

Вебинар по программе страхования от НС

СОГАЗ

Актуальность обучения

- Какие у Вас ожидания от обучения?

Цели и задачи вебинара

Цели:

- Знать наполнение программы страхования
- Сформировать навык продажи программы страхования

Задачи:

- Понять идею страхования
- Узнать информацию о программе страхования
- Определить преимущества программы и понять её ценность для Клиента
- Проработать технологию продажи программы страхования в ролевой игре



Информация о компании СОГАЗ

Опыт

Более **26 лет опыта** страхования предприятий, программ и проектов в ключевых отраслях экономики

1 место на рынке

№1 по ДМС, страхованию имущества юр. лиц, по обязательному страхованию гражданской ответственности перевозчика и многим другим рискам

Доверие

Нам **доверяют более 100 000** предприятий, включая системо- и градообразующие корпорации российской экономики

Выплаты

Каждый день СОГАЗ выплачивает **290 000 000** рублей своим Клиентам (**109 млрд.** выплат за 2018 год)

Надежность

Рейтинг AAA (**максимальный уровень надежности**) СОГАЗ по оценке АКРА и RAEX



Идея страхования



Обязательные расходы

- ✓ Ком. услуги
- ✓ Продукты
- ✓ ...

Необязательные расходы

- ✓ Развлечения
- ✓ Кино
- ✓ ...

Задание «Семейный бюджет»

Какие статьи расходов у среднестатистической семьи Клиентов?

Идея страхования

Программа добровольного страхования от несчастных случаев – совместный проект «Газпромбанк» (Акционерное общество) и Акционерного общества «СОГАЗ», нацеленный на защиту финансовых интересов физических лиц – заемщиков кредитов Банка на случай непредвиденных ситуаций, таких как полная потеря трудоспособности или уход из жизни Застрахованного лица.



Программа страхования от НС

Условия программы

Страховщик

Акционерное общество «СОГАЗ»

Страхователь / Застрахованный

Физические лица – заемщики Банка, возраст которых на момент начала срока страхования не менее 18 лет и не более 70 лет на дату окончания срока страхования

Выгодоприобретатель

По риску «Утрата трудоспособности» – Клиент

По риску «Смерть» – наследники Застрахованного

Несчастный случай

Фактически произошедшее с Застрахованным внезапно, непредвиденное событие (травмы, отравления и пр.), повлекшее за собой последствия, на случай которых осуществлялось страхование



Условия программы

Территория страхования

Весь мир за исключением зон военных действий

Срок действия договора

Равен сроку кредитного договора

Страховая сумма

Сумма кредита на руки + плата за страхование

Оплата договора

Единовременно за весь срок страхования



Стоимость страховой программы

Сумма кредита
от 50 000
до 299 999 руб.

Тариф в год

4 %

Сумма кредита
от 300 000
до 999 999 руб.

Тариф в год

3 %

Сумма кредита
от 1 000 000 до
3 000 000 руб.

Тариф в год


2,5 %

Сумма кредита
от 3 000 001 до
5 000 000 / 7
000 000* руб.

Тариф в год

1,9 %

*для клиентов сегмента
Премиум



Страховые риски



Смерть

Смерть в результате несчастного случая



Утрата трудоспособности

Установление инвалидности I или II группы в результате несчастного случая



Страховая выплата

По риску «Смерть»

100

от первоначальной
%
страховой суммы

По риску «Утрата
трудоспособности»

100

от первоначальной
%
страховой суммы

Требования к застрахованному лицу

Не могут быть застрахованы лица, которые на момент подключения:

1. Не достигли 18 лет на дату начала срока страхования и возраст которых более 70 лет на дату окончания срока страхования
2. Являются инвалидами или имеют действующее направление на медико-социальную экспертизу
3. Состоят на учете в наркологическом, психоневрологическом и туберкулезном диспансерах
4. Находятся под следствием или в местах лишения свободы





