Regulamin odpłatnych usług rozwojowych

Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych

1. *Cel i zakres usług rozwojowych*

Usługi rozwojowe są organizowane i realizowane przez Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych (zwanego dalej „Stowarzyszeniem") w celu zwiększenia profesjonalizacji rynku ubezpieczeniowego, w tym w szczególności procesu tworzenia, zarządzania i dystrybucji produktów ubezpieczeniowych.

2. *Organizacja usług rozwojowych*

Usługi rozwojowe są realizowane dla klientów. Klientem jest osoba fizyczna albo osoba prawna, która nabywa usługi rozwojowe. Uczestnikiem szkolenia jest osoba wskazana przez Klienta.

Klient zamawia określoną usługę rozwojową poprzez stronę internetową Stowarzyszenia. W sytuacjach awaryjnych możliwe jest zamówienie szkolenia przez pocztę elektroniczną lub telefonicznie. Dostęp do usług rozwojowych wymaga wcześniejszego wniesienia określonej opłaty.

Usługi rozwojowe są realizowane przez Ekspertów zatrudnionych przez Stowarzyszenie.

Pełna obsługa usług rozwojowych jest realizowana przez stronę internetową Stowarzyszenia. W sytuacjach awaryjnych możliwy jest kontakt przez pocztę elektroniczną lub telefoniczniy.

Proces świadczenia usług rozwojowych obejmuje następujące działania:

- Określenie grup docelowych
- Selekcja zakresu tematycznego
- Selekcja ekspertów
- Przeprowadzenie usług rozwojowych
- Ewaluacja efektów szkolenia i satysfakcji klientów

2.1. *Określenie grup docelowych*

Usługi rozwojowe oferowane przez Stowarzyszenie są realizowane dla następujących grup docelowych:

- pośrednicy ubezpieczeniowi,
- kandydaci na pośredników ubezpieczeniowych,
- osoby pracujące w instytucjach rynku ubezpieczeniowego,
- osoby pracujące w instytucjach okołorynkowych.

W uzasadnionych sytuacjach możliwe jest bardziej precyzyjne określenie grup docelowych.

2.2. Selekcja zakresu tematycznego

Stowarzyszenie określa cele i zakres tematyczny świadczonych usług rozwojowych we współpracy z Ekspertami. Cel i zakres tematyczny jest również określany na podstawie wymogów ustawowych, ankiet i wymiany wiadomości mailowych z członkami Stowarzyszenia oraz innych Klientów, również potencjalnych, w zależności od grupy docelowej.

Stowarzyszenie przygotowuje informacje o wynikach badania potrzeb rozwojowych w formie zbiorczego podsumowania. Cele dla usług rozwojowych formułowane są na trzech płaszczyznach zdobywania kompetencji: wiedzy, umiejętności i postaw. W niektórych przypadkach cele mogą zostać określone jedynie wobec jednej lub dwóch spośród wyżej wymienionych kategorii – w zależności od adekwatności dla danej sytuacji – zakresu tematycznego usługi rozwojowej.

Cele dla usług rozwojowych formułowane są w oparciu o wybrane kryteria. Kryteria te powinny być:

- szczegółowe;
- mierzalne;
- ambitne;
- realne (osiągalne).

Identyfikację potrzeb rozwojowych dla poszczególnych grup docelowychdokonuje się w trzech etapach:

- I etap rozpoznania potrzeb rozwojowych – lista tematów stworzona z propozycji Ekspertów, które według nich najbardziej odpowiadają potrzebom rynku i są dopasowane do potrzeb grup docelowych.
- II etap rozpoznania potrzeb rozwojowych – ankieta, w której przedstawiciele grup docelowych wybierają najbardziej interesujące tematy.
- III etap rozpoznania potrzeb rozwojowych – stworzenie przez Stowarzyszenie Polskich ostatecznej listy tematów. Stowarzyszenie może korzystać z dodatkowych konsultacji w celu określenia ostatecznej listy tematów.
- IV etap – przygotowanie przez Ekspertów szczegółowego programu usługi rozwojowej.

2.3. Selekcja ekspertów

W celu realizacji usług rozwojowych Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych współpracuje Ekspertami, którzy charakteryzują się wiedzą, umiejętnościami i kompetencjami, pozwalającymi na przeprowadzenie usług rozwojowych na założonym poziomie jakościowym.

