



Standard weryfikacji i pracy doradców UpewnijSie.pl

Jak pracujemy, aby klient trafił
do właściwej osoby



Profesjonalny standard jakości współpracy,
dopasowania specjalisty i obsługi
klientów UpewnijSie.pl.

Jakub Tischner

Prawnik, związany z branżą finansową od 8 lat
Założyciel UpewnijSie.pl oraz Kancelarii Tischner

Jakub Tischner

DLACZEGO POWSTAŁ TEN STANDARD

Wstęp

W UpewnijSie.pl wierzymy, że klient nie powinien trafiać do przypadkowego doradcy.

Ważne decyzje finansowe — dotyczące kredytu, ubezpieczenia, inwestycji, ochrony majątku czy finansów przedsiębiorcy — wymagają czegoś więcej niż dobrej reklamy, pierwszego wyniku w Google albo przypadkowego polecenia.

Wymagają właściwego człowieka, właściwej diagnozy i właściwego procesu.

Dlatego stworzyliśmy standard weryfikacji i pracy doradców, którzy obsługują klientów UpewnijSie.pl.

Nie chodzi o to, żeby obiecywać klientowi idealne rozwiązanie dla każdego. Chodzi o to, żeby ograniczyć przypadkowość, zwiększyć przejrzystość i dopasować specjalistę do realnej potrzeby klienta.

“

**Właściwy człowiek.
Właściwa diagnoza. Właściwy proces.**

1. Najpierw diagnoza, później rekomendacja

Doradca obsługujący klienta UpewnijSie.pl nie zaczyna od produktu.

Zaczyna od rozmowy, zrozumienia sytuacji klienta, jego celów, zobowiązań, rodziny, majątku, działalności, planów i obaw.

Dopiero po diagnozie można odpowiedzialnie mówić o rekomendacji.

To oznacza, że klient nie powinien dostać gotowej propozycji, zanim doradca nie rozumie, czego naprawdę dotyczy sprawa.

W UpewnijSie.pl nie sprzedajemy odpowiedzi bez zadania właściwych pytań.

2. Doradca musi znać swój obszar odpowiedzialności

Nie zakładamy, że jedna osoba zna się najlepiej na wszystkim.

Innych kompetencji wymaga kredyt hipoteczny, innych ubezpieczenie na życie, innych ochrona majątku, innych inwestowanie kapitału, a jeszcze innych finanse przedsiębiorcy.

Dlatego doradca powinien jasno określać obszar, w którym realnie pracuje i w którym posiada praktyczne doświadczenie.

Równie ważne jest to, aby potrafił powiedzieć klientowi: „ta sprawa wymaga innego specjalisty”.

Dla nas to nie jest słabość. To oznaka profesjonalizmu.

3. Dobieramy specjalistę do sprawy, a nie sprawę do doradcy

Klient, który trafia do UpewnijSie.pl, nie powinien być kierowany do przypadkowej osoby tylko dlatego, że jest dostępna.

Naszym celem jest dopasowanie doradcy do konkretnej potrzeby.

Jeżeli sytuacja klienta wymaga kilku kompetencji, może być obsługiwana przez kilku specjalistów — na przykład osobno w zakresie kredytu, ubezpieczenia, inwestycji, ochrony majątku albo finansów firmowych.

Dzięki temu klient nie musi samodzielnie zgadywać, do kogo powinien trafić.

To my pomagamy uporządkować ten proces.

4. Doradca ma tłumaczyć, a nie komplikować

Dobry doradca nie buduje przewagi na tym, że klient czegoś nie rozumie.

Dlatego jednym z naszych standardów jest prosty i zrozumiały sposób komunikacji.

- co jest analizowane
- dlaczego dany kierunek jest rozważany
- jakie są możliwe alternatywy
- jakie są koszty
- jakie są ograniczenia
- jakie ryzyka warto wziąć pod uwagę

W UpewnijSie.pl profesjonalizm nie polega na używaniu trudnego języka. Polega na tym, żeby klient po rozmowie rozumiał więcej, a nie mniej.

5. Sprawdzamy nie tylko cenę, ale też sens rozwiązania

Najtańsze rozwiązanie nie zawsze jest najlepsze.

Najdroższe również nie musi być najbardziej dopasowane.

Dlatego doradca obsługujący klienta UpewnijSie.pl powinien patrzeć szerzej niż tylko na cenę, składkę, ratę albo potencjalny wynik.

Liczy się realna potrzeba klienta, zakres ochrony, warunki umowy, konsekwencje decyzji, horyzont czasowy, poziom ryzyka oraz to, czy dane rozwiązanie pasuje do sytuacji klienta dziś i w przyszłości.

