

ANALIZA POTRZEB KLIENTA- INSTRUKCJA PRZEPROWADZANIA I MATERIAŁY WSPIERAJĄCE

Każdy dystrybutor ubezpieczeń każdorazowo przed zaproponowaniem klientowi oferty ubezpieczenia, zobowiązany jest do określenia wymagań i potrzeb ubezpieczeniowych klienta, na podstawie uzyskanych od niego informacji.

Obowiązek ten reguluje przepis art. 8 ust. 1 – 3 [Ustawy](#) z dnia 15 grudnia 2017 r. o Dystrybucji Ubezpieczeń.

1. OD CZEGO ZACZAĆ?

Przed wszystkim od zachowania **KOLEJNOŚCI**- to najlepszy sposób zbadania potrzeb ubezpieczeniowych, ponieważ:

- ✓ słuchamy i pytamy
- ✓ nie sugerujemy konkretnej oferty
- ✓ budujemy relację opartą na zaufaniu

Nie bez powodu ustawodawca wymienił w określonej kolejności czynności, jakie każdy dystrybutor ubezpieczeń musi wykonać przed zawarciem umowy ubezpieczenia. Prawidłowa kolejność wykonywania APK to:

1. określenie potrzeb i wymagań klienta na podstawie uzyskanych od niego informacji - formularz APK, dodatkowe pytania,
2. wybór produktu ubezpieczeniowego, który odpowiada wymaganiom i potrzebom klienta,
3. podanie w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie, w tym wskazanie wyłączeń z OWU, z uwzględnieniem złożoności produktu i rodzaju klienta,
4. zawarcie umowy ubezpieczenia.


Wskazówki, o których warto pamiętać!

- ✓ Przesyłanie do klienta ulotek czy innych dokumentów zawierających informacje o produkcie ubezpieczeniowym przed zbadaniem wymagań i potrzeb klienta zostało uznane przez KNF **za nierzetelny i nieprofesjonalny sposób postępowania!**

2. ZAKRES APK

Zacznijmy od **podmiotowego**, czyli z kim przeprowadzić analizę? 

- ✓ Jeżeli ubezpieczasz podmiot- APK powinno być przeprowadzone z tym, którego interes ma być objęty ochroną ubezpieczeniową. W przypadku osób prawnych konieczne jest dodatkowe udokumentowanie upoważnienia do udzielania odpowiedzi w imieniu takiej osoby.
- ✓ W przypadku ubezpieczeń na cudzy rachunek- APK powinno być przeprowadzone z ubezpieczającym, ale musi uwzględniać wymagania i potrzeby ubezpieczonego.
- ✓ W przypadku ubezpieczeń indywidualnych- APK powinno być przeprowadzone z ubezpieczającym.

Dalej przejdźmy do **zakresu przedmiotowego**, czyli jak wybrać najbardziej adekwatny produkt dla mojego klienta? 

Tutaj również samo porównanie sum ubezpieczeń i składki nie jest wystarczające.

Każdy dystrybutor ubezpieczeń powinien z najwyższą starannością ocenić kryteria oceny informacji dla adekwatności przedstawionego/ zaproponowanego produktu. Wspomnianą adekwatność produktu należy oceniać według kryteriów indywidualnych, ale też w oparciu o wiedzę i doświadczenie dystrybutora

ubezpieczeń w odniesieniu do każdego rodzaju ubezpieczeń. Takimi kryteriami mogą być np.: wiek klienta, sytuacja finansowa, preferowana częstotliwość opłacania składek, potrzeby klienta, preferowany okres obowiązywania umowy (ubezpieczenie na życie), rodzajów dokonanych inwestycji (produkty inwestycyjne) itp.

Analiza potrzeb klienta to proces, który obejmuje:

- ✓ Zweryfikowanie od jakich ryzyk chce ubezpieczyć się klient,
- ✓ Edukowanie klienta, jeżeli jako profesjonalista widzę konieczność objęcia ochroną ubezpieczeniową dodatkowych ryzyk,
- ✓ Uwzględnienie wszystkich ważnych okoliczności dotyczących przedmiotu ubezpieczenia, w szczególności zweryfikowanie zasad wypłacanych świadczeń z tytułu umowy oraz dokładne zbadanie czy w OWU występują wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności, a jeśli występują- czy będą dotyczyły danego klienta i nie sprawią, że taka umowa ubezpieczenia okaże się dla klienta zbędna i nie przydatna, np. dotyczących chorób, uprawianych sportów, brak ochrony, gdy ubezpieczona nieruchomość znajduje się na terenach zalewowych w przypadku ubezpieczeń majątkowych itp.
- ✓ Przedstawienie klientowi katalogu wyłączeń tak, aby umożliwić klientowi podjęcie świadomej decyzji.
- ✓ Podanie w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie, z uwzględnieniem złożoności produktu i rodzaju klienta.

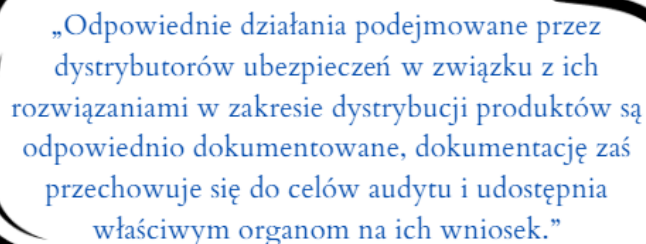
Wskazówki, o których warto pamiętać!