Страховое событие



Уведомить

Банк ГПБ (АО) и АО «СОГАЗ» любым доступным способом в разумные сроки



Сообщить

о наступлении события обратившись в ближайшее отделение АО «СОГАЗ», заполнив заявление о наступлении события



Предоставить документы

подтверждающие страховой случай (оригиналы или заверенные копии)



Рассмотрение документов на страховую выплату

20 (двадцать) рабочих дней с даты получения последнего из надлежаще оформленных документов

Документы для выплаты

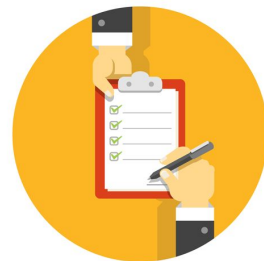
По страховому случаю «Смерть»:

- заявление на страховую выплату от наследников Застрахованного лица (с подробным описанием случившегося)
- документ, удостоверяющий личность наследника (нотариальная копия)
- полис-оферта
- документ, подтверждающий право наследования (свидетельство о праве на наследство, постановление суда)
- нотариально заверенная копия свидетельства о смерти Застрахованного лица
- копия врачебного свидетельства о смерти Застрахованного: копия справки о смерти или копия медицинского свидетельства о смерти
- копия протокола патологоанатомического исследования (копия акта судебно-медицинского исследования трупа и при необходимости копия акта судебно-химического исследования), если патологоанатомическое исследование не производилось – копия заявления родственников об отказе от вскрытия и копии справки из патологоанатомического отделения, на основании которой выдается свидетельство о смерти)
- копия постановления ОВД о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела
- акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1
- оригинал или нотариально заверенная копия решения суда о признании Застрахованного лица умершим

Документы для выплаты

По страховому случаю «Утрата трудоспособности»:

- заявление о страховой выплате от Застрахованного лица (с подробным описанием случившегося при несчастном случае)
- документ, удостоверяющий личность Застрахованного лица
- полис-оферта
- справка из травматологического пункта
- направление на медико-социальную экспертизу
- справка бюро медико-социальной экспертизы об установлении группы инвалидности (для граждан РФ)
- копия постановления ОВД о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела
- акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1



Исключения из страхового покрытия

Не являются страховыми случаями события, произошедшие вследствие:

- умысла Страхователя, Застрахованного лица или Выгодоприобретателя. Данное исключение не применяется в случае самоубийства Застрахованного лица, если на момент самоубийства договор страхования действовал в отношении данного Застрахованного лица более двух лет, а также в случае, когда Застрахованное лицо было доведено до самоубийства противоправными действиями третьих лиц (кроме Страхователя, Выгодоприобретателя)
- воздействия ядерного взрыва, радиации или радиоактивного заражения
- военных действий, а также маневров или иных военных мероприятий (кроме случаев выполнения Застрахованным лицом своих прямых должностных обязанностей)
- гражданской войны, народных волнений всякого рода или забастовок

Не являются застрахованными случаи:

- произошедшие вследствие причинения вреда жизни и здоровью Застрахованного лица в связи с психическими заболеваниями и расстройствами нервной системы, эпилептическими припадками Застрахованного лица

Исключения из страхового покрытия

Не являются страховыми случаями события, произошедшие в результате причинения вреда жизни и здоровью Застрахованного лица при следующих обстоятельствах:

