

**HDI** warta.

Vademecum  
Dobrych  
Rad



# SPIIS TREŚCI

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Vademecum dobrych rad

**HDI** warta.

Odcinek 1: *Mój pracownik OWCA*

Mój pracownik błędnie wystawił polisy a na dodatek przywłaszczył sobie pieniądze ze składek!



Ale przecież nie był zarejestrowany jako OWCA...



Nie mogę tego zgłosić WARCIE, bo narażę się na konsekwencje wynikające z Umowy Agencyjnej...



Na Policję też nie mogę pójść, gdyż grozi mi odpowiedzialność z Kodeksu Karnego, Ustawy o Pośrednictwie Ubezpieczeniowym i Ochrony Danych Osobowych...

A wystarczyło skierować moich pracowników na szkolenie i egzamin KNF.

Potem tylko zgłoszenie ich do WARTY jako osoby wykonujące czynności agencyjne na moją rzecz i nie miałbym teraz takiego problemu.



Powinieneś wiedzieć z kim zawierasz umowę. Czy chciałbyś aby obca osoba posłużyła się Twoimi danymi?

Nieopłacona składka?  
Nieprawdziwe oświadczenie?  
Weryfikacja danych pozwala zwrócić się do właściwej osoby.

Przy ubezpieczeniu komunikacyjnym wystarczy poprosić o prawo jazdy.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości osoba ubezpieczająca nie będzie zaskoczona informacją, że zawierała jakieś ubezpieczenie

## PAMIĘTAJ!

Poprawne uzupełnienie wniosku oraz polisy pozwoli Ci na uniknięcie odpowiedzialności, w tym:

- Karnej – Art. 270, 271 Kodeksu Karnego
- Z ustawy o ochronie danych osobowych – Art. 51
- Cywilnej – Umowa Agencyjna, OWZUA – par. 13



### Odcinek 3: Udostępnianie danych objętych tajemnicą ubezpieczeniową

Do mojej Agencji przyszedł Policjant z wnioskiem o udostępnienie danych z polisy mojego klienta.

Czy mogę mu przekazać takie informacje?  
W końcu to Policja.

Lepiej sprawdzę co mówi art. 19. Ustawy o działalności ubezpieczeniowej.

Niestety, wynika z niego, że nie mogę udostępnić takich danych na wniosek Policji.

## PAMIĘTAJ!

- Art. 19. Ustawy o działalności ubezpieczeniowej nakłada na Ciebie obowiązek zachowania tajemnicy dotyczącej poszczególnych umów ubezpieczenia.
- Wskazuje on także listę podmiotów, których zakaz nie dotyczy.
- W przypadku wątpliwości skontaktuj się ze swoim Menadżerem.

# Vademecum dobrych rad

**HDI** warta.

Odcinek 4: *Nieznajomość regulacji szkodzi*

Błędnie wykonana dokumentacja?  
Zły podpis ubezpieczającego?  
Ubezpieczenie branży zakazanej?

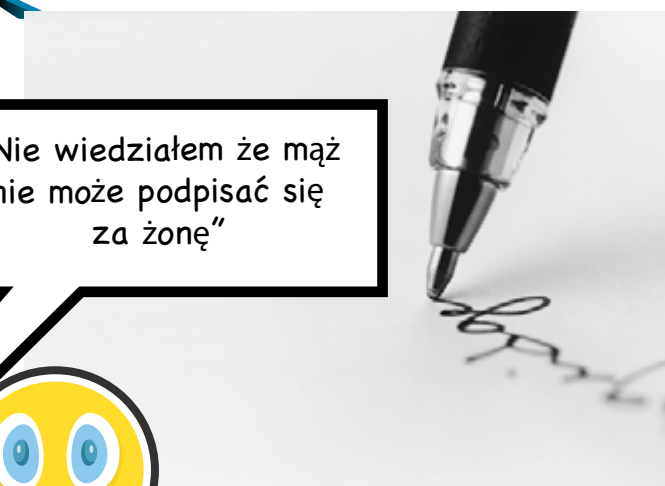
Ale ja nie wiedziałem  
jak należy wykonać  
poprawnie zdjęcia  
do Auto Casco”

