



ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАХОВАНИЯ ПО КАСКО (ДЛЯ ГО)



*В соответствии с условиями договора страхования
ООО «Ингосстрах» Лицензия ФСС № 77
от 20.07.2010 без ограничений

Март 2016 г.

1. ●

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТРАХОВАНИЯ ПО КАСКО (ДЛЯ ГО)

В рамках автострахования клиенту можно предложить:

КАСКО

Добровольное страхование автомобиля от ущерба и угона

ОСАГО

Обязательное страхование автогражданской ответственности на случай, если по вине клиента будет нанесен ущерб имуществу и/или здоровью третьих лиц

ДСАГО

Добровольное страхование автогражданской ответственности на случай, если выплаты по ОСАГО не хватит на возмещение ущерба имуществу и/или здоровью третьих лиц

Авто НС

Добровольное страхование жизни и здоровья водителя и пассажиров в транспортном средстве

GAP

Добровольное страхование дополнительных расходов позволяет покрыть разницу между страховым возмещением по полису КАСКО и расходами на приобретение нового автомобиля взамен утраченного при угоне или полной гибели

Овертайм

Добровольное страхование от поломок по риску «Продленная гарантия»

Почему клиенту выгодно страхование по КАСКО?

КАСКО поможет обезопасить клиента от непредвиденных трат на ремонт автомобиля клиента (в случае повреждения) или на покупку нового (в случае угона или полной гибели).

В каких ситуациях клиенту пригодится полис КАСКО?

- полис **ОСАГО** не всегда гарантирует полное возмещение убытков в результате ДТП, т.к.:
 - Выплата по ОСАГО производится с учетом износа, по КАСКО же – по принципу «новое за старое».
 - Возможны ситуации, когда виновник ДТП скрывается с места ДТП.
 - **если клиент сам является виновником ДТП, в результате которого пострадал его автомобиль;**
 - **если виновника нет вообще (продуктовая тележка на стоянке у магазина или стихийное бедствие и т.д.);**
 - **угон автомобиля.**

Почему продавцу выгодно продавать КАСКО?

- Более высокая стоимость полиса (по сравнению, например, с ОСАГО и ДСАГО), что дает возможность быстрее выполнить план по продажам.
- Легко продавать: широкий ассортимент продуктов, дополнительных опций и услуг позволит удовлетворить потребности даже самого взыскательного клиента.
- От КАСКО легко осуществлять перекрестные продажи (и, соответственно, выполнять план по перекрестным продажам), поскольку клиенту можно предложить большое количество сопутствующих видов страхования: GAP, Авто НС, Гарантия ТО, Овертайм, Шины-Диски, а также другие виды страхования со скидкой – ИФЛ, ДМС.
- Актуальность для клиентов: клиенты заинтересованы в КАСКО ввиду удорожания стоимости новых автомобилей и их ремонта, роста количества ТС на дорогах и повышения уровня аварийности.



Для работы с КАСКО Вам потребуется знать следующие документы:

Правила страхования транспортных средств



ἰῃᾶᾶᾶᾶᾶ ἘἈἸἸἸ

Ознакомиться с данными документами можно в файлах во вложении.

Порядок заключения и сопровождения договоров страхования транспортных средств Департамента розничного бизнеса СПАО «Ингосстрах»



ἰῃῃᾶἰᾶἰᾶ ḥᾶἰᾶἰᾶᾶᾶᾶ ἰῃᾶᾶᾶ

Действует только в части, не противоречащей иным нормативным документам СПАО «Ингосстрах»

Корпоративные стандарты продаж розничного бизнеса СПАО «Ингосстрах»



Ἰῃᾶἰᾶᾶᾶᾶᾶᾶ ἰῃᾶᾶᾶᾶᾶ

Паспорта продуктов

Подробнее см. слайды [13-14](#)

Другие нормативные документы, рассылаемые по ДРБ

Например, Указания о скидках, акциях и т.д.

Для успешных продаж КАСКО необходимо понимать базовые термины:

Объекты страхования

§ 4 Правил страхования транспортных средств

Субъекты страхования

§ 2 Правил страхования транспортных средств

Страховые риски

§ 5 Правил страхования транспортных средств

Исключения из страховых случаев

Статья 21 § 6 Правил страхования транспортных средств

Страховая сумма и страховая стоимость

§ 7 Правил страхования транспортных средств

Лимит возмещения

§ 8 Правил страхования транспортных средств

Система возмещения

§ 10 Правил страхования транспортных средств

Обстоятельства, влекущие изменение страхового риска

Статья 51 Правил страхования транспортных средств

Случаи досрочного прекращения договора страхования

Статья 53 Правил страхования транспортных средств

Объем возмещения

§ 21 Правил страхования транспортных средств

«Полная гибель»

