

# Cyfrowa dystrybucja ubezpieczeń w leasingach



# O czym dzisiaj?



## **Papier vs. elektroniczny trwały nośnik**

kiedy i pod jakimi warunkami można korzystać z formy elektronicznej w dystrybucji ubezpieczeń i komunikacji z klientem?



## **„Cyfrowy” agent**

czyli jakie elementy procesu dystrybucji ubezpieczeń w leasingu można zdigitalizować i pod jakimi warunkami?



## **Własna platforma cyfrowa do obsługi ubezpieczeń**

czy leasing może z niej korzystać nie będąc agentem?



Dwa słowa o DORA

# Korzyści z cyfryzacji dla agentów ubezpieczeniowych

## Automatyzacja procesów sprzedażowych:

od analizy potrzeb klienta po wystawianie polis.  
Przykłady narzędzi: CRM-y, systemy ofertowe.

## Szybszy dostęp do danych:

możliwość korzystania z platform cyfrowych, które integrują informacje o klientach, polisach i ryzykach w czasie rzeczywistym.

## Analiza danych:

lepsze zrozumienie potrzeb klientów dzięki analizie ich preferencji i historii ubezpieczeniowej, co umożliwia bardziej precyzyjne dopasowanie produktów.

## Zdalne kanały komunikacji:

rozwój e-polis i zdalnych kanałów komunikacji jak chatboty, wideokonferencje, aplikacje mobilne.

## Zmniejszenie kosztów operacyjnych:

redukcja kosztów papierowej dokumentacji, uproszczenie procesów administracyjnych.

# Czy prawo nas ogranicza?



# Dlaczego cyfryzacja?

- **Zmieniające się oczekiwania klientów:**

Rosnąca potrzeba wygodnych, szybkich i transparentnych procesów.

- **Konkurencyjność na rynku ubezpieczeń:**

Digitalizacja jako sposób na wyróżnienie się i dostosowanie do nowoczesnych trendów.

- **Zmieniające się regulacje prawne i standardy:**

Np. wymogi związane z ochroną danych osobowych i automatyzacją procesów.

- **Efektywność operacyjna:**

Digitalizacja pozwala zaoszczędzić czas, zwiększyć dokładność oraz poprawić zarządzanie portfelem klientów.

# Kilka „zapomnianych” przepisów

*Zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.*

(art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną)

*Zakazane jest używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego lub przesyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, chyba że abonent lub użytkownik końcowy uprzednio wyraził na to zgodę.*

(art. 172 prawa telekomunikacyjnego)

# Marketingowa komunikacja cyfrowa

Zakazane jest używanie:



automatycznych  
systemów wywołujących



telekomunikacyjnych urządzeń końcowych,  
w szczególności w ramach korzystania z usług  
komunikacji interpersonalnej

do celów przesyłania informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w tym marketingu bezpośredniego, do abonenta lub użytkownika końcowego, chyba że uprzednio wyraził on na to zgodę.

Zgoda może być wyrażona przez udostępnienie przez abonenta lub użytkownika końcowego identyfikującego go adresu elektronicznego w celu przesyłania informacji handlowej na podany przez abonenta lub użytkownika końcowego adres elektroniczny

Art. 398 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej – wwż 10.11.2024 r.

# Obowiązek informacyjny agenta

Dystrybutor ubezpieczeń przekazuje klientowi informacje:



w postaci papierowej, nieodpłatnie i w języku polskim,  
przy czym informacje te są **jasne, rzetelne i nie wprowadzają w błąd**.

# Obowiązek informacyjny agenta

Informacje mogą być przekazane przy pomocy **innego trwałego nośnika**:

- **na żądanie klienta**, pod warunkiem że dystrybutor ubezpieczeń zapewnił mu wybór między informacjami w postaci papierowej lub w formie pisemnej – a informacjami na innym trwałym nośniku oraz

- w przypadku innego trwałego nośnika **wymagającego dostępu do Internetu** – jeżeli klient posiada **regularny dostęp do Internetu**.

