

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Znak Jakości ERGO Hestii, zwany dalej „Znakiem Jakości”, jest certyfikatem przyznawanym przez Sopotkie Towarzystwo Ubezpieczeń ERGO Hestia Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie przy ul. Hestii 1, 81-731 Sopot, wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024812, NIP 585-000-16-90, o kapitale zakładowym 196.580.900 zł, który został opłacony w całości, zwane dalej „ERGO Hestią”, agentom ubezpieczeniowym oraz agentom oferującym ubezpieczenia uzupełniające w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1) i 2) ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (dalej: „Agenci”), świadczącym usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego w imieniu i na rzecz ERGO Hestii.
2. Znak Jakości przyznaje się w celu wyróżnienia Agentów zapewniających najwyższej jakości standardy świadczenia usług pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz ERGO Hestii.
3. ERGO Hestia ocenia jakość działalności Agentów biorąc pod uwagę kryteria takie jak: budowanie portfela klientów we współpracy z ERGO Hestią w poszanowaniu wzajemnych interesów, zachowanie lojalności klientów i najwyższej jakości obsługi klientów, staranności w wykonywaniu obowiązków poprzez realizację wskaźników jakościowych obsługi klienta określonych w Kokpicie Zarządzania Siecią (dalej: „KZS”), o którym mowa w § 4 poniżej. W ramach oceny działalności Agentów bierze się również pod uwagę zachowanie odpowiedniego standardu i estetyki biur prowadzonych przez Agentów, w przypadku Agentów obsługujących klientów w lokalu oraz obsługę klientów nastawioną na doradztwo i będącą odpowiedzią na potrzeby oraz wymagania ubezpieczeniowe klienta, a także jakość obsługi klientów świadczonej przez osoby fizyczne wykonujące czynności agencyjne na rzecz Agentów (dalej „OFWCA”).
4. W ramach kryterium najwyższej jakości obsługi klientów brane będzie pod uwagę m.in. spełnienie przez Agentów i OFWCA wymogów określonych w art. 8 ust. 1 – 3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń dotyczących m.in. konieczności badania wymagań i potrzeb klienta, podania obiektywnych informacji o produkcie ubezpieczeniowym, tak aby proponowany produkt ubezpieczeniowy był zgodny z wymaganiami i potrzebami klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej lub ochrony gwarancyjnej.

§ 2

Postanowienia Ogólne

1. Przyznawany Agentom Znak Jakości składa się z wyrażenia „Znak Jakości ERGO Hestii”, wskazania roku edycji, w którym został przyznany Znak Jakości oraz logotypu, stanowiącego utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do którego ERGO Hestii przysługują autorskie prawa majątkowe.
2. Przyznanie Znaku Jakości następuje poprzez przekazanie wyróżnionym Agentom pisemnego certyfikatu, ważnego od daty wręczenia do 31.12.2019 roku, zawierającego informacje o wyróżnieniu.

3. ERGO Hestia upoważnia wyróżnionych Agentów oraz działające na ich rzecz OFWCA do eksponowania Znak Jakości w następujących formach:
 - a. jako naklejka na drzwiach/witrynach okiennych w lokalu wskazanym przez DPD,
 - b. jako naklejka na laptop/tablet używany przez Agenta lub OFWCA działające na rzecz tego Agenta,
 - c. jako naklejka na samochód używany przez Agenta lub OFWCA działające na rzecz tego Agenta, pod warunkiem akceptacji wieku, marki i stanu wizualnego pojazdu przez DPD,
 - d. w wiadomościach e-mail przesyłanych do klientów ERGO Hestii,
 - e. w materiałach publikowanych na portalach społecznościach na profilach biznesowych (np. Facebook),
 - f. na materiałach biurowo-marketingowych Agenta, na podstawie akceptacji ze strony Departamentu Sprzedaży ERGO Hestii dokonanej drogą mailową,
 - g. a także inne działania uzgodnione z wyróżnionymi Agentami.
4. Agent jest obowiązany do zaprzestania używania Znak Jakości w przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego zawartej z ERGO Hestią, zwanej dalej „umową agencyjną”.
5. Agent jest zobowiązany do doprowadzenia do zaprzestania używania przez OFWCA Znak Jakości w przypadku zaprzestania wykonywania czynności agencyjnych przez OFWCA na rzecz tego Agenta oraz w przypadku rozwiązania umowy agencyjnej zawartej pomiędzy ERGO Hestią oraz Agentem, na którego rzecz OFWCA wykonuje czynności agencyjne.
6. ERGO Hestia przyznając Znak Jakości może ograniczyć prawo Agenta do jego eksponowania jedynie do lokali wybranych przez ERGO Hestię, spełniających standardy estetyki ERGO Hestii.
7. ERGO Hestia zastrzega sobie prawo do skorzystania z innych dodatkowych form uhonorowania Agentów związanych z przyznaniem Znakiem Jakości, takich jak przeprowadzenie wspólnych kampanii marketingowych. Zasady i formy dodatkowego uhonorowania Agentów zostaną określone odrębnie.