§ 22 Правил страхования транспортных средств

Возможное число водителей в договоре КАСКО

Порядок заключения и сопровождения договоров страхования транспортных средств
3.1.1.2. – для Москвы и Московской области

Порядок определения даты начала использования ТС

Порядок заключения и сопровождения договоров страхования транспортных средств
3.1.1.8. – для Москвы и Московской области

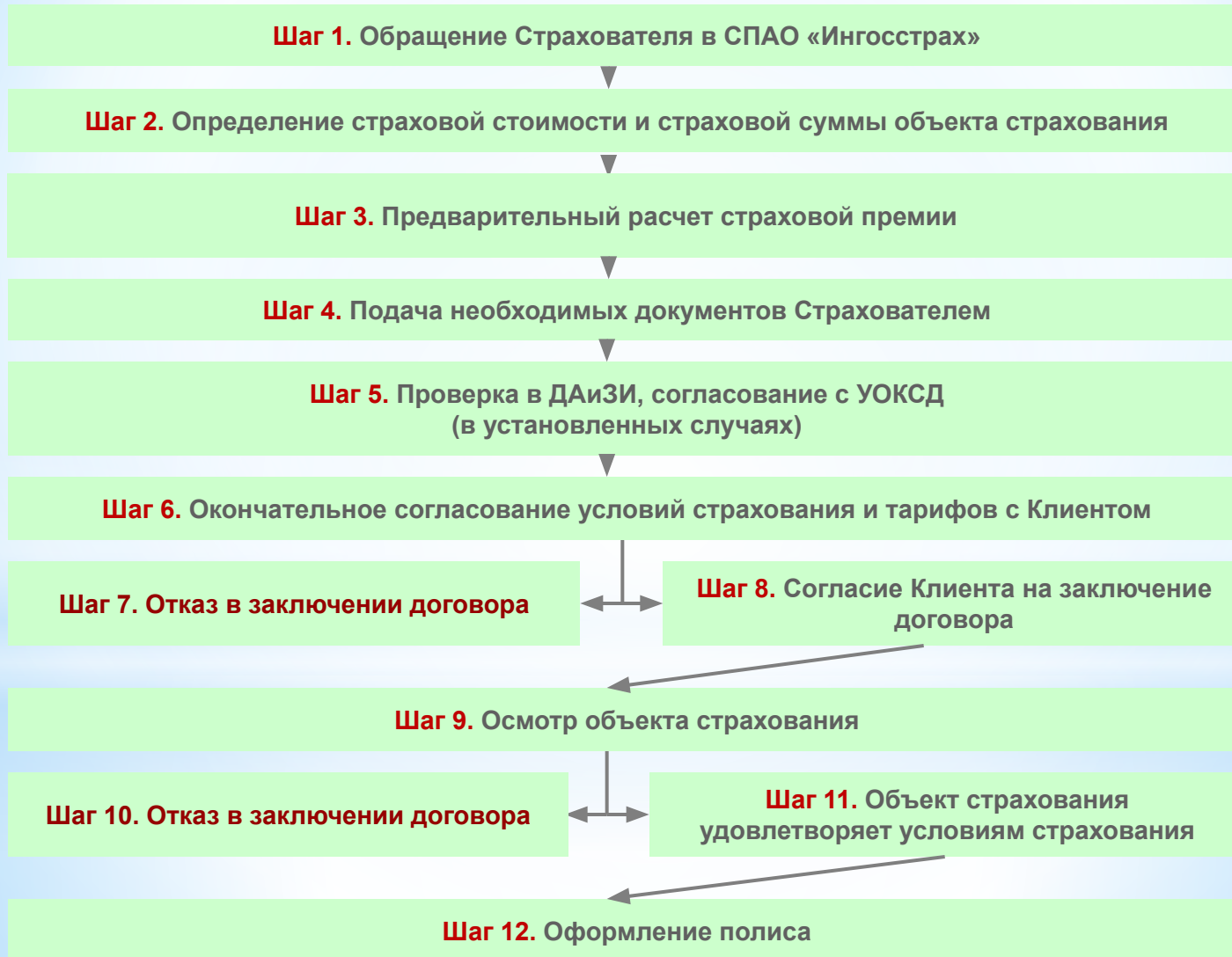


Исключения из страховых случаев



Порядок определения даты начала использования ТС

В общем виде схема заключения договоров по КАСКО выглядит следующим образом:



Особенности заключения договоров КАСКО

- **Страхователем по договору страхования ТС может выступать:** ✓ собственник ТС, принимаемого на страхование
✓ лицо, имеющее основанный на законе или договоре интерес в сохранении ТС (например, арендатор)