Naszym celem nie jest przypadkowa optymalizacja jednego parametru.

Naszym celem jest świadoma decyzja.

6. Transparentność jest warunkiem zaufania

Klient ma prawo wiedzieć, w jakim modelu odbywa się współpraca.

Dlatego doradcy obsługujący klientów UpewnijSie.pl powinni jasno komunikować zasady działania, sposób wynagrodzenia oraz rolę instytucji finansowych w procesie.

Najczęściej wynagrodzenie doradcy jest uzależnione od efektu współpracy i wypłacane przez instytucję finansową, z której rozwiązania klient ostatecznie korzysta.



Oznacza to, że klient nie płaci doradcy bezpośrednio za rozmowę, analizę potrzeb i dobór rozwiązania w formie osobnej opłaty z własnego portfela.

7. Doradca nie powinien obiecywać tego, czego nie da się odpowiedzialnie zagwarantować

W finansach nie ma miejsca na puste obietnice.



Nie obiecujemy braku ryzyka.



Nie obiecujemy idealnego rozwiązania dla każdego.



Nie obiecujemy efektów, których nie da się uczciwie przewidzieć.

Doradca powinien mówić jasno zarówno o korzyściach, jak i o ograniczeniach danego rozwiązania.

Klient nie potrzebuje obietnic bez pokrycia. Potrzebuje uczciwego wyjaśnienia, jakie decyzje ma przed sobą i z czym mogą się one wiązać.

To właśnie odróżnia doradztwo od sprzedaży za wszelką cenę.

8. Obecne rozwiązania klienta wymagają takiej samej uwagi jak nowe

Nie każdy klient przychodzi po coś nowego.

Część osób chce sprawdzić, czy obecne umowy, polisy, kredyty, inwestycje lub inne rozwiązania finansowe nadal odpowiadają ich sytuacji.

Dlatego doradcy UpewnijSie.pl mogą wspierać klienta zarówno w budowaniu rozwiązań od podstaw, jak i w porządkowaniu tego, co już posiada.

8. Obecne rozwiązania klienta wymagają takiej samej uwagi jak nowe

Czasem właściwą decyzją jest zmiana.

Czasem aktualizacja.

Czasem pozostawienie obecnego rozwiązania, jeżeli nadal spełnia swoją funkcję.

Profesjonalna analiza nie polega na tym, żeby zawsze sprzedać coś nowego.

Polega na tym, żeby wskazać, co ma sens.

9. Opieka nie kończy się na jednej rozmowie

Sytuacja klienta zmienia się w czasie.

Zmienia się rodzina, dochody, zobowiązania, majątek, firma, rynek i przepisy.

Dlatego doradztwo finansowe nie powinno być jednorazową transakcją bez dalszej odpowiedzialności.

W UpewnijSie.pl zależy nam na tym, aby klient miał poczucie, że jego rozwiązania mogą być w przyszłości ponownie przeanalizowane i dostosowane do aktualnej sytuacji.

Dobre doradztwo nie kończy się w momencie podpisania dokumentów.

Dobre doradztwo zaczyna się od relacji.

10. Jakość współpracy jest monitorowana

- ✓ Standard UpewnijSie.pl nie kończy się na wyborze doradcy.
- ✓ Zwracamy uwagę na jakość komunikacji, terminowość, sposób prowadzenia klienta, przejrzystość rekomendacji oraz zgodność pracy doradcy z naszą metodologią.
- ✓ Jeżeli doradca nie pracuje w sposób spójny z wartościami UpewnijSie.pl, nie powinien obsługiwać naszych klientów.
- ✓ Zaufanie do marki buduje się nie deklaracjami, ale powtarzalnym sposobem działania.



Nasza zasada

- ✓ Klient nie musi wiedzieć, który doradca będzie dla niego właściwy.
- ✓ Nie musi znać wszystkich produktów, zapisów, wyłączeń, parametrów i mechanizmów rynku finansowego.
- ✓ Od tego jest UpewnijSie.pl.
- ✓ Naszą rolą jest pomóc klientowi zrozumieć jego sytuację, uporządkować potrzeby i skierować go do właściwego specjalisty.
- ✓ Bo w ważnych decyzjach finansowych nie chodzi o to, żeby wybrać cokolwiek.
- ✓ Chodzi o to, żeby najpierw się upewnić.

“ UpewnijSie.pl — właściwy specjalista do właściwej sprawy. ”

Jakub Tischner

Prawnik, związany z branżą finansową od 8 lat
Założyciel UpewnijSie.pl oraz Kancelarii Tischner

Jakub Tischner