanie w interesie klienta,
- nadzór nad dystrybutorem (bankiem),
- monitoring produktu oraz procesu oferowania.

Dobre Praktyki Prévoir są opracowane w oparciu o następujące regulacje:

- rekomendacja U dotycząca dobrych praktyk w Bancassurance z dn. 23 czerwca 2023r.,
- ustawa z dn. 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej,
- ustawa z dn. 15 grudnia 2017r. o dystrybucji ubezpieczeń,
- „Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych” Polskiej Izby Ubezpieczeń (z dn. 12.04.2024r.) oraz Związku Banków Polskich (z dn. 19.03.2024r.) w zakresie spłaty kredytu lub pożyczki (CPI).

Dobre Praktyki obowiązują zarówno w relacjach z klientem jak i dystrybutorem

Klient jest osobą fizyczną, która:

- poszukuje ochrony ubezpieczeniowej i wyraziła wolę zawarcia umowy ubezpieczenia za pośrednictwem dystrybutora (banku),
- jest ubezpieczającym lub ubezpieczonym w umowie ubezpieczenia zawartej za pośrednictwem dystrybutora (banku).



1

- Dopasowanie ubezpieczenia do potrzeb kredytobiorcy.
- Transparentność warunków ubezpieczenia.
- Odpowiedzialna komunikacja.
- Ochrona danych osobowych.
- Prosty proces zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego.
- Rozliczanie składek w razie wcześniejszej spłaty kredytu.
- Adekwatne składki.
- Edukacja i wsparcie klienta.
- Zgodność z regulacjami.
- Ciągłe monitorowanie oferty ubezpieczeniowej.

Dystrybutorem jest:

- bank krajowy, w tym bank spółdzielczy (dalej zwany „bankiem”),
- oddział banku zagranicznego.



2

- Wzajemne zaufanie jako fundament współpracy pomiędzy Prévair a bankiem.
- Tworzenie produktu.
- Działania w interesie klienta.
- Sposoby dotarcia do klienta.
- Jakość dystrybucji.
- Przejrzysta komunikacja.
- Etyka.
- Sprawna obsługa klienta.
- Wsparcie szkoleniowe.
- Nadzór nad działaniami banku.
- Monitoring.

*Dobre Praktyki Prévair dotyczą ubezpieczenia spłaty kredytu lub pożyczki, zwanego dalej **produktem CPI****

** ang. Credit Protection Insurance*



1

DOBRE PRAKTYKI W RELACJACH Z KLIENTEM

*w zakresie dystrybucji ubezpieczenia
spłaty kredytu i pożyczki (CPI)*



1. DOSTOSOWANIE UBEZPIECZENIA DO INDYWIDUALNYCH POTRZEB KLIENTA

ANALIZA SYTUACJI FINANSOWEJ KLIENTA

Uwzględnienie wieku i stanu zdrowia klienta

Przy ustalaniu warunków ubezpieczenia kluczowe jest rozważenie ryzyk związanych z wiekiem i stanem zdrowia klienta. Na przykład osoby starsze lub z przewlekłymi chorobami mogą potrzebować dodatkowej ochrony lub indywidualnego podejścia w ocenie ryzyka.

Rodzaj zadłużenia

Prévoir dostosowuje ubezpieczenie do charakteru kredytu:

- w przypadku kredytów **hipotecznych** produkt CPI Prévoir zapewnia ochronę dostosowaną do długoterminowych zobowiązań Klienta, przewidującą spłatę zadłużenia z tytułu kredytu w przypadku śmierci lub inwalidztwa Ubezpieczonego, a także inne gwarancje dodatkowe ułatwiające Klientowi spłatę rat kredytu w trudnych sytuacjach, jak np. czasowa niezdolność do pracy,
- w przypadku kredytów **konsumenckich** ubezpieczenie uwzględnia ochronę adekwatną do krótszych zobowiązań kredytowych.

SYSTEMATYCZNE PRZEPROWADZANIE ANALIZY POTRZEB KLIENTA (APK)

- **Cel APK**
Uzyskanie pewności, że oferowany produkt ubezpieczeniowy odpowiada rzeczywistym potrzebom i sytuacji klienta.
- **Przeprowadzenie szczegółowego wywiadu**
APK umożliwia doradcy zapoznanie się z potrzebami ubezpieczeniowymi kredytobiorcy i pomaga przedstawić propozycje ochrony spłaty kredytu.
- **Eliminowanie niepotrzebnych kosztów**
APK pomaga unikać sytuacji, w których klient jest zachęcany do zakupu dodatkowych, niepotrzebnych w jego sytuacji rozszerzeń polisy.



