



Instrukcja rozpoczęcia szkoleń zawodowych

Spis treści

1. Szkolenia zawodowe w kilku słowach	2
2. Wprowadzenie	2
3. Dlaczego podejmujemy temat szkoleń?	3
4. Kto podlega szkoleniom?	3
4.1. Definicja czynności dystrybucyjnych	3
4.2. Zasady podlegania obowiązkowi szkoleń	4
5. Jak będą zorganizowane szkolenia?	5
5.1. Logowanie do platformy e-learning	5
5.2. Wymagania techniczne	6
5.3. Wsparcie szkolenia	7
6. Z jakiej tematyki będą szkolenia?	7
7. Dodatek: Co zrobić, jeśli pojawi się problem podczas aktywacji konta?	8

1. Szkolenia zawodowe w kilku słowach

Szkolenia zawodowe w ramach systemu szkoleń AXA będą zorganizowane w formie e-learningu. W związku z tym niezbędny będzie komputer z dostępem do Internetu.

Adres do wpisania w okno wyszukiwarki:

<https://axa.4system.com>

Użytkownik: w to pole wpisz **swój numer PESEL**

Hasło: w to pole również wpisz **swój numer PESEL**

Organizacja: 1. Szkolenia zawodowe

Oczywiście w kilku słowach nie da się przedstawić idei szkoleń zawodowych prowadzonych w ramach systemu szkoleń AXA a tym bardziej ich organizacji, dlatego – czytaj dalej.

2. Wprowadzenie

Skorzystaj z propozycji i przeczytaj całą instrukcję. W tym dokumencie znajdziesz podstawowe informacje dotyczące szkoleń zawodowych. Warto się z nimi zapoznać, aby dowiedzieć się, CZY TE SZKOLENIA DOTYCZĄ CIEBIE? Przecież w grę wchodzi TWÓJ CENNY CZAS, ale również i TWOJA ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

Krótkie wprowadzenie do tematu znajdziesz w wywiadzie zamieszczonym pod adresem:

<https://youtu.be/MCPNs8TTObs>

Myśląc o szkoleniach, można sobie zadać wiele pytań:

Dlaczego ten temat?

Wymóg corocznego odbywania szkoleń zawodowych, mający na celu doskonalenie wiedzy i umiejętności osób pośredniczących w sprzedaży ubezpieczeń, wprowadziła Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń z 15 grudnia 2017 r. (dalej: Ustawa). Jak dokładnie brzmi artykuł wprowadzający ten obowiązek – przeczytasz w punkcie 3.

Kto ma obowiązek się szkolić?

Obowiązek szkoleń zawodowych dotyczy osób pośredniczących w sprzedaży ubezpieczeń. Czy jest tam mowa tylko o sprzedawcach i czy są może od tego wyjątki – dowiesz się w punkcie 4.

Jak AXA będzie organizowała te szkolenia?

Szkolenia w AXA zostaną zorganizowane w formie e-learningu. Wymagany czas nauki to minimum 15 godzin i zaliczenie testów podsumowujących poszczególne kursy. Warto zapoznać się ze szczegółami tego procesu, które są przedstawione w punkcie 5.

Jakie tematy będą przedmiotem szkoleń?

Szkolenia obejmują informacje niezbędne do dobrej obsługi klienta, takie jak np. zagadnienia związane z umową ubezpieczenia, podstawowe informacje prawne czy informacje o procesie analizy potrzeb i wymagań klienta. Zostały one określone szczegółowo w załączniku do Ustawy. Chcesz poznać szczegóły? – zobacz wykaz zamieszczony w punkcie 6.

3. Dlaczego podejmujemy temat szkoleń?

Obowiązek corocznego odbywania szkoleń zawodowych (bo o tym właśnie mówi Ustawa), wprowadzony został po to, aby osoby oferujące ubezpieczenia doskonaliły swoje umiejętności zawodowe. AXA, tak jak i inne zakłady ubezpieczeń, jest zainteresowana tym, aby osoby sprzedające jej produkty z takiego obowiązku się wywiązywały, dlatego co roku będzie organizowała takie szkolenia.

