



## #PZU\_dla\_brokera

### Q&A – pytania i odpowiedzi po spotkaniu live 10.04.2026 r.

#### **1. Jak obecnie wygląda model obsługi Klienta Indywidualnego i jakie zasady współpracy obowiązują w tym obszarze?**

Model obsługi Klienta Indywidualnego został zaprojektowany w odpowiedzi na sygnały rynku oraz rekomendacje brokerów, zgodnie z którymi proste produkty i powtarzalne ryzyka wymagają przede wszystkim szybkiej, efektywnej i wyspecjalizowanej obsługi.

W związku z tym zapytania dotyczące ubezpieczeń Klientów Indywidualnych obsługiwane są w ramach jednego, wystandaryzowanego procesu, realizowanego przez stały zespół doświadczonych ekspertów produktowych. Takie podejście zapewnia: krótszy czas przygotowania ofert w skali całej działalności, większą ciągłość i niezawodność obsługi oraz jednolitą i wysoką jakość merytoryczną.

Każde zapytanie przypisywane jest do konkretnego eksperta, który przygotowuje ofertę i pozostaje osobą kontaktową w danej sprawie. Dane kontaktowe eksperta są każdorazowo przekazywane w korespondencji zwrotnej, co umożliwia bezpośredni kontakt i zapewnia jasną odpowiedzialność za sprawę.

Zapytania dotyczące produktów dla Klienta Indywidualnego należy kierować na dedykowany adres e-mail: COBKKI@pzu.pl.

#### **2. Jak kierować zapytania ofertowe po wprowadzonych zmianach oraz jak postępować w przypadku wydłużonego czasu obsługi? Na jakiej podstawie przypisywana jest obsługa terytorialna – do lokalizacji brokera czy do lokalizacji Klienta?**

Po wprowadzonych zmianach zapytania ofertowe należy kierować zgodnie z kategorią Klienta:

→ **Klient MSP oraz Klient Korporacyjny** – zapytania mogą być kierowane do wybranych przez Państwa Oddziałów Sprzedaży Korporacyjnej, znanych Państwu pracowników lub na dotychczas wykorzystywane adresy e-mail. Rolą PZU SA jest sprawne rozdystrybuowanie slipów brokerskich do właściwych jednostek oraz przekazanie informacji zwrotnej. Aktualne dane kontaktowe dostępne są na stronie [pzu.pl/korpo](http://pzu.pl/korpo) (zakładka „Kontakt”).

→ **Klient Indywidualny** – zapytania należy kierować na adres e-mail: COBKKI@pzu.pl.

W okresie wdrażania nowego modelu mogą sporadycznie występować sytuacje wydłużonego czasu reakcji, szczególnie w obszarze Klienta Indywidualnego. Przekazywane przez Państwa przykłady są dla nas cenną informacją i wspierają dalsze doskonalenie procesów.

W przypadku potrzeby doprecyzowania informacji lub eskalacji tematu dostępna jest możliwość kontaktu z osobami nadzorującymi proces obsługi:

- Agnieszka Domańska, Dyrektor Centrum Obsługi Biznesu Korporacyjnego (e-mail: [agnidomanska@pzu.pl](mailto:agnidomanska@pzu.pl), tel.: +48 666 886 686),
- Katarzyna Wojtanowska, Kierownik Zespołu (e-mail: [kwojtanowska@pzu.pl](mailto:kwojtanowska@pzu.pl), tel.: +48 501 986 493).

W tytule wiadomości prosimy o dopisek „ESKALACJA – KI” oraz wskazanie daty zgłoszenia i danych sprawy lub Klienta, co umożliwi szybkie podjęcie działań koordynacyjnych.