Исключения: продление договора, где ранее в качестве Страхователя выступало лицо, не являющееся собственником ТС, или лицо, не имеющее основанный на законе/договоре интерес в сохранении ТС, а также договоры страхования парков ТС и ТС – объектов лизинга

Несоблюдение данных условий возможно только по согласованию с руководителем ДРБ уровня не ниже Начальника отдела

Подписывать договор от имени Страхователя могут физ. лица на основании доверенности (в том числе рукописной) с правом заключения и подписания Договора от им. Страхователя

Если клиент обращается для заключения Договора страхования ТС в других регионах, отличных от региона места жительства страхователя, заключение Договора возможно только в следующих случаях:

1. В г. Москве в отношении ТС, принадлежащего собственнику из Московской области
2. В Московской области в отношении ТС, принадлежащего собственнику из г. Москвы
3. При условии представления хотя бы одного из документов:
 - подтверждающий временную/постоянную регистрацию на территории местонахождения подразделения, заключающего договор
 - подтверждающий право собственности на недвижимость, которая находится на территории местонахождения подразделения, заключающего договор
 - подтверждающий местонахождение работодателя на территории местонахождения подразделения, заключающего договор
 - подтверждающий факт технического обслуживания ТС на территории местонахождения подразделения, заключающего договор (заказ-наряды; акты выполненных работ; счета со СТОА и т.п.)
 - подтверждающий покупку ТС у дилера на территории местонахождения подразделения, заключающего договор
4. В случае принятия на страхование ТС, принадлежащего собственнику из другого субъекта РФ, страхование осуществляется по максимальному тарифу по каждому виду страхования, выбранному между тарифом территории местонахождения подразделения, заключающего договор и тарифом территории регистрации собственника ТС (**подробнее см. прил. 3 к Инструкции на [сл. 27](#)**). При равной стоимости применяется тариф территории местонахождения подразделения, заключающего договор. В случае невозможности рассчитать премию по максимальному тарифу заключать договор страхования запрещено
5. Страхование ТС, где собственник или (*с момента реализации в АИС*) лицо, допущенное к управлению, имеют постоянную регистрацию в отдельных субъектах РФ**, в иных субъектах РФ запрещено даже при предоставлении указанных в п.5. документов. см. «Рисковые» субъекты РФ
6. В отношении договоров страхования новых ТС (кроме ТС, принадлежащих собственникам, зарегистрированным в субъектах РФ, оговоренных в п. 5) В отношении ТС – объектов лизинга или при заключении паркового договора.



Ίνίáí ðεñέ.
πóáúáεðú

* Москва и Московская область представляют собой различные субъекты федерации. Для остальных городов федерального значения нет разделения на город и край/область/республику. Город представляет собой административный центр субъекта федерации (например, Омск и Омская область относятся к одному субъекту – к Омской области).

** Перечень «рисковых» субъектов Российской Федерации утверждается Дирекцией Розничного Бизнеса.

Особенности заключения договоров КАСКО ТС, приобретаемых в кредит физическими лицами

- Обязанность заключения договора страхования ТС, приобретаемого в кредит, возникает у заемщика банка в соответствии с условиями кредитного договора и программ автокредитования банка.
- Страхователем по договору страхования является собственник ТС - Заемщик Банка *(В отдельных случаях, если это предусмотрено кредитным продуктом Банка, Заемщиком может выступать лицо, не являющееся собственником ТС. При этом договор страхования заключается с собственником ТС).*
- Договор страхования оформляется в соответствии с требованиями Банка (размещены на сайте банков) к страхованию предмета залога и должен включать риски «Угон» и «Ущерб».
- Выгодоприобретателем/Залогодержателем является Банк-кредитор. *(Как правило, Банк-кредитор назначается Выгодоприобретателем по рискам «Ущерб» (полная фактическая или конструктивная гибель) и «Угон» на сумму невозвращенной задолженности Заемщика по кредитному договору. В остальной части выгодоприобретателем является страхователь/заемщик).*
- Приоритетной формой выплаты страхового возмещения по риску «Ущерб» (кроме случаев полной фактической или конструктивной гибели) является «Натуральная форма».
- Страховая премия может оплачиваться как за счет собственных средств страхователя, так и за счет заемных средств путем включения суммы страховой премии в сумму кредита.
- ТС, приобретаемые в кредит физическими лицами, могут быть застрахованы по продуктам (специальным или стандартным), условия которых соответствуют требованиям Банка-кредитора к страхованию предмета залога.