Poniżej fragment Ustawy wprowadzający ten OBOWIĄZEK.

Art. 12.1. *Osoby wykonujące czynności agencyjne, osoby wykonujące czynności brokerskie w zakresie ubezpieczeń, osoby wykonujące czynności brokerskie w zakresie reasekuracji, osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń oraz osoby wykonujące czynności dystrybucyjne zakładu reasekuracji doskonałą umiejętności zawodowe, w tym przez odbywanie co najmniej 15 godzin rocznie szkolenia zawodowego z wybranych tematów określonych w załączniku do ustawy.*

4. Kto podlega szkoleniom?

Obowiązek odbywania szkoleń zawodowych dotyczy między innymi osób wykonujących czynności agencyjne lub dystrybucyjne zakładu ubezpieczeń, z zastrzeżeniem że obowiązek tych szkoleń powstaje dopiero z pierwszym dniem roku kalendarzowego następującego po wpisaniu osoby wykonującej czynności agencyjne do REJESTRU AGENTÓW, a w przypadku osób wykonujących czynności dystrybucyjne – po faktycznym rozpoczęciu wykonywania przez tę osobę czynności dystrybucyjnych.

4.1. Definicja czynności dystrybucyjnych

Aby zdefiniować osobę wykonującą czynności dystrybucyjne najlepiej zapoznać się z artykułami Ustawy, które określają, czym jest wykonywanie tych czynności. Jak widać z treści tych artykułów pojęcie czynności dystrybucyjnych jest bardzo szerokie – od czynności przygotowawczych do sprzedaży, poprzez samą sprzedaż, aż do wykonywania umowy w okresie posprzedażowym.

Poniżej fragment Ustawy definiujący te czynności.

Art. 4.

1. Dystrybucja ubezpieczeń oznacza działalność wykonywaną wyłącznie przez dystrybutora ubezpieczeń polegającą na:

- 1) doradzaniu, proponowaniu lub wykonywaniu innych czynności przygotowawczych zmierzających do zawarcia umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych;
- 2) zawieraniu umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych w imieniu zakładu ubezpieczeń, w imieniu lub na rzecz klienta albo bezpośrednio przez zakład ubezpieczeń;
- 3) udzielaniu pomocy przez pośrednika ubezpieczeniowego w administrowaniu umowami ubezpieczenia lub umowami gwarancji ubezpieczeniowych i ich wykonywaniu, także w sprawach o odszkodowanie lub świadczenie.

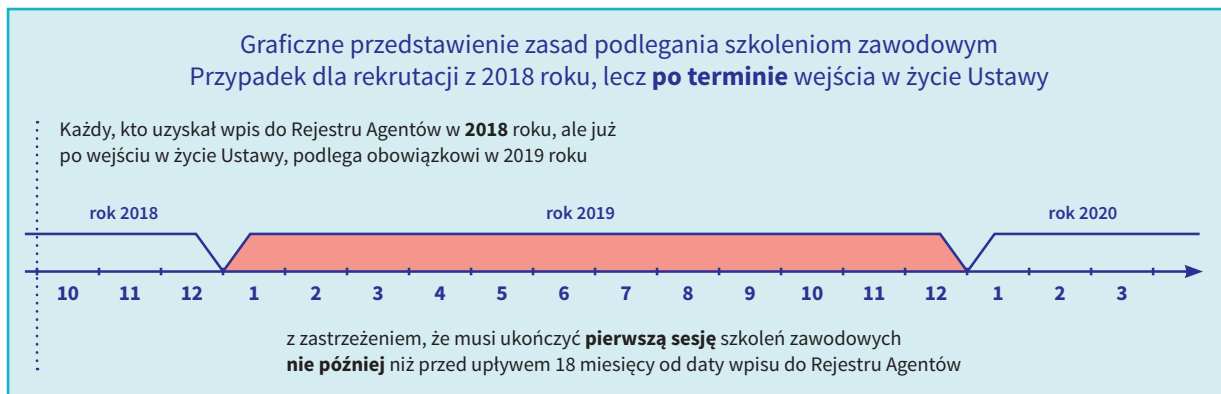
2. Dystrybucja ubezpieczeń polega również na udzielaniu informacji dotyczących jednej lub większej liczby umów ubezpieczenia lub umów gwarancji ubezpieczeniowych na podstawie kryteriów wybranych przez klienta za pośrednictwem stron internetowych lub innych mediów oraz opracowywaniu rankingów produktów 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.