### **3. Dlaczego PZU stosuje odmienny model współpracy z brokerami w segmencie KI i MSP?**

PZU realizuje konsekwentnie przyjętą strategię partnerskiej współpracy z brokerami z poszanowaniem zasad konkurencyjności rynkowej. Udostępnione rozwiązania sukcesywnie umożliwiają coraz większy dostęp do samodzielnej obsługi klientów przez brokerów. O kolejnych rozwiązaniach i możliwościach będziemy na bieżąco informować.

### **4. Jaki jest standardowy czas przygotowania oferty?**

Oferty są przygotowywane niezwłocznie, z uwzględnieniem terminu złożenia oferty wskazanego w Państwa zapytaniu.

### **5. Jakie są standardowe terminy odpowiedzi na zapytania dotyczące ofert wznowieniowych OC kierowane do COBKKI@pzu.pl?**

Aktualny sposób organizacji obsługi został wdrożony z myślą o zapewnieniu większej dostępności, zastępowalności oraz stabilności procesów w dłuższej perspektywie. Jednocześnie mamy świadomość, że w początkowym okresie funkcjonowania nowego modelu mogą występować pojedyncze przypadki wydłużonego czasu reakcji. Po kilku tygodniach obserwujemy już istotną poprawę parametrów efektywnościowych, w tym w zakresie terminowości przygotowywania ofert wznowieniowych.

W sprawach pilnych rekomendowane jest oznaczanie wiadomości w tytule dopiskiem „na dziś”, co pozwala na odpowiednie nadanie priorytetu zgłoszeniu.

### **6. Jak po zmianach organizacyjnych zorganizowana jest obsługa wznowień ubezpieczeń komunikacyjnych oraz do kogo należy kierować zapytania dotyczące wystawiania polis oraz wznowień?**

Zapytania ofertowe, w tym dotyczące wystawiania polis oraz ofert wznowieniowych dla flot, mogą być kierowane do wybranych przez Państwa Oddziałów Sprzedaży Korporacyjnej lub bezpośrednio do znanych Państwu pracowników, a także na dotychczas wykorzystywane adresy e-mailowe. Rolą PZU SA jest sprawne rozdyskrebowanie slipów brokerskich do właściwych jednostek oraz przekazanie informacji zwrotnej dotyczącej dalszego toku obsługi.

### **7. Czy planowane są zmiany w czasie udzielania odpowiedzi za pośrednictwem skrzynki kontaktowej, w szczególności w zakresie wydawania zaświadczeń z przebiegu ubezpieczenia oraz weryfikacji wypowiedzeń przed wznowieniem polisy?**

Pracujemy nad usprawnieniem obsługi w zakresie tematów posprzedażowych, w tym nad skróceniem czasu przekazywania zaświadczeń z przebiegu ubezpieczenia oraz szybszym informowaniem o ewentualnych nieprawidłowościach w dokumentacji. Jeśli potrzebują Państwo wsparcia lub przyspieszenia przygotowania dokumentów, to od 1.04.2026 r. prosimy o kontakt z naszym zespołem pod adresem e-mail: [cobkmsp@pzu.pl](mailto:cobkmsp@pzu.pl). Wszelka korespondencja jest na bieżąco odczytywana, a zadania realizowane lub monitorowane w ramach organizacji.

### **8. Jak wygląda ścieżka kontaktu w celu uzyskania oferty lub polisy dla Klienta Indywidualnego w sytuacjach pilnych, takich jak rejestracja pojazdu „od ręki”, oraz jakie są orientacyjne terminy przygotowania oferty dla prostych ryzyk komunikacyjnych?**

Prosimy o kontakt z naszym zespołem pod adresem e-mail: [cobkmsp@pzu.pl](mailto:cobkmsp@pzu.pl). W treści wiadomości należy zamieścić krótkie uzasadnienie pilności oraz dane niezbędne do przygotowania oferty. Skrzynka jest monitorowana na bieżąco, co umożliwia sprawną obsługę pilnych zapytań.

### **9. Prosimy o wskazanie zasad szyfrowania danych przesyłanych do Państwa lub udostępnienie „wrzutni” do zapytań.**

Metoda szyfrowania jest każdorazowo opisana w treści maila, gdzie przekazywane są dokumenty.

