

# Księga Wartości





## Nasza misja

Naszą misją jest pomoc przedsiębiorstwom w kształtowaniu optymalnego poziomu ochrony ubezpieczeniowej w oparciu o wzajemny profesjonalizm oraz partnerstwo w relacji z klientem.

Jako główne założenie naszej działalności przyjęliśmy specjalistyczną i maksymalnie skoncentrowaną na kliencie obsługę. To co odróżnia nas od powszechnie funkcjonujących trendów to fakt, że naszą usługę opieramy na partnerskiej relacji z klientami budowanej na bazie wzajemnego zaufania.

Nasze działania skupiamy na zabezpieczeniu interesów naszego klienta w zakresie podejmowanych i realizowanych działań, zawsze podchodząc indywidualnie do każdej działalności klienta, niejednokrotnie negocjując warunki ubezpieczenia w relacjach międzynarodowych.

## Nasze wartości

W naszej działalności kierujemy się wartościami, które stanowią trwały fundament wszystkich naszych relacji, naszego rozwoju oraz zasad, którymi kierujemy się w codziennej pracy:

Zaufanie

Profesjonalizm

Innowacyjność

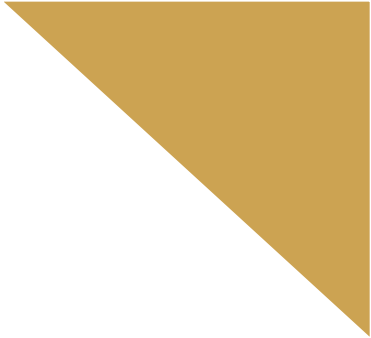


## Zaufanie

Budujemy trwałe i długofalowe relacje z naszymi klientami, pracownikami oraz partnerami, opierając się na zaufaniu, wzajemnym szacunku oraz uczciwych i przejrzystych działaniach.

Ta **wartość** oznacza, że indywidualnie oraz jako zespół:

- Pracujemy tak, aby ufać sobie na tyle aby nie musieć się kontrolować.
- Otwarcie rozmawiamy o naszych planach, zamierzeniach i ich realizacji
- Mamy dla siebie czas.
- Udzielamy sobie wzajemnego wsparcia i pomocy, gdy znajdzie taka potrzeba.
- Szanujemy się nawzajem i dążymy do jak najlepszego wzajemnego zrozumienia.
- Współpracujemy ze sobą z świadomością współodpowiedzialności za wynik końcowy.
- Nie faworyzujemy nikogo dążąc do równości pomiędzy wszystkimi członkami zespołu.
- Zapewniamy sobie zastępstwo i wsparcie podczas nieobecności którejkolwiek z osób.
- Pracujemy w taki sposób, aby innym nie przysparzać niekonnej, dodatkowej pracy.
- Dążymy do samodzielności w realizacji naszych obowiązków, by nie obciążać innych swoją niesamodzielnością.
- Jesteśmy wobec siebie szczerzy i mówimy wprost, to co chcemy przekazać.
- Ufamy, że inni zrobią to co deklarują bez konieczności przypominania i ponaglania.
- Podajemy realne terminy wykonania prac, których się podejmujemy.

- 
- Jeśli czegoś wymagamy od innych, najpierw wymagamy tego od siebie.
  - Jeśli pojawiają się problemy lub nie znajdujemy rozwiązania problemu, nie ukrywamy tego a zgłaszam na bieżąco, by uzyskać potrzebne wsparcie.
  - Nie przerzucamy winy i odpowiedzialności na innych a koncentrujemy się na poszukiwaniu najlepszego rozwiązania.
  - W swoich wypowiedziach unikamy podtekstów i „drugiego dna” a także nie doszukujemy się tego u innych.
  - Nie „wybielamy się” – a jeśli mogliśmy zrobić coś lepiej traktujemy taką sytuację jako naukę na przyszłość.
  - Nie nadużywamy zaufania oraz chęci do pomocy ze strony innych.
  - Nie odrzucamy oferty pomocy od innych, jeśli jest ona potrzebna.
  - Sanujemy swój czas i swoją pracę i staramy się jej nie zakłócać.
  - Nie bierzemy na siebie prac lub obowiązków, których możemy nie ukończyć w wymaganym terminie lub na oczekiwanym poziomie jakości.
  - Utrzymujemy podobne standardy obsługi wobec wszystkich klientów. Jeśli dostrzegamy możliwości zapewnienia obsługi na wyższym poziomie najpierw uzgadniamy taką inicjatywę w zespole oraz z przełożonymi.
  - Prosząc innych o pomoc, dopytujemy wpierw, ile mają swojej pracy do wykonania.
  - Nie odmawiamy pomocy innym, jeśli mamy czas i możliwości by jej udzielić.
  - Podejmujemy decyzje odpowiedzialnie i z świadomością ich konsekwencji. Szanujemy decyzje innych.
  - Liczymy się ze zdaniem innych i ze zrozumieniem podchodzimy do odmiennych opinii.