2. TRANSPARENTNOŚĆ WARUNKÓW UBEZPIECZENIA

- **Prévoir zapewnia klientowi jasne i precyzyjne informacje o produkcie**, w tym dokładny opis warunków ubezpieczenia, wyłączeń odpowiedzialności, procedur zgłaszania zdarzeń ubezpieczeniowych i reklamacji oraz wysokości kosztów polisy.
- Klient otrzymuje pełną wiedzę na temat wyłączeń i ograniczeń ochrony ubezpieczeniowej **jeszcze przed podpisaniem umowy**, co pozwala mu na świadome podjęcie decyzji.
- Prévoir unika zbyt ogólnych lub wprowadzających w błąd określeń dotyczących ochrony ubezpieczeniowej w dokumentach produktowych, takich jak: OWU, broszura oraz IPID*.
- Wszystkie kluczowe informacje **o produkcie są łatwo dostępne** zarówno przed, jak i po zawarciu umowy.

* IPID (z ang. Insurance Product Information Document) Ustandaryzowany dokument zawierający najważniejsze informacje o produkcie

3. ODPOWIEDZIALNA KOMUNIKACJA



Rzetelność przekazu

- Wszystkie treści marketingowe są zgodne z rzeczywistością a informacje o ubezpieczeniu prezentowane w sposób precyzyjny, bez wyolbrzymiania zalet produktu.
- Treści reklamowe tworzone przez Prévoir nie tworzą fałszywego wrażenia, np. takiego, że produkt zapewnia ochronę w każdej sytuacji, gdy w rzeczywistości obowiązują w nim wyłączenia odpowiedzialności.

Przejrzystość komunikacji

- Prévoir tworzy dokumenty w taki sposób, aby klient mógł łatwo zrozumieć, co obejmuje ubezpieczenie a także jakie są jego ograniczenia (np. wyłączenia dotyczące konkretnych zdarzeń).
- Prévoir stosuje prosty i zrozumiały język, który umożliwia każdemu klientowi, niezależnie od poziomu wiedzy o ubezpieczeniach, zrozumienie przekazywanych informacji.

Unikanie manipulacji emocjonalnej

- Reklamy Prévoir nie wykorzystują nadmiernie emocjonalnych treści, co mogłoby skutkować pochopnym podjęciem decyzji przez klienta. Zamiast tego Prévoir podkreśla rzeczywiste korzyści oraz rolę ubezpieczenia w zarządzaniu ryzykiem.

Przykłady praktyczne i przejrzystość zasad

- W materiałach promocyjnych Prévoir stosuje przykłady, które w realistyczny sposób ilustrują w jakich sytuacjach polisa działa. Dzięki temu klient lepiej rozumie mechanizmy ubezpieczenia i wie czego może się spodziewać.

4. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH



Respektowanie przepisów (RODO)

Prévoir działa w pełnej zgodności z wymogami dotyczącymi przetwarzania danych, zapewniając transparentność, legalność i ograniczenie celu przetwarzania wyłącznie do: oceny ryzyka, administrowania umową ubezpieczenia oraz realizacji roszczeń.

Zabezpieczenie informacji

Dane klientów są chronione za pomocą zaawansowanych technologii zabezpieczeń, takich jak szyfrowanie i systemy kontroli dostępu, co minimalizuje ryzyko ich nieuprawnionego ujawnienia.

Ograniczony dostęp

- Dostęp do danych mają wyłącznie uprawnieni pracownicy i partnerzy (pracownicy banku, reasekurator) a informacje nie są wykorzystywane do celów innych niż określonych w umowie ubezpieczeniowej.
- Klienci mają pełny wgląd w swoje dane, prawo do ich poprawiania, usuwania lub ograniczenia przetwarzania, co zwiększa poczucie bezpieczeństwa i transparentności.