[...]

6. Dystrybucja ubezpieczeń polega również na organizowaniu i nadzorowaniu czynności agencyjnych u agenta ubezpieczeniowego lub agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające oraz czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń u brokera ubezpieczeniowego.

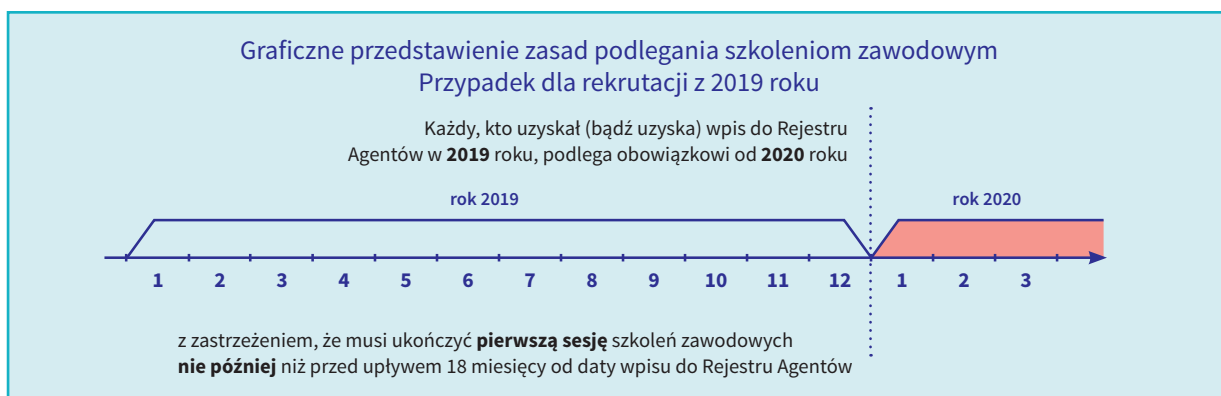
4.2. Zasady podlegania obowiązkowi szkoleń

Wiesz już, że obowiązek tych szkoleń powstaje od kolejnego roku kalendarzowego następującego po wpisaniu osoby wykonującej czynności agencyjne do REJESTRU AGENTÓW, a w przypadku osób wykonujących czynności dystrybucyjne – po rozpoczęciu wykonywania przez tę osobę czynności dystrybucyjnych.



W przypadku takich osób należy pamiętać o dodatkowym warunku. W Ustawie został zapisany warunek, że osoba, która została wpisana do Rejestru Agentów (lub rozpoczęła wykonywanie czynności dystrybucyjnych), musi ukończyć swoje pierwsze szkolenia zawodowe w terminie do 18 miesięcy od daty wpisu.

A co z osobami, które uzyskały wpis w bieżącym roku? Podlegają obowiązkowi szkoleniowemu od następnego roku. Spójrz na ilustrację poniżej.



Osoby, które miały wpis do Rejestru Agentów w 2018 roku przed datą wejścia w życie Ustawy (przed 1.10.2018 r.), a także te z lat wcześniejszych, podlegają obowiązkowi szkolenia od 2019 roku i mają obowiązek odbyć pierwsze szkolenie zawodowe w pełnym wymiarze nie później niż do 31 grudnia 2019 roku.