§ 3

Zasady przyznawania Znak Jakości

1. Znak Jakości jest przyznawany przez Kapitułę Znak Jakości ERGO Hestii (dalej: „Kapituła”), w której skład wchodzi Wiceprezes Zarządu ERGO Hestii ds. Marketingu i Sprzedaży, oraz Dyrektorzy Departamentu Sprzedaży ERGO Hestii.
2. Warunkiem przyznania Znak Jakości jest świadczenie usług pośrednictwa ubezpieczeniowego w imieniu i na rzecz ERGO Hestii w okresie rozpoczynającym się najpóźniej 01.01.2017 r. i trwającym nieprzerwanie nie krócej niż do dnia 15.05.2019 r.
3. Warunkiem przyznania Znak Jakości jest świadczenie przez Agentów usług pośrednictwa ubezpieczeniowego w sposób, który nie może być sprzeczny czy oderwany od wymagań oraz potrzeb ubezpieczeniowych klientów ERGO Hestii i wskazanego przez ERGO Hestię rynku docelowego (targetu) dla danego produktu ubezpieczeniowego. Przy ustalaniu wskaźników jakościowych obsługi klienta określonych w Kokpicie Zarządzania Sieci ERGO Hestia wykluczy polisy ubezpieczeniowe z tytułu umowy czy umów ubezpieczenia, które zostaną zidentyfikowane, jako nieadekwatne do wymagań oraz potrzeb ubezpieczeniowych klientów ERGO Hestii czy jako zawarte z klientem nie mieszczącym się w określonym targacie.

4. Z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust. 2 i 3 poniżej, przyznanie Znak Jakości odbywa się w dwuetapowym postępowaniu:
 - a. pierwszym etapem kwalifikacji do przyznania Znak Jakości jest badanie wskaźników jakościowych, o którym mowa w § 4 poniżej, realizowane przez Departament Sprzedaży ERGO Hestii.
 - b. drugim etapem kwalifikacji do przyznania Znak Jakości, opisanym w § 5 poniżej, jest uzyskanie rekomendacji Dyrektora Przedstawicielstwa Detaliczne ERGO Hestii (dalej: „DPD”), do którego przydzielony jest Agent, który uzyskał pozytywną kwalifikację w etapie pierwszym, o którym mowa w lit. b) powyżej.
5. Agent może zgłosić chęć wzięcia udziału w badaniu wymagań, którego celem jest otrzymanie Znak Jakości, za pośrednictwem Menedżera Sprzedaży od dnia ogłoszenia do dnia 03 marca 2019 roku.
6. Znak Jakości może zostać przyznany również Agentom, którzy nie dokonali zgłoszenia, o której mowa w ust. 5 powyżej, spełniającym wskaźniki jakościowe, określone niniejszym Regulaminem, o ile poddadzą się oni procedurom oceny standardów lokalu i obsługi klienta, określonym w § 4 poniżej.
7. Agenci, którym nie zostanie przyznany Znak Jakości, a którzy zgłosili chęć udziału w badaniu u Menedżera Sprzedaży, o której mowa w ust. 5 powyżej, zostaną poinformowani przez Menedżera Sprzedaży lub Dyrektora Przedstawicielstwa Detalicznego po zakończeniu edycji o warunkach, które nie zostały przez nich spełnione, a których spełnienie było wymagane do otrzymania Znak Jakości.

§ 4

Pierwszy Etap Kwalifikacji

1. Pierwszym etapem kwalifikacji do otrzymania Znak Jakości jest łączne spełnienie przez Agentów następujących kryteriów:
 - a. uzyskanie średniomiesięcznego poziomu składki przypisanej brutto w segmencie B i C na poziomie nie mniejszym, niż 20.000,00 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych 00/100), wyliczonej za okres od 01.12.2017 r. do 30.11.2018 r.,
 - b. uzyskanie w okresie od dnia 01.01.2018 r. do dnia 30.11.2018 r. wskaźników jakościowych, o których mowa w ust. 2 - 4 poniżej, na poziomie wyższym niż negatywny.
2. Badanie wskaźników jakościowych odbywa się na zasadach określonych w Instrukcji nr 9/18 Wiceprezesa Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z dnia 19 marca 2018 roku w sprawie: powołania centralnego raportu Kokpit Zarządzania Siecią, wprowadzającego nadzór sieci agencyjnej Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia S.A. w segmentach B, C, M oraz I.
3. Badanie wskaźników jakościowych, o których mowa w ust. 2 powyżej, obejmuje wskaźniki: Lojalności, Dynamiki klienta, Szkodowości, Odchyleń, Subsydiarności oraz Aktywacji kont ubezpieczeniowych za okres od 01.01.2018 r. do 30.11.2018 r. za każdy miesiąc osobno.
4. Na bazie wskaźników, o których mowa w ust. 3 powyżej, ERGO Hestia wyliczy poszczególne parametry uzyskane przez danego Agenta w badanym okresie, zgodnie ze wskazaniem poniższej tabeli.

