

Szanowni Państwo,

W imieniu **TU WARTA** informujemy, że w odpowiedzi na zaistniałą sytuację i konieczność ograniczania bezpośrednich kontaktów została rozszerzona możliwość zdalnego wystawiania polis majątkowych. Oznacza to, że teraz większość polis TUiR Warta można **wystawić zdalnie**, bez konieczności spotkania się z klientem.

**W eAgencie wprowadzona została:**

- możliwość wystawiania e-Polis z płatnością on-line dla nowych klientów spoza bazy Warty
- możliwość obsługi zdalnej klientów, których pojazd wymaga oględzin

**W A UW Warta odstąpiła od konieczności fizycznego podpisu klienta na etapie zawierania umowy:**

Przypominamy, że we wszystkich przypadkach ofertowania i polisowania na odległość z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej wymagane jest pozyskanie odpowiednich danych kontaktowych (nr telefonu, adres e-mail) i złożenie przez klienta odpowiednich zgód (**należy wyrazić zgodę na wysłanie OWU na adres e-mail oraz na kontakt elektroniczny**).

**Zasady wystawiania ePolis z płatnościami online w eAgent:**

Dzięki wprowadzonym nowym funkcjonalnościom jest teraz możliwość wystawiania ePolis. nie tylko dla klientów, którzy mieli już zawartą umowę ubezpieczenia w Warcie ale również dla:

- klientów nowych spoza bazy Warty
- sytuacji, w których wymagane są oględziny

**UWAGA:** Oględziny nadal należy wykonać, jednakże teraz mogą być wykonane przez klienta, a Agent zobowiązany jest do weryfikacji otrzymanych drogą elektroniczną zdjęć i dołączenia ich do dokumentacji w systemie.

**Płatności online:**

Aby skorzystać z Płatności online przy zawieraniu umowy ubezpieczenia należy pamiętać o **weryfikacji danych** wykorzystywanych do zawierania umowy, a na ścieżce sprzedaży konieczne jest spełnienie poniższych warunków:

- okres ochrony minimum od jutra, nie później niż 31 dni od daty wystawienia
  - Tu przypominamy aby koniecznie z wyprzedzeniem przypominać klientom o odnowieniach

- wyrażenie zgody klienta na marketing elektroniczny
- podanie obydwu danych kontaktowych: e-mail i tel. komórkowy

**UWAGA:** aby umowa ubezpieczenia została zawarta należy opłacić składkę, korzystając wyłącznie z linku otrzymanego w mailu, zastępuje on podpis klienta, nie ma konieczności dołączenia skanu.

Odstępujemy od wymogu wglądu w dokumenty klienta, prosimy jednak o zachowanie maksymalnej ostrożności i staranności. Dane pojazdu można zweryfikować np. na stronie [www.historiapojazdu.gov.pl](http://www.historiapojazdu.gov.pl)

#### **Poniżej dodajemy materiały dotyczące płatności online:**

- [instrukcja dotycząca wykorzystania Płatności online w formie pdf,](#)
- [odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania](#)
- film przedstawiający proces polisowania oraz sytuacje, w których można zastosować Płatności online w eAgencie [[LINK](#)] (w filmie nie są uwzględnione rozszerzone możliwości – wystawienie polis dla klientów nowych i brak konieczności wykonania oględzin przez Agenta)

#### **Wystawianie polis w AUW:**

W AUW możecie Państwo wystawić polisę dla ubezpieczeń: WARTA TWOJE NNW, WARTA EKSTRABIZNES PLUS, MIKROBIZNES, WARTA ROLNE, MAŁE FLOTY, DUŻE FLOTY **pod warunkiem wybrania formy płatności Przelew. Nie wymagamy podpisu klienta na umowie w chwili jej zawierania** przy zachowaniu poniższych wytycznych:

