

**«Защита Ваших
вещей»**

АО «ОТП БАНК»

Приятные возможности

50 рублей — вознаграждение Эксперта прямых продаж за проданный Полис защита ваших вещей.



Продавай хотя бы одну Защиту ваших вещей

Получи
ЗА 22 раб.
дня

1 100 рублей

Итого дополнительно ты можешь заработать **1 100 РУБЛЕЙ** в месяц!



Если с вашими вещами происходит что-то непредвиденное?



Будь то модный планшет, кошелек, сумка, часы...кража, грабеж.
Клиенту придется смириться с потерями? Остаться без своих личных вещей?
Самому искать дорогую вещь? Нет!

Страховая услуга Защита ваших вещей решает эти проблемы!

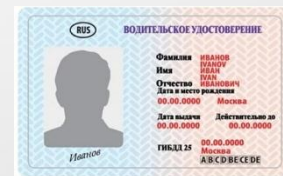
Что такое «Защита ваших вещей»?

Защита, позволяющая застраховать личные вещи Клиента от кражи и грабежа.



Какие личные вещи могут быть защищены?

- Ключи (от квартиры/дачи/авто).
- Мобильный телефон.
- Паспорт.
- Водительские права.
- Часы.
- Планшет.



Где действует страховка?

По всему миру*.



Когда защита прекращает свое действие?

При выплате компенсации Клиенту и окончании срока защиты.



*Если вещь была утрачена за рубежом и нашедший позвонил в Компанию из-за границы, то действия страховой компании, будут абсолютно такими же как если случившееся произошло бы в пределах РФ.

Какой размер вознаграждения выплачивается Клиенту?

Размер соответствует рыночной стоимости утраченного предмета, но не более 30 000 рублей.



Когда клиент получит свое вознаграждение?

В течение 15 рабочих дней после получения полного пакета документов.



Сколько страховая компания будет искать пропажу?

Не более 30 дней.



Какое будет вознаграждение нашедшему пропажу?

Денежное вознаграждение от 1000 рублей.

При утери, поиск вещей и возмещения не будет.
При этом нашедшему утерянной вещи выплатят денежное вознаграждение.



Сколько стоит страховка?

890 рублей.



Может ли клиент подарить купленный пакет другому человеку?

Да, может!

И для другого человека также будет действовать защита личных вещей.



**Оформление услуги
«Защита Ваших
вещей»
(Siebel 8)**

АО «ОТП БАНК»

Вводная часть: Основные условия по оформлению клиентам услуги «Защита Ваших вещей»



1. Конверт «Защита Ваших вещей» содержит 4 наклейки для документов/моб. телефона/ часов, и 1 брелок для ключей от квартиры/автомобиля.
2. Оформление услуги «Защита Ваших вещей» (сервис охраны личных вещей клиента) возможно только с включением стоимости услуги в сумму ПОС кредита.
В одной заявке на кредит возможно оформление не более 3-х Конвертов услуги.
3. Оформление услуги начинается на Шаг 7 в Siebel 8 (в Блоке «Услуги страхования по потребительскому кредиту»).
Оформление услуги «Защита Ваших вещей» возможно с оформлением других услуг страхования.
4. Для включения в сумму кредита услуги «Защита Ваших вещей» необходимо на Шаг 7 в Siebel проставить согласие клиента на оформление услуги и внести указанный на брелоке в Конверте Идентификационный номер 1 в Siebel (процедура указана в слайдах 4-6).
5. Распечатать документы по услуге «Защита Ваших вещей» для подписания заемщиком (при одобрении кредита).
6. Необходимо также внимательно изучить слайды 10-11 – особенности предоставления услуги «Защита Ваших вещей».