- ✓ To dystrybutor ubezpieczeń jest profesjonalistą, proces APK opiera się na jego wiedzy i od niego zależy, czy klient otrzyma umowę ubezpieczenia „skrojoną na miarę jego potrzeb”
- ✓ Edukowanie klienta ma znaczenie. Pomimo coraz większej świadomości społeczeństwa dotyczącej ubezpieczeń, nadal zdarzają się sytuacje, w których klient nie wie, że może ubezpieczyć coś więcej niż pojazd. [Wszystko w Twoich rękach!](#)

3. DOKUMENTOWANIE WYKONANIA APK

KNF wyraźnie wskazuje na konieczność dokumentowania przeprowadzenia APK, wymóg ten jest określony wprost przepisami prawa:

Zgodnie z art. 12 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/2358:



„Odpowiednie działania podejmowane przez dystrybutorów ubezpieczeń w związku z ich rozwiązaniami w zakresie dystrybucji produktów są odpowiednio dokumentowane, dokumentację zaś przechowuje się do celów audytu i udostępnia właściwym organom na ich wniosek.”

Forma udokumentowania jednak pozostaje dowolna: może być papierowa, elektroniczna, utrwalenie rozmowy, inny trwały nośnik informacji.

W przypadku korzystania z formularza APK systemu iCon, każda przeprowadzona przez Ciebie analiza potrzeb klienta zostanie zarchiwizowana w module: Analiza Potrzeb Klienta → Odpowiedzi APK.

Wskazówki, o których musisz pamiętać!

- ✓ z dokumentacji APK ma wynikać cały proces przeprowadzenia APK **zawierający zakres pytań i odpowiedzi klienta**,
- ✓ Pytania w ankiecie powinny uwzględniać charakter i cechy produktu, który może być klientowi zaproponowany.
- ✓ APK powinno zostać wykonane i zarchiwizowane do każdej polisy, z jednym wyjątkiem: jeżeli podczas jednej wizyty klienta przeprowadzamy APK do więcej niż jednej umowy, a zakres zaznaczony został na jednym formularzu.
- ✓ Samo oświadczenie klienta o przeprowadzonym APK jest niepoprawną formą udokumentowania.
- ✓ APK jest obowiązkiem dystrybutora, jeżeli podczas przeprowadzania APK pojawią się dodatkowe informacje, które są niezbędne dla wyboru adekwatnego produktu, opisz je w formularzu APK, korzystając z dedykowanego do tego pola.

4. CO ZE SPRZEDAŻĄ ZDALNĄ?

O to dystrybutorzy pytają najczęściej: „Jak wykonać APK, jeśli prowadzę zdalną sprzedaż?”

Odpowiedź jest bardzo prosta: **Tak samo!**

W przypadku sprzedaży zdalnej obowiązki, jakie ciążą na dystrybutorach pozostają niezmiennie. Tak więc w zakresie wykonania Analizy Potrzeb Klienta obowiązują takie same zasady jak w przypadku sprzedaży stacjonarnej (określone w punktach od 1 do 3 powyżej).

Dystrybutor musi zadbać o prawidłową kolejność wykonania APK, jego udokumentowanie i podanie w zrozumiałej formie obiektywnych informacji o produkcie, w tym wskazanie wyłączeń z OWU, z uwzględnieniem złożoności produktu i rodzaju klienta.

W zakresie przedstawienia klientowi APK przy sprzedaży zdalnej, zalecamy:

- ✓ Jeżeli korzystasz z drukowanej wersji formularza APK- przesyłanie klientom dokumentu wypełnionego APK (zawierającego pytania i odpowiedzi) w formie elektronicznej na adres e-mail klienta,
- ✓ Jeżeli korzystasz z formularza APK systemu iCon- skorzystanie z funkcji „Wyślij wyniki na podany adres e-mail” w ostatnim oknie formularza analizy potrzeb klienta systemu iCon. Możesz też pobrać wyniki APK za pomocą funkcji „Pobierz PDF” (lub „Drukuj APK klienta” w sekcji Odpowiedzi APK), a następnie zaszyfrowany plik przesłać do klienta.
- ✓ Korzystanie z pola uwag, w którym można dopisać krótką notatkę, np. „APK przeprowadzone podczas rozmowy telefonicznej z klientem w dniu ...”

5. Z JAKIEGO FORMULARZA SKORZYSTAĆ ?

Najważniejsze, żeby spełniał wymogi określone przepisami prawa oraz był zgodny z wytycznymi/rekomendacjami KNF.

Zachęcamy Was do korzystania z uniwersalnego formularza APK opracowanego przez Multiagencję Conditor, który jest dostępny: jako elektroniczny formularz systemu iCon oraz w wersji „drukowanej”

Przygotowaliśmy materiały, dzięki którym krok po kroku poznasz funkcjonalności modułu APK w systemie iCon. Wystarczy, że:

- ✓ **Oglądniesz filmik instruktażowy:**
- ✓ **Zapamiętasz zasady opisane w tej Instrukcji.**

Nie chcesz korzystać z formularza elektronicznego? Skorzystać z wersji formularza do wydruku, który znajdziesz w naszej [Bazie Wiedzy](#).

Masz pytania? Skontaktuj się z nami!