Za dowód posiadania przez klienta regularnego dostępu do Internetu uznaje się w szczególności **podanie przez niego, na potrzeby danej transakcji, adresu poczty elektronicznej.**

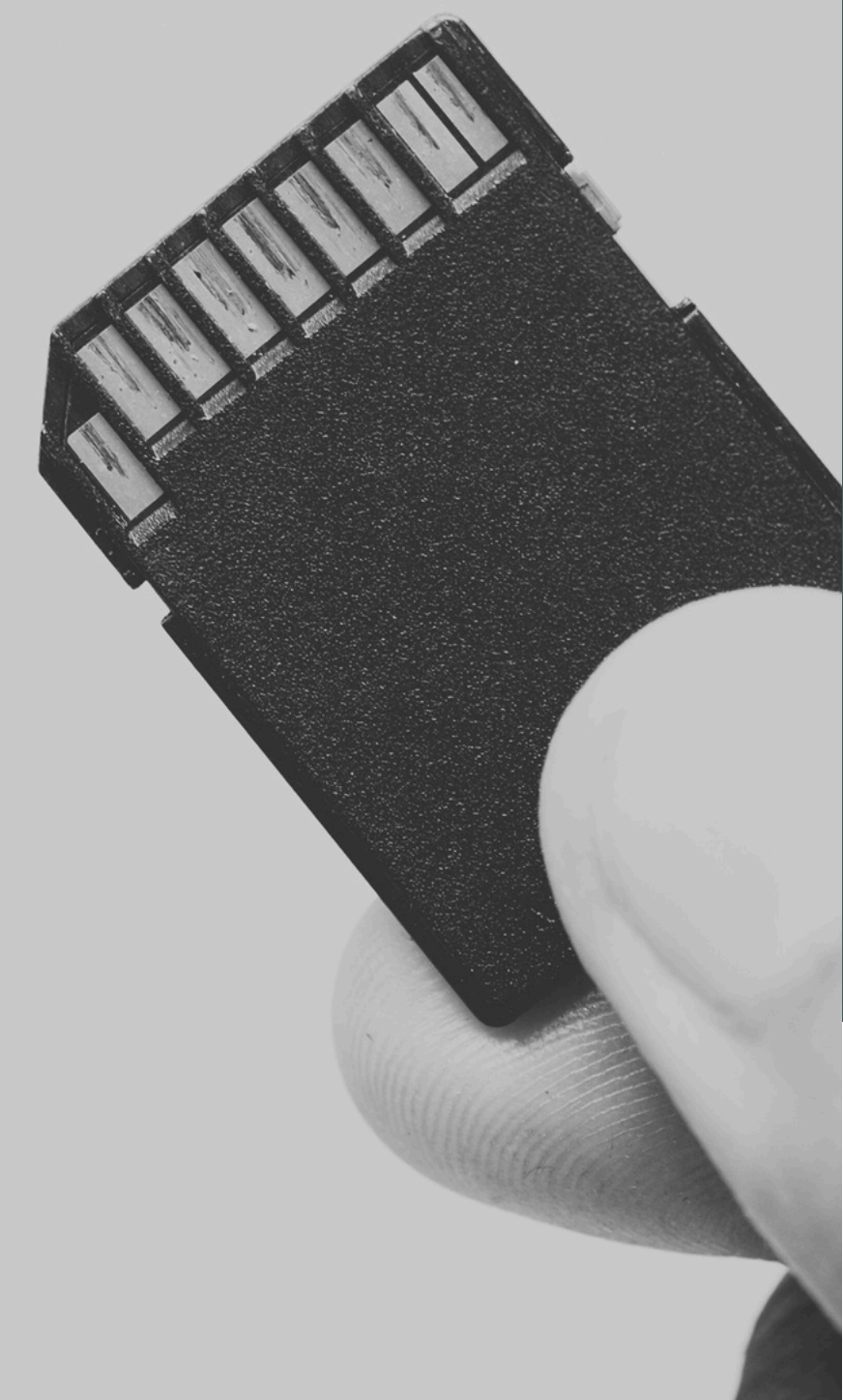
# Trwały nośnik w rozumieniu UDU

**Trwały nośnik** w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta – **materiał** lub **narzędzie** umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy **przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego**, w sposób **umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów**, jakim te informacje służą, i które **pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci**.