5. PROSTY PROCES ZGŁASZANIA ZDARZENIA UBEZPIECZENIOWEGO



Łatwa i zrozumiała procedura

- Intuicyjne kroki: procedura zgłaszania zdarzenia ubezpieczeniowego została opracowana w taki sposób, aby klient mógł łatwo i bez zbędnych formalności przystąpić do jej realizacji.
- Różne kanały zgłaszania zdarzeń ubezpieczeniowych: Prévoir umożliwia zgłaszanie zdarzenia ubezpieczeniowego telefonicznie, e-mailem lub listownie.

Przejrzyste wytyczne

Klienci otrzymują jasne instrukcje co, krok po kroku należy zrobić, aby zgłoszenie było skuteczne.

Transparentność w kwestii wymaganych dokumentów

- Prévoir od początku informuje klienta o wszystkich dokumentach, które będą potrzebne do rozpatrzenia zdarzenia ubezpieczeniowego.
- W razie braków w dokumentacji, Prévoir kontaktuje się z klientem w najszybszym możliwym terminie i w sposób zrozumiały wyjaśnia, co należy uzupełnić.

Wsparcie w sytuacjach kryzysowych

- Profesjonalna pomoc: klient, który zgłasza zdarzenie ubezpieczeniowe w trudnej sytuacji życiowej (np. poważna choroba, czasowa niezdolność do pracy), otrzymuje nie tylko techniczne wsparcie ale również empatyczną obsługę ze strony konsultantów.

Szybkie i sprawne rozpatrzenie zgłoszenia ubezpieczeniowego

- Prévoir zobowiązuje się do terminowego rozpatrzenia zdarzenia ubezpieczeniowego, zgodnie z określonymi w umowie terminami, aby klient mógł jak najszybciej otrzymać świadczenie lub wsparcie.



6. ROZLICZANIE SKŁADEK W RAZIE WCZEŚNIEJSZEJ SPŁATY KREDYTU

Prawo do zwrotu składek

Klient, który spłacił kredyt przed terminem, otrzymuje zwrot części składki za niewykorzystany okres ochrony, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zapisami w umowie.

Szybkość działania

Proces rozliczenia składki jest realizowany sprawnie, aby środki trafiły do klienta w możliwie najkrótszym czasie.

Transparentne zasady

Szczegółowe warunki dotyczące zwrotu składki, w tym sposób obliczania kwoty, są jasno określone w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia (OWU), co eliminuje wątpliwości i zapewnia klientowi pełną świadomość jego praw.

7. ADEKWATNE SKŁADKI

- Składki są ustalane w oparciu o rzeczywiste ryzyko kredytobiorcy i są adekwatne do zakresu i sumy ubezpieczenia.
- W przypadku zwwyżki składki klient otrzymuje jasną i zrozumiałą informację, co jest tego przyczyną.





8. EDUKACJA I WSPARCIE KLIENTA

- **Informowanie o korzyściach i ograniczeniach**
Klienci otrzymują pełne informacje o korzyściach i ograniczeniach polisy, co pozwala im zrozumieć wszystkie aspekty ubezpieczenia.
- **Doradztwo przy wyborze ubezpieczenia**
Prévoir zapewnia profesjonalną pomoc w wyborze odpowiedniego zakresu ochrony, dostosowanego do indywidualnych potrzeb i sytuacji klienta. Dzięki temu klienci lepiej rozumieją, jak działa ich polisa i jakie świadczenia mogą z niej wynikać.
- **Świadomość decyzji klienta**
Klient jest informowany o konsekwencjach ewentualnej rezygnacji z polisy, np. utracie ochrony ubezpieczeniowej lub wpływie na zobowiązania związane z kredytem, co pozwala mu w pełni świadomie podejmować decyzje.
- **Szkolenia pracowników**
Prévoir inwestuje w rozwój pracowników, organizując szkolenia i doskonaląc ich kompetencje, aby mogli skutecznie wspierać klientów na każdym etapie procesu ubezpieczeniowego.