- при нахождении Застрахованного лица в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения и/или в результате отравления Застрахованного лица вследствие употребления им алкогольных, наркотических, сильнодействующих и психотропных веществ без предписания врача либо с нарушением предписанной врачом дозировки, кроме случаев, когда Застрахованное лицо было вынуждено употребить соответствующие вещества в результате противоправных действий третьих лиц. Под "алкогольным опьянением" по настоящей Программе страхования понимается состояние физического лица, при котором у физического лица уровень содержания этилового спирта в выдыхаемом воздухе составляет более 0,16 мг/л или 0,35 г/л в крови, при этом если имеется более двух показателей и они разнятся, то за основу берется большее значение. Если в медицинских документах не указан уровень содержания этилового спирта, но имеется указание на нахождение физического лица в состоянии опьянения или алкогольной интоксикации, то данное физическое лицо также считается находящимся в состоянии алкогольного опьянения. Данное исключение не применяется, если вред жизни и здоровью Застрахованного лица был причинен в результате происшествий (аварии, катастрофы, дорожно-транспортного происшествия) с любым средством транспорта, на котором Застрахованное лицо находилось в качестве пассажира, что должно быть подтверждено документами компетентных органов, проводивших уголовное или административное расследование (разбирательство) по факту происшествия с транспортным средством
- при управлении Застрахованным лицом транспортным средством, аппаратом, прибором без права такого управления, а также при управлении транспортным средством, аппаратом, прибором лицом, не имевшим права управления или находившимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения и которому Застрахованное лицо передало управление
- при совершении или попытке совершения Застрахованным лицом умышленного противоправного действия, факт которого установлен компетентными органами

Период охлаждения

Страхователь вправе отказаться от договора страхования в любое время путем письменного уведомления об этом Страховщика:

- ❑ в случае отказа **в период охлаждения** (первые 14 календарных дней с даты заключения договора) – страховая премия возвращается в полном объеме. Для подачи заявления на расторжение договора страхования, заемщик может обратиться в Страховую компанию.
- ❑ в случае отказа **после истечения периода охлаждения** – страховая премия возврату не подлежит.



Преимущества

- ✓ Программа страхования от НС снижает процентную ставку по кредиту. Благодаря этому у Клиента появляется возможность выплачивать минимальную сумму процентов
- ✓ Защита себя и своих близких в непредвиденных жизненных ситуациях
- ✓ Широкое страховое покрытие от основных рисков по доступной цене
- ✓ Сохранение положительной кредитной истории
- ✓ Страховая сумма на протяжении всего срока действия договора равна первоначальной сумме кредита, включая плату за страхование
- ✓ Оплата договора производится единовременно и, даже если Клиент пропустил очередной платеж по кредиту или досрочно погасил кредит, то страховая защита продолжает действовать



Технология продаж



Этапы кросс-продажи



Формирование потребности

Сформировать у Клиента потребность



Презентация

Показать выгоды продукта в соответствии с потребностями Клиента



Работа с возражениями

Снять сомнения Клиента, предоставив нужную информацию



Завершение сделки

Помочь Клиенту принять решение

Формирование потребности

Цель этапа – добиться от Клиента осознания в необходимости продукта.

КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?

Задайте вопросы Клиенту, при помощи которых он бы стал задумываться о необходимости страхового продукта.

Примеры вопросов:

- ✓ Иван Иванович, ставку по кредиту можно уменьшить. Рассказать Вам как это можно сделать?
- ✓ У Вас есть возможность сэкономить при оформлении кредитного договора. Знаете как это реализовать?
- ✓ Что может негативно сказаться на выплатах ежемесячных платежей?
- ✓ Иван Иванович, как у Вас решен вопрос по защите Ваших кредитных обязательств?

Упражнение «Банк вопросов»



Задание 1

Придумать вопросы на формирование потребности



Задание 2

Выстроить вопросы в логическую цепочку и презентовать результат



Задание 3

Записать понравившиеся варианты в рабочую тетрадь

Формирование потребности

Примеры «дополнительных» вопросов:

- Для оценки рисков невозвратности кредитных средств, я обязан задать Вам несколько вопросов.
- Иван Иванович, возможна ли ситуация, что человек взял кредит и не может по нему расплатиться?
- Какие это ситуации, как Вы думаете?
- Как отразится потеря здоровья на финансовом положении Клиента и его возможности погашать кредит своевременно и без потерь?
- Что делать в данной ситуации? Где взять деньги?
- Иван Иванович, как у Вас решен вопрос по защите ваших кредитных обязательств?
- Хотелось бы Вам сохранить хорошую кредитную историю и не попасть на пени за просрочку ?
- Хотели бы, чтобы кредит оплачивался даже тогда, когда Вы сами этого сделать не можете?