**10. Czy złożenie oferty brokerowi zablokuje oferty agenta i automatyczne wznowienia? Jakie są zasady współpracy brokerów z obszarem MiŚ oraz czy systemy PZU umożliwiają agentom wystawienie polisy po zakończeniu negocjacji prowadzonych przez brokera? Chodzi o sytuację, w której po zakończeniu negocjacji przez brokera i zaakceptowaniu przez niego draftu polisy, finalna polisa może zostać wystawiona przez agenta PZU. Proszę o potwierdzenie, czy taka ścieżka jest systemowo możliwa.**

PZU SA składa ofertę każdemu pośrednikowi uprawnionemu do jej otrzymania. PZU SA nie stosuje praktyk umożliwiających agentom dostęp do ofert przygotowywanych przez brokerów, ingerencję w proces brokerski ani wykorzystanie materiałów brokerskich w sprzedaży. Takie działania są sprzeczne zarówno ze standardami PZU, jak i z obowiązującymi regulacjami rynku ubezpieczeniowego.

Nasze zasady współpracy z wszystkimi pośrednikami wynikają bezpośrednio z Ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, w szczególności dotyczących obowiązku działania w najlepiej pojętym interesie klienta oraz przejrzystości procesu dystrybucji, a także z wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie uczciwej dystrybucji i relacji z pośrednikami. Standardy te jednoznacznie rozdzielają role brokera i agenta oraz wykluczają możliwość nieuprawnionego przepływu informacji pomiędzy kanałami.

**11. W jaki sposób komunikowane będą zmiany w OWU?**

Informacje o zmianach produktowych oraz procesowych, w tym dotyczących Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (OWU), przekazywane są na bieżąco drogą mailową z dedykowanego adresu e-mail: PZU\_dla\_brokera@pzu.pl. Dodatkowo zmiany omawiane będą podczas spotkań live oraz szkoleń realizowanych w ramach obowiązku IDD.

**12. Czy w ramach szkoleń IDD planowane jest uwzględnienie panelu Q&A, umożliwiającego omówienie pytań pojawiających się po prezentacji produktu?**

Podczas webinarów IDD zapewniamy możliwość zadawania pytań na czacie. Zgodnie z informacją przekazywaną w trakcie szkolenia, odpowiedzi na wszystkie pytania z czatu udzielamy w formie pisemnej po jego zakończeniu. Odpowiedzi, nagranie oraz dodatkowe materiały publikujemy na stronie PZU dla biznesu korporacyjnego w zakładce „materiały do pobrania” i udostępniamy w momencie wysyłki e-maila z zaświadczeniem o ukończeniu szkolenia. W zaproszeniu informujemy też, że zbiorcze odpowiedzi są przesyłane do wszystkich uczestników.

**13. Czy dostępne jest ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą?**

Tak, istnieje możliwość przygotowania oferty w zakresie ubezpieczenia kosztów leczenia za granicą w ramach produktów typu travel (np. PZU Wojażer). W przypadku spraw pilnych rekomendowane jest oznaczenie wiadomości z dopiskiem w tytule „na dziś”, co ułatwi odpowiednie nadanie priorytetu zgłoszeniu.

**14. Czy ubezpieczenia travel (np. koszty leczenia za granicą) są również obsługiwane przez COBKKI?**

Ubezpieczenia travel w PZU, w tym produkt PZU Wojażer, są obsługiwane w ramach COBKKI. Zapytania prosimy kierować adres e-mail: COBKKI@pzu.pl.

**15. Czy PZU ma lub planuje strukturę i strategię w zakresie majątkowych programów międzynarodowych, w szczególności dla polskich firm ekspandujących poza teren RP?**

PZU jest zainteresowane ofertowaniem i ubezpieczaniem polskich firm realizujących swój biznes poza granicami RP. Dysponujemy w tym zakresie rozwiązaniami produktowymi oraz organizacyjnymi i zapewniamy ochronę ubezpieczeniową wielu firmom i przedsiębiorcom. Zachęcamy do składania zapytań ofertowych dot. majątkowych programów międzynarodowych do PZU.