9. ZGODNOŚĆ Z REGULACJAMI

- **Przestrzeganie przepisów**
Prévoir działa zgodnie z regulacjami krajowymi i unijnymi dotyczącymi sektora ubezpieczeniowego, w tym ustawą o działalności ubezpieczeniowej oraz standardami ochrony konsumentów. Prévoir współpracuje również z organami nadzoru, takimi jak Komisja Nadzoru Finansowego (KNF), co gwarantuje przejrzystość i rzetelność jego działań.
- **Spełnianie standardów finansowych**
Prévoir dba o utrzymanie wysokiego poziomu wypłacalności, zgodnie z wymogami Solvency II, co daje klientom pewność, że firma jest w stanie wywiązać się ze swoich zobowiązań, nawet w trudnych sytuacjach rynkowych.
- **Stały nadzór i audyt**
Prévoir regularnie poddaje swoje procedury kontroli oraz audytom, co dodatkowo potwierdza jego zgodność z regulacjami oraz zapewnia, że klienci korzystają z usług ubezpieczyciela o stabilnej pozycji finansowej.



10. MONITOROWANIE OFERTY UBEZPIECZENIOWEJ

- **Okresowy przegląd**
Oferta Prévoir jest regularnie aktualizowana, by odpowiadała na bieżące potrzeby klientów, zmiany na rynku oraz nowe regulacje prawne.
- **Badanie preferencji klientów**
Prévoir prowadzi analizy oczekiwań i priorytetów klientów, aby zrozumieć, jakie rodzaje ryzyka i warunki ubezpieczeń są dla nich najważniejsze.
- **Monitorowanie satysfakcji**
Opinie klientów są systematycznie zbierane i analizowane, m.in. przez rozmowy telefoniczne, welcome call, różnego rodzaju ankiety, media społecznościowe oraz reklamacje, co pozwala na szybkie reagowanie na pojawiające się potrzeby i usprawnianie procesów.



DOBRE PRAKTYKI W RELACJACH BANKIEM

*w zakresie dystrybucji ubezpieczenia
spłaty kredytu i pożyczki (CPI)*



1. WZAJEMNE ZAUFANIE JAKO FUNDAMENT WSPÓŁPRACY POMIĘDZY PRÉVOIR A BANKIEM

- **Wspólne potrzeby i oczekiwania**

Prévoir wraz z bankiem, dążą do wzajemnego zrozumienia swoich potrzeb i celów, co pozwala na efektywne budowanie długofalowych relacji. Taka współpraca, oparta na transparentności i partnerstwie, tworzy stabilną podstawę do wspólnego rozwoju oraz realizacji strategicznych priorytetów. Wszystkie działania są zgodne z przepisami dotyczącymi tajemnicy bankowej, ubezpieczeniowej i ochrony danych osobowych.



2. TWORZENIE PRODUKTU

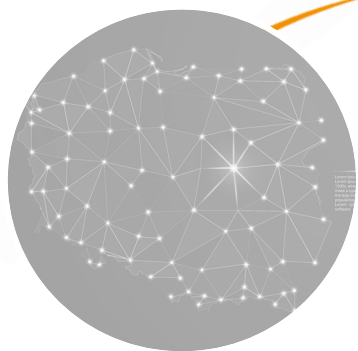
- Prévoir tworzy i dostarcza bankowi produkty CPI w pełni zgodne z wymogami prawnymi oraz potrzebami klientów, co daje bankowi pewność, że oferuje rozwiązania najwyższej jakości, dostosowane do oczekiwań rynku. Dzięki temu klienci mogą korzystać z ochrony finansowej, która odpowiada ich realnym potrzebom.
- Prévoir zapewnia, że koszty ponoszone przez klientów z tytułu ochrony ubezpieczeniowej w produkcie CPI obejmują ryzyka w zakresie, z którego klienci mogą realnie skorzystać, z zastrzeżeniem możliwych wyłączeń lub ograniczeń ochrony ubezpieczeniowej podanych w Ogólnych i Szczególnych Warunkach Ubezpieczenia dla danego produktu.
- Prévoir, w porozumieniu z bankiem, analizuje zakres zadań towarzyszący tworzeniu produktu CPI przed jego wprowadzeniem na rynek.