Не забывайте, что существуют ТС, которые нельзя принимать на страхование:



1. ТС с дубликатом ПТС, за исключением: договоров продления; случаев, когда в дубликате ПТС присутствует отметка «Выдан взамен утраченного» и клиентом предоставляется оригинал утраченного ПТС (оригинал хранится в ИГС); когда в дубликате ПТС присутствует отметка «Выдан взамен утильного». В этом случае необходимо инициировать проверку с участием ДАиЗИ (Приказ ОСАО «Ингосстрах» от 13.02.2015 г. № 57). Принятие ТС на страхование возможно только при присвоении клиенту сотрудником ДАиЗИ статуса «Рекомендовано» и согласовании с Начальником отдела ДРБ
2. ТС с измененными или отсутствующими номерными обозначениями VIN и двигателя, за исключением ТС с правым расположением руля при условии отсутствия VIN; ТС, произведенных после января 2011 года (при условии наличия VIN)
3. ТС с одним ключом или имеющие неполный комплект оригинальных ключей от замков, за исключением использования одного из оригинальных ключей для установки системы дистанционного и/или автоматического запуска; ТС Volkswagen Jetta (VIN ТС начинается на XW8ZZZ16Z), произведенные на территории Российской Федерации и выпущенные в обращение с одним ключом (в дальнейшем список может пополняться в зависимости от того, какие еще ТС будут выпускаться с одним ключом); ТС с правым расположением руля, укомплектованные 1 ключом; случаев, когда клиент предоставил документ, выданный официальным дилером, подтверждающий, что доступ в транспортное средство, а также запуск двигателя транспортного средства может осуществляться только с помощью единственного ключа
4. А так же:

- Мотовездеходы (квадроциклы), мотороллеры, мотоблоки, мокики, мопеды, снегоходы и иные аналогичные ТС и самоходные машины, за исключением ТС, зарегистрированных в органах ГИБДД, как «мотоцикл» (в строке 3 «Наименование (тип ТС)» ПТС указано «Мотоцикл»)
- ТС, ввезенные на территорию Российской Федерации с нарушением действующих таможенных норм и правил
- ТС, числящиеся в информационных базах данных органов государственной власти Российской Федерации и органов Интерпола как ранее похищенные
- ТС, на которые право собственности было признано судом
- ТС, год выпуска которых не установлен
- ТС, находящихся в пользовании лица на основании доверенности, оформленной в порядке передоверия
- В случаях, когда по данным АИС на собственников, страхователей или лиц, допущенных к управлению, наложен арест
- Если кому-либо из участников договора в АИС присвоен атрибут «Мониторинг»
- ТС, сделки по продаже которых были ранее аннулированы, за исключением случаев оформления сделки дилером в отношении нового ТС
- ТС, зарегистрированные в других государствах, за исключением: парковых и лизинговых договоров; ТС, принадлежащих посольствам и представительствам иностранных государств
- ТС, Страхователь, Выгодоприобретатель, Собственник или Лизингополучатель зарегистрированы на территории Украины
- ТС, используемые для коммерческой перевозки пассажиров (в том числе «такси»), для целей проката, службами доставки товаров из интернет-магазинов, а также продуктов питания (доставка пиццы, суши и т.д.), общественный муниципальный транспорт, за исключением ТС, принимаемых по программе «ГАЗ»
- ТС, где собственник или (с момента реализации в АИС) лицо, допущенное к управлению, зарегистрированы на постоянной основе в субъектах Российской Федерации*, отличных от субъекта заключения договора (исключения см. на [слайде 8](#))
- ТС, в договорах страхования которых, в качестве страхователя или лиц, допущенных к управлению, предполагается фигурирование лиц, выступавших в качестве собственников ТС или страхователей в договорах страхования ТС в СПАО «Ингосстрах», во время действия которых произошло хищение (угон) 2-х и более ТС в течение 10-ти лет до заключения договора страхования
- ТС, Принадлежащие физическим лицам, владельцы которых не выполнили обязанности по регистрации ТС в ГИБДД в течение 10 календарных дней после приобретения ТС (то есть, с даты приобретения ТС (по записи в ПТС) до даты заключения договора прошло более 10 дней, при этом ТС не поставлено на регистрационный учет)
- Если по данным ПТС предыдущий собственник владел транспортным средством в течение 30 дней или менее, за исключением случаев: когда Страховая стоимость ТС была определена на основании заключения «Ингосстраха» или заключения независимой экспертизы, проведенной по направлению Ингосстраха; предыдущим собственником является автосалон

Важно: ТС, имеющие повреждения и (или) коррозию, принимается на страхование только при условии, что такие повреждения и (или) коррозия должны быть исправлены Страхователем (Выгодоприобретателем) за свой счет (безусловно, любые повреждения стеклянных или пластиковых частей и деталей, предполагают их замену), а ТС представлено для повторного осмотра

В ином случае при выплате страхового возмещения стоимость устранения таких повреждений и (или) коррозии, определяемая по калькуляции Страховщика, вычитается из суммы страхового возмещения. Т.е. исправление страхователем повреждений за свой счет является не условием заключения договора, а условием самого договора.