- Należy zebrać dane, oświadczenia i decyzje dot. zgód potrzebne do zawarcia umowy podczas rozmowy z klientem:
- Warta odstępuje od wymogu wglądu w dokumenty klienta, prosimy jednak o zachowanie maksymalnej ostrożności i staranności. Dane pojazdu można zweryfikować np. na stronie [www.historiapojazdu.gov.pl](http://www.historiapojazdu.gov.pl)
- Warta odstępuje od wymogu osobistego wykonania oględzin przedmiotu ubezpieczenia przez sprzedawcę. Zgadzamy się na wykonanie oględzin przez klienta. Sprzedawca zobowiązany jest do weryfikacji otrzymanych mailem zdjęć np. czy przedstawiają pojazd ze wszystkich stron a numer rejestracyjny oraz VIN pokrywają się z numerami z przygotowanej polisy oraz dołączenia w systemach eAgent lub AUW (zdjęcia będzie można dołączyć po transferze polis z AUW do WARTA)
- Po wystawieniu polisy należy wysłać klientowi pdf polisy podpisany przez Agenta z wykorzystaniem [szablonu maila w załączeniu](#)
- Klient podpisuje polisę i odsyła Agentowi podpisany przez siebie skan w dogodnym terminie

- Oryginał polisy z podpisem klienta należy rozliczyć wtedy, kiedy będzie to możliwe (po ustabilizowaniu się sytuacji związanej z koronawirusem)
- Polisy wystawiane w AUW należy wytransferować zgodnie z obowiązującym procesem

**UWAGA!!** Należy pamiętać, aby wszystkie dokumenty przesyłane do klienta bezpośrednio z skrzynki pocztowej Agenta zostały zaszyfrowane zgodnie z obowiązującą polityką szyfrowania dokumentów. Instrukcję jak to zrobić znajdziesz [w załączeniu](#).

**W poniżej tabeli przedstawiamy listę produktów, które można wystawić zdalnie.**

**Pozostałe produkty należy wystawić tradycyjnym procesem:**

System	Klienci	Forma płatności	Produkt
eAgent	wszyscy	ePłatność	Komunikacja
			Mieszkania
			Travel
AUW	wszyscy	przelew	Warta Ekstrabiznes Plus
			Mikrobiznes
			Małe Floty
			Duże Floty
			Warta Rolne
			Warta Twoje NNW

**Wprowadzenie powyższych zmian oznacza, że teraz praktycznie każdą sprawę związaną z ubezpieczeniem TUiR Warta Wasi klienci mogą załatwić bez wychodzenia z domu za pomocą telefonu lub Internetu,:**

- **Procesy sprzedażowe:** Kontaktując się z Waszą Agencją klienci mogą **zdalnie** przedłużyć /zawrzeć ubezpieczenie (zmiany proceduralne i sprzedażowe poniżej)
- **Procesy posprzedażowe:** Klienci mogą przesłać do Was mailem dokumenty, które dołączycie w systemie lub mogą zrobić to osobiście, korzystając z formularzy na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) lub [hdiubebezpieczenia.pl](http://hdiubebezpieczenia.pl)
- **Procesy szkodowe:** Klienci załatwią również zdalnie wszystkie formalności w przypadku szkody majątkowej i życiowej, korzystając:
  - z odpowiedniego formularza na stronie [www.warta.pl](http://www.warta.pl) lub [hdiubebezpieczenia.pl](http://hdiubebezpieczenia.pl)
  - przez infolinię pod numerem telefonu: **502 308 308**;
  - poprzez profil FB Messenger (dotyczy produktów TUiR Warta)

- Status szkody mogą sprawdzać korzystając z aplikacji Warta Mobile. Link do aplikacji: <https://wam.warta.pl>

Powiadom swoich klientów o takich możliwościach. W załączeniu szablon wiadomości, którą możesz wykorzystać w mailingu do swoich klientów [Pobierz](#) i stopkę do wykorzystania [Pobierz](#). Pod linkiem znajdziesz też [plakat](#), który możesz zawiesić na drzwiach swojej agencji.