

ЗАЩИТА ПОКУПКИ

НЕМНОГО ИНФОРМАЦИИ О ГРУППЕ «АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ»



Группа «АльфаСтрахование» – одна из крупнейших российских страховых компаний с универсальным портфелем услуг, включающим как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц.



«АльфаСтрахование» входит в пятерку лидеров открытого страхового рынка и рынка обязательного медицинского страхования.

На территории России страховую деятельность осуществляют около 400 региональных представительств.

Услугами компании пользуются более 16,5 млн. частных клиентов и более 390 тыс. компаний. Крупнейшими корпоративными клиентами и партнерами «АльфаСтрахование» являются: Coca-Cola, Danone, Henkel RUS, Hyundai, Metro Cash & Carry, Nokia Siemens Networks, Аэропортовый комплекс «Домодедово», Авиакомпании: «Аэрофлот», S7 Airlines, Уральские авиалинии, Россия, Якутия, Ютэйр. «Альфа-банк», «Башнефть», «Волготанкер», «Вымпелком», «Евросиб», «ВТБ24», «Евросеть», «ТНК-ВР», «Уралсиб», «Юникредит», и многие другие.

ЕСЛИ С ПОКУПКОЙ ПРОИСХОДИТ ЧТО-ТО НЕПРЕДВИДЕННОЕ?



Будь то модный планшет, современный плазменный телевизор или новый кухонный гарнитур... кража, грабеж, квартиру залили соседи. Клиенту придется смириться с потерями? Остаться без покупки, тратиться на ремонт и выплачивать кредит банку? Нет!

Страховая услуга Защита покупки решает эти проблемы!

РАССМОТРИМ ПОДРОБНЕЕ ПРОДУКТ ЗАЩИТА ПОКУПКИ



ЧТО ТАКОЕ «ЗАЩИТА ПОКУПКИ»?

Защита, позволяющая застраховать покупки Клиента от распространенных рисков, не покрываемых обычной гарантией на товар.



ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕНА СТРАХОВКА?

Для любых Клиентов, кто покупает товар в кредит.



ГДЕ ДЕЙСТВУЕТ СТРАХОВКА?

- По всему миру (для переносной техники).
- По адресу фактического проживания (для остальных застрахованных покупок).



ОТ ЧЕГО БУДЕТ ЗАСТРАХОВАНА ПОКУПКА?



Пожар (непреднамеренное возгорание).



Удар молнии.



Взрыв газа.



Поломки товара (возникновение ущерба в результате внезапного прекращения работоспособности товара, при отсутствии прямой причинно-следственной связи с умышленными или неосторожными действиями Клиента).



Повреждение покупки водой из водопроводных, канализационных, отопительных, противопожарных систем. Проникновение воды из помещения не принадлежащих клиенту.



Стихийные бедствия (наводнение, паводок, град, смерч, буря, цунами, землетрясение).



Противоправные действия третьих лиц (кража, грабеж, разбой, умышленное уничтожение или повреждение покупки третьими лицами).

ЧТО МОЖНО ЗАСТРАХОВАТЬ?

1. Авто аудио-видео системы
2. Домашние аудио-видео системы
3. Игровые приставки
4. Компьютеры и комплектующие
5. Мед. оборудование
6. Мелкая бытовая техника
7. Музыкальные инструменты
8. Ноутбуки
9. Одежда/Обувь/Сумки
10. Принтеры/Факсы/Копиры/Сканеры
11. Садовое оборуд. и инвентарь
12. Системы очистки/Кондиционеры
13. Спутниковые тарелки/антенны
14. Стиральные/Посудомоечн. машины
15. Телевизоры/плазменные панели
16. Телефоны/Гаджеты/Аксессуары
17. Фото/Видеокамеры/Комплектующие
18. Холодильники
19. Швейные машинки и оверлоки
20. Электр./газ. плиты



ТОВАРЫ НЕ ПРИНИМАЮЩИЕСЯ НА СТРАХОВАНИЕ

Комплектующие к компьютерам



Òíâàðù íâ
ìàòùèâñÿ íà ñòðàðîâ

Аксессуары к мобильным телефонам



Скачай, сохрани и
знай:

Данные комплектующие и аксессуары (приобретаемые вместе с компьютером и телефоном) не подлежат страхованию.