„Nie wiedziałem że mąż  
nie może podpisać się  
za żonę”

„Ale ja nie wiedziałem,  
że nie ubezpieczamy  
tartaków w produkcie  
Warta Ekstrabiznes Plus”

## PAMIĘTAJ!

zgodnie z powiedzeniem  
„nieznajomość prawa szkodzi”,  
nieznajomość regulacji  
wewnętrznych spółki  
może działać  
na Twoją  
niekorzyść.



# Vademecum dobrych rad

HDI warta.

Odcinek 5: *Poprawność dokumentacji i OWU*

Wniosek został wypełniony.



Jeszcze tylko podpis klienta i umowa zostanie zawarta...



Ale **najpierw** proszę o zweryfikowanie poprawności danych we wniosku oraz zapoznanie się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia.

warta.

## OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA WARTA AUTO-SZYBY

### Postanowienia ogólne § 1

1. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia WARTA AUTO-SZYBY, zwane dalej OWU WAS, stosuje się w umowach ubezpieczenia zawieranych przez Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A., zwane dalej WARTA, z Ubezpieczającymi.
2. Na podstawie niniejszych OWU WAS, WARTA obejmuje ochroną ubezpieczeniową szczyby następujących rodzajów zarejestrowanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (RP) pojazdów samochodowych, nie starszych niż 20 lat:
  - 1) samochody osobowe,
  - 2) samochody ciężarowe – osobowe,
  - 3) samochody ciężarowe o dopuszczalnej masie całkowitej do 3,5 tony.
3. W porozumieniu z Ubezpieczającym, po dokonaniu indywidualnej oceny ryzyka przez WARTĘ, mogą być zastosowane w umowie ubezpieczenia postanowienia dodatkowe, inne niż określone w OWU WAS. Wprowadzenie takich postanowień wymaga zastosowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### Słowniczek pojęć § 2

1. **Odszkodowanie** – określona w złotych kwota ustalona wg zasad określonych w niniejszych OWU WAS należna w razie powstania szkody.
2. **Okres ubezpieczenia** – wskazany w dokumencie ubezpieczenia okres, na jaki WARTA udziela ochrony ubezpieczeniowej.
3. **Przedstawiciel WARTA** – osoba fizyczna, która świadczy w imieniu WARTA z ubezpieczenia.
4. **Szkoda** –...
5. ...



## PAMIĘTAJ!

Błędnie wypełniony wniosek oraz niezapoznanie klienta z OWU może skutkować przyjęciem odpowiedzialności w każdym przypadku, nawet jeśli istnieją wątpliwości. Konsekwencje, w tym przypadku finansowe, mogą zostać przeniesione na Agenta.



# Vademecum dobrych rad

**HDI** warta.

Odcinek 6: Oględziny pojazdu

Jeszcze tylko informacja o stanie pojazdu na dzień zawarcia polisy... Klient twierdzi, że jest w stanie idealnym.

I tak jest! Przecież przyjechałem nim tutaj!

Tymczasem na zewnątrz!