Obowiązek odbywania szkoleń zawodowych, dla osoby, która podlega szkoleniom, występuje każdego roku kalendarzowego (z zastrzeżeniem podanych powyżej warunków uczestnictwa w swojej pierwszej sesji szkolenia).

5. Jak będą zorganizowane szkolenia?

Zgodnie z wymaganiami Ustawy szkolenia zawodowe to minimum 15 godzin nauki z wybranych tematów w skali roku. W AXA szkolenia te zostaną zorganizowane w formie e-learningu.

Platforma e-learning będzie zliczała czas nauki (zgodnie z Ustawą nie możesz uczyć się dłużej niż 8 godzin w ciągu jednego dnia), a Twoim celem będzie realizacja kursów i zdawanie egzaminów podsumowujących te kursy w czasie minimum 15 godzin w ciągu roku kalendarzowego.

Z tego wynika warunek, że aby uczestniczyć w tych szkoleniach trzeba mieć dostęp do komputera podłączonego do Internetu. Najpierw musisz się zalogować do platformy.

5.1. Logowanie do platformy e-learning

Ekran logowania do platformy e-learning znajduje się pod adresem:

<https://axa.4system.com>

Logowanie po raz pierwszy będzie inne niż każde następne.
Nazwijmy je pierwszym logowaniem.

Dane do logowania:

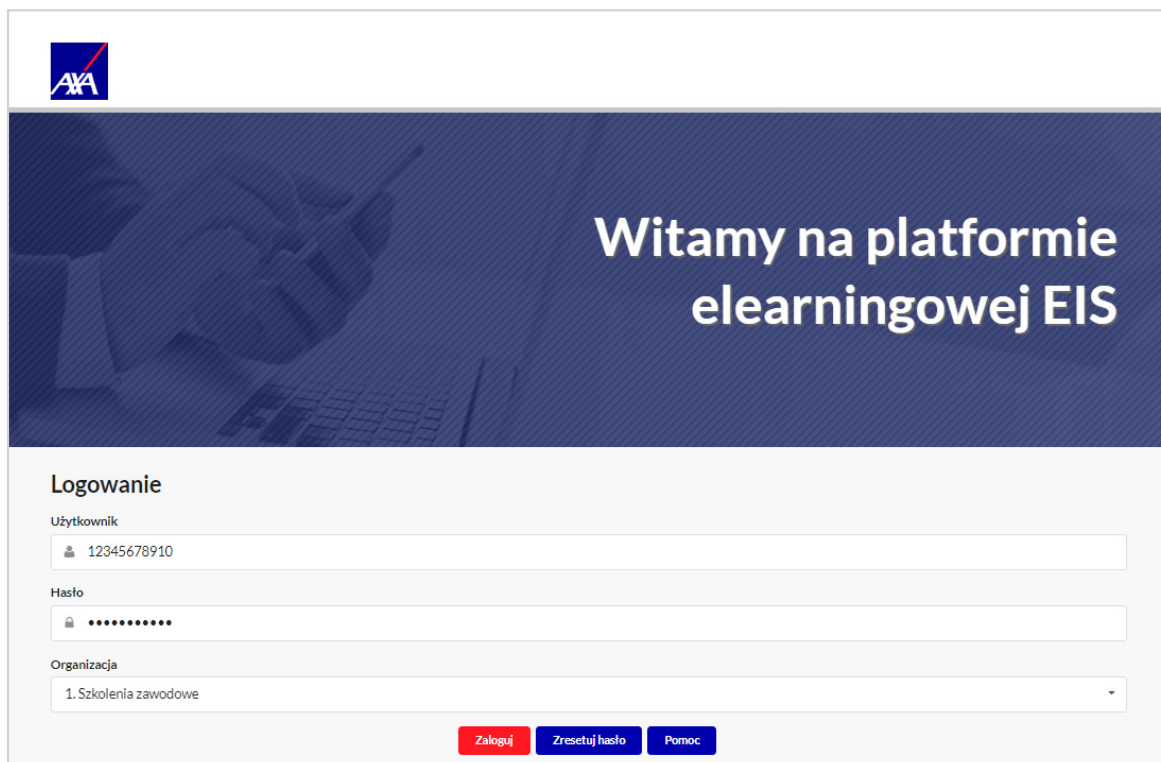
Użytkownik: w to pole wpisz **swój numer PESEL**