* Собственник транспортного средства зарегистрирован на территории иного субъекта РФ, чем тот, на территории которого находится подразделение, заключающее договор. Адрес регистрации собственника – физического лица определяется по данным его паспорта. Адрес регистрации собственника – юридического лица определяется по данным ПТС или договора купли-продажи

Как формируется страховая премия по КАСКО

!!! При оформлении полиса по КАСКО в АИС расчет премии производится автоматически !!!



Страховая премия по КАСКО

=

Тариф по риску «Ущерб» или «Ущерб (мультидрайв)»



Тариф по риску «Угон без ключей и документов» или «Угон с ключами и (или) документами»



+

)

×



Страховая сумма

Тариф по КАСКО

При первоначальном заключении договора и продлении срок действия предварительного расчета составляет 7 дней.

Если клиента не устраивает страховая премия по КАСКО, можно предложить:

1. Не включать в список лиц, допущенных к управлению ТС, молодых водителей с маленьким стажем или водителей, у которых ранее числился угон ТС
2. Включить в договор франшизу или др. опции, которые понижают стоимость полиса
3. Подобрать более экономичный продукт по КАСКО
4. Рассказать про систему КБМ и про скидку на следующий год, которая будет у клиента при отсутствии убытков
5. Предложить страхование только по части рисков (например, только от ущерба)
6. Предложить оплатить полис в рассрочку (при наличии соответствующих условий)
7. Предложить страхование только от угона и полной гибели ТС



Итого

сумма платежа

Оплата страховой премии. Рассрочка платежа

Что такое система «Бонус-Малус»

Система «бонус-малус» - система скидок и надбавок (понижающих и повышающих коэффициентов), которая изменяет размер страховой премии, оплачиваемой клиентом в зависимости от количества страховых случаев и отношения выплаченного ему возмещения к оплаченной им страховой премии

ЦЕЛИ

1. повысить заинтересованность клиентов в более аккуратном вождении
2. учет индивидуальных рисков (чтобы каждый клиент платил страховую премию, соответствующую его собственной частоте страховых случаев)

История страховых случаев *

(сохраняется за парой Клиент-ТС, а не за ТС)

Страховых случаев нет и (регрессных ≤ 1)

или
При одновременном соблюдении условий:

Страховой случай = 1 и $\frac{\text{выплата}}{\text{страховая премия}} \leq 0,7$
(регрессных = 0)

«БОНУС»
(улучшение разряда)

Макс. скидка 25%

поощряет клиента за безубыточность уменьшением размера премии

При одновременном соблюдении условий:

страховой случай > 1 и $\frac{\text{выплата}}{\text{страховая премия}} > 0,5$
(не регрессные)

«МАЛУС»
(ухудшение разряда)
или СОХРАНЕНИЕ РАЗРЯДА

Макс. надбавка 100%

штрафует клиента, ответственного за страховые случаи увеличением размера премии



* Накопленный коэффициент «бонус-малус» сохраняется за клиентом в течение двух лет

Преимущества системы «Бонус-Малус» в СПАО «Ингосстрах»



Ἰθαδεῖοὺ ἀπὸ αἰῶν ἔστι ἡ Ἐἴς

Наполнение стандартных продуктов по КАСКО для физ. лиц

Условия продукта   Άάέίúέ ìàñíðò ÊΑÑÊÎ ìèèèòì	ПРЕМИУМ Ремонт преимущественно на дилерских СТОА	ПРЕМИУМ + ЛИ Максимальное наполнение (Личный инспектор и пр.) Для ТС от 1.5 млн. руб.	ОПТИМАЛ Ремонт на недилерских СТОА	ПРЕМИУМ-ГРУЗОВОЙ Страхование ТС категории C,D	КАСКО МИНИМУМ Страхование с ограниченным набором рисков
Страхуются ТС иностранного производства	+	+	+	+	+
Страхуются ТС отечественного производства	+	+	-	+	+
Страхуются ТС, относящиеся к тарифной группе «Эксклюзивные»	+		-		-
Возможно страхование ДО	+				
Страховая сумма	Соответствует реальной стоимости ТС				Соответствует реальной стоимости ТС (по риску ДТП установлен лимит)
Страхуются легковые (категория В) ТС	+	+	+	-	+
Страхуются грузовой транспорт (категория С), автобусы (категория D)	-	-	-	+	-
Система возмещения	Новое за старое				
Ограничения по возрасту ТС	0-10 лет	0-10 лет	2-10 лет	0-10 лет	Новые ТС Hyundai, Kia, Volkswagen

