



### Jak przekazać informacje Klientowi?

Na początek trzeba wiedzieć, że wszystkie niezbędne informacje w procesie sprzedażowym muszą być przekazane w sposób jasny, rzetelny i niewprowadzający w błąd.

Analiza Potrzeb Klienta może zostać przedstawiona m.in.:

- jako dokument w formie papierowej
- na innych trwałych nośnikach danych (na wyraźną prośbę klienta oraz pod warunkiem, że klient posiada stały dostęp do internetu)
- APK może również zostać wypełniona przez internet na stronie www - sam klient musi wyrazić zgodę na taką formę udzielania informacji.

Nowe zmiany oznaczają, że przed podpisaniem umowy należy przedstawić klientowi kilka informacji na swój temat. Chodzi tu m.in. o:

- pokazanie pełnomocnictwa udzielanego przez TU
- podanie informacji z jakimi TU współpracujemy
- podanie adresu i pełnej nazwy firmy dla której wykonujemy czynności agencyjne
- przypomnienie klientowi o możliwości złożenia ewentualnej reklamacji
- podanie informacji o formie wynagrodzenia w związku z zawieraną umową

Przykładowy proces sprzedaży:

Przed wykonaniem Analizy Potrzeb Klienta:

- poinformuj o tym w imieniu jakich Towarzystw Ubezpieczeniowych wykonujesz czynności agencyjne. Powiedz kogo reprezentujesz do działalności agencyjnej na podstawie pełnomocnictw udzielanych przez TU.
- Przedstaw Klientowi listę TU, z którymi współpracujesz
- podaj swój numer w rejestrze i numer pod którym firma wykonuje czynności agencyjne
- poinformuj Klienta o formie wynagrodzenia w związku z prowadzonymi przez Ciebie czynnościami agencyjnymi (np. że jest to wynagrodzenie prowizyjne)

Następnym krokiem jest przeprowadzenie APK, a następnie:

- zaprezentuj Klientowi oferty, które spełniają jego potrzeby i oczekiwania
- udostępnij Klientowi OWU ofert, które jego interesują
- Po zakończonej transakcji przekaż Klientowi polisę, OWU oraz kartę wybranego produktu.

Nowe przepisy oznaczają dla wielu agentów duże zmiany w codziennej pracy. Warto do tych zmian już dziś się przygotować. Wszystko po to, by Twoi Klienci byli zadowoleni z Twojej obsługi i mogli skorzystać z produktów ubezpieczeniowych, które spełnią ich wszystkie potrzeby i oczekiwania.