Hasło: w to pole również wpisz **swój numer PESEL**

Organizacja: 1. Szkolenia zawodowe

Uwaga: nie zmieniaj domyślnej pozycji w polu „Organizacja”.

Widok ekranu logowania



Jedynym, ale i bardzo ważnym kanałem komunikacji platformy z Tobą będzie poczta e-mail. Dlatego podczas pierwszego logowania, w ramach aktywacji konta, podasz swój adres. Żeby zweryfikować jego poprawność, wyślesz do siebie specjalny kod i na koniec ustawisz swoje hasło.

Zobacz wideoinstrukcję przedstawiającą proces aktywacji konta
(kliknij w poniższy link):

<https://youtu.be/dGwItUTRYWs>

Podczas następnego logowania po wejściu na ekran logowania (adres jak przy pierwszym logowaniu) w polu „**Użytkownik**” wpiszesz **swój numer PESEL**, natomiast w polu „**Hasło**” wpiszesz ustalone podczas pierwszego logowania hasło.

Podobnie jak przy pierwszym logowaniu nie zmieniaj domyślnie podanej Organizacji.

Może się zdarzyć, że zapomnisz, jak brzmi hasło. Wówczas skorzystaj z przycisku [**Zresetuj hasło**].

Zobacz wideoinstrukcję przedstawiającą proces logowania oraz postępowania w przypadku utraty hasła.

Odtwórz wideoinstrukcję przedstawiającą proces logowania i odzyskiwania hasła
(kliknij w poniższy link):

<https://youtu.be/Vvy5jN2e3ok>

5.2. Wymagania techniczne

Podczas nauki niezwykle ważnym elementem technicznym jest zapewnienie dobrej komunikacji Twojego komputera z platformą e-learning (zapisywanie wyników, zliczanie czasu). Zobacz minimalne wymagania, jakim musi odpowiadać Twój komputer, aby zapewnić dobrą komunikację.

Sprzęt – minimalne wymagania

- procesor Pentium III 1 GHz lub lepszy (w zależności od posiadanego systemu operacyjnego)
- 512 MB pamięci RAM lub więcej (w zależności od posiadanego systemu operacyjnego)
- monitor o rozdzielczości 1024 x 768 pikseli lub większej
- liczba kolorów 16-bit (65 536 kolorów) lub większa
- karta sieciowa 10/100 Mbps
- karta dźwiękowa i słuchawki lub głośniki (opcjonalnie)

System operacyjny

- Windows XP Service Pack 2 lub wyższy (Vista, 7, 8.1)
- MacOS

Przeglądarka internetowa

- Internet Explorer (IE), optymalna najnowsza wersja 10 lub wersja 11+
- Mozilla Firefox w wersji 30.0; optymalna wersja 46+
- Chrome w wersji 30.0; optymalna wersja 51+
- włączona możliwość wykonywania skryptów JavaScript i kaskadowych arkuszy stylów (CSS), włączona obsługa cookies
- wyłączone blokowanie wyskakujących okienek dla strony platformy e-learning; wszystkie elementy platformy są widoczne przy podstawowych ustawieniach przeglądarki (brak przybliżenia, oddalenia, standardowa wielkość czcionki etc.)