Если ты оформил страховку из этого списка товаров, данные товары по факту не будут застрахованы и страховая компания аннулирует страховку, а ты не получишь премию за страховку!

КОГДА И СКОЛЬКО ДЕЙСТВУЕТ СТРАХОВКА?



Страховка действует 24 часа в сутки, в течение одного года.

Страховка действует 1 год с момента оформления.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ

Страховка
действует:

По всему
миру

**ТОЛЬК
О**

Переносную
технику



По адресу
фактического
проживания

**НА
ВСЕ**

Остальные
товары



Стоимость



1 500

рублей — страховая сумма 10 000 рублей

3 000

рублей — страховая сумма 25 000 рублей

Независимости от стоимости товара, страховая сумма будет иметь данные границы в виде максимальной выплаты по страховому случаю

Бонус не выплачивается, если ЭПП группирует товары в чеке в одно наименование, с целью достижения порога суммы и количество данных случаев более трех, ЭПП не прописывает корректное наименование и вид товара и количество данных случаев более трех.

КАК ОФОРМИТЬ ПОЛИС В

ЗИБЕЛЕ?



Шаг 7. Заполнение заявки

Параметры кредита

Мин. сумма кредита: Мин. начальный платеж: Мин. % НП от стоимости:
Макс. сумма кредита: Макс. начальный платеж: Макс. % НП от стоимости:

Печатные Формы | Меню ▾

Наименование файла	Автор	Комментарий				
Услуги страхования по потребительскому кредиту Меню ▾ Тарифы Предварительный расчет комиссии Созд.						
Оформить	Тип страховки	Страховой прод.	Страховая компания	Стоимость, руб	Плата в мес., руб	Страховка
<input type="checkbox"/>	Хранитель					
<input checked="" type="checkbox"/>	Страхование жизни АЛЬФА - Добровольн	ООО "АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ-ЖИЗНЬ"				
<input checked="" type="checkbox"/>	Страхование от по АЛЬФА - Добровольн	ОАО "АльфаСтрахование"				
<input checked="" type="checkbox"/>	ТОВАР	АЛЬФАСТРАХОВА-	ОАО "АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ"			

Номер Пакета (Идентиф.номер 1) * Идентиф.номер 3: Номер охраняемого мобильного телефона * +79204086039 Иной телефон для связи * +79202120691
Идентиф.номер 2 (Наклейка) * Идентиф.номер 4: Оператор сотовой связи для охр. моб.:

На Шаге 7 Зибель в Блоке «Услуги страхования по потребительскому кредиту» В случае, если товар/товары относятся к категории которая может быть застрахована (слайд 10 со списком категорий) по всем этим товарам/товару появится тип страховки «ТОВАР» – это страховка «Защита покупки».

Необходимо уточнить у Клиента на какие товары из списка приобретаемых в кредит он желает оформить страховку.

При согласии Клиента на одну из страховок, необходимо проставить признак согласия. При проставлении отметки о согласии автоматически произойдет расчет стоимости страховки, стоимость будет включена в сумму кредита.

ВНИМАНИЕ: В Зибель добавлено новое поле "серийный номер товара". Данное поле обязательно к заполнению только при оформлении страховки Защита покупки.

ВНИМАНИЕ: При оформлении (в кредит) страховки Защита покупки, также Клиенту в стандартном режиме предлагается подключение к программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщика/добровольного страхования финансовых рисков. Дополнительно предлагается страховая услуга «Сохрани дорогое!»

КАК ОФОРМИТЬ ПОЛИС В ЗИБЕЛЬ

The screenshot displays the Siebel CRM interface for OTP Bank. The top navigation bar includes 'Домашняя Страница', 'Рабочие заявки', 'Настройки Пользователя', 'Оформление кредита', 'Поиск Договора', 'Кредитный Калькулятор', and 'Реестры д...'. The main content area shows credit application details:

- Номер договора: 3590145808
- Статус договора: Сформирован
- Продукт: Универсальный 2% (P)
- Срок кредита: 11
- Первоначальный взнос: 1 500,00р.
- Стоимость товаров: 15 000,00р.
- Сумма кредита: 13 500,00р.
- Статус запроса в ПС Репрода:
- Годовая ставка: 48,45%
- Плата по кредиту: 0,00р.
- ПСК: 60,78%

Below this, there is a section for 'Информация о торговой точке' and 'Адрес торговой точки'.