**16. Czy w ramach zawartej umowy flotowej przewidziana jest możliwość samodzielnego wystawiania polis przez brokera?**

Tak, taka możliwość jest planowana w przyszłości. W pierwszym kroku skupiliśmy się na umożliwieniu samodzielnego przygotowania oferty flotowej przez brokera, co zostanie udostępnione jeszcze w tym roku.

**17. Czy w ramach umowy flotowej będzie możliwe wyliczenie lub ustalenie wartości pojazdu przeznaczonego do ubezpieczenia?**

Na obecnym etapie PZU nie udostępnia dedykowanych narzędzi umożliwiających samodzielne wyliczenie wartości pojazdów w ramach umów flotowych. Przekazana uwaga stanowi cenną informację i będzie brana pod uwagę w dalszych pracach nad rozwojem rozwiązań wspierających proces ofertowania flot.

### **18. Jak należy interpretować zapisy dotyczące pozyskiwania podpisów Klienta i dostarczania dokumentów w oryginale, pojawiające się po wystawieniu polisy?**

Wskazany zapis dotyczy sytuacji, w których do skutecznego zawarcia lub obsługi umowy potrzebne są podpisane dokumenty w formie papierowej. W takich przypadkach konieczne jest pozyskanie podpisu Klienta zgodnie z załączonym wzorem oraz przekazanie oryginału dokumentu do wskazanej jednostki PZU – osobiście lub za pośrednictwem poczty. Jeśli mają Państwo wątpliwość, czy w danej sprawie wystarczy skan, prosimy o kontakt mailowy w celu doprecyzowania wymagań.

### **19. Czy w związku ze zmianami organizacyjnymi zmienił się sposób obsługi gwarancji ubezpieczeniowych?**

1 kwietnia br. wprowadziliśmy równoległe zmiany w modelu obsługi gwarancji ubezpieczeniowych. Celem tych zmian jest wzmocnienie jakości obsługi, skrócenie procesu operacyjnego oraz zwiększenie responsywności na potrzeby Klientów i pośredników. W ramach nowego podejścia utworzono zespoły underwritingowo-sprzedażowe w obszarze sprzedaży, które przejmują część kompetencji decyzyjnych na poziomie Oddziałów Sprzedaży Korporacyjnej. Tym samym od kwietnia Oddziały Sprzedaży Korporacyjnej samodzielnie realizują:

- ocenę ryzyka limitu w Umowie Okresowej ≤ 10 mln zł,
- ocenę ryzyka gwarancji w Umowie Okresowej < 5 mln zł.

Szczegółowy zakres zmian został omówiony w materiałach zaprezentowanych podczas spotkania.

### **20. Czy planowane jest udostępnienie brokerom dostępu do systemu Everest, umożliwiającego samodzielne przeliczenie składki ubezpieczenia komunikacyjnego?**

Już dziś brokerzy mają dostęp do kwotacji kilku prostych produktów (Cyber, D&O, Drony) na mojaFirma. Pracujemy nad kolejnymi, w tym nad przygotowaniem oferty flotowej. Możliwość samodzielnego przygotowania pojedynczej oferty ubezpieczenia komunikacyjnego jest również planowana.

### **21. Jak zorganizowany jest proces likwidacji szkód dla Klientów Korporacyjnych i jakie zasady obowiązują w tym zakresie po wprowadzonych zmianach organizacyjnych?**

Procesy likwidacji szkód Klientów Korporacyjnych i Klientów MSP pozostają na tą chwilę bez zmian.