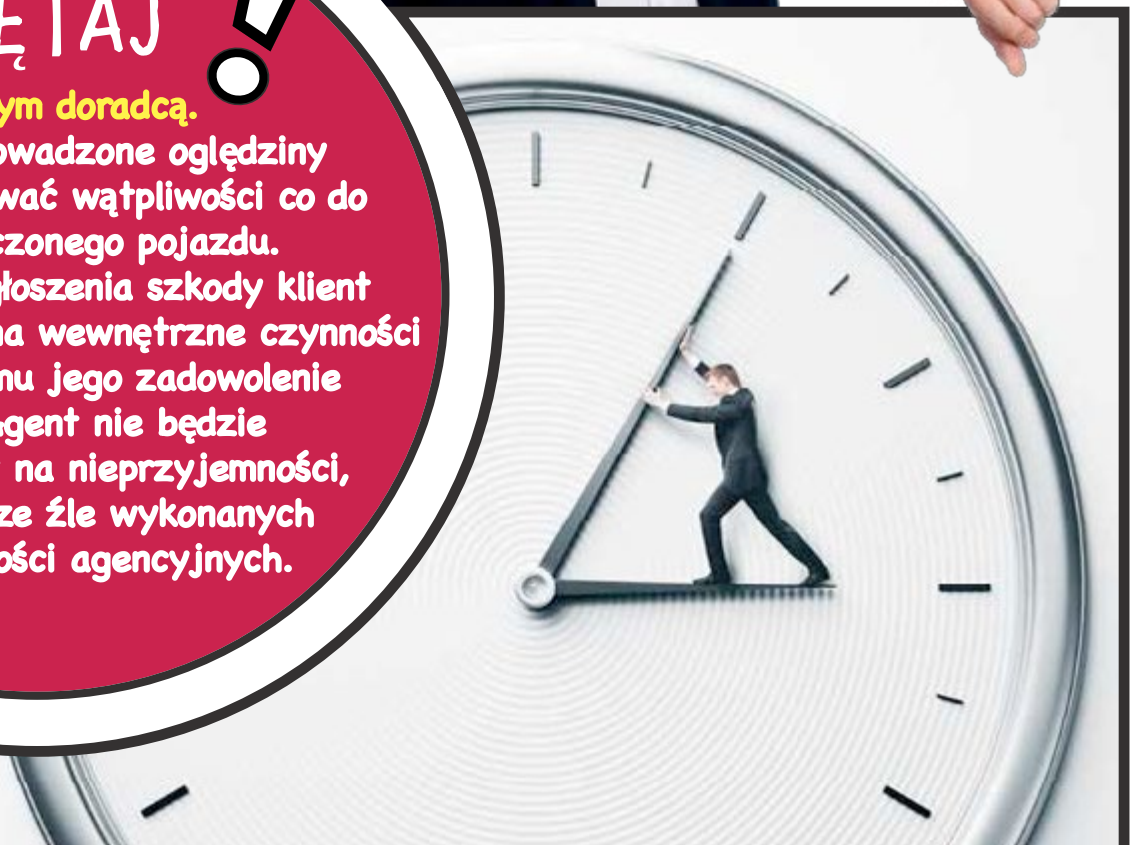
Szkoda czasu na wychodzenie z biura w celu sprawdzania oświadczenia ubezpieczającego, mam jeszcze tylu umówionych klientów.

## PAMIĘTAJ

**Pośpiech jest złym doradcą.**

Poprawnie przeprowadzone oględziny pozwolą wyeliminować wątpliwości co do stanu ubezpieczonego pojazdu.

W przypadku zgłoszenia szkody klient nie będzie czekał na wewnętrzne czynności Warty – dzięki temu jego zadowolenie wzrośnie. Także Agent nie będzie narażony na nieprzyjemności, wynikające ze źle wykonanych czynności agencyjnych.