The 'Печатные Формы' section is expanded to show a list of documents:

Наименование файла	Комментарий
Бланк почтового перевода	
График платежей	
Заявление на получение кредита	
Полис "Защита покупки"	
Спецификация	

At the bottom, the 'Товары Заявки' section shows a table of goods:

Категория	Наименование	Марка	Модель	Цена	Количество	Стоимость	Сумма кредита	Первоначальный взнос
Двери	дверь	дд1	456	15 000,00р.	1	15 000,00р.	13 500,00р.	1 500,00р.

На Шаге 9 Зибель в Блоке «Печатные формы» при оформлении в кредит страховки **автоматически** сформируется Полис «Защита покупки», который необходимо распечатать в одном экземпляре, для подписания и передачи Клиенту.
В Банке Полис не хранится!

В Зибель добавлено новое поле "серийный номер товара". Данное поле обязательно к заполнению только при оформлении страховки Защита покупки, и в этом случае будет обязательным к заполнению.
При составлении счета, выписки на товар или любого другого документа, необходимо включать в перечень данных, **дополнительно серийный номер товара.**

ВАЖНО!

При заполнении в Зибеле информации по модели и серийному номеру товаров в случае, если это Диван "Магнат", необходимо писать:

□ **Наименование товара:** Диван

□ **Модель:** Магнат

□ **Серийный номер:** Магнат

т.к. на многих товарах серийные номера не указаны.

Такие товары,
как:

□ Чайник



□ Утюг



информация по серийным номерам должна быть указана
обязательно!

ОТКАЗ КЛИЕНТА ОТ СТРАХОВАНИЯ

Клиент может отказаться от услуги только **В ПЕРВЫЕ 15-ть ДНЕЙ** после оформления кредита со страховкой Защита покупки. Если клиент хочет отказаться от услуги по прошествии 15ти дней с момента оформления услуги Защита покупки, клиенту сообщается что возврата страховой премии по Полису не осуществляется, это установлено Правилами страховой компании. В случае если клиент настаивает на отказе от услуги (по прошествии 15ти дней) клиента необходимо ориентировать в Страховую компанию, Заявление на отказ от страховки в этом случае не оформляется!

Сотруднику ККО

необходимо:

1. Установить личность Клиента.

2. Составить Заявление об отказе от Договора страхования и подписать у Клиента. (только в случаях если после оформления Кредита прошло не более 15ти календарных дней)

3. Отсканировать Заявление(я) и занести данные в Реестр (в формате Excel) по отказным Заявлениям (Договорам страхования), направить сканированные Заявления и Реестр по электронной почте Ответственному сотруднику ГО ежедневно по рабочим дням.

4. Ответственный сотрудник ГО направляет скан Заявления на электронный адрес Страховой компании

5. Оригинал Заявления направляется по Акту Ответственному сотруднику ГО ежемесячно (не позднее последнего календарного дня месяца).

6. Если Клиент оформляет возврат/частичный возврат товара, Сотрудник ККО информирует Клиента об отображении в Графике платежей задолженности по сумме равной стоимости страховки и процентов за пользование Кредитом.

7. При желании Клиента отказаться от Полиса Защита покупки (товары Клиент при этом не возвращает/не меняет на другие), Сотрудник ККО информирует Клиента о неизменности Графика платежей (т.е. график не пересчитывается при отказе от страховки Защита покупки), возврат денежных средств в сумме равной стоимости страховки Защита покупки осуществляется в соответствии с условиями Полиса (перевод стоимости страховки на личный счет клиента напрямую от страховой компании происходит в течение 15ти дней с момента получения Заявления об отказе от услуги страховой компанией и при условии что отказ от страховки произошел в первые 15ть дней с момента оформления Полиса Защита покупки)). Клиент должен самостоятельно контролировать оплату им ежемесячных платежей по кредиту.



Çàÿâââîèâ
ííòà íá îòèàçà îò Äîãîðà



Ðââñîð



Äîèóíáíò
Microsoft Office Word

Управляющий ККО -
ответственный за
достоверность
информации, указанной в
Реестре по отказным
Заявлениям (Договорам
страхования).

ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ СТРАХОВАНИЯ

Существует ряд исключений из страхования.