Usługi ekspertów są poddawane systematycznej ewaluacji przez:

- Uczestników usług rozwojowych, w formie ankiet ewaluacyjnych;
- Klientów usług rozwojowych, w formie indywidualnych wywiadów;
- przedstawicieli Stowarzyszenia w formie hospitacji.

2.4. Przeprowadzenie usług rozwojowych

Usługi rozwojowe Stowarzyszenia są realizowane w formie szkoleń i kursów.

Na stronie internetowej Stowarzyszenia są dostępne następujące informacje:

- Tematy i tytuły dostępnych usług rozwojowych
- Konspekty poszczególnych usług rozwojowych
- Notki biograficzne ekspertów realizujących usługi rozwojowe w ostatnich dwóch latach kalendarzowych

Konspekty poszczególnych usług rozwojowych zawierają następujące informacje:

- grupa docelowa,
- zakres tematyczny,
- cele i efekty (o ile to możliwe na trzech płaszczyznach: wiedzy umiejętności i kompetencji),
- wykorzystywane metody dydaktyczne,
- minimalne wymagania wobec uczestników,
- minimalne wymagania sprzętowe (jeżeli to uzasadnione)
- harmonogram,
- informacje o Ekspercie (notka biograficzna),
- informacje o Opiekunie,
- informacje kontaktowe.

Notki biograficzne Ekspertów realizujących usługi rozwojowe są wystandaryzowane i zawierają informacje na temat:

- poziomu i profilu wykształcenia,
- doświadczenia zawodowego,
- kompetencji w realizacji usług rozwojowych.

Usługi rozwojowe są prowadzone stacjonarnie lub obsługiwane poprzez stronę internetową z wykorzystaniem transmisji internetowej. Uczestnictwo w szkoleniu może wymagać zalogowania z użyciem login i hasła przekazanego przez Stowarzyszenie. Zalogowanie z użyciem login i hasła daje dostęp do indywidualnego konta, na którym zamieszczane są:

- zindywidualizowane informacje dotyczące odbytych i oczekujących szkoleń,
- linków do transmisji,

- dodatkowe materiały dla uczestników usług rozwojowych,
- certyfikaty do pobrania, w przypadku szkoleń certyfikowanych,
- inne informacje dla uczestników usług rozwojowych.

Możliwe jest stosowanie pre-testów lub post-testów, szczególnie jeżeli wymagają tego przepisy prawa lub innych regulacji, np. w celu wydania certyfikatu.

Po zrealizowaniu usługi rozwojowej Uczestnik może wypełnić ankietę ewaluacyjną, udostępnioną przez Stowarzyszenie.

W sytuacjach losowych dopuszczalna jest zmiana Eksperta realizującego usługę rozwojową, zakresu tematycznego, albo odwołania usługi rozwojowej. W przypadku zmiany zakresu tematycznego usługi rozwojowej, Klienci mają minimum 5 dni roboczych na podjęcie decyzji o akceptacji nowego zakresu tematycznego. W przypadku braku akceptacji zmiany zakresu tematycznego Klientowi przysługuje możliwość:

- wskazania innego szkolenia, o takiej samej wartości; albo
- zwrot środków pieniężnych.

W przypadku odwołania usługi rozwojowej w określonym terminie Klientowi przysługuje możliwość:

- wskazania Uczestnika usługi rozwojowej w tym samym zakresie tematycznym, ale w innym terminie; albo
- wskazania innego szkolenia, o takiej samej wartości; albo
- zwrot środków pieniężnych.

2.5. Ewaluacja efektów usług rozwojowych i satysfakcji klientów

Stowarzyszenie posiada system monitorowania i oceny jakości usług rozwojowych oraz zadowolenia Uczestników i Klientów. Po przeprowadzeniu szkolenia przeprowadzane są zaawansowane ankiety ewaluacyjne Uczestników oraz wywiady indywidualne Klientów, pozwalające na zbadanie skuteczności szkolenia oraz kompetencji prowadzących szkolenie. Badany jest zakres merytoryczny oraz metodologia szkolenia.

Monitorowanie i ocena jakości usług rozwojowych, oraz zadowolenia Uczestników i Klientów są realizowane w trzech etapach.

I etap – jakość usług i zadowolenia monitorowana jest poprzez wyniki ankiet ewaluacyjnych Uczestników. Ankiety każdorazowo wypełniają Uczestnicy biorący udział w działaniu rozwojowym (szkolenie, doradztwo) zaraz po przeprowadzonym procesie (najpóźniej kolejnego dnia roboczego). Zawarte są w nich informacje zwrotne na temat szkolenia (co się najbardziej podobało, czego zabrakło, które zagadnienia okazały się najbardziej przydatne), kompetencji trenera, poziomu organizacji usługi rozwojowej. Oddzielną ankietę ewaluacyjną Eksperta na temat aktywności uczestników wypełnia Ekspert realizujący usługę rozwojową.

