

**СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ  
СЛУЧАЕВ ОТПРАВИТЕЛЕЙ ПЕРЕВОДОВ  
ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»  
(«НС ДЛЯ ВСЕХ»)**

**ООО СК «ВТБ Страхование»**



**ПОЧТА  
РОССИИ**



## КАКИЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ?



**Страховой случай** – это совершившееся событие (травма, травма с последующей госпитализацией, постоянная полная нетрудоспособность, летальный исход) предусмотренное договором страхования, с наступлением которого, возникает обязанность страховщика произвести страховую выплату Выгодоприобретателю



**Несчастный случай** - фактически произошедшее, внезапное, непредвиденное событие, являющееся результатом воздействия внешних причин, вследствие которого наступило расстройство здоровья Застрахованного, приведшее ко временной утрате трудоспособности или к его смерти



**Страховая сумма** - денежная сумма, которая определена договором страхования при его заключении, и исходя из которой устанавливаются размер страховой выплаты при наступлении страхового случая



**Страховая выплата (лимит выплат)** – денежная сумма, которая выплачивается страхователю либо его законному представителю, при наступлении страхового случая в пределах страховой суммы



**Страховая премия** – плата за страхование



**Страхователь** – отправитель денежного перевода (дееспособное физическое лицо в возрасте от 18 до 70 лет)

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТРАХОВОМ ПРОДУКТЕ «НС ДЛЯ ВСЕХ»



# ОПИСАНИЕ И ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ



**Программа страхования от несчастных случаев отправителей переводов ФГУП «Почта России» («НС для всех»** - это современное решение на случай неожиданных травм и последствий для здоровья отправителей переводов денежных средств. Страховая компания разделит финансовые риски, связанные с временной нетрудоспособностью, компенсируя затраты на лечение и госпитализацию

## Преимущества программы:

1

Страховая защита отправителя перевода от несчастного случая на всей территории РФ 24 часа в сутки на эксклюзивных условиях

2

Доступная стоимость

3

Для оформления достаточно паспорта

4

Компания ВТБ Страхование – универсальная страховая компания с максимальной надежностью, один из лидеров страхового рынка на территории Российской Федерации

# ПАРАМЕТРЫ ПРОГРАММЫ

НАИМЕНОВАНИЕ	ХАРАКТЕРИСТИКА
<b>КЛИЕНТЫ</b>	Физические лица в возрасте от 18 до 70 лет, обратившиеся в ОПС для отправки денежного перевода
<b>ТЕРРИТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ</b>	Вся территория России
<b>СТРАХОВЫЕ РИСКИ</b>	Травма , травма с последующей госпитализацией, постоянная полная нетрудоспособность, смерть
<b>ЦЕЛЬ ПРОГРММЫ</b>	Денежная компенсация при наступлении страхового случая
<b>ДАТА НАЧАЛА ДЕЙСТВИЯ ПОЛИСА</b>	С 00 часов 00 минут дня, следующего за днем оплаты страховой премии. (Например, если клиент приобрел полис 01.03.2017, значит полис действует с 02.03.2017 по 01.04.2017)
<b>СРОК ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ</b>	1 календарный месяц
<b>КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ</b>	Не ограничено
<b>АКТИВАЦИЯ ПОЛИСА</b>	Не требуется
<b>ПОЛУЧАТЕЛЬ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ</b>	Страхователь либо законный представитель (выгодоприобретатель)

# УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ И СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ

**1** **Страховая премия** (стоимость страховки) – 45 рублей

**2** **Страховая сумма** (лимит выплат) – 100 000 рублей



СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ	СТРАХОВАЯ ВЫПЛАТА
<b>ТРАВМА</b>	В соответствии с таблицей страховых выплат при телесных повреждениях Застрахованного в процентах от страховой суммы
<b>ГОСПИТАЛИЗАЦИЯ</b>	В размере 500 рублей (0,5% от страховой суммы) за каждый день стационарного лечения, начиная с 4-ого дня, но не более чем за 30 (тридцать) дней госпитализации
<b>ПОСТОЯННАЯ ПОЛНАЯ НЕТРУДОСПОСОБНОСТЬ</b>	50% от страховой суммы
<b>СМЕРТЬ</b>	В размере остатка страховой суммы, указанной в Полисе по данному риску, на дату наступления страхового случая



Общая сумма страховых выплат по одному или нескольким страховым случаям, произошедшим во время действия договора страхования, не может превышать размер страховой суммы. Размер страховой суммы уменьшается на размер страховой выплаты