Условия уже, чем по другим продуктам * страховая сумма может соответствовать сумме кредита, полученного под залог ТС

Наполнение стандартных продуктов по КАСКО для физ. лиц

Условия продукта Άαëíúé ìàñíðð ÊÀÑÊÍ ìèíèíóí	ПРЕМИУМ Ремонт на дилерских СТОА	ПРЕМИУМ + ЛИ Максимальное наполнение (Личный инспектор и пр.) Для ТС от 1.5 млн. руб.	ОПТИМАЛ Ремонт на недилерских СТОА	ПРЕМИУМ- ГРУЗОВОЙ Страхование ТС категории C,D	КАСКО МИНИМУМ Страхование с ограниченным набором рисков
Имеются ограничения по стоимости ТС	-	От 1,5 млн. руб.	-		
Денежная форма возмещения	+	+	+	+	+
Натуральная форма возмещения	+ СТОА из списка Страховщика (преимущественно из числа офиц дилеров, но возможны и недилерские СТОА)	+ СТОА из списка Страховщика (преимущественно из числа офиц дилеров, но возможны и недилерские СТОА)	+ СТОА из списка Страховщика (только недилерские СТОА)	+ СТОА из списка Страховщика (преимущественно СТОА офиц. дилеров)	+ СТОА из списка Страховщика (преимущественно из числа офиц дилеров, но возможны и недилерские СТОА)
Страховые риски	Ущерб; Ущерб (мультидрайв); Автокаско; Автокаско (расширенное); Автокаско (мультидрайв); Автокаско (расширенное мультидрайв)			Автокаско; Автокаско (расширенное); Автокаско (мультидрайв); Автокаско (расширенное мультидрайв)	Ущерб; Ущерб (мультидрайв) только в части полной гибели. ДТП по вине страхователя (водителя) или ДТП с участием 2-х и более ТС
Услуги, по умолчанию всегда включенные в договор	Эвакуация ТС (согласно Порядку оказания доп. сервисных услуг)	Эвакуация ТС (согласно Порядку оказания доп. сервисных услуг); Личный инспектор	Эвакуация ТС (согласно Порядку оказания доп. сервисных услуг)		
ТС является предметом	Не обязательно				

Условия шире, чем по другим продуктам

Условия уже, чем по другим продуктам

Совместимость опций и услуг друг с другом:



Совместимость дополнительных опций и услуг с продуктами

	Добавление опции в течение действия договора	Премиум	Оптимал	Премиум + ЛИ	Премиум-Грузовой	Каско Минимум
Только полная гибель (Прагматик) и Прагматик +	-	+	Не предусмотрена	-	-	Включено в наполнение
Безусловная франшиза по каждому случаю	+	+	+	-	+	-
Безусловная франшиза со второго случая (Автопрофи)	-	+	+	-	-	-
Возмещение УТС	-	+	+	+	-	+
Самовозгорание	-	+	+	+	+	-
Прокат ТС	-	+	+	+	+	-
Такси	-	+	+	+	-	-
Постоянная страховая сумма	-	+	+	+	+	+
Диски/шины	-	+	+	+	+	-
ЛКП	-	+	+	+	+	-
Мониторинговая/противоугонная система*	+	+	+	+	+	+
Система автозапуска	+	+	+	+	+	+

Совместимость дополнительных опций и услуг с продуктами

	Добавление опции в течение действия договора	Премиум	Оптималь	Премиум + ЛИ	Премиум-Грузовой	Каско Минимум
Личный инспектор	-	-	-	Включена в наполнение продукта	-	-
Одна деталь без справок один раз	-	+	+	+	+	-
Сохранение бонуса	-	+	+	+	+	-
Франшизный малус	-	+	+	-	-	-
Эвакуация	Услуга включена в стоимость полиса (искл. регионы, в которых услуги не реализованы)					Сбор справок только совместно с АВК
Сбор справок		+	+	+	+	
Выезд эксперта на место ДТП с двумя и более участниками Только бесплатно для ГО: расчетная премия по договору равна или больше 80 000 руб.	+	+	+	-	-	-
Выезд эксперта на место страхового случая Только за дополнительную плату и совместно с услугой "Тех. помощь», кроме договоров с услугой «Личный инспектор», где услуга включена в тариф)	-	+	+	Включена в наполнение продукта	-	+
МАХІ	-	+	+	+	-	+
Техническая помощь	-	+ (5 услуг)	+ (5 услуг)	+ (7 услуг)	-	+ (5 услуг)
ОПЦИИ ЭКОНОМИИ («БЕЗ БАМПЕРОВ И ЗЕРКАЛ»/«БЕЗ ОСТЕКЛЕНИЯ»/«БЕЗ ФАР»/«БЕЗ КОЛЁС»)	-	+	+	-	-	-
Возможность включения ДСАГО	-	+	+	+	+	+
Возможность включения АвтоНС	-	+	+	+	+	+