## Odcinek 7: Lustracja przy zawieraniu ubezpieczeń mieszkaniowych

AGENT Z KLIENTEM ROZMAWIAJĄ O UBEZPIECZENIU DOMU

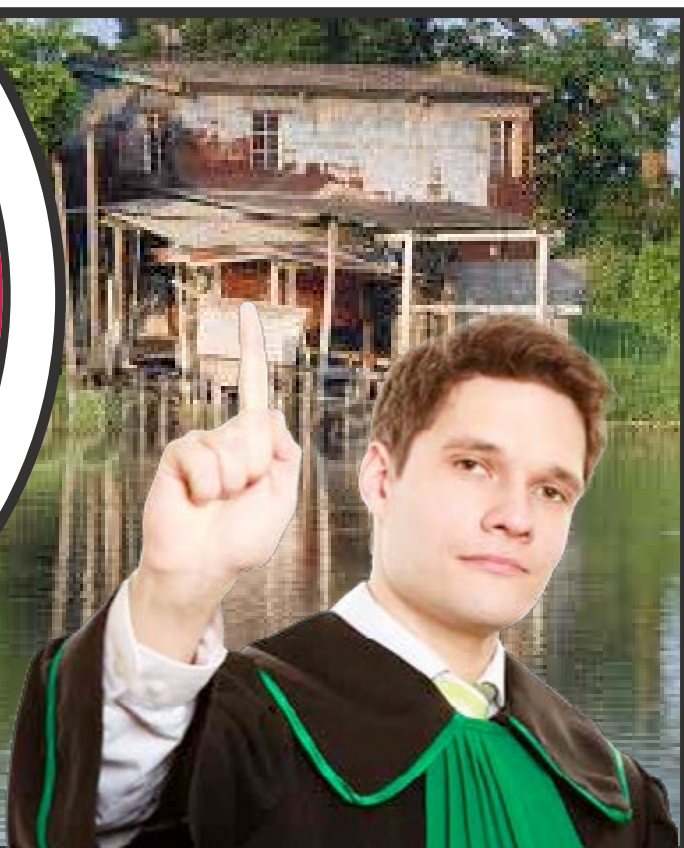
Klient wygląda na porządnego, zamożnego człowieka. Nie będę sobie, ani jemu zawracał głowy lustracją domu.



Uff,  
dobrze, że udało mi się zawrzeć  
ubezpieczenie **bez oględzin...**

## PAMIĘTAJ!

Jeśli wytyczne do ubezpieczeń mieszkaniowych zobowiązują Cię do wykonania lustracji ubezpieczonego mienia, nie odstępуй od niej na własną rękę. Niestety nigdy nie wiesz, jakie intencje ma Twój klient. Wykonanie wszelkich czynności wskazanych w wytycznych powoduje, że dalsza obsługa ubezpieczenia przebiega sprawnie.



### Odcinek 8: Ręczne poprawki na dokumentach.



# PAMIĘTAJ

Jeżeli zmiana na polisie nastąpiła po transferze, należy skontaktować się z pracownikiem Rejestracji w celu zmiany w systemie np. formy płatności.  
**NIGDY nie wprowadzaj odręcznych zmian na polisie.**



AGENT ZAWIERA W AUW UMOWĘ Z KLIENTEM PROSZĄC GO O PODANIE DANYCH OSOBOWYCH.



Odcinek 9: Zapytaj klienta o zgodę na przesyłanie przez Wartę treści marketingowych.



W MOMENCIE GDY POJAWIAJĄ SIĘ PYTANIA O ZGODY NA PRZESYŁANIE PRZEZ WARTĘ TREŚCI MARKETINGOWYCH AGENT DECYDUJE, IŻ SAM ZAZNACZY W SYSTEMIE ODPOWIEDNIE OPCJE, REZYGNUJĄC Z ZADANIA PYTAŃ KLIENTOWI.

NAJCZĘŚCIEJ WYBIERA OPCJE "BRAKU ZGODY", WYCHODZĄC Z ZAŁOŻENIA, ŻE PO CO KLIENT MA BYĆ NIEPOKOJONY PRZEZ WARTĘ AKCJAMI MARKETINGOWYMI.



TYMCZASEM OŚWIADCZENIA, KTÓRE SKŁADA KLIENT BĄDŹ KTÓRE ZAZNACZA ZA KLIENTA AGENT ODNOŚĄ SIĘ RÓWNIEŻ DO DZIAŁAŃ MARKETINGOWYCH AGENTÓW.

## PAMIĘTAJ

Zawsze pytaj klienta, przy zawieraniu z nim umowy, o zgodę na cele marketingowe, których treść proponuje Warta. Pozyskanie takich zgód jest również ważne dla Ciebie – w imieniu i na rzecz Warty wykonujesz czynności agencyjne, w tym również marketingowe.