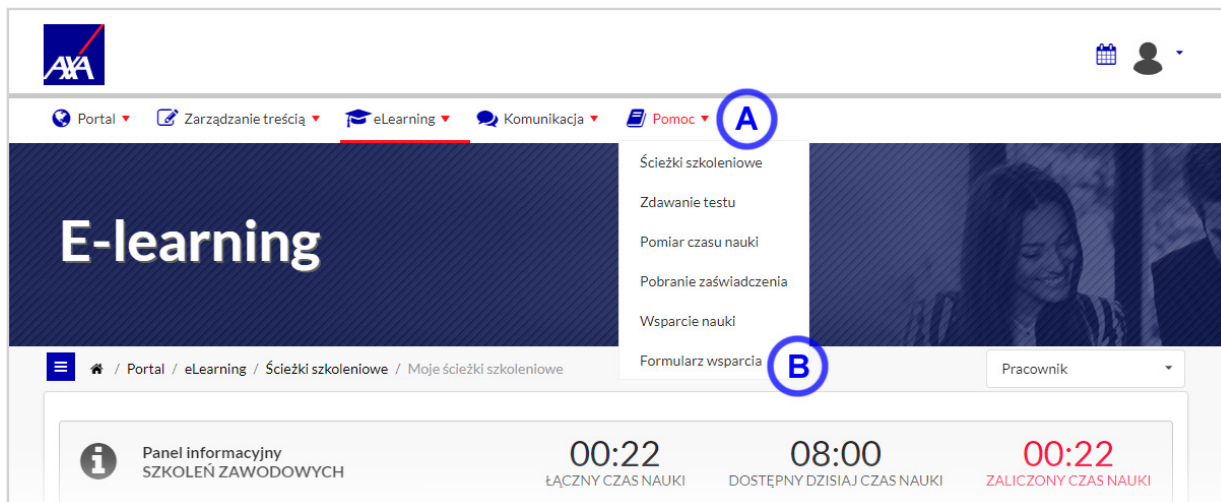
Wymagania techniczne – sieci łącza

- przepustowość – wejściowa 256 kbps, wyjściowa 32 kbps
- opóźnienie nie większe niż 600 ms

Uwaga: Zapewnienie powyższej, minimalnej konfiguracji nie gwarantuje poprawnej komunikacji, ale daje bardzo duże jej prawdopodobieństwo.

5.3. Wsparcie szkolenia

Podczas korzystania z platformy e-learning może się zdarzyć, że nie będzie dla Ciebie jednoznaczne, jak coś wykonać, gdzie to znaleźć (np. jak uruchomić kurs). Wówczas skorzystaj z zestawu specjalnie przygotowanych wideoinstrukcji. Znajdziesz je w tym miejscu **(A)** na ekranie:



Zasady poruszania się pomiędzy kursami oraz testami będą przedstawione szczegółowo w kursie inauguracyjnym. Jeżeli nawet natrafisz na problem później, z powodzeniem znajdziesz rozwiązanie, sięgając do treści kursu inauguracyjnego lub do zestawu wideoinstrukcji.

Gdy napotkasz problem natury technicznej (np. po uruchomieniu kursu ekran pozostaje biały), **NIE SZUKAJ WSPARCIA NA INFOLINII**, ponieważ nie wszystkie kanały sprzedaży mają takie wsparcie, natomiast **SKORZYSTAJ Z FORMULARZA WSPARCIA**, który znajduje się w rozwiniętym **menu Pomoc w miejscu (B)** na ilustracji powyżej. Znajdziesz tam zestaw doraźnych rad, jak sobie poradzić z awaryjną sytuacją lub ostatecznie, jeżeli podjęte działania nie przyniosą efektu, wysłać zgłoszenie do Administratorów platformy z prośbą o wsparcie.

6. Z jakiej tematyki będą szkolenia?

Ustawodawca określił zakres tematyczny szkoleń zawodowych w załączniku do Ustawy, między innymi odrębnie dla każdego działu ubezpieczeń.

Swoim zakresem szkolenia będą obejmowały informacje niezbędne do dobrej obsługi klienta, takie jak na przykład zagadnienia związane z umową ubezpieczenia, podstawowe informacje prawne czy informacje o procesie analizy potrzeb klienta.