ĚĚ



Ńĩōð. áĩĩōñā



Ōð. ìāēōñ



ŸāāēōāōēŸ



Ńāĩð ãĩðāāĩē



Āūāçā Ÿēñĩāððā ãā ãāñðĩ ĀŌĩ



Āūāçā Ÿēñĩāððā



MAXI



ðāð. ìĩĩū



Ńĩōēē Ÿēĩĩēē

В каких случаях производится предстраховой осмотр ТС

Предстраховой осмотр обязательно проводится при первичном страховании ТС, за исключением случаев страхования новых ТС сотрудником или представителем в салонах официальных дилеров, при условии предоставления «Акта приема-передачи ТС», подписанного не более, чем за сутки до заключения договора страхования, и спецификации принимаемого на страхование ТС (при этом дата выдачи «Акта приема-передачи» должна быть не позднее даты оформления полиса-заявления)

Предстраховой осмотр проводится:

1. если страховая премия не оплачена Страхователем по истечению срока действия результатов первичного осмотра ТС
2. в случае страхования ранее незастрахованного ДО
3. в случае установки сигнализации на ранее застрахованное ТС
4. в случае дополнения Договора страхования ТС риском «Угон ТС без документов и ключей», «Угон ТС с документами и (или) ключами» или другими рисками, ранее не включенными в Договор страхования ТС, изменения условий выплаты возмещения, исключения или уменьшения франшизы, изменения формы возмещения
5. в случае увеличения страховой суммы при продлении Договора страхования ТС
6. в случае замены страхового продукта, а также в случае внесения существенных изменений, влекущих к увеличению страхового покрытия, например, исключение опции «только полная гибель» и т.д. (при продлении Договора страхования ТС)
7. в случае продления Договора страхования ТС после окончания льготного периода (15 дней) или если заявление о пролонгации полиса в льготный период не было принято
8. при устранении Страхователем повреждений, указанных в составленном ранее «Листе осмотра ТС» (повторный осмотр производится только в ЦЕНТРАЛЬНЫХ ОФИСАХ СПАО Ингосстрах)
9. новое ТС, вывезенное из салона официального дилера до даты заключения договора страхования, подлежит обязательному предстраховому осмотру

Продление договора КАСКО. Льготный период

Льготный период (ЛП) – Страхователю предоставляется льготный период (15 календарных дней) для продления действия Договора страхования ТС после каждого долгосрочного или годового страхования. При продлении Договора страхования ТС во время льготного периода действие нового Договора страхования ТС начинается с момента окончания предыдущего. Если Клиент не успевает перезаключить договор страхования, то по окончании срока действия есть дополнительные 15 дней, в течение которых Клиент вправе продлить полис, письменно уведомив «Ингосстрах» об этом.

Пример



При оформлении продления важно

- Проверить контактную информацию клиента (адрес, телефон, телефакс, e-mail)
- Проверить принадлежность и регистрационный номер автомобиля
- Согласовать с клиентом условия страхования (изменяются ли они по отношению к прошлому году или нет)

Расчет страховой премии при продлении

- Производится на основании действующих на момент продления договора страхования тарифов, распоряжений (указаний), системы «Бонус-Малус»
- Производится не ранее, чем за 40 дней до окончания договора страхования, за исключением случаев, когда до даты окончания действия договора заявлено 2 или более нерегрессных убытка
- Когда до даты окончания действия договора заявлено 2 или более нерегрессных убытка, продление осуществляется только вручную и не ранее, чем за 5 дней до даты окончания действия договора страхования

Порядок действий клиентов при наступлении страхового случая по КАСКО

ШАГ 1. Немедленно остановить транспортное средство, включить аварийную световую сигнализацию и выставить знак аварийной остановки на расстоянии:

- 15 м. – в населенных пунктах
- 30 м. – вне населённых пунктах

Если есть пострадавшие, связаться с экстренной службой по номеру телефона 112, вызвать скорую медицинскую помощь (в экстренных случаях отправить пострадавшего на попутном, а если это невозможно, доставить на своем транспортном средстве в ближайшую больницу) и полицию на место ДТП

Если пострадавших нет, освободить проезжую часть, если движению других ТС создается препятствие, предварительно, зафиксировав, в том числе средствами фотосъемки или видеозаписи, положение ТС по отношению к друг другу и объектам дорожной инфраструктуры, следы и предметы, относящиеся к происшествию, повреждения ТС, рег. номера и VIN номера ТС. Если водители не убрали ТС с проезжей части, то к ним может быть применен штраф в размере 1000 р. в соответствии пунктом 1 статьи 12.27 КоАП. Если обстоятельства и характер повреждений вызывают разногласия, необходимо записать фамилии и адреса очевидцев ДТП

После этого связываться с экстренной службой по номеру телефона 112 и действовать в соответствии с распоряжением сотрудников полиции.