II etap – monitorowanie jakości usług i zadowolenia usługobiorcy. Po przeprowadzonym procesie usługi rozwojowej, pracownik Stowarzyszenia, opiekujący się usługą rozwojową kontaktuje się z losowo wybranym przedstawicielem Klienta w celu uzyskania informacji zwrotnych po szkoleniu. Celem tego etapu jest pozyskanie szczegółowych informacji dotyczących zadowolenia/niezadowolenia Uczestników po szkoleniu, ich odczuć i refleksji po powrocie do pracy oraz przydatności szkolenia w czynnościach wykonywanych w pracy, w formie notatki ewaluacyjnej.

III etap – podsumowanie ewaluacji usług rozwojowych. Po przeprowadzonym procesie usługi rozwojowej dokonywane jest zestawienie i porównanie informacji zwrotnych uzyskanych z ankiet ewaluacyjnych, od przedstawiciela Klienta oraz Eksperta, czy i w jakim stopniu są one zbieżne. Zestawienie informacji jest dokonywane w formie raportu, który przekazywany jest Zarządzającemu usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenie oraz Ekspertowi/Ekspertom realizującemu/realizującymi usługę rozwojową.

Gdy uzasadnia to charakter grupy docelowej po przeprowadzeniu wybranych usług rozwojowych tworzona jest krótka diagnoza potrzeb i oczekiwań grupy Uczestników z wypunktowanymi wskazaniami co do rozwoju kompetencyjno-zawodowego Uczestników w przyszłości.

Szablony ankiet ewaluacyjnych Uczestnika, szablony ankiet ewaluacyjnych Eksperta, szablon notatki ewaluacyjnej, raportu ewaluacyjnego oraz diagnozy potrzeb i oczekiwań grupy Uczestników stanowią załącznik do Regulaminu.

3. Działania wyjaśniające i naprawcze oraz postepowania reklamacyjne

3.1. Jeżeli informacje zwrotne zgromadzone na etapie III monitorowania i oceny jakości usług, oraz zadowolenia Uczestników i Klientów są w istotny sposób rozbieżne, wówczas podejmowane są działania, mające na celu wyjaśnienie rozbieżności. Działania wyjaśniające przeprowadza Opiekun usługi rozwojowej w porozumieniu z Zarządzającym usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenia. Przedstawiciel Stowarzyszenia oraz Ekspert realizujący usługę rozwojową poddają szczegółowej analizie powstałą sytuację, a w szczególności przyczyny negatywnych opinii. W celu doprecyzowania przyczyny niezadowolenia ze zrealizowanej usługi może zostać zorganizowane spotkanie Opiekuna usługi rozwojowej z Uczestnikami lub Klientami, ewentualnie z ich przedstawicielami. Jeżeli pojawią się obiektywne przesłanki, że usługa rozwojowa nie została dostarczona w zakładanym standardzie, wówczas zostają uruchomione działanie/działania naprawcze.

3.2. Jeżeli informacje zwrotne zestawione w etapie III monitorowania i ocena jakości usług, oraz zadowolenia Uczestników i Klientów są zbieżne i niezadawalające, wówczas podejmowane są działania naprawcze. Działania naprawcze przeprowadza Opiekun usługi rozwojowej w porozumieniu z Zarządzającym usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenia.

3.3. Stowarzyszenie w ramach działań naprawczych zapewnia takie działania jak np.:

- ponowne przeprowadzenie badania potrzeb rozwojowych i opracowanie wyników,
- ponowne wykonanie usługi rozwojowej,

- ponowne wykonanie usługi rozwojowej przez innego Eksperta.

3.4. Niezależnie od działań wyjaśniających i naprawczych w sytuacji gdy usługa rozwojowa nie spełniała założeń co do jej zakresu i poziomu merytorycznego, lub jakości przekazu, transmisji itp. Klient może wszcząć postępowanie reklamacyjne. Reklamacje należy kierować do Opiekuna usługi rozwojowej. Każde postępowanie reklamacyjne rozpatrywane jest indywidualnie. Udokumentowany brak satysfakcji oraz spodziewanych efektów szkolenia wynikający z luk kompetencyjnych Eksperta jest analizowany i decyzją Zarządzającego usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenia, mogą zostać zwrócone Klientom koszty szkolenia i/lub przeprowadzone jest szkolenie przez innego Eksperta.