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Пример предложения Клиенту:

«Финансовая защита» дает гарантии, что в сложной ситуации кредитные обязательства будут закрыты за счет страховой компании. Например:

- ✓ Если Клиент оформит программу защиты, то % ставка по кредиту будет снижена. Благодаря этому, по кредиту выплачивается не только минимальная сумма процентов, но и действует защита в течение всего срока кредитования.
- ✓ Если Клиент утратит трудоспособность, то выплаты от СК поддержат его бюджет на время восстановления здоровья, что позволит Клиенту избежать просрочек и сохранить свою кредитную историю.
- ✓ Если Клиент уйдет из жизни, то СК полностью закрывает кредитные обязательства, что освобождает родных Клиента от груза финансовой ответственности в тяжелой ситуации.

Для Вашего удобства данная программа будет включена в стоимость кредита с комфортным для Вас платежом.

Оформляем?

СОГАЗ

КАК ЭТО СДЕЛАТЬ?

- 1) Используйте инструмент:
Свойство продукта – Выгода для Клиента
- 2) Примените в своей речи оборот: Если, то

Основные группы возражений

Группы возражений:

- Денежные
- Суеверия
- Непонимание страхования
- Недоверие к страхованию/страховым компаниям
- Откладывание принятия решения





Где возникают возражения?

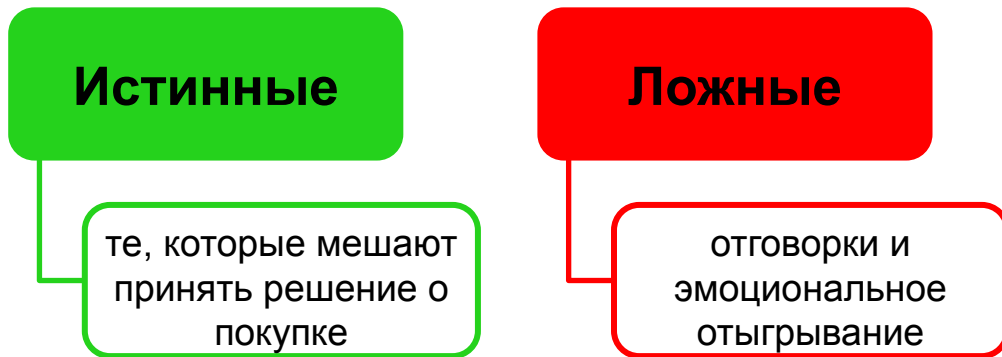
Логические

Перевести возражение в вопрос; ответить на вопрос, привести аргумент – свойство продукта; подкрепить выгодой продукта

Эмоциональные

согласиться с возражением – «погасить» эмоции; перевести на сторону рациональных доводов. и при этом...; ответить на возражение, привести аргумент – свойство продукта; подкрепить выгодой продукта.

Основные типы возражений



Вопросы на определение:

- А если бы стоило дешевле, купили бы прямо сейчас?
- Это единственное, что Вас не устраивает?
- Что Вам больше всего не понравилось в этой программе?
- О чем Вы хотите посоветоваться?

Алгоритм работы с возражениями



1. Выслушать

Проявите заинтересованность
Подкрепите вашу заинтересованность техникой активного слушания



2. Амортизировать

Начните с имени Клиента
Используйте способы амортизации возражений
Используйте слова связки («именно поэтому», «и в то же время»)



3. Конкретизировать

Задайте вопрос Клиенту с целью прояснить его возражение



4. Аргументировать

Озвучьте подходящий аргумент
Говорите о том, что хочет услышать Клиент
Аргумент должен быть краткий, и в то же время эмоциональный, яркий



5. Побудить к действию

Узнайте, изменилось ли мнение Клиента
Мотивируйте Клиента совершить действие

Денежные (дорого \ нет денег)



2. Амортизировать

Да, это стоит денег.

Я вас понимаю, когда принимаешь решение взять кредит, то считаешь все средства до каждого рубля.



3. Конкретизировать

Скажите, это единственная причина, которая Вас смущает?

