

KODEKS ETYKI Polskiej Izby Odszkodowań /PIO/

Firmy zrzeszone w Polskiej Izbie Odszkodowań (w skrócie PIO) jako instytucje społecznego zaufania prowadzą swoją działalność zgodnie z przepisami obowiązującego prawa i z pełnym poszanowaniem niniejszego Kodeksu Etyki zachowując najwyższe standardy swojego postępowania.

Kodeks Etyki Polskiej Izby Odszkodowań artykułuje podstawowe ideały i wartości etyczne przyświecające wszystkim podmiotom działającym na rynku odszkodowań i zrzeszonych w Polskiej Izbie Odszkodowań.

Zasady, na których opiera się Kodeks Etyki w relacjach z Klientem są następujące:

1. członkowie PIO działają uczciwie i rozważnie z poszanowaniem interesu klientów tak by dobro klienta było zawsze na pierwszym miejscu,
2. członkowie PIO prowadzą działalność z najwyższą starannością dbając o to, by osoby działające w ich imieniu w kontaktach z klientem prezentowały odpowiednią postawę etyczną i miały odpowiednie kompetencje,
3. członkowie PIO działają w sposób budzący zaufanie i z pełnym poszanowaniem praw klienta,
4. członkowie PIO zmierzają w swoich działaniach do jak najlepszego poznania potrzeb swoich klientów, w takim zakresie, w jakim może to znaleźć zastosowanie przy tworzeniu indywidualnej oferty obsługi klienta,
5. członkowie PIO chronią informacje o klientach i dbają o to, by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem i ich przeznaczeniem,
6. członkowie PIO zapewniają klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru oferty,
7. członkowie PIO starannie, rzetelnie i terminowo rozpatrują reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

Zasady, na których opiera się Kodeks Etyki we wzajemnych relacjach podmiotów świadczących usługi odszkodowawcze zrzeszonych w PIO.

Członkowie PIO zobowiązują się do niestosowania praktyk polegających na:

1. utrudnianiu konkurencji dostępu do rynku,
2. nakłanianiu pracowników konkurencyjnych firm odszkodowawczych oraz podmiotów związanych z nimi do niekorzystnych zachowań dla tych firm,
3. rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji o konkurencji,
4. stosowaniu reklamy, która może wprowadzać w błąd lub jest sprzeczna z dobrymi obyczajami,
5. szkodzeniu dobremu imieniu konkurentów działających na rynku odszkodowań,
6. stosowaniu metod nieetycznych w swojej działalności.

Polska Izba Odszkodowań (PIO) monitoruje i analizuje na bieżąco działania swoich członków w zakresie przestrzegania Kodeksu Etyki.

Wszystkie podmioty zrzeszone w PIO dokładają wszelkich starań, by wszystkie spory pomiędzy nimi rozstrzygane były na drodze polubownej.

W sprawach istotnych dla całej branży odszkodowawczej członkowie PIO dążą do opracowania wspólnego stanowiska, przedkładając zbiorowy interes branży ponad interesy poszczególnych firm.