Шаг 7 из 9 – оформление услуги «Защита Ваших вещей»



ОТП Банк Приложение Агента - Windows Internet Explorer предоставлен: OTP Bank

http://192.168.62.177/agent/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1371471283680

ORACLE

Запросы: [Поиск] [Выход]

Домашняя Страница | Рабочие заявки | Настройки Пользователя | Оформление кредита | Поиск Договора | Кредитный Калькулятор | Реестры документов | Реестр недоработанных документов | Оформление Потребительского Кредита

Параметры кредита

Мин. сумма кредита:	2 000,00р.	Мин. начальный платеж:	0,00р.	Мин. % НП от стоимости:	0%
Макс. сумма кредита:	300 000,00р.	Макс. начальный платеж:	1 200 000,00р.	Макс. % НП от стоимости:	80%

Печатные Формы | Menu

Наименование файла	Автор	Комментарий					
Услуги страхования по потребительскому кредиту							
Оформить	Тип страховки	Страховой прод.	Страховая компания	Премия, руб	Плата, руб	Страховка включена в сумму кр	Товар
>	✓	Хранитель		0	0		
		ГАРАНТИЯ					4
		ДМС					
✓		Страхование жизни ВСК - Добровольнс	ОАО "Военно-страховая компания"				
✓		Страхование от по РОСНО - Добровол	ОАО "СК "РОСНО"				

Услуги страхования по картам | Menu | Тарифы

Оформить	Тип страховки	Страховой прод.	Страховая компания
>	✓	Страхование жизни	

Товары Заявки | Menu

1-1 of 1 | 1 of 3

Уважаемые агенты! Если вы считаете, что заявка рассматривается кредитным инспектором/регистратором ГО/Риск-контролером слишком долго, это не является сбоем программы, просим вас подождать.

Готово | Надежные узлы | 100%

RU 16:20

Страховая услуга «Защита Ваших вещей»

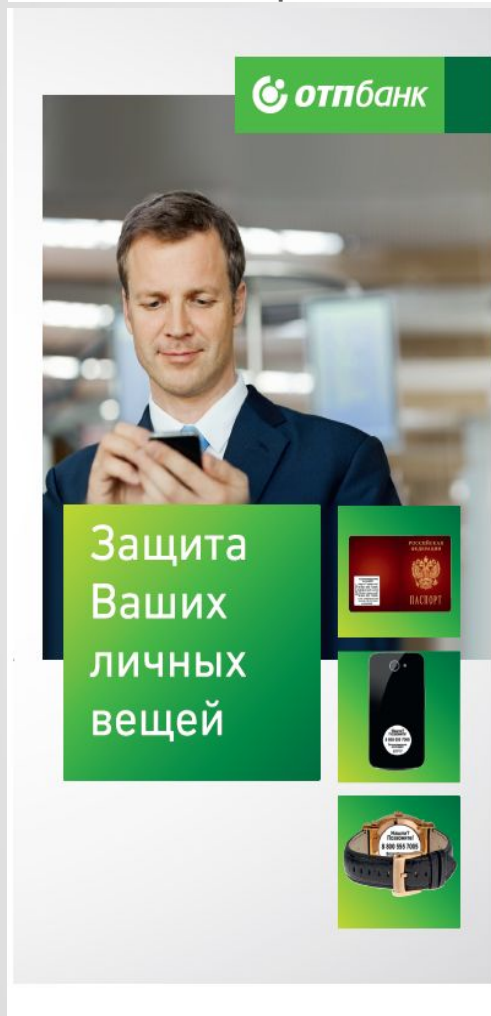
Siebel. Шаг 7 из 9 «Заполнение заявки», Блок «Услуги страхования по потребительскому кредитованию».

1. Предлагаем клиенту оформить в кредит услугу «Защита Ваших вещей» (тип страховки «Хранитель»).
2. В Столбце «Оформить» проставляем согласие клиента.

Образец Конверта. Правила внесения номера брелока в Зибель

Лицевая сторона
Конверта

Оборотная сторона
Конверта (с окошком)



Обязательное условие оформления услуги Защита Ваших вещей – это внесение в Siebel номера **Брелока**.

Необходимо:
Посмотреть номер **Брелока (состоит из трех букв А и после 6 цифр)** в Конверте, который планируется к продаже. Номер Брелока указан слева на круглом Брелоке, он является Идентификационным номером 1 (который необходимо ввести в Siebel в соответствующем поле).

Номер Конверта (**Брелока**) (Идентификационный Номер 1). Номер состоит из 3 букв А и 6 цифр.

Ввод номера Пакета в Siebel. Действия Агента в случае возникновения ошибок при вводе номера



Правила ввода номера Пакета в Siebel

Ввести Номер Конверта (Идентиф.номер 1), указанный на **Брелоке** (номер состоит из 3 букв А и 6 цифр).