## ТАБЛИЦА ПО СТРАХОВЫМ ВЫПЛАТАМ

№	ПОВРЕЖДЕНИЯ (ТРАВМА)	РАЗМЕР СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ (% от страховой суммы)
1	Переломы одной или нескольких костей, травматический разрыв шейного, плечевого сплетений, потребовавшие оперативного вмешательства (открытой репозиции, остеосинтез отломков, трепанацию черепа, торакотомию, ляминэктомию, лапаротомию, операции при повреждениях капсульно-связочного аппарата, сосудов, нервов, исключая наложение скелетного вытяжения, первичную хирургическую обработку и удаление гематом при поверхностной травме и открытой ране)	50
2	Множественные переломы костей, за исключением пальцев кистей или стопы	50
3	Потеря одного или более глаз, полная потеря зрения. К полной потере зрения (полной слепоте - 0,00) приравнивается установленная врачом по истечении трех месяцев после травмы острота зрения ниже 0,01, до светоощущения	50
4	Повреждение нервной системы, повлекшее за собой по истечении трех месяцев: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ моноплегию (паралич одной конечности)</li> <li>▪ геми- или парапарез (неполный паралич двух конечностей)</li> <li>▪ геми- или параплегию (паралич двух конечностей)</li> <li>▪ тетрапарез (неполный паралич всех конечностей)</li> <li>▪ тетраплегию (паралич всех конечностей)</li> </ul>	50

## ТАБЛИЦА ПО СТРАХОВЫМ ВЫПЛАТАМ

№	ПОВРЕЖДЕНИЯ (ТРАВМА)	РАЗМЕР СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ (% от страховой суммы)
5	Постоянная и полная потеря слуха	50
6	Постоянная и полная потеря речи	50
7	Травмы, потребовавшие резекцию или удаление внутреннего органа дыхательной, пищеварительной, мочевыделительной, эндокринной или репродуктивной системы	50
8	Потеря одной или более конечности, за исключением потери одного пальца кисти (кроме большого) или стопы	50
9	Постоянная полная нетрудоспособность	50
10	Термические или химические ожоги третьей степени от 10% поверхности тела (включая дыхательные пути)	50





# СХЕМА ПОЛУЧЕНИЯ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ

Произошел страховой случай



Получить в лечебном учреждении справку, подтверждающую факт обращения к врачу и лечения.

В течение 30 календарных дней сообщить о случившемся в Страховую компанию в по телефонам:

- 8 – 800 – 100 – 44 – 49 (бесплатно)
- 8 – 495 – 644 – 44 – 40.

Подтвердить телефонное сообщение письменным заявлением.

Предоставить необходимые документы и дождаться решения о страховой выплате.

# ПРИМЕР ПОЛУЧЕНИЯ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ

## Пример № 1



Застрахованный 8 апреля 2016 г. при падении получил травму



Обратился в лечебное учреждение и получил справку о множественных переломах



Предоставил необходимый пакет документов в страховую компанию



Согласно таблице выплат по данной травме получил 50 000 рублей (50 % от страховой суммы)

## Пример № 2



Застрахованный 1 апреля 2016 г. при падении получил травму



1 апреля он обратился в стационар и провел там 13 дней с диагнозом «перелом головки плечевой кости»



Согласно таблице выплат получил 5 000 рублей (500 рублей за каждый день непрерывной госпитализации, начиная с 4-го дня - с 01.04 по 13.04 = 13 дней - франшиза 3 дня - 10 дней = 500,00 руб. × 10 = 5 000 рублей)



При наступлении страхового случая необходимо в течение 30 календарных дней, сообщить о случившемся в страховую компанию.

# ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ СТРАХОВОЙ ВЫПЛАТЫ

## Документы, предоставляемые при страховом случае по любому риску:

1. Экземпляр Полиса и Согласия на страхование, подписанное Страхователем.
2. Заявление о страховом случае
3. Документ, удостоверяющий личность застрахованного (Выгодоприобретателя)
4. Документ, подтверждающий оплату страховой премии (чек)
5. Документ компетентных органов, относящиеся к страховому случаю

## Дополнительно по каждому случаю предоставляются:

### В случае с травмой

1. Справка лечебно-профилактического учреждения (выписка из медицинской карты амбулаторного/стационарного больного заверенная печатью с диагнозом, сроками лечения, результатами обследования)
2. Заключение рентгенологического и/или ультразвукового исследования, компьютерной и/или магнитно-резонансной томографии в зависимости от характера травмы, подтверждающего поставленный диагноз

### В случае смерти

1. Медицинское свидетельство о смерти
2. Свидетельство о смерти или нотариально заверенная копия
3. Копия протокола патологоанатомического исследования или акта судебно-медицинской экспертизы
4. Копию заявления родственников об отказе от вскрытия и копию справки из патологоанатомического отделения, на основании которой выдается свидетельство о смерти (если не проводилась экспертиза)

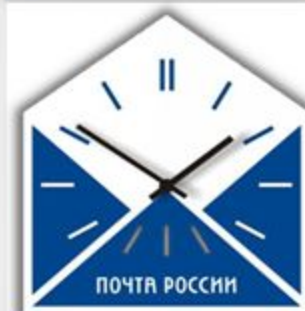
### В случае госпитализации

1. Справка ОВД или Постановление о возбуждении/об отказе в возбуждении уголовного дела по факту обращения Застрахованного в связи с наступлением страхового события
2. Акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1 (в случае получения производственной травмы)
3. Выписка из медицинской карты стационарного больного, заверенная печатью, с диагнозом, сроками лечения, результатами обследования

