



Gdańsk, 31.08.2007 r.

## Wojewódzka Komisja Branży Motoryzacyjnej Pomorskiej Izby Rzemieślniczej Małych i Średnich Przedsiębiorstw w Gdańsku

Mając na względzie interes Podmiotów Gospodarczych i Ubezpieczycieli oraz w celu wypracowania wspólnego zachowania biznesowego Komisja postanowiła stworzyć Kodeks Dobrych Praktyk obsługi i likwidacji szkód komunikacyjnych.

Kodeks ma być zestawem zaleceń dla Podmiotów Gospodarczych i Ubezpieczycieli. Będzie regulował zasady ich profesjonalnego zachowania, co ma na celu ustandaryzowanie wspólnego stanowiska i sposobu postępowania, uniknięcie konfliktu interesów oraz zachowanie priorytetowego charakteru interesu Klienta.

Uważamy, że zasady Kodeksu Dobrych Praktyk powinny uznawać wynikające z przepisów prawa i wzajemnych porozumień uprawnienia i obowiązki wszystkich Podmiotów, popierać aktywną współpracę między nimi w celu wypracowania kompromisu i umiaru, które są niezbędne, aby Podmioty Gospodarcze rozwijały się w dobrej kondycji finansowej.

W związku z powyższym oczekujemy na propozycję z Państwa strony w sprawie uzgodnienia treści Kodeksu Dobrych Praktyk, który wspólnie z przedstawicielami Państwa firmy zostanie dopracowany. Liczymy, że ureguluje stosunki występujące na płaszczyźnie Ubezpieczyciel, Podmiot Gospodarczy likwidujący szkodę i polepszy obsługę Naszego wspólnego klienta.

Z naszej strony osobami kompetentnymi w sprawie uzgodnień dotyczących Kodeksu Dobrych Praktyk są: Ryszard Ostrowski, e-mail: [anro@anro.info](mailto:anro@anro.info);

Barbara Kędzierska, e-mail: [biuro@carcolour.com.pl](mailto:biuro@carcolour.com.pl)

Z poważaniem

PRZEWODNICZĄCY  
Wojewódzkiej Komisji Branży Motoryzacyjnej  
POMORSKIEJ IZBY RZEMIEŚLNICZEJ MSP  
w Gdańsku

*Tadeusz Zdanek*

Certyfikat  
Systemu Zarządzania  
Jakością  
ISO 9001:2001



Akredytacja  
w krajowym systemie  
usług nr 11/14/2005/141

Kursy zawodowe

Szkolenia dla firm

Wdrażanie  
systemów jakości  
• ISO 9001  
• ISO 14001  
• HACCP

Egzaminy  
kwalifikacyjne  
• sprawdzające  
• czeladnicze  
• mistrzowskie

Warsztaty  
i treningi

## Kodeks dobrych praktyk

Niniejszy kodeks dobrych praktyk określa zasady i standardy realizacji usług firm ubezpieczeniowych i podmiotów gospodarczych działających na rynku usług z uwzględnieniem ich wpływu na ogólną działalność ekonomiczną, uczciwość uczestników i bezstronność zasad rynkowych.

