

# ЗАЩИТА ПОКУПКИ

ОБУЧАЮЩИЙ КУРС ДЛЯ КРЕДИТНЫХ ЭКСПЕРТОВ

# 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.

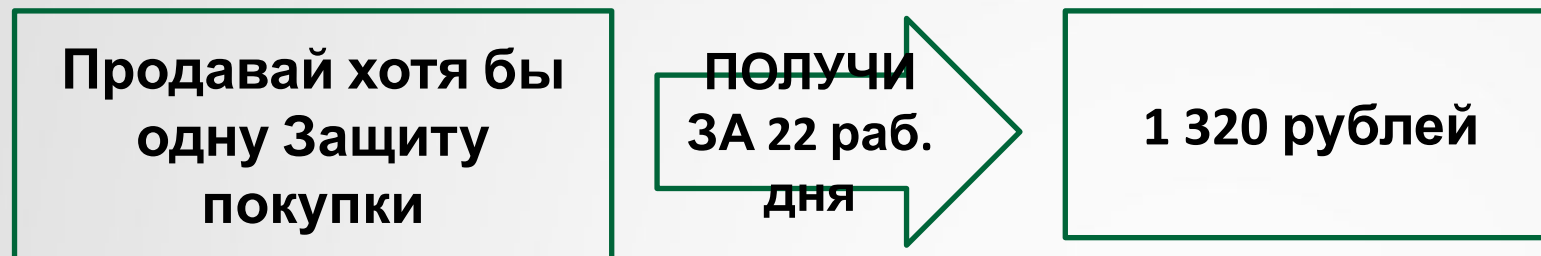
Услугами компании пользуются более 16,5 млн. частных

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.



# ПРИЯТНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

**60 рублей – Полис защита покупки.**



**ИТОГО ДОПОЛНИТЕЛЬНО ТЫ МОЖЕШЬ ЗАРАБОТАТЬ 1 320 РУБЛЕЙ В МЕСЯЦ!**



# 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.



# 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?

## Категории товаров в системе Зибель

Авто-видео системы	Музыкальные инструменты
Автомобильная аудио система	Музыкальные центры
Аудио компоненты (домашн.)	Ноутбуки
Видео/DVD/ плееры/караоке	Посудомоечные машины
Видеокамеры	Пылесос Кирби
Дачное оборудование и инструменты	Спутниковые тарелки/антенны
Домашние кинотеатры	Стиральные машины
Игровые приставки	Телевизоры/плазменные панели
Климатическое оборудование	Телефоны и аксессуары
Компьютеры и комплектующие	Факсы/копиры/сканеры
Мебель и комплектующие	Фотоаппараты
Мелкая бытовая техника	Холодильники
Мобильные телефоны	Швейные машинки и оверлоки
	Электр./газ. плиты

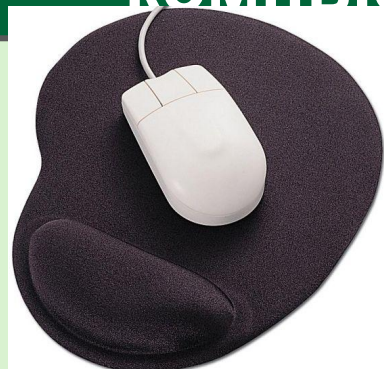
Данные категории товаров будут автоматически настроены в системе Зибель. Если ты выбрал неправильную категорию товара — ты не сможешь оформить страховку.



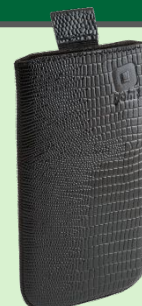


# ТОВАРЫ НЕ ПРИНИМАЮЩИЕСЯ НА СТРАХОВАНИЕ

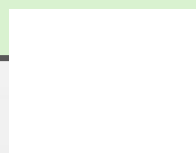
## Комплектующие к компьютерам



## 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.

# ГДЕ ДЕЙСТВУЕТ СТРАХОВКА?

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

# ГДЕ НЕ ДЕЙСТВУЕТ СТРАХОВКА?



Республика Северная Осетия



Карачаево-Черкесская республика



Кабардино-Балкарская республика



Республика Дагестан



Чеченская республика



Республика Ингушетия



# ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ

Страховка  
действует:

По всему  
миру

**ТОЛЬК  
О**

Переносную  
технику



По адресу  
фактического  
проживания

**НА  
ВСЕ**

Остальные  
товары



# КАК РАССЧИТАТЬ СТРАХОВКУ?

Стоимость страховки рассчитывается автоматически при оформлении покупки. Расчет производится от стоимости товара по чеку — 8,2 % от стоимости товара.

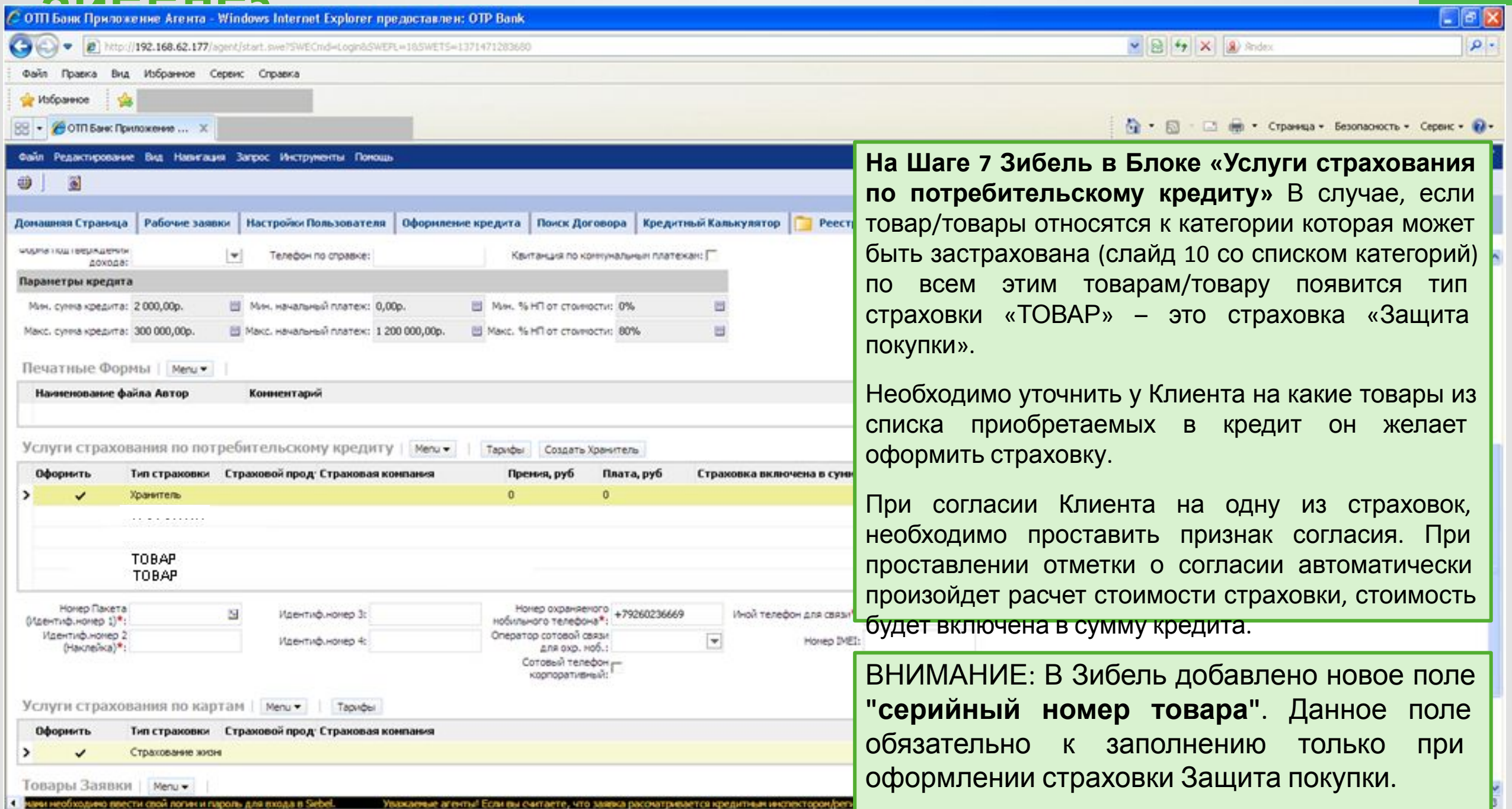
Пример: Клиент купил телевизор за 10 000 рублей. Стоимость страховки (страховая премия) составит  $10\ 000\ \text{рублей} * 8,2\% = 820\ \text{рублей}$ .

Итого: В стоимость кредита будут включены **820 рубл**

Максимальный размер страховой премии — 300 000 рублей.



# КАК ОФОРМИТЬ ПОЛИС В



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 СИЕБЕЛЬ

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.

# 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



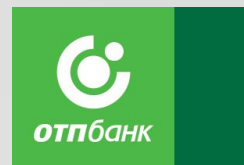
□ Утюг



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.

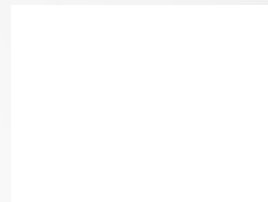
7. При желании Клиента отказаться от Полиса Защита покупки (товары Клиент при этом не возвращает/не меняет на другие), Сотрудник ККО информирует Клиента о неизменности Графика платежей (т.е. график не пересчитывается при отказе от страховки Защита покупки), возврат денежных средств в сумме равной стоимости 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.

**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:



# 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.

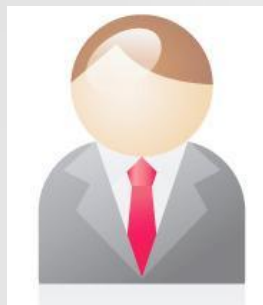
# ТЕХНИКА ПРОДАЖ



# 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 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 согласиться 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 согласиться 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 выплат»

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?