4. Standardy świadczenia usług rozwojowych

Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych realizuje usługi zgodnie z wymaganiami standardu SUS 2.0 oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. 2017 poz. 2486 z późn. zm.)

5. Zarząd i nadzór nad świadczeniem usług rozwojowych

5.1. Zarząd nad usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenia sprawuje dyrektor generalny Stowarzyszenia.

5.2. Nadzór nad usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenia sprawuje zarząd Stowarzyszenia.

5.3. Zarządzający usługami rozwojowymi wskazuje Opiekunów usług rozwojowych.

5.4. Zarządzający usługami rozwojowymi dokonuje hospitacji usług rozwojowych albo upoważnia inną osobę do jej dokonania.

5.5. W celu nieustannego monitorowania standardów realizacji usług rozwojowych przez Stowarzyszenie zapewniona procedury wprowadza się kontrolę wewnętrzną i ewaluację działań wg poniższych zasad:

- Umowy zawierane z Ekspertami zawierają klauzule zobowiązujące do zachowania zasad należytej staranności.
- Wymagania wobec Ekspertów są przekazywane w formie szkolenia, dostępnego na stronie Stowarzyszenia.
- Kontrola wewnętrzna jest przeprowadzana przez wskazanego pracownika lub przedstawiciela Stowarzyszenia i obejmuje analizę monitorowania i oceny jakości usług rozwojowych, oraz zadowolenia Uczestników i Klientów. Analiza obejmuje również aktualność notek biograficznych Ekspertów.
- W zależności od potrzeb, w celu zbadania przyrostu wiedzy. mogą być przeprowadzane pre-testy oraz post-testy.
- Wszystkie szkolenia są objęte ewaluacją zgodnie z procedurą monitorowania i oceny jakości usług rozwojowych, oraz zadowolenia Uczestników i Klientów.
- W zależności od potrzeb, mogą być wprowadzone systemy follow up'ów, pokazujące w jak dużym stopniu treści omawiane i trenowane na szkoleniu zostały zaimplementowane do warunków pracy.

- Uczestnicy i Klienci usług rozwojowych są zachęcani do przekazywania na bieżąco informacji dotyczących ich zakresu i sposobu realizacji.
- Prowadzone są hospitacje, mające na celu nieustanne monitorowanie poziomu realizowanych szkoleń. Są one niezapowiedziane i zapewniają informacje zwrotne, w tym motywująco – rozwojowe, dla Ekspertów.
- W sytuacji utrzymujących się niskich not Eksperta w procesie monitorowania i oceny jakości usług, oraz zadowolenia Uczestników i Klientów, osoba zarządzająca usługami rozwojowymi z ramienia Stowarzyszenia proponuje możliwość przedyskutowania sytuacji oraz podjęcia działań naprawczych w stosunku do Eksperta nie realizującego założonych standardów świadczenia usług rozwojowych.
- Każdą procedurę reklamacyjną kończy spotkanie pracowników zaangażowanych w świadczenie usług rozwojowych w Stowarzyszeniu, na którym zostaje omówiona i poddana gruntownej analizie zaistniała sytuacja. Zostają wygenerowane sposoby na uniknięcie niezadowolenia Klienta w przyszłości.

Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych posiada nadzór nad udokumentowanymi informacjami. Treść umowy, która jest zawiązywana między stronami (usługodawcą i usługobiorcą) zobowiązuje do informowania siebie na bieżąco o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie usługi, a w szczególności prowadzących lub mogących doprowadzić do niewykonania lub nienależytego wykonania usługi. Strony mają obowiązek zapewnić współdziałanie pracowników, współpracowników i kontrahentów w zakresie niezbędnym do należytego wykonania usługi.

Stowarzyszenie dopełnia wszelkich formalności, które wynikają z ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych wobec osób, w stosunku do których świadczyć będzie usługi rozwojowe, objęte przyjętym do realizacji Zamówieniem, w zakresie koniecznym do należytego wykonania usługi. Stowarzyszenie zachowuje w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem usługi rozwojowej, obowiązek zachowania poufności dotyczy również jego pracowników, współpracowników, doradców i innych osób wykonujących usługę z ramienia Stowarzyszenia. Podczas wykonywania usługi rozwojowej jest dokonywany stały monitoring przebiegu usługi rozwojowej przez jej Opiekuna.