### Zasady ogólne:

1. Podmioty gospodarcze, Ubezpieczyciele i ich pracownicy, którzy przyjęli do stosowania kodeks dobrych praktyk przy obsłudze i likwidacji szkód komunikacyjnych, zobowiązują się oferować produkty i świadczyć usługi najwyższej jakości mając na uwadze spełnienie oczekiwań Klienta i zapewnienie jego pełnej satysfakcji.
2. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele muszą dokładać najwyższej staranności, aby ich działania, informacje i usługi były prawdziwe, rzetelne i wyczerpujące jak również na najwyższym poziomie, i w żadnym wypadku nie mogą przynieść Klientowi szkody.
3. Podmiot gospodarczy powinien szczegółowo ustalić zakres szkody, warunki wykonania usługi oraz ocena uszkodzeń powinna się odbywać przez przeszkolony personel posiadający odpowiednią wiedzę i doświadczenie.
4. Podmiotom Gospodarczym i Ubezpieczycielom nie wolno reprezentować sprzecznych lub konkurencyjnych interesów chyba, że uzyskają na to jednoznaczna zgodę klientów (stron).
5. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele popierają uczciwą i jawną konkurencję. Jako nie dopuszczalne traktuje się czyny utrudniające dostęp do rynku innym podmiotom gospodarczym oraz naruszanie dobrego imienia innych podmiotów i osób.
6. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele zbierają i gromadzą oraz przetwarzają tylko niezbędne dane osobowe, które są konieczne dla właściwego załatwienia spraw oraz zapewniają poufność informacji uzyskanych we wszystkich etapach współpracy z Klientem i podmiotem.
7. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele zwracają szczególną uwagę na sytuacje, które mają istotny wpływ na bezpieczeństwo i zdrowie wszystkich zainteresowanych jak również innych uczestników ruchu drogowego
8. Firmy, które przyjęły Kodeks nie nadużywają zaufania Klientów oraz nie wykorzystują ich ewentualnego braku doświadczenia lub wiedzy.
9. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele formułują umowy z Klientem w sposób jednoznaczny i zrozumiały.
10. Podmioty Gospodarcze powinny posiadać odpowiednie doświadczenie i warunki pracy, które są niezbędne do realizacji usługi, oraz rzetelnie informować o zakresie możliwości wykonania tych zadań.
11. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele ponoszą pełną odpowiedzialność za wszelkie swoje produkty i usługi w tym za spełnienie przez nie najwyższych standardów bezpieczeństwa i jakości.
12. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele powinni starać się utrzymać dobre relacje między sobą a jeśli mają jakieś wątpliwości lub zastrzeżenia, powinni je jak najszybciej wyjaśnić mając na uwadze również interes poszkodowanego.

**Wstępny projekt przygotowany przez Komisję Motoryzacyjną Pomorskiej Izby Rzemieślniczej MiŚP w Gdańsku**

**2. Postanowienia szczegółowe:**

Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele:

1. Podają informacje zgodne z zasadą nie wprowadzania w błąd.
2. Dążą do określenia rzeczywistych potrzeb Klientów.
3. Nie podpisują umów, które by były sprzeczne z interesem Klienta i obsługujących podmiotów oraz obowiązującym prawem.
4. Nie stosują reklamy negatywnej.
5. Przestrzegają praw autorskich i nie wykorzystują know how, do którego nie mają prawa.
6. Zobowiązują się zapewnić poszkodowanym możliwość zmniejszenia uciążliwości w związku z zaistniałą szkodą.
7. Podmioty Gospodarcze poddają się audytom stwierdzającym ich zaszeregowanie pod względem standardów wyposażenia oraz zaawansowania jakościowego (kategoryzacja).
8. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele wykorzystują wzajemne zaufanie w celu lepszej obsługi klienta i w przypadku stwierdzenia uszkodzeń mających związek przyczynowy z likwidowaną szkodą a popartych uzgodnioną dokumentacją zdjęciową, e-mail'ową zamiast oceny dodatkowej (uzupełniającej) do określonej wartości akceptują ocenę Podmiotu.
9. Podmioty Gospodarcze informują o poziomie swoich cen w pierwszym kwartale na okres roku.
10. W sprawie szkody całkowitej Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele pozostawiają Klientowi prawo decydowania o swoim samochodzie.
11. Podmioty Gospodarcze regulują swoje należności wobec kontrahentów w ustalonym terminie i zgodnie z ustalonymi warunkami.
12. Podmioty Gospodarcze używają części zgodnie z prawem wyboru poszkodowanego, z zachowaniem uwarunkowań mających wpływ na bezpieczeństwo jak również stan ogólny i techniczny pojazdu.
13. Akceptacja przez Ubezpieczyciela reprezentacji Klienta przez upoważniony do tego Podmiot Gospodarczy w całym procesie likwidacji szkody.
14. Akceptacja, domniemanie autentyczności dokumentów, które zgromadził dla Ubezpieczyciela Podmiot Gospodarczy.
15. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele dokładają wszelkich starań celem minimalizacji kosztów szkody zgodnie z obowiązującym prawem.
16. Podmioty Gospodarcze i Ubezpieczyciele w stosunku do spraw spornych uznają obowiązujące orzeczenia sądowe.