Poniżej fragment (przykład dotyczący działu II) treści załącznika do Ustawy, przedstawiający zakres tematów, z których mogą być organizowane szkolenia zawodowe.

ZAKRES TEMATYCZNY SZKOLEŃ ZAWODOWYCH

Dział II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, o których mowa w dziale II załącznika do ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej

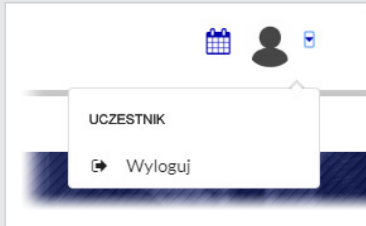
- 1) umowy ubezpieczenia lub umowy gwarancji ubezpieczeniowej, w tym znajomość warunków, świadczeń gwarantowanych i ryzyk dodatkowych;
- 2) podstawowe przepisy regulujące dystrybucję ubezpieczeń, a także z zakresu prawa ochrony konsumentów, ochrony danych osobowych, prawa podatkowego oraz zabezpieczenia społecznego i prawa pracy;
- 3) obsługa roszczeń;
- 4) obsługa skarg i reklamacji;
- 5) ocena potrzeb klienta;
- 6) rynek ubezpieczeń;
- 7) standardy etyki zawodowej;
- 8) podstawowe zagadnienia finansowe.

7. Dodatek

Co zrobić, jeśli pojawi się problem podczas aktywacji konta?

Może się zdarzyć, że wiadomość z kodem weryfikacyjnym, którą wyślesz do siebie z platformy, będzie się opóźniała.


Wówczas wyloguj się z platformy, korzystając z rozwijanego przycisku **[Wyloguj]** w prawym górnym rogu platformy.





Poczekaj spokojnie na wiadomość i na wszelki wypadek poszukaj również w katalogu „Spam” (lub „Wiadomości – śmieci”). Gdy nadejdzie, skopiuj kod do pamięci, ponownie zaloguj się do platformy i wklej kod. Nie musisz się spieszyć, kod weryfikacyjny jest ważny 24 godziny. Gdy jednak straci ważność, musisz powtórzyć procedurę wysyłania kodu.


Jeżeli spostrzeżesz się, że błędnie wpisałeś adres e-mail, to tego samego dnia zaloguj się na platformę i cofnij się do ekranu deklarowania adresu e-mail, klikając grafikę zatwierdzonego kroku 1 aktywacji konta (jak na grafice poniżej). Następnie wpisz, tym razem poprawny adres e-mail.

Aktywacja konta

 Wiadomość z kodem aktywacyjnym została wysłana na podany adres email.

Krok 1 aktywacji konta
 Twoim zadaniem jest ustanowienie kanału komunikowania się platformy z Tobą. Etap bardzo ważny, chociażby dla resetowania hasła.

Krok 2 aktywacji konta
 Teraz potwierdzisz poprawność działania komunikacji e-mail.

Krok 3 aktywacji konta
 Zapoznasz się teraz z obowiązkowymi informacjami i na koniec ustalisz hasło dostępu do platformy e-learning.

Otwórz swoją skrzynkę poczty e-mail. Wpisz (lub skopiuj) w poniższym polu kod, jaki otrzymałeś w wiadomości z adresu axa@4system.com

Gdy w skrzynce poczty e-mail nie będzie wiadomości poszukaj jej również w folderze "Spam". Może się zdarzyć, że wiadomość dotrze z kilku - kilkudziesięciominutowym opóźnieniem. W takim przypadku zamknij ten ekran (przycisk [Zamknij] w górnej części ekranu) i powróć do niego po otrzymaniu wiadomości. Gdyby wiadomość nie dotarła w ciągu 24 godzin rozpocznij procedurę wpisywania adresu i wysyłania kodu ponownie.

Zweryfikuj kod

Alternatywnie możesz poczekać jeden dzień (aż kod się zdezaktualizuje) i ponownie przejść procedurę, wpisując poprawny adres e-mail.