Ta **wartość** oznacza, że w relacji z naszymi Klientami:

- Każdą usługę realizujemy z myślą o długofalowej i kompleksowej współpracy.
- Uczciwie przedstawiamy wady i zalety każdego z proponowanych rozwiązań.
- Uświadamiamy klientów o zaletach i korzyściach z kompleksowej obsługi.
- Towarzyszymy klientom w sytuacjach wymagających ochrony ubezpieczeniowej.
- Identyfikujemy i informujemy klienta o wszystkich obszarach ryzyka prowadzonej przez niego działalności.
- Przedstawiamy różne strategie i modele ochrony ryzyka i pomagamy je wdrożyć.
- Pracujemy tylko na pełnomocnictwach wyłącznych.
- Jak najczęściej to możliwe staramy się utrzymywać bezpośrednie relacje z klientami.
- Wszelkie błędy i niedociągnięcia staramy się jak najszybciej rozwiązać i nie ukrywamy ich.
- Jeśli nie znajdujemy rozwiązania problemu, z którym zwrócił się do nas Klient, nie ukrywamy tego, lecz informujemy klienta o pojawiających się trudnościach oraz podejmowanych przez nas działaniach.
- Systematycznie informujemy Klienta o postępach w realizacji prac związanych z jego sprawą
- Wyciągamy wnioski z popełnionych błędów.
- Przedstawiamy firmę w dobrym świetle.



## Profesjonalizm

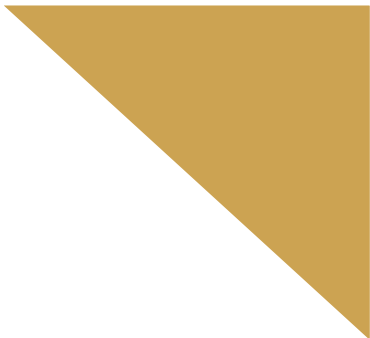
Wypełniamy wszystkie nasze zobowiązania odpowiedzialnie i z najwyższą starannością.

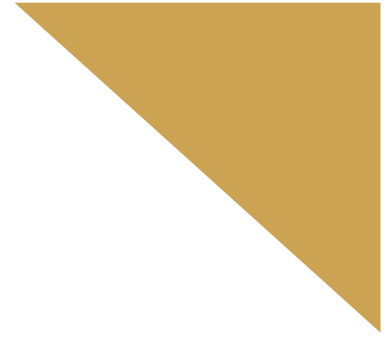
Korzystając z doświadczeń i kompetencji budujemy autorytet w każdej z naszych specjalizacji.

Dążymy do najlepszych rezultatów poprzez wnikliwe poszukiwanie rozwiązań. Inspirujemy się nawzajem dzieląc się wiedzą i pomysłami.

Ta **wartość** oznacza, że indywidualnie oraz jako zespół:

- W każdej sytuacji zadajemy sobie pytanie „czy jest jeszcze coś, co mogę w tej sprawie zrobić?”
- Doprowadzamy sprawy do końca. Jeżeli z różnych przyczyn nie jest to możliwe, pilnujemy by sprawa została właściwie załatwiona.
- Szanujemy wiedzę, kompetencje, doświadczenia i pracę innych członków zespołu.
- Działamy ze świadomością, że nawet znakomite rozwiązania można ulepszyć.
- Dążymy do poszerzania swoich specjalizacji i stawania się w nich autorytetem.
- Jesteśmy na bieżąco w obszarach naszych specjalizacji i:
  - Znamy aktualny stan prawny.
  - Śledzimy zmiany i aktualizacje produktów ubezpieczeniowych.
  - Poszerzamy wiedzę w obszarach specjalizacji.
  - Obserwujemy trendy i wydarzenia branżowe.
  - Zawsze oferujemy zakres przed ceną.
  - Wykorzystujemy nasze doświadczenia do budowania know-how.
  - Najlepsze rezultaty osiągamy zarówno w sferze jakościowej (merytorycznej) jak i efektywnościowej (dążymy do doskonałości operacyjnej).

- 
- Nigdy nie mówimy, że się czegoś nie da, dopóki tego nie sprawdzimy.
  - Organizujemy spotkania by dzielić się wiedzą, doświadczeniem i rozwiązywać bieżące problemy (każdy może takie spotkanie zainicjować).
  - Każdy z nas wie co wnosi do zespołu i stara się wnosić coraz więcej. Dzięki temu wszyscy korzystamy z pojawiających się synergii.
  - Każdemu z nas stwarzamy szanse rozwoju uwzględniając indywidualne predyspozycje i oczekiwania.
  - Umożliwiamy dostęp do źródeł aktualnej wiedzy i autorytetów branżowych.
  - Nie stoimy w miejscu – rozwijamy nasze kompetencje, poszerzamy wiedzę, uczymy się tego, co pozwala nam być lepszym i generować najlepsze rozwiązania.
  - Wkładamy 100% z siebie w codziennie wykonywane czynności.
  - Wytrwale dążymy do celu pamiętając o rzetelności, skrupulatności i dokładności.
  - Udzielamy konkretnych odpowiedzi i przekazujemy informacje w sposób klarowny.
  - Dzielimy się nabytą wiedzą, kompetencjami i doświadczeniem.
  - Jesteśmy punktualni i dotrzymujemy terminów, a jeśli pojawiają się trudności, jak najszybciej informujemy o możliwych opóźnieniach.
  - Unikamy traktowania spraw rutynowo, powierzchownie i bez zaangażowania.
  - Nie lekceważymy nawet najprostszyc obowiązków – nie podchodzimy do nich wybiórczo traktując niektóre jako będące „poniżej naszych kompetencji”.