Ввод номера Конверта (Идентиф.номер 1):

В Блоке «Услуги страхования по потребительскому кредиту» необходимо внести вручную номер Конверта в поле «Номер Пакета (Идент.номер 1)».

При этом, если номер был введен некорректно, либо Конверт не возможен к продаже из-за отличного от «Принят в подразделении» статуса, или относится к другому ККО, система Siebel выдаст сообщение об ошибке (одно из 3х сообщений).

The screenshot shows the Siebel Agent interface for OTP Bank. The main window displays various service options and a form for entering a policy number. A red box labeled '1' highlights the 'Номер Пакета (Идентиф.номер 1)' field, which contains the value '223344'. Another red box labeled '2' highlights an error message dialog box that says 'Номер Пакета введен неверно (SEL-E01-00151)'. The dialog box has an 'OK' button. The interface also shows various insurance and credit service options.

Сообщение об ошибке № 1:

В случае, если номер был введен некорректно, система Siebel оповестит об одной из трех возможных ошибок!

Первое (возможное) сообщение Siebel:

«**Номер Пакета введен неверно**» - означает что Агент ввел номер некорректно, ошибся при вводе цифр. Необходимо внимательно повторно ввести номер Конверта (**Брелока**).

Ввод номера Пакета в Siebel. Действия Агента в случае возникновения ошибок при вводе номера



Сообщение об ошибке № 2:
В случае, если введенный Агентом номер Конверта имеет отличный от «Принят в подразделении» статус, система Siebel выдаст сообщение – «Пакет с номером _____ невозможен к продаже». Это означает, что Пакет временно невозможен к продаже. Агент должен сообщить о данных фактах РАП для выяснения текущего статуса Конверта.

Категория	Наименование	Марка	Модель	Цена	Количество	Стоимость	Сумма кредита	Первоначальный взнос
Автозапчасти	Подшипник автомобильный	Pig	ABEC 77	19 000,00р.	1	19 000,00р.		

Ввод номера Пакета в Siebel. Действия Агента в случае возникновения ошибок при вводе номера



Сообщение об ошибке № 3:

В случае, если введенный Агентом номер Конверта не принадлежит данному ККО (например, Агент (Логин) прикреплен к ККО г.Тверь, а внесенный им номер Конверта в Зибель оказался прикрепленным к ККО г. Ярославль), то система Siebel выдаст сообщение – «**Пакет невозможен к продаже. Подразделение Пакета «Кредитно-кассовый офис г. Ярославль».**»

Агент должен сообщить о данном факте РАП для дальнейшего изменения статуса Конверта, для последующей продажи.

Присвоение номера Конверта и номера наклейки

ОТП Банк Приложение Агента - Windows Internet Explorer предоставлен: OTP Bank

http://192.168.62.177/agent/start.swe?SWECmd=Login&SWEPL=1&SWETS=1371471283680

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное Переводчик онлайн и сло...

ОТП Банк Приложение ... термокраска для пластико...

Файл Редактирование Вид Навигация Запрос Инструменты Помощь

Доменная Страница Рабочие заявки Настройки Пользователя Оформление кредита Поиск Договора Кредитный Калькулятор Реестры документов

Форма подтверждения дохода: Телефон по справке: Квитанция по коммунальным платежам:

Параметры кредита

Мин. сумма кредита:	2 000,00р.	Мин. начальный платеж:	0,00р.	Мин. % НП от стоимости:	0%
Макс. сумма кредита:	300 000,00р.	Макс. начальный платеж:	1 200 000,00р.	Макс. % НП от стоимости:	80%

Печатные Формы | Menu | No Records

Наименование файла	Автор	Комментарий
--------------------	-------	-------------

Услуги страхования по потребительскому кредиту | Menu | Тарифы | Создать Хранитель

Оформить	Тип страховки	Страховой прод.	Страховая компания	Премия, руб	Плата, руб	
>	✓	Хранитель	Защита Ваших вещей	ООО "Юнисейф"	890	0
		ТОВАР				
		ПОЛИС				
	✓	Страхование жизни	ВСК - Добровольс	ОАО "Военно-страховая компания"		
	✓	Страхование от по	РОСНО - Добровол	ОАО "СК "РОСНО"		

