

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

Obowiązki Sprzedawcy

Analiza potrzeb Klienta, weryfikacja tożsamości Klienta oraz poprawne informacje o przedmiocie ubezpieczenia to podstawa zawarcia umowy i gwarancja odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń! W tej sekcji dowiesz się jakie są Twoje obowiązki i odpowiedzialność aby zapewnić klientowi oczekiwany przez Niego zakres ochrony ubezpieczeniowej.

1.1 Weryfikacji tożsamości Ubezpieczającego i właścicieli pojazdu

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia Sprzedawca ma obowiązek potwierdzić tożsamości ubezpieczającego. Weryfikacja tożsamość odbywa się w oparciu o okazany przez ubezpieczającego dokument tożsamości (np. dowód osobisty, aplikacja mObywatel, paszport). Jeśli sprzedaż odbywa się poprzez kanał online, dane są podawane bezpośrednio przez klienta poprzez formularz lub podczas rejestrowanej rozmowy z doradcą lub konsultantem.

Do obowiązku sprzedawcy poza weryfikacją tożsamości ubezpieczającego należy również prawidłowe określenie pozostałych ról tj. aktualnych właścicieli pojazdu. (w przypadku gdy klient nie dokonał przerejestrowania pojazdu, dane właścicieli należy zweryfikować w oparciu o dokument zakupu pojazdu: umowa kupna-sprzedaży pojazdu lub faktury)

Jeśli dokumenty przedstawione do zawarcia umowy ubezpieczenia zawierają błędne dane Sprzedawca ma prawo wprowadzić dane zgodne ze stanem faktycznym.

Wprowadzenie błędnych danych może skutkować rekalkulacją składki oraz spowodować sankcje dla Agenta, przewidziane w umowie agencyjnej.

1.2 Analiza potrzeb klienta i wymagań (APK)

Obowiązek badania APK ma na celu m.in. ograniczenie przypadków tzw. missellingu oraz zagwarantowanie odpowiedniej ochrony konsumentów poprzez oferowanie adekwatnych produktów ubezpieczeniowych.

Przed zawarciem ubezpieczenia Agent/OFWCA zobowiązany jest do przeprowadzenia analizy potrzeb klienta (APK) na podstawie udzielanych przez Klienta odpowiedzi.

W przypadku gdy ubezpieczający i właściciel jest inną osobą, ubezpieczający odpowiadając na pytania powinien uwzględnić potrzeby właściciela pojazdu.

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

Umowę ubezpieczenia można zawrzeć z Klientem, jeśli z przeprowadzonej analizy wynika, że umowa ubezpieczenia dopasowana jest do potrzeb Klienta. Agent zobowiązany jest do przeprowadzenia analizy potrzeb Klienta przy użyciu ankiety/narzędzia/systemu opracowanego przez Agentą we własnym zakresie.

Odpowiedzialność za poprawność, kompletność oraz archiwizację takiej analizy ponosi Agent.

Agent ma obowiązek zapewnić możliwość powiązania APK (w szczególności: nr polisy, dane klienta) z Umową oraz zarchiwizować ją wraz z uzupełnieniem daty wskazującej na realizację APK przed zawarciem Umowy. Dodatkowo, w przypadku APK wykonanej w formie papierowej, Agent ma obowiązek złożyć na ankiecie APK swój podpis.

Agent ma obowiązek przekazać dokumentację APK na żądanie Ubezpieczyciela dla losowo wybranych Umów, w celu realizacji procesów kontrolnych w terminie 14 dni od wezwania do przekazania dowodu potwierdzającego realizację APK.

1.3 Zgłaszanie incydentów naruszenia danych osobowych RODO

1) Co to są dane osobowe?

To informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.

2) Rodzaje danych osobowych:

- dane zwykłe (np. imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail);
- dane szczególnej kategorii (dane ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, dane genetycznych, dane biometrycznych, dane dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej);
- dane o wyrokach skazujących i czynach zabronionych.

3) Czym jest naruszenie danych osobowych

Art. 4 pkt 12 RODO „naruszenie ochrony danych osobowych” oznacza naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych

4) Rodzaje naruszeń danych osobowych

	Instrukcja dla sieci sprzedaży Trasti (Agent/OFWCA)	Data wejścia w życie: 01.04.2025
	Opracował: Dział sprzedaży	Wersja: 1

Naruszenia możemy podzielić na trzy grupy:

- naruszenie dotyczące poufności danych – naruszenie, w rezultacie którego dochodzi do nieuprawnionego lub przypadkowego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych;
- naruszenie dotyczące integralności danych – naruszenie, w rezultacie którego dochodzi do nieuprawnionego lub przypadkowego zmodyfikowania danych osobowych;
- naruszenie dotyczące dostępności danych – naruszenie, w rezultacie którego dochodzi do przypadkowego lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych lub zniszczenia danych osobowych.

5) Co można zrobić, aby zmniejszyć ryzyko naruszenia danych osobowych?

- szyfrowanie plików;
- szyfrowanie nośników danych;
- bieżące weryfikowanie prawidłowości danych kontaktowych;
- weryfikacja, czy załącznik do wiadomości dotyczy tej osoby, do której tę wiadomość wysyłamy;
- weryfikacja czy wszyscy adresaci maila są osobami uprawnionymi do otrzymania dokumentu z danymi osobowymi;
- zanonimizowanie zbędnych danych w pliku.

6) Co zrobić, gdy zidentyfikuję naruszenie ochrony danych?

- niezwłocznie napisać na adres mailowy iod@hpigma.com
- do wiadomości email dołączyć wszelkie załączniki związane z naruszeniem (np. korespondencję, nieprawidłowo przesłane pliki);
- w wiadomości email opisać na czym polegało naruszenie - kiedy się wydarzyło, kogo dotyczyło, kiedy i przez kogo zostało zidentyfikowane, jakich danych dotyczyło naruszenie, na czym polegało np. czy został wysłany nieprawidłowy plik lub nie zostały zanonimizowane dane osobowe.