Ta **wartość** oznacza, że w relacji z naszymi Klientami:

- W każdej sytuacji zadajemy sobie pytanie „czy jest jeszcze coś, co mogę w tej sprawie zrobić?”
- Doprowadzamy sprawy do końca. Jeżeli z różnych przyczyn nie jest to możliwe, pilnujemy by sprawa została właściwie załatwiona.
- Wnioski z analizy każdej szkody pozwalają nam na ciągłe udoskonalanie proponowanych przez nas rozwiązań.
- Szanujemy pracę innych brokerów.
- Dążymy do jak najlepszego poznania działalności Klientów, by zidentyfikować wszystkie ryzyka i zaproponować im odpowiednią ochronę.
- Zadajemy pytania by dostarczyć najlepsze rozwiązania (ale jak wiemy to nie zadajemy).
- Informujemy klientów, że mogą na nas liczyć w każdej kryzysowej sytuacji.
- Nigdy nie mówimy, że się czegoś nie da, dopóki tego nie sprawdzimy.
- Działamy międzynarodowo – towarzyszymy naszym klientom i partnerom w ich operacjach na rynkach zagranicznych.
- Nie stwarzamy sytuacji powodujących konflikt interesów. Identyfikujemy każdą sytuację konfliktu interesów i dążymy do jej rozwiązania.
- Korzystamy z wiedzy i doświadczenia klientów i partnerów.






## *Innowacyjność*

Wychodzimy z inicjatywą podejmując się nowych wyzwań.

Kreujemy rozwiązania zapobiegające pojawianiu się problemów.

Ta **wartość** oznacza, że indywidualnie oraz jako zespół:

- Działamy ze świadomością, że nawet znakomite rozwiązania można ulepszyć.
- Stale poszerzamy swoją wiedzę i rozwijamy kompetencje, ponieważ są one źródłem coraz lepszych rozwiązań, usprawnień oraz nowych produktów.
- Nie bazujemy wyłącznie na już wypracowanych sposobach działania.
- Rozwijamy się i jesteśmy aktywni, ponieważ ze słuchania, obserwowania i czytania rodzą się pomysły na innowacyjne działania.
- Dążymy do wykorzystania nowoczesnych technologii we wszystkich aspektach naszej działalności.
- Bieżące wydarzenia zewnętrzne oraz pojawiające się zmiany traktujemy jako źródło inspiracji i nowych wyzwań.
- Systematycznie poszukujemy możliwości tworzenia nowych produktów oraz ulepszania już istniejących.
- Innowacyjność traktujemy jako kompetencję mającą zastosowanie we wszystkich aspektach naszej działalności, szczególnie w tych które wydają się działać idealnie.
- Poszukujemy możliwości opracowania i wdrożenia nowych produktów w celu zachowania konkurencyjności firmy.
- Uczymy się wychodzenia poza utarte schematy i szukamy tam inspiracji rozwojowych.
- Nie poprzestajemy na spełnianiu oczekiwań zgłaszanych przez klientów, ale wyprzedzamy je i wychodzimy im naprzeciw.

- 
- Angażujemy się w poprawę jakości pracy i rozwijanie swojego warsztatu.
  - Wyszukiwanie nisz rynkowych traktujemy jako część naszej codziennej pracy.
  - Dzielimy się z innymi rozwiązaniami, które pomagają nam w codziennej pracy.
  - Wykorzystujemy synergię naszego zespołu organizując „burze mózgów” w celu wypracowania / znalezienia najlepszego rozwiązania.
  - Weryfikujemy skuteczność nowych rozwiązań, a jeśli nie jest ona wyższa niż dotychczasowe, nie wprowadzamy ich „na siłę”.
  - Nie poprzestajemy na zidentyfikowaniu problemu, lecz od razu poszukujemy rozwiązań.

Ta **wartość** oznacza, że w relacji z naszymi Klientami:

- Dążymy do wykorzystania nowoczesnych technologii we wszystkich aspektach naszej działalności.
- Pytamy naszych klientów co możemy zrobić lepiej.
- Bieżące wydarzenia zewnętrzne oraz pojawiające się zmiany traktujemy jako źródło inspiracji i nowych wyzwań.
- Systematycznie poszukujemy możliwości tworzenia nowych produktów oraz ulepszania już istniejących.
- Poszukujemy możliwości opracowania i wdrożenia nowych produktów w celu zachowania konkurencyjności firmy.
- Nie poprzestajemy na spełnianiu oczekiwań zgłaszanych przez klientów, ale wyprzedzamy je i wychodzimy im naprzeciw.