Номер Пакета (Идентиф.номер 1)*: 7031624
Идентиф.номер 2 (Наклейка)*: 778899

Идентиф.номер 3: _____
Идентиф.номер 4: _____

Номер охраняемого мобильного телефона*: +79260236669
Оператор сотовой связи для охр. моб.: _____
Сотовый телефон корпоративный: _____

Услуги страхования по картам | Menu | Тарифы

Оформить	Тип страховки	Страховой прод.	Страховая компания
>	✓	Страхование жизни	

Товары Заявки | Menu

Третье действие:

Siebel Шаг 7 из 9 «Заполнение заявки».

Блок Услуги страхования по потребительскому кредиту. Присвоение номера Конверта и номера Наклейки.

1. После внесения номера Конверта- «Номер Пакета (Идентиф.номер 1)» автоматически заполняются поля - название Страхового продукта – «Защита Ваших вещей», стоимость – 890 руб. Плата – 0 руб. и признак, что страховка включена в сумму кредита

2. Далее необходимо вручную внести в поле в Siebel номер наклейки из Конверта. Номер наклейки надо внести в поле: «Идентиф.номер 2 (Наклейка)». Просьба быть внимательными при внесении номера Наклейки.

ВНИМАНИЕ: При оформлении (в кредит) страховой услуги «Защита Ваших вещей» также возможно в стандартном режиме предложить клиенту подключение к программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщика, а также подключение к программе добровольного страхования финансовых рисков.

Образец Конверта



На обратной стороне Конверта в прозрачном окошке прикреплен **Брелок** на котором указан номер - Идентификационный номер 1, который необходимо прописать в Зибель при согласии клиента на оформление услуги «Защита Ваших вещей».

Также, вторым действием, необходимо вручную внести в поле в Siebel номер **наклейки**

Идентификационный Номер 1 указан на **Брелоке**. Номер **Брелока** состоит из 3 букв А и 6 цифр.

Номер наклейки (Идентификационный номер 2) Вводится в Зибель после ввода номера Брелока

Оформление и подписание документов по предоставленной услуге «Защита Ваших вещей»



The screenshot shows the OTP Bank website interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Домашняя Страница', 'Заявки', 'Контакты', 'Компании', 'Действия', 'Запросы На Обслуживание', and 'Households'. Below this, there is a section for 'Заявка на рассмотрение' with various input fields for credit terms, amount, and insurance. The main content area is divided into sections: 'Информация о клиенте', 'Информация о торговой точке', and 'Информация о наличии дополнительных документов'. At the bottom, there is a table with columns 'Наименование файла', 'Автор', and 'Комментарий'. The table lists several documents, with the first three highlighted in yellow. The fourth row, 'Соглашение, Анкета, Уведомление. Защита Ваших вещей', is circled in red. The bottom of the page shows a status bar with the text: 'Уважаемый пользователь, Вы вошли в систему Siebel 8 оформления потребительских кредитов OTP Банка, приступите к работе, руководствуясь инструкцией. В случае возникновения...'.

Наименование файла	Автор	Комментарий
Анкета клиента	PLKEEPPPOS	
Бланк почтового перевода	PLKEEPPPOS	
График платежей	PLKEEPPPOS	
Заявление на получение кредита	PLKEEPPPOS	
Комплект Бланков почтового перевода	PLKEEPPPOS	
Соглашение, Анкета, Уведомление. Защита Ваших вещей	PLKEEPPPOS	
Спецификация	PLKEEPPPOS	

Печать документов:

Siebel. Шаг 9 из 9 «Печать документов». В случае одобрения кредита, по услуге «Защита Ваших вещей» сформируются печатные формы документов. Их необходимо распечатать в 2х экземплярах. В Блоке «Печатные формы»

должны сформироваться документы по услуге «Защита Ваших вещей» это:

1. Соглашение о предоставлении услуги.
2. Анкета клиента.
3. Уведомление о заключении Соглашения о предоставлении услуги. (одним файлом).

Документы распечатываются в двух экземплярах, передаются на подпись заемщику. Один комплект для заемщика, второй в кредитное досье.