Taki nośnik powinien umożliwiać osobie zainteresowanej:

- **przechowywanie informacji,**
- **dostęp do tych informacji w przyszłości**, przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą,
- **odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej formie**

**przykłady:** papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, Blu-Ray, karta pamięci lub dysk komputerowy, mail wysłany na adres poczty elektronicznej zainteresowanego, PDF wysłany na adres poczty elektronicznej osoby zainteresowanej, wiadomość SMS



# Strony internetowe

Informacje mogą być przekazane **za pośrednictwem strony internetowej**, jeżeli:

- są skierowane **bezpośrednio do klienta**
- zostały spełnione następujące warunki:
  - klient **wyraził zgodę** na przekazanie tych informacji za pośrednictwem strony internetowej
  - klient posiada **regularny dostęp do Internetu**
  - klient został powiadomiony drogą elektroniczną **o adresie strony internetowej oraz miejscu na tej stronie, gdzie zostały udostępnione te informacje**
  - dystrybutor zapewni dostępność tych informacji na stronie internetowej w okresie, w którym klient może, w normalnych okolicznościach, mieć potrzebę zapoznania się z nimi.

W przypadku dystrybucji ubezpieczeń przy pomocy środków **porozumiewania się na odległość** informacje są przekazywane zgodnie z przepisami rozdziału 1 i 5 **ustawy o prawach konsumenta**.

# Pełnomocnictwo i upoważnienie udostępniane cyfrowo?

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej agent ubezpieczeniowy **udostępnia** klientowi przy pierwszej czynności należącej do zakresu działalności agencyjnej dokument pełnomocnictwa

Osoba fizyczna wykonująca czynności agencyjne przy pierwszej czynności **udostępnia** dokument upoważniający do działania w imieniu agenta ubezpieczeniowego.

# Cyfrowa analiza wymagań i potrzeb klienta

Przed zawarciem umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej dystrybutor ubezpieczeń **określa, na podstawie uzyskanych od klienta informacji, jego wymagania i potrzeby** oraz podaje mu w zrozumiałej formie **obiektywne informacje o produkcie ubezpieczeniowym**, w celu umożliwienia klientowi podjęcia świadomej decyzji.

Informacje o produkcie ubezpieczeniowym uwzględniają **złożoność tego produktu** oraz **rodzaj klienta**.

Proponowana umowa ubezpieczenia lub umowa gwarancji ubezpieczeniowej powinna być **zgodna z wymaganiami i potrzebami klienta** w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej.

# Platforma cyfrowa do obsługi ubezpieczeń vs. UDU

Dystrybucja ubezpieczeń polega na udzielaniu **informacji dotyczących jednej lub większej liczby umów ubezpieczenia** lub umów gwarancji ubezpieczeniowych na podstawie **kryteriów wybranych przez klienta za pośrednictwem stron internetowych lub innych mediów** oraz opracowywaniu **rankingu produktów ubezpieczeniowych obejmującego porównanie cen i produktów lub składek** z tytułu umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w przypadku gdy **klient jest w stanie pośrednio lub bezpośrednio zawrzeć umowę ubezpieczenia** lub umowę gwarancji ubezpieczeniowej za pośrednictwem stron internetowych lub innych mediów.

# Platforma cyfrowa do obsługi ubezpieczeń vs. UDU

Jakie są ryzyka dla spółki leasingowej nie będącej agentem ubezpieczeniowym?

- Sankcje karne przewidziane w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń
- Lista ostrzeżeń publicznych KNF
- Postępowanie karne

# DORA a spółka leasingowa/ agent ubezpieczeniowy

- Rozporządzenie DORA stosuje się od dnia 17 stycznia 2025 r. bezpośrednio we wszystkich państwach członkowskich UE
- ZAKRES PODMIOTOWY – agent jako pośrednik ubezpieczeniowy
- WYŁĄCZENIA – agent będących mikro, małym lub średnim przedsiębiorcą (definicja w DORA)
- ZAKRES PRZEDMIOTOWY – usługi ICT

# Do zobaczenia!

**Czublun** KANCELARIA  
PRAWNA

[www.czublun.pl](http://www.czublun.pl)



**PIOTR CZUBLUN**

**RADCA PRAWNY**

**TEL: (+48) 501 699 636**

**E-MAIL: P.CZUBLUN@CZUBLUN.PL**



**JULITA NOWAK**

**RADCA PRAWNY**

**TEL: (+48) 697 562 535**

**E-MAIL: J.NOWAK@CZUBLUN.PL**



**AGNIESZKA WESOŁOWSKA**

**ADWOKAT**

**TEL: (+48) 530 004 277**

**E-MAIL: A.WESOLOWSKA@CZUBLUN.PL**



ZAObSERWUJ NAS NA LINKEDIN