3. DZIAŁANIA W INTERESIE KLIENTA

- Prévoir zaopatruje bank we wszystkie wymagane dokumenty (drukowane lub w postaci elektronicznej), które bank dostarcza obecnym oraz potencjalnym klientom. Prévoir udziela również bankowi niezbędnych informacji oraz wyjaśnia ewentualne wątpliwości w tym zakresie.
- Prévoir czuwa nad tym, aby:
 - bank okresowo informował klientów o posiadanym produkcie CPI, jego zakresie ochrony oraz sposobie zgłaszania zdarzeń losowych,
 - bank - **w przypadku potencjalnych zdarzeń objętych ochroną** - przypominał klientowi o możliwości skorzystania z ubezpieczenia, zwłaszcza w przypadku braku spłaty przez klienta wierzytelności z produktu bankowego, z którym powiązany jest produkt CPI,
 - bank - **w przypadku zgonu klienta** - informował spadkobierców o posiadanym przez klienta produkcie CPI oraz wskazywał na możliwość skorzystania z ubezpieczenia.

4. SPOSOBY DOTARCIA DO KLIENTA



- **Ustalenie kanałów dystrybucji**
Prévoir, w porozumieniu z bankiem, ustala jak dotrzeć do klienta, biorąc pod uwagę specyfikę produktu, jego złożoność i grupę docelową.
- **Ocena procesu sprzedaży**
Prévoir, w porozumieniu z bankiem, ocenia proces sprzedaży pod kątem jego prostoty, czytelności i wygody dla klientów, dbając, by spełniał ich potrzeby.
- **Alternatywne metody zakupu**
Jeśli klient chce kupić produkt w inny sposób, bank informuje go o dostępnych opcjach zawarcia umowy lub przystąpienia do ubezpieczenia.

5. JAKOŚĆ DYSTRYBUCJI



Jej celem jest przejrzysta, uczciwa i zgodna z potrzebami klientów dystrybucja, która minimalizuje ryzyko wprowadzenia ich w błąd i buduje zaufanie do produktu. Prévoir, w porozumieniu z bankiem, odpowiada za zapewnienie wysokiej jakości dystrybucji produktu CPI zgodnie z przepisami prawa i wytycznymi KNF.

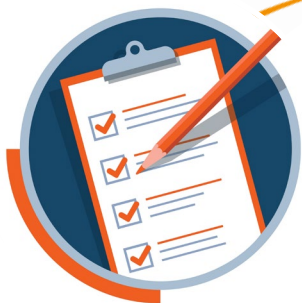
- **Przekazywanie informacji przez Prévoir**
Prévoir dostarcza bankowi kluczowe informacje o produkcie, takie jak: zakres ochrony, grupa docelowa i anty-grupa, instrukcje dotyczące procesu sprzedaży oraz strategia dystrybucji. Mają one umożliwić bankowi rzetelne wdrożenie procesu sprzedaży.
- **Współpraca przy inicjatywach sprzedażowych**
Prévoir we współpracy z bankiem zapewnia rozwój kompetencji i motywacji OFWCA* w zakresie oferowania ubezpieczeń na życie, dbając o podnoszenie poziomu świadomości ubezpieczeniowej wśród klientów banku.
- **Szkolenia**
Prévoir czuwa, aby bank zapewniał OFWCA regularne szkolenia dotyczące zakresu ochrony ubezpieczeniowej, wyłączeń i ograniczeń odpowiedzialności, sposobu dystrybucji produktu CPI oraz analizy wymagań i potrzeb klientów, zgodnie z przepisami prawa, rekomendacjami i zaleceniami KNF.

**OFWCA - Osoba Fizyczna Wykonująca Czynności Agencyjne*

6. PRZEJRZYSTA KOMUNIKACJA



- **Dostarczanie materiałów marketingowych i informacyjnych**
Prévoir zapewnia bankowi profesjonalne materiały marketingowe i informacyjne, które wspierają skuteczne przedstawienie produktu klientom. Są one przygotowane w sposób zgodny z regulacjami i uwzględniają najważniejsze aspekty dotyczące ochrony kredytobiorców. Są jasne, zrozumiałe i przejrzyste dla klienta oraz zgodne z treścią OWU. Nie mogą wprowadzać klienta w błąd ani naruszać jego praw.



7. ETYKA

- **Przestrzeganie norm etycznych i biznesowych**
Prévoir, we współpracy z bankiem, kieruje się najwyższymi standardami etycznymi, przestrzegając obowiązujących przepisów oraz zasad uczciwego i odpowiedzialnego prowadzenia działalności. Współpraca opiera się na transparentności, rzetelności i poszanowaniu interesów wszystkich stron w tym klientów końcowych.
- **Budowanie zaufania do sektora Bancassurance**
Prévoir angażuje się w działania mające na celu promowanie zaufania do sektora Bancassurance. Poprzez uczciwe praktyki i odpowiedzialne podejście do sprzedaży produktów CPI, przyczynia się do wzmacniania pozytywnego wizerunku branży ubezpieczeń zintegrowanych z usługami bankowymi.