Образец документов приложен к данному курсу обучения.

Оформление и подписание документов по предоставленной услуге «Защита Ваших вещей»



Обращаем внимание на особенности по оформлению в кредит услуги «Защита Ваших вещей».

1. Ввод номера Конверта (брелока) в Зибель:

Система Зибель, при внесении номера Конверта, может выдать одно из трех сообщений, касательно некорректного ввода номера:

- **«Номер Пакета введен неверно»** - это означает, что Агент ошибся при вводе цифр номера Конверта. Необходимо внимательно повторно ввести номер.
- **«Пакет с номером _____ невозможен к продаже»** – это означает, что на текущий момент статус Конверта таков, что его не возможно продать. Необходимо сообщать РАП/Сотруднику СДО о наличии таких Конвертов у Агента, с указанием номера Конверта, фио (логина) Агента и ККО в котором планировалась продажа данного Конверта.
- **«Пакет невозможен к продаже. Подразделение Пакета «Кредитно-кассовый офис г. Ярославль»** – это означает, что технически данный Конверт привязан к другому ККО, отличному от того, в котором работает Агент. Необходимо сообщать РАП/Сотруднику СДО о данном факте, с предоставлением номера Конверта, фио и логина Агента, названия ККО, для последующей перепривязки Конверта к ККО в котором данный Конверт физически привязан.

2. Отмена авторизации:

Отмена авторизации по кредитным договорам (потребительские кредиты) в сумму которых будет включена услуга «Защита Ваших вещей» возможна только в день оформления кредита (в день проведения авторизации). В другой день отмена авторизации по таким договорам технически невозможна! Служебные записки от ККО не будут приниматься к исполнению.

3. Полный/частичный возврат товара:

В случае если клиент возвращает товар (полностью все товары, либо частичный возврат) по стандартной процедуре, Конверт (брелок и наклейки) обратно не принимается, т.к. по условиям программы, через 3 рабочих дня услуга будет активирована по условиям Соглашения, а значит клиент ею уже пользуется. Условия Соглашения о предоставлении пакета услуг «Защита Ваших вещей» указаны в Приложении 1 в данном курсе.

При получении клиентом нового графика платежей 890 руб. (стоимость услуги) останутся в теле кредита. Их необходимо погасить (с учетом процентов за пользование кредитом).

4. Агенту не разрешается вскрывать Конверт «Защита Ваших вещей».

Вскрытый Конверт означает его порчу и невозможность к продаже клиенту.

Отказ от услуги «Защита Ваших вещей»

Отказ от услуги возможен только если заемщик не вскрывал (не испортил) Конверт.

Вскрытие Конверта означает начало пользования услугой.

В случае если клиент отказывается от услуги и требует вернуть стоимость Конверта (после оформления кредита в любой отличный от дня оформления кредита день, но не позднее 14-ти дней после оформления кредита) необходимо объяснить клиенту следующее:



Отказ от услуги можно оформить, составив Заявление на отказ от услуги в ККО, также клиент должен принести не испорченный (не вскрытый) Пакет в ККО.



Предполагаемый отказ от услуги не отменяет обязательств клиента по оплате основного долга и процентов за пользование основным долгом.



Компания ООО «Юнисейф» определяет возможность возврата стоимости услуги на личный банковский счет клиента в течение 14-ти дней с момента получения заявления от клиента (Заявление пересылает ответственный сотрудник ККО на электронную почту сотрудника ГО).



Документы для заемщика

При одобрении кредита с услугой «Защита Ваших вещей» необходимо также распечатать документы по предоставленной услуге:

- Соглашение о предоставлении пакета услуг по охране личных вещей «Защита Ваших вещей» Анкета клиента, Уведомление о заключении Соглашения о предоставлении пакета услуг (один файл):



Ńĩãëøáíëà ħ
ĩñòàãëãíëè ìãëàòà óí

Презентация продукта



- (Имя Клиента), вы согласны, что надо быть защищенным от возможной кражи или грабежа? Как правило, полиция не находит похищенное, и телефон или планшет приходится покупать, а паспорт долго восстанавливать. В такой ситуации, хотели бы Вы вернуть стоимость утраченного?
- ОТП Банк предоставляет своим Клиентам услугу «Защита ваших вещей!», которая позволяет возместить стоимость украденного до 30000 рублей. Услуга выглядит следующим образом (показываем пакет ЗВВ), в котором есть наклейки, для телефона, планшета и документов, и брелок для ключей, которые также защищены (показываем). В случае кражи наш партнер - компания «ЮниСейф» постарается вернуть вам вещи или выплатит вознаграждение в размере их стоимости.
- Данная услуга стоит всего 890 рублей в год и её можно включить в кредит! Согласитесь, выгодно получить гарантию возмещения стоимости до 30000р. всего за 890р.? Оформим для вас эту услугу?