Я правильно понимаю, что Вы хотите убрать услугу защиты от неплательщиков по кредиту и тем самым увеличить % ставку по кредиту?

Суеверия (не случится \ случится)



2. Амортизировать

Да, конечно. Каждый из нас так думает.

Интересная точка зрения.



3. Конкретизировать

Скажите, что дает Вам уверенность в том, что с Вами ничего не случится?

Откуда у Вас информация, что с Вами ничего не случится?

Почему Вы так думаете?

Непонимание страхования (не надо \ застрахован \ это добровольно)



2. Амортизировать

Я могу понять Вашу реакцию.

Приятно общаться с клиентами, которые оценивают собственные риски.

Я понимаю, Вашу реакцию, мы готовы выполнять только то, что требуется законом.



3. Конкретизировать

Уточните, почему Вам не надо защиту от неплатежей по кредиту?

Ведь она дает возможность оформить кредит по сниженной % ставке!

Скажите, какова цель Вашей программы страхования?

Каковы ее условия?

Знаете, какие статьи закона регламентируют требования по возврату задолженности? Какие санкции предусмотрены законом за невыполнение финансовых обязательств? В каких случаях банк может потребовать единовременного погашения задолженности?

Недоверие к страхованию (был отказ \ не заплатят)



2. Амортизировать

Действительно, всегда печально слышать подобные отзывы.



3. Конкретизировать

Как человек с подобным опытом, на что бы Вы обратили внимание сейчас?

Откладывание принятия решения (я подумаю)



2. Амортизировать

Понимаю, сложно принять решение сразу.



3. Конкретизировать

Что Вас останавливает?
Наверное, у Вас остались вопросы, которые требуют прояснения.
Задайте мне их сейчас, я на них отвечу, и Вы сможете принять взвешенное решение.

Пример отработки возражения – дорого



2. Амортизировать

Да, Виктор Федорович, это стоит денег.



3. Конкретизировать

Скажите, это единственная причина, которая Вас смущает?



4. Аргументировать

Хочу обратить Ваше внимание, что при оформлении кредита под большую ставку выплачиваются только проценты. А под сниженную ставку выплачивается не только минимальная сумма процентов, но и действует защита в течение всего срока кредитования. Согласитесь, что разница в платежах минимальна, при этом Вы сможете реализовать не только свои планы, но и чувствовать себя защищенно.



5. Побудить к действию

Для Клиентов эта стандартная программа является гарантией от неплатежей по кредиту. Оформляем?



Упражнение «Отработка возражений»



Задание 1

Придумать аргументы на возражение, которое вы получили



Задание 2

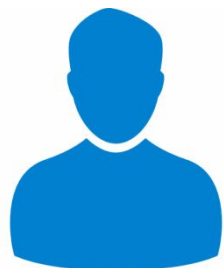
Создать свой скрипт работы с возражениями, согласно алгоритму



Задание 3

Зафиксировать результат в свои рабочие тетради

Ролевая игра



Сотрудник



Клиент



Наблюдатели

1 кейс – 4 минуты





Кейс №1

Информация по Клиенту:

- Мужчина 45 лет.
- Хочет взять кредит в размере 3 000 000 руб.
- Доход 290 000 руб.
- Страница «семейное положение» – женат.
- Страница «дети» – дочка 8 лет и сын 10 лет.
- Возможное возражение – это дорого.

Кейс №2

Информация по Клиенту:

- Молодая семья, муж работает.
- Доход – 150 000 руб.
- Жена в декрете, ребенку 1 год.
- Хочет взять кредит в размере 1 000 000 руб.
- Возможные возражения – мне не надо, я закрою кредит досрочно.



Кейс №3

Информация по Клиенту:

- Женщина, 54 года, замужем.
- Собственник бизнеса.
- Дети совершеннолетние, есть внуки.
- Хочет взять кредит в размере 5 000 000 руб.
- Возможное возражение – я когда на вашем сайте делала предварительный расчет там ни слова про страховку не было, мне это не надо.

Подведение
итогов вебинара