8. SPRAWNA OBSŁUGA KLIENTA

- **Szybkie informowanie o zgłoszeniach i reklamacjach**
Prévoir czuwa nad tym, aby bank niezwłocznie przekazywał informacje o roszczeniach i reklamacjach składanych przez klientów. Pozwala to na szybkie podjęcie działań i minimalizowanie czasu oczekiwania klientów na rozwiązanie ich spraw.
- **Sprawną obsługę zgłoszeń przez Prévoir**
Prévoir gwarantuje efektywną i profesjonalną obsługę zgłoszeń, dążąc do szybkiego rozpatrzenia roszczeń i reklamacji. Priorytetem jest zapewnienie klientom poczucia bezpieczeństwa oraz wysokiej jakości usług, co buduje zaufanie do obu partnerów – zarówno banku jak i Prévoir.



9. WSPARCIE SZKOLENIOWE

- **Szkolenia produktowe dla banku**
Prévoir organizuje dla banku kompleksowe szkolenia, przekazując szczegółową wiedzę na temat produktów CPI, ich funkcjonowania, korzyści dla klientów oraz zgodności z regulacjami prawnymi.
- **Podnoszenie wiedzy i kompetencji**
Prévoir aktywnie wspiera bank w rozwijaniu kompetencji jego pracowników, dostarczając aktualne informacje o rynku, nowych trendach i zmianach prawnych. Dzięki temu bank jest lepiej przygotowany do skutecznego prezentowania produktu i odpowiadania na potrzeby klientów.



10. NADZÓR NAD DZIAŁANAMI BANKU

Prévoir czuwa nad tym, aby:

- proces dystrybucji produktów CPI w banku przebiegał zgodnie z przepisami prawa, standardami rynkowymi oraz interesem klientów,
- w banku przestrzegane były zasady wynikające z rekomendacji KNF, umów z Prévoir oraz przepisów prawa, w tym dotyczących uczciwego informowania klientów i dostosowania produktów do ich potrzeb,
- bank regularnie raportował o swoich działaniach oraz informował Prévoir o wszelkich inicjatywach (np. konkursach sprzedażowych), które mogą mieć wpływ na sposób dystrybucji.

W przypadku stwierdzenia niezgodności lub ryzyka naruszenia praw klientów, Prévoir - we współpracy z bankiem - podejmuje działania naprawcze.



11. MONITORING

• **Ustalenie zasad monitoringu dystrybucji**

Prévoir, w porozumieniu z bankiem, opracowuje i wdraża zasady procesu monitoringu dotyczącego dystrybucji produktu CPI. Zasady te określają zakres działań, odpowiedzialność obu stron oraz metody oceny efektywności i zgodności procesu z regulacjami prawnymi.

• **Wykrywanie nieprawidłowości**

Celem monitoringu jest wyeliminowanie potencjalnych nieprawidłowości w procesie sprzedaży produktu CPI, np. błędów w przedstawianiu klientom oferty ubezpieczeniowej, doborze grupy docelowej lub identyfikacji potrzeb ubezpieczeniowych. Regularny monitoring zapewnia utrzymanie wysokich standardów obsługi klientów w zakresie produktów CPI.

• **Szybka reakcja na wykryte problemy**

Po zidentyfikowaniu nieprawidłowości, Prévoir w porozumieniu z bankiem, podejmuje niezwłoczne działania, aby je wyeliminować. Wspólne wysiłki obu stron koncentrują się na wprowadzaniu korekt, zapewnieniu zgodności z regulacjami oraz zapobieganiu podobnym sytuacjom w przyszłości, co wzmacnia zaufanie klientów i partnerów.

„Dobre praktyki Prévoir w zakresie spłaty kredytu i pożyczki (CPI)” wchodzi w życie z dniem 23 grudnia 2024 roku.

IWONA ZEMŁA

Dyrektor Oddziału Prévoir-Vie
Groupe Prévoir S.A. - Oddział w Polsce