Презентация продукта по СПИН



Вы что-нибудь слышали о защите личных вещей: ключей, мобильного телефона и паспорта? Вы всегда носите с собой документы и ценные вещи?

Ответы клиента

Случалось ли Вам или Вашим быть жертвой кражи или грабежа и остаться без телефона, планшета, ключей и паспорта? (если нет, то «Как вы считаете, такое может произойти с каждым из нас?»)

Ответ клиента

Что Вы делали / будете делать в подобной ситуации?

Сколько времени, сил и средств Вы потратили или потратите на возврат или восстановление ключей, паспорта или контактов в телефоне? Как вы думаете, реально ли, что вам вернут украденные у вас вещи?

Ответы клиента

Насколько для Вас важно уберечь себя и свою семью от стресса и лишних переживаний?

Хотели бы Вы иметь возможность получить обратно свой документ, ключи или телефон, без значительных усилий? Хотели бы получить выплату стоимости утраченных вещей?

Хотите обезопасить себя от последствий утраты личных вещей?

Ответ клиента

Зачем мне наклейка на паспорт, я сам могу указать свои координаты в паспорте, а также сообщить о своей готовности выплатить награду нашедшему?

Да, можно поступить и таким образом, при этом вместе с Вашим телефоном/паспортом/ключами, человек может получить и информацию о Вас, что может быть просто не безопасно. Воспользовавшись данной услугой встретаться с нашедшим будет представитель компании, а возвратит вещь Вам курьер. Согласитесь это удобно и самое главное дешево. Воспользуемся данной услугой?

Я всегда храню дубликат своих ключей, у друзей, которые живут всего через две улицы от меня. Потеря ключей мне не так уж страшна.

Хороший способ подстраховаться! При этом давайте посчитаем стоимость восстановления ключей: Квартира = от 1000 рублей; Машина = от 5000 до 10000 рублей. А если на ключах будет брелок, то это составит всего лишь 890 рублей, с практически 100% гарантией возврата. Согласитесь это значительно дешевле? Включим в кредит?

Мой телефон (планшет) стоит больше чем 30000р.

(Имя клиента) тогда для вас действительно важно получить возмещение в случае кражи. Шансов на возврат телефона (планшета) полицией практически нет, а при оформлении услуги вы в любом случае получите 30000р., что также немало. Согласитесь, это выгодно. Оформляем?

Работа с возражениями

Пакет стоимостью 890 рублей кажется мне слишком дорогим.

Пакет действительно стоит 890 рублей, давайте посчитаем: Госпошлина за восстановление паспорта 2000 рублей + Фото 100 рублей + 45 дней ожидания; Ваш телефон стоит порядка ... рублей; Восстановление ключей от квартиры от 1000 рублей, а от машины от 5000 до 10000 рублей. Что получается дешевле? Давайте включим?

У меня нет свободных денег

Именно поэтому стоит позаботиться о сохранении ценных вещей! От потери телефона/паспорта/ключей никто не застрахован и это может привести к еще большим расходам. А именно: Госпошлина за восстановление паспорта 2000 рублей + Фото 100 рублей + 45 дней ожидания; Ваш телефон стоит порядка ... рублей; Восстановление ключей от квартиры от 1000 рублей, а от машины от 5000 до 10000 рублей. Согласитесь, 890 рублей по сравнению с такими суммами - это символическая плата, которая тем более будем включена в стоимость кредита. Оформим с данной услугой?

Мне это не интересно / не нужно

А с чем связан отказ? (ответ Клиента) После того, как Клиент конкретизирует причину отказа - см. ответы на возражения выше.