### **22. Jak uzyskać historię szkodowości Klienta i jaki jest zakres dostępu brokerów do tych informacji? Czy będzie możliwość dostępu do akt szkody po zalogowaniu się przez stronę pzu.pl/korpo?**

Wnioski o przesłanie historii szkodowości Klienta w formie zaświadczenia należy kierować na adres e-mail: kontakt@pzu.pl. Jest to podstawowy kanał obsługi tego typu zapytań. W sytuacjach, w których realizacja wniosku ulega wydłużeniu lub wymagane jest skoordynowanie sprawy, możliwa jest eskalacja do Centrum Obsługi Biznesu Korporacyjnego (COBK) – zapytania eskalacyjne można kierować na adres e-mail: cobkmsp@pzu.pl.

Strona pzu.pl/korpo pełni obecnie funkcję informacyjną i zawiera materiały edukacyjne, produktowe oraz marketingowe. Nie stanowi ona narzędzia do obsługi szkód ani do udostępniania akt szkód po zalogowaniu, również po zalogowaniu się do platformy mojaFirma akta szkód nie są aktualnie dostępne.

W przypadku Klientów MSP oraz korporacyjnych, w szczególności w zakresie flot, dostęp do informacji o szkodach możliwy jest poprzez program prewencyjny PZU iFlota. Po włączeniu Klienta do programu brokerzy uzyskują dostęp do dedykowanego modułu, w którym dostępne są: raporty szkodowe oraz akta pojedynczych szkód. Szczegółowe informacje dotyczące programu dostępne są na stronie: pzu.pl/pzuiflota.

### **23. Do kogo można kierować sprawę dotyczące organizacji i przebiegu likwidacji szkód?**

Prosimy o zgłaszanie konkretnych przypadków wymagających wyjaśnienia lub kontaktu z osobami odpowiedzialnymi za organizację procesu obsługi szkód w PZU. W zależności od rodzaju szkody (grupa ubezpieczenia, typ klienta itp.) przekierujemy Państwa zgłoszenie do właściwych osób w PZU.

### **24. Jakie są zasady uzyskiwania dostępu do platform mojejPZU oraz mojaFirma i jakie wymogi formalne obowiązują w każdym z tych procesów?**

Platforma mojePZU służy do obsługi ubezpieczeń klientów indywidualnych bezpośrednio przez klientów po odpowiedniej autoryzacji. Jeżeli natomiast chodzi o portal przygotowany dla brokerów mojaFirma, to użytkownik reprezentuje tam konkretną kancelarię brokerską i musi być do tego przez ten podmiot odpowiednio umocowany, stąd konieczność odpowiedniej autoryzacji przez osoby upoważnione do reprezentacji.

## **25. Gdzie brokerzy mogą zgłaszać uwagi dotyczące współpracy?**

Uwagi i sugestie dotyczące współpracy brokerzy mogą przekazywać bezpośrednio do Dyrektorów Oddziałów Sprzedaży Korporacyjnej lub Centrum Obsługi Biznesu Korporacyjnego. Dodatkowo dostępny jest dedykowany adres e-mail: PZU\_dla\_brokera@pzu.pl.

## **26. Jak działa adres PZU\_dla\_brokera@pzu.pl i do czego służy przekierowanie na stronę pzu.pl?**

Adres PZU\_dla\_brokera@pzu.pl nie przekierowuje automatycznie na stronę pzu.pl. Jest to adres e-mail wykorzystywany do kontaktu z brokerami. W niektórych przypadkach, w odpowiedzi na zapytanie przesłane na ten adres, odsyłamy do informacji dostępnych na stronie pzu.pl, jeżeli tam znajduje się kompletna i aktualna informacja np. w zakresie produktowym. W takim scenariuszu wskazujemy konkretne miejsce na stronie, aby ułatwić szybkie dotarcie do właściwej treści. Takie działanie służy skróceniu ścieżki dostępu do sprawdzonych materiałów, bez duplikowania ich, a nie zastąpieniu kontaktu mailowego.