ШАГ 2. В соответствии с распоряжениями сотрудника полиции и с учетом обстоятельств ДТП оформить документы о ДТП одним из следующих способов:

- на месте ДТП совместно с сотрудником полиции;
- на ближайшем посту дорожно-патрульной службы или в ближайшем подразделении полиции;
- на месте ДТП самостоятельно в рамках «Европротокола»*, при условии, что ДТП произошло в результате столкновения двух ТС, вред причинён только ТС, ответственность каждого из водителей застрахована по ОСАГО, и у участников отсутствуют разногласия относительно обстоятельств ДТП, характера и перечня видимых повреждений ТС. Лимит возмещения по «Европротоколу» составляет:
 - по АвтоКаско - 50 тыс. рублей, если договоры ОСАГО обоих участников заключены не ранее 02.08.2014 г., договор по АвтоКаско заключен не позднее 01.10.2014 г

*Если событие соответствует критериям, установленным пунктом 1 статьи 11.1 Федерального закона от 25 апреля 2002 г. N 40 ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», при условии, что договоры ОСАГО обоих ТС, участвующих в ДТП, были заключены не ранее 02.08.2014, то оформление ДТП возможно без участия уполномоченных на то сотрудников полиции.

Порядок действий клиентов при наступлении страхового случая по КАСКО*

ШАГ 3. Позвонить в круглосуточный Контакт-Центр СПАО «Ингосстрах»: + 7 (495) 956-55-55 и сообщить о ДТП

ВАЖНО! Обязательно сообщайте клиенту о возможности заявить убыток *без предоставления справок* из компетентных органов в случаях, приведенных **в статье 59 § 18 Правил страхования автотранспортных средств** - повреждения лакокрасочного покрытия не более одной детали, остекления кузова (за исключением остекления крыши), внешних световых приборов и светоотражателей, зеркал, антенны **один раз в течение действия договора страхования.**

ШАГ 4. Заполнить бланк Извещения о ДТП

ШАГ 5. Заявить о наступлении страхового случая в Страховую Компанию с помощью письменного заявления: АвтоКаско, «Европротокол» в рамках АвтоКаско: в течение 7 календарных дней с момента происшествия в офис СПАО «Ингосстрах» или вызвать аварийного комиссара (при условии наличия услуги по договору)

ШАГ 6. Предоставить поврежденную машину для осмотра и согласовать с СПАО «Ингосстрах» дальнейшие действия по урегулированию претензии.

Документы, которые должен предоставить клиент при наступлении страхового случая

§ 19 Правил страхования транспортных средств

Факторы, влияющие на размер страховой выплаты

§ 20 Правил страхования транспортных средств



ἰḃḃḃḃḃḃ ḂḂḂḂḂ

* Порядок действителен только для договоров КАСКО, в которые **не** включена опция «Личный инспектор»



Как продавать КАСКО

Методические рекомендации



В соответствии с условиями договора страхования
ОСАГО «Ингосстрах» Лицензия ФСС РФ № 07-07/2010 без ограничений

Март 2016 г.

Ингосстрах платит. Всегда.*

1.

Этапы ведения первичной
продажи

ШАГ 1. Обращение Страхователя в СПАО «Ингосстрах»

Приветствие клиента:

При появлении Клиента необходимо отложить все текущие дела и переключить внимание на клиента (если у сотрудника в данный момент нет возможности переключиться, принесите извинения с аргументацией и сообщите через какое время сможете заняться решением вопроса)

- Поздоровайтесь с Клиентом;
- Представьтесь;
- При необходимости пригласите присесть.

Установление контакта:

- Установите визуальный контакт с клиентом
- Сотрудник первый устанавливает с Клиентом визуальный контакт, используя заинтересованный взгляд, доброжелательную интонацию, естественную улыбку;
- Визуальный контакт должен сопровождать все последующие этапы взаимодействия с Клиентом, вплоть до этапа завершения Контакта

Например:

Добрый день, меня зовут..., чем я могу Вам помочь/ Чем я могу быть Вам полезен?