**ПРОДАЖА СТРАХОВОГО ПРОДУКТА  
«СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ  
СЛУЧАЕВ ОТПРАВИТЕЛЕЙ ПЕРЕВОДОВ  
«НС ДЛЯ ВСЕХ»»**



**ПОЧТА  
РОССИИ**



# СКРИПТ ОПЕРАТОРА

№	Этап	Фраза
1.	Установление контакта	Добрый день. Меня зовут _____
2.	Информирование об услуге	Оператор оказывает основную услугу по приему перевода и информирует клиента о наличии программы страхования от несчастного случая* (см. сл. 15)
3.	Работа с возражениями клиента	При сомнении клиента и наличии дополнительного времени у Оператора возможно поработать с возражениями (см. 16-19)
4.	Оформления продукта	Услуга оформляется при приеме почтового перевода: на экране монитора ПКТ по умолчанию услуга страхования от несчастного случая включена (стоит « ✓ »). Если клиент отказывается, « ✓ » необходимо снять
5.	Завершение оказания услуги	Оператор распечатывает и получает подпись Клиента на бланке перевода страховой премии, завершает услугу по приему основного перевода, осуществляет расчет и выдает клиенту единый чек
6.	Завершение контакта	Всего доброго/до свидания. Будем рады видеть Вас снова

\* В случае заинтересованности клиента Оператор обращает внимание на условия страхования, указанные в бланке Оферты, который размещен в папке «Финансовые услуги», находящейся в клиентском зале ОПС.

# ВАРИАНТЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ОБ УСЛУГЕ



**Вариант 1.** Позиционирование уникального предложения ФГУП «Почта России»

Обращение по ИО, с 1 марта при отправке перевода включена уникальная программа защиты Вас от Несчастливого случая на выгодных условиях.

**Вариант 2.** Информирование о несущественной разнице в стоимости услуги с учетом страховки и без нее.

Обращение по ИО, с Вас, с учетом страховки от несчастного случая, \_\_\_\_\_ рублей».



# КАК ОТВЕТИТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА



Это дорого!

Действительно, стоимость программы имеет существенное значение.

При этом полноценная программа страхования от несчастного случая в день обойдется 1,5 рубля. Зато в случае возникновения не предвиденных проблем со здоровьем в следствии травм, вы сможете получить денежную компенсацию до 100 000 рублей.

На Ваш взгляд, выгодно за 1,5 рубля в день иметь страховую защиту от несчастного случая, на всей территории РФ на 1 месяц до 100 000 рублей?





# КАК ОТВЕТИТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА



Со мной точно ничего не случится!

Пусть так и будет! Мы всем нашим клиентам желаем благополучия

Вместе с тем, мы не можем предсказать наступление непредвиденных событий. Часто люди предпочитают не думать об этом, и в последствии им приходится тратить деньги на дорогостоящее медицинское обслуживание и лекарства.

Согласитесь, что лучше максимально защитить себя, тем более всего за 45 рублей?



# КАК ОТВЕТИТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА



Мне это не нужно / Что мне это даст? / Зачем мне это?

Согласна с Вами, с первого взгляда увидеть пользу от услуги не всегда просто. Предлагаю разобраться в теме подробнее.

Согласитесь, что при современном повседневном ритме жизни мы не можем быть уверенными на 100% в отсутствии непредвиденных неприятностей в будущем?

Допустим, и что?

Так, при наступлении страхового случая- клиент всегда может получить финансовую поддержку. Правда ведь, нужна программа?



# КАК ОТВЕТИТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА



Я не доверяю страховым компаниям

Безусловно, мы с осторожностью относимся к нашим расходам.

Почта России очень дорожит своими клиентами! Поэтому среди множества компаний мы выбрали ВТБ Страхование – надежную государственную страховую компанию, существующую на рынке страховых услуг России более 10 лет.

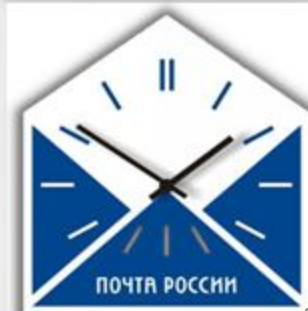
Согласны? Оформляем?



# ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



**ПОЧТА  
РОССИИ**



# КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**ООО СК «ВТБ –Страхование»**

тел. 8 – 800 – 100 – 44 – 49 (бесплатно)  
тел. 8 – 495 – 644 – 44 – 40




Краткая памятка для работы оператора\*



Регламент оказания услуги в отделении почтовой связи\*

\* - документы доступны для скачивания в разделе «Ресурсы»



Уважаемый коллега!  
Вы завершили изучение курса

**«СТРАХОВАНИЕ ОТ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ ОТПРАВИТЕЛЕЙ  
ПЕРЕВОДОВ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ» («НС ДЛЯ ВСЕХ»)**

**ООО СК «ВТБ Страхование»**

Желаем удачи!