Скачай, сохрани и знай:



Èñêëþ÷âíèÿ èç ñòðàðîâààíèÿ



ПОДВЕДЕМ ИТОГИ



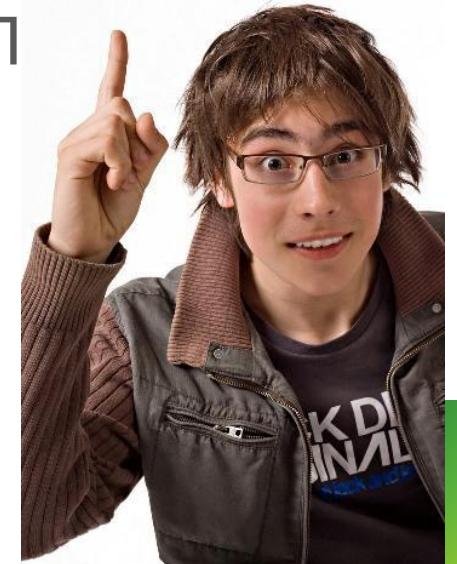
ИТОГИ

Кто может купить страховку?

Страховку может оформить любой Клиент ОТП (который покупает товар в кредит).

Что можно застраховать?

Скачай, сохрани и знай



Когда начинает действовать страховка?

Ровно в 00 часов 00 минут шестнадцатого календарного дня с даты оформления Полиса Защита покупки. По закону у Клиента есть 15 дней на отказ от Полиса. В нашем случае Клиент ничего не теряет.

Страховая сумма

Покупка страхуется на стоимость товара.

Почему страховка действует не сразу?

Для того, чтобы Клиент мог отказаться от страховки и получить обратно свои деньги.

ТЕХНИКА ПРОДАЖ



ТЕХНИКА ПРОДАЖ. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Клиент берет потребительский кредит?

Предложи ему застраховать покупку — получи дополнительный бонус!



Вы планируете покупку телефона (любую другую). Хотите защитить телефон от поломки или кражи?

Страховка позволит Вам защитить покупку на случай непредвиденных обстоятельств.

Стоимость такой защиты для Вашего телефона – **XXX руб. в год** – эта сумма **в десятки раз меньше** стоимости самой покупки!

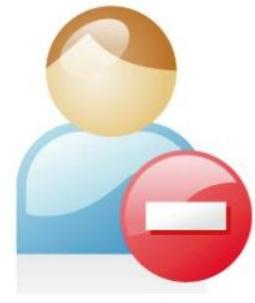
Данная защита Вам интересна? Позвольте рассказать Вам о ней подробнее?



Рассказать о продукте подробнее.

Что Вам хотелось бы узнать об этой программе подробнее?

Можем ли мы приступить к оформлению полиса?



Выяснить сомнения, ответить на возражения.

Что Вас останавливает / смущает?

В чем Вы сомневаетесь?

ПРИМЕРЫ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Возражение: «Я не вижу смысла в оформлении страховки!»

Я сам так думал, пока не увидел как это работает. На сегодняшний день кражи мобильных телефонов не редкость и каждый из нас уверен, что с ним будет все хорошо, при этом гарантий у нас мало, а данная защита, стоимостью всего ___ рублей, дает Вам возможность сохранить Ваши _____ рублей, что согласитесь намного приятнее. Не будем рисковать и продолжим оформление с защитой?

Возражение: «Для меня это дорого!»

Вы правы, на первый взгляд эта сумма кажется большой, при этом если посмотреть на это более детально, то всего __ рублей позволят Вам вернуть ___ рублей, что согласитесь намного больше. Так что - будем оформлять с защитой?



ПРИМЕРЫ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

Возражение: «Я найду более дешевую страховку!»

Да, вы можете изучить все предложения и их стоимость, при этом хочу сразу обратить Ваше внимание на то, что для таких крупных партнеров, как мы, страховые компании разрабатывают специальные программы, которые всегда являются самыми доступными. Так что я Вам предлагаю сэкономить время и оформить сразу сейчас. Начнем оформление?

Возражение: «От страховой компании не дождешься»

Действительно, сейчас на рынке много страховых компаний, которые порой не платят. При этом мы дорожим своей репутацией и работаем только с проверенными компаниями. Так что Вы можете быть уверены, что при наступлении страхового случая вы 100% получите компенсацию.

Перейдем к оформлению?

Поздравляем!
Курс изучен!

Для завершения
прохождения курса
перейдите к
тестированию!