

Программа страхования стационарной,
мобильной техники и электроники
«Техника+»



Почему РОСГОССТРАХ



В условиях нестабильности в экономике большую роль играет надежность Партнера, его способность отвечать по взятым обязательствам в долгосрочной перспективе.

- **РОСГОССТРАХ** – существует более 90 лет (Правопреемник Госстраха, созданного в 1921 г.). Бесспорный лидер среди страховых компаний России по знанию марки и доверию к бренду.
- **КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ www.RGS.ru** отражает весь спектр финансовых услуг компании: страхование, банковские услуги, страхование жизни, пенсионные программы. Показатели сайта: более 100 000 посетителей и более 50 тысяч расчетов ежедневно.
- **ЕДИНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР** - круглосуточная бесплатная информационно-сервисная поддержка клиентов. 270 операторов. Десятки специализированных выделенных линий. За 2016 год обработано более 5.2 млн. звонков.
- **СИСТЕМА УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ:**
 - ✓ **Технологичность** - РОСГОССТРАХ является пользователем передовой электронной системы, автоматизирующей все этапы урегулирования убытков от первого звонка клиента до выплаты.
 - ✓ **Удобство** - уникальная федеральная инфраструктура из 376 специализированных пунктов урегулирования, оснащенных самым современным в Европе программным обеспечением ClaimCenter. А так же еще 1592 пункта продаж где можно подать заявление.

В 2016 году **Рейтинговое агентство «Эксперт РА»** вновь подтвердило рейтинг надежности ПАО СК РОСГОССТРАХ на уровне А++ «Исключительно высокий (наивысший) уровень надежности»
В 2016 году **«Национальное Рейтинговое Агентство» (НРА)** подтвердило индивидуальный рейтинг надежности РОСГОССТРАХ на уровне «ААА» (максимальная надежность). Рейтинг присвоен ПАО СК «Росгосстрах»



Основные термины



Страхование

- это отношения по защите интересов физических и юридических лиц при наступлении определенных страховых случаев.

Страхователь

– лицо, оплачивающее страховую премию (покупатель техники).

Выгодоприобретатель

– лицо, получающее страховое возмещение при наступлении страхового случая (то, кто будет пользоваться застрахованной техникой)

Страховой случай

- событие, на случай наступления которого заключается Договор страхования, и которое влечет за собой страховую выплату

Страховая сумма

- это денежная сумма, определённая договором страхования при его заключении. Страховая сумма равна стоимости техники на момент покупки

Страховая премия

- это плата за страхование, которую Страхователь обязан уплатить Страховщику или его представителю

Условия программы страхования



Стоимость полиса	Зависит от стоимости страхуемой техники
Территория страхования	По месту нахождения Выгодоприобретателя на территории РФ и иностранных государств
Мобильная техника Стационарная техника	По адресу квартиры или дома, указанному в полисе на территории РФ
Срок действия страхования	1 год
Вступление страхования в силу	С 0 часов 00 минут 7 дня с даты оплаты полиса
Количество страховых случаев	1 страховой случай Мобильные телефоны, смартфоны, коммуникаторы, планшетные ПК, нетбуки, ноутбуки, моноблоки; GPS-навигаторы, видеорегистраторы, радар-детекторы, электронные книги, фото- и видеокамеры, аудио- и видеотехника, наручные персональные смарт-устройства, телевизоры, посудомоечные и стиральные машины, пылесосы, радиаторы/конвекторы, акустические системы, электрические плиты и духовки, музыкальные центры, домашние кинотеатры, компьютеры в сборе, моноблоки, швейные машины, вязальные машины, оверлоки, игровые стационарные приставки
Принимается на страхование	
Не принимается на страхование	Аксессуары, накопители данных, рации, аккумуляторные батареи, зарядные устройства, объективы и матрицы камер отдельно от самого устройства

Страховые риски. Мобильная техника



Пожар, взрыв, удар молнии

Воздействие огня, дыма, высокой температуры, средств пожаротушения, взрывной волны, удара молнии в застрахованную технику

Воздействие жидкости

Повреждение или гибель застрахованной техники в результате попадания жидкости

Стихийные бедствия

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате: землетрясения, наводнения, урагана, смерча, сильного дождя и снега, града, оползня, лавины, цунами и др. явлений, признанных стихийными бедствиями

Разбой, грабеж, кража,
противоправные действия
третьих лиц

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате перечисленных событий, квалифицируемых УК РФ

Воздействие посторонних
предметов

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате падения деревьев или их частей, а также летательных аппаратов

Воздействие в результате ДТП

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате событий, возникших в процессе движения транспортного средства, общественного транспорта и (или) с их участием (наезд, опрокидывание, столкновение и т.п.).

Внешнее механическое
воздействие

Повреждение или гибель техники в результате внешнего одномоментного воздействия на поверхность техники другими предметами при условии утраты ее работоспособности. За исключением падения застрахованного товара.