Parametr	Badany segment	Agregacja	Benchmark i Ocena		
			•	•	•
			Wynik pozytywny	Wynik ostrzegawczy	Wynik negatywny
Parametry sprzedażowe					
Lojalność	C, B	agencja	≥70%	<70%–50%≥	<50%
Dynamika klienta	C, B	agencja	≥100%	<100%–90%≥	<90%
Parametry techniczne					
Szkodowość Zgodnie z algorytmem kontroli szkodowości	C, B	agencja	poziom zielony/ neutralny	poziom żółty	poziom czerwony
Parametry odchylenia – wybrane wskaźniki					
Powtarzalne dane kontaktowe w NBK	C	OFWCA	0 punktów	–	≥1 punkt
Należności agencyjne	C, B	agencja	0 punktów	–	≥1 punkt
Parametry operacyjne					
Subsydiarność obsługowa	C	agencja	≥80%	<80%–60%≥	<60%
Subsydiarność sprzedażowa	C	agencja	≥80%	<80%–60%≥	<60%
Aktywacja kont ubezpieczeniowych	C	agencja	≥50%	<50%–25%≥	<25%

5. W terminie do dnia 05.02.2019 r. ERGO Hestia ustali, którzy Agenci spełniają wymagania określone w ust. 1 powyżej i przekaże DPD informację o spełnieniu tych warunków.

§ 5

Drugi Etap Kwalifikacji

- Po otrzymaniu informacji, o których mowa w 4 ust. 5 powyżej, DPD dokona oceny standardu lokalu, standardu jakości współpracy z ERGO Hestią oraz standardów jakości obsługi klientów, o których mowa w § 1 ust. 3 i 4 powyżej, w formie wewnętrznego formularza oceny.
- DPD, po weryfikacji Agentów pod kątem spełnienia warunków udziału w Projekcie Znaku Jakości, przesyła informację do Menedżera Projektu wyznaczonego przez Kapitułę, który na podstawie zebranych danych wyznacza Agentów, u których przeprowadzona zostanie wizytacja lokalu przez Eksperta Znaku Jakości, będącego pracownikiem ERGO Hestii lub zewnętrznym podmiotem świadczącym usługi badania rynku na rzecz ERGO Hestii, wyznaczonym przez Menedżera Projektu.
- Ekspert Znaku Jakości zobowiązany jest do wizytacji wyznaczonego lokalu Agenta i oceny standardu lokalu, wizerunku Agenta oraz obsługi klienta, potwierdzonej wypełnieniem wewnętrznego formularza oceny. Wizyty Ekspertów Znaku Jakości odbędą się do dnia 30.04.2019 r.

§ 6

Przyznanie Znaku Jakości

1. Kapituła Znaku Jakości podejmie decyzję o przyznaniu Znaku Jakości konkretnym Agentom do dnia 17.05.2019 r.
2. Znak Jakości otrzymają Agenci, których lokale uzyskały do dnia 30.04.2019 r. status Punktu Standard w rozumieniu Instrukcji nr 13/17 Wiceprezesa Zarządu ds. Marketingu i Sprzedaży Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestia SA z dnia 1 września 2017 roku, w sprawie zasad powoływania i funkcjonowania punktów dostępu Sopockiego Towarzystwa Ubezpieczeń ERGO Hestii.
3. W szczególnie uzasadnionych wypadkach Kapituła Znaku Jakości może przyznać Znak Jakości Agentom nie spełniającym wymogów określonych niniejszym Regulaminem jeżeli działalność tych Agentów spełnia wysokie standardy świadczenia usług pośrednictwa ubezpieczeniowego na rzecz ERGO Hestii.
4. Lista Agentów wyróżnionych Znakiem Jakości zostanie ogłoszona do dnia 22.05.2019 r.
5. Ewidencja przyznanych Znaków Jakości jest prowadzona przez Departament Sprzedaży ERGO Hestii.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Przyznawanie Znaku Jakości może być kontynuowane w kolejnych latach na podstawie regulaminów kolejnych edycji.
2. ERGO Hestia zastrzega sobie prawo zmiany postanowień niniejszego Regulaminu, o ile zmiana regulaminu nie pozbawi Agentów praw nabytych.
3. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na stronie znakjakosci.ergohestia.pl.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, postanowienia umowy agencyjnej oraz doręczone Agentowi akty legislacji wewnętrznej.
5. Wchodzi w życie w dniu 05.02.2019 r. i obowiązuje do dnia 31.12.2019 r.