Страховые риски. Стационарная техника



Пожар, взрыв, удар молнии

Воздействие огня, дыма, высокой температуры, средств пожаротушения, взрывной волны, удара молнии в застрахованную технику

Воздействие жидкости

Повреждение или гибель застрахованной техники в результате попадания жидкости

Стихийные бедствия

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате: землетрясения, наводнения, урагана, смерча, сильного дождя и снега, града, оползня, лавины, цунами и др. явлений, признанных стихийными бедствиями

Разбой, грабеж, кража со взломом, противоправные действия третьих лиц

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате перечисленных событий, квалифицируемых УК РФ

Падение деревьев и иных предметов

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате падения деревьев или их частей, а также летательных аппаратов

Наезд транспортных средств

Повреждение или гибель (утрата) техники в результате событий, возникших в процессе движения транспортного средства, общественного транспорта и (или) с их участием (наезд, опрокидывание, столкновение и т.п.).

Некачественная подача электроэнергии

Повреждение техники в результате полного исчезновения напряжения в сети, провалов напряжения, перенапряжения, высоковольтных всплесков напряжения, некачественной подачи электроэнергии, колебаний частоты и т.д. или короткого замыкания в электрической сети

Поломка товара

Повреждение техники в результате внезапного прекращения работоспособности товара при отсутствии прямой причинно-следственной связи с умышленными действиями Страхователя (Выгодоприобретателя)

Самовозгорание товара

Повреждение или гибель товара в результате внезапного воспламенения товара вследствие возгорания внутри товара при отсутствии прямой причинно-следственной связи с умышленными действиями Страхователя (Выгодоприобретателя)

Основные исключения из покрытия



Использование техники не по назначению,
неаккуратное обращение



Повреждение техники животными, насекомыми



Умышленные действия
Страхователя/Выгодоприобретателя



Трещины, царапины, сколы, не влияющие на
работоспособность техники



Естественный износ техники и ухудшение
характеристик в следствие износа



Неисправности, покрываемые гарантией
производителя



Отсутствие документов компетентных органов,
подтверждающих заявленное страховое событие

Преимущества программы

• *Доступная стоимость полиса*



• *Защита техники от всяких непредвиденных ситуаций, максимально широкий список страховых рисков, которые покрывает программа*



• *Защита от ведущей страховой компании – лидера российского рынка страхования, которая существует уже 95 лет*



• *Современная система урегулирования убытков, позволяющая в максимально короткие сроки получить выплату при наличии необходимых документов*



• *Круглосуточный федеральный контакт-центр, в котором всегда можно получить консультацию по условиям страхования*



Урегулирование убытков



Урегулирование убытков



Шаг 1

- Не позднее 24 часов с момента, когда произошел страховой случай, обратитесь в органы соответствующей компетенции

Шаг 2

- Не позднее 7 календарных дней с момента, когда произошел страховой случай, сообщите об этом страховую компанию по телефонам: +8 (800) 200-0-900 или по бесплатному номеру с мобильного телефона 0530 (Билайн, МТС, Мегафон).

Шаг 3

- Обратитесь в ближайший офис страховой компании, оформите все необходимые документы для рассмотрения убытка

Шаг 4

- Для осуществления выплаты предоставьте все необходимые документы для урегулирования убытка

Срок рассмотрения заявления о страховом случае - 10 рабочих дней в случае предоставления всего пакета документов.
Выплата – в течение 5 рабочих с момента принятия решения о выплате

**В
Ы
П
Л
А
Т
А**



Техника продаж, работа с возражениями



Выявление потребностей

1. Вопросы о ситуации

Сбор информации с помощью наблюдений, уточнение информации посредством вопросов

Пример: Вам известно об услуге страхования техники?

2. Вопросы о возможных проблемах

Включают слова: опасаетесь, беспокоитесь, волнуетесь, довольны, уверены и т.п.

Пример: Вы опасаетесь за возможную утрату или повреждение техники?

3. Вопросы о последствиях/причинах проблем

Включают слова: влияет, приводит, затраты, убытки и т.п.

Пример: Ощутимы ли для Вас непредвиденные затраты, которые могут возникнуть в связи с утратой или повреждением телефона?

4. Вопросы о желаниях

Включают слова: хотите, желаете, полезно, важно и т.п.

Пример: Для вас важно надежно защитить свой новый телефон от всех возможных рисков?



Презентация страховых продуктов для техники

После оформления продажи по основному продукту:

1. Разделите с Клиентом радость покупки

Иван Иванович, это Ваш телефон, поздравляю Вас с покупкой!

2. Мысленно выберите дополнительный продукт

Защита покупки, Продленная гарантия, Комплексная защита

3. Презентуйте дополнительный продукт:

- ✓ Опирайтесь на потребности Клиента
- ✓ Приводите пользу, а не только свойства продукта: защита, уверенность, контроль затрат и т.п.
- ✓ Говорите на языке Клиента: понимаю, согласен, разделяю и т.п.
- ✓ Используйте примеры из жизни

Работа с возражениями, примеры фраз для продавца



В зависимости от ситуации можно выбрать подходящую фразу

«Давайте сравним, сколько стоит Ваше спокойствие в месяц или в день. В повседневной жизни Вы даже не заметите, куда потратили эти деньги»

«Конечно, на первый взгляд кажется, что сейчас лишние расходы на страховку Вам ни к чему. Но если телефон будет поврежден, то стоимость ремонта может составить не менее... рублей. Обидно платить такие деньги из своего кармана за повреждения, в которых Вы даже не были виноваты!»

«А с чем Вы сравниваете, когда говорите «дорого»?»

«Иван Иванович, сколько вы тратите в месяц на интернет? В пересчете на год это получается столько же/больше, чем стоимость полиса. Но ведь Вас это не останавливает от использования интернета/телефона?!»

«Это единственное, что Вас останавливает?»

«Иван Иванович, вы ведь так хотели купить именно эту модель телефона! Эта долгожданная покупка достойна небольшой заботы, согласитесь?»

Работа с возражениями

Я не верю страховщикам, они ничего не выплачивают

Присоединение к возражению:

Действительно, сейчас очень много на рынке недобросовестных страховых компаний...

Переход к аргументации:

...при этом...

Аргументация:

...компания Росгосстрах - компания №1 на рынке страхования, дорожит своей репутацией, уже 95 лет предоставляет свои услуги клиентам. Это дает гарантию выплат при наступлении страховых случаев.

Навряд ли мне страховка пригодится

Присоединение к возражению:

Я уверен, что ваша покупка долго вам прослужит

Переход к аргументации:

...в тоже время...

Аргументация:

...страховка лишней не будет. Она поможет вам в ситуациях, где не все зависит от вас. Например, если вы что-то уроните на телефон, если на вас нападут и отнимут телефон, или вдруг пожар, или ДТП. Да мало ли что еще может случиться.....А со страховкой вам можно не волноваться, Росгосстрах возместит расходы

Работа с возражениями



Дорого

Присоединение к возражению:

Понимаю Вас, что в текущей ситуации важно грамотно распорядиться своим бюджетом...

Переход к аргументации:

...именно поэтому...

Аргументация:

...важно обратить внимание на предложение по страхованию.

Оно позволит вам избежать незапланированных расходов, если с техникой что-то случится. Давайте вместе посчитаем (разделите стоимость страховки на 365): всего за 3,5 рубля в день вы получаете защиту техники. Если она сломается, Росгосстрах возместит стоимость ремонта. Если ремонт невозможен, то вы получите 9 500 руб. и купите себе новое устройство .

Спасибо, не нужно

Присоединение к возражению:

С первого взгляда увидеть пользу от страхования не всегда просто.

Переход к аргументации:

...при этом...

Аргументация:

...мобильная техника очень часто выходит из строя по разным причинам. И хорошо, если эти причины могут быть бесплатно устранены по гарантии. А если нет? Поверьте, таких ситуаций гораздо больше! Я думаю, что вы и сами с подобным уже сталкивались. А страхование позволит вам в следующий раз не переживать за свои деньги, ведь расходы на ремонт оплатит страховая компания

РОСГОССТРАХ ПЛАТИТ!



Мария, 45 лет. Купила планшет за 13 990 руб. и застраховала его по программе «ТЕХНИКА+». Возвращалась домой с работы поздно вечером. Грабитель подошел и, угрожая, попросил отдать все ценные вещи из сумочки. Страховая компания выплатила стоимость планшета за вычетом франшизы 10%.



Николай, 40 лет. Купил системный блок за 45000 руб. и застраховал его по программе «ТЕХНИКА+». Во время перепада напряжения в сети произошло повреждение блока питания, был поврежден блок питания, другие повреждения не зафиксированы. Страховая компания выплатила стоимость замены блока питания.



Анна, 33 года, г. Москва. Купила планшет за 9900 руб. и застраховала его по программе «ТЕХНИКА+». Планшет украли из сумочки на работе, при этом видеонаблюдением было зафиксировано проникновение на территорию офиса постороннего человека. Было заведено уголовное дело по «б» ч. 2 ст. 158. Страховая компания выплатила стоимость планшета за вычетом франшизы 10%.



© 2017 «Росгосстрах».

«Росгосстрах» — крупнейшая по масштабам российская страховая компания с 90-летней историей. В группу компаний «Росгосстрах» входят: ОАО «Росгосстрах», ООО «Росгосстрах», СК «РГС-Жизнь» (страхование жизни и добровольное пенсионное обеспечение), а также ООО «РГС-Медицина» (ОМС). «Росгосстрах» является лидером российского рынка страхования (более 40 миллионов клиентов) и традиционно оказывает существенное влияние на развитие страхового рынка России. Общая численность сотрудников группы компаний достигает 100 тыс. человек, включая более 60 тыс. страховых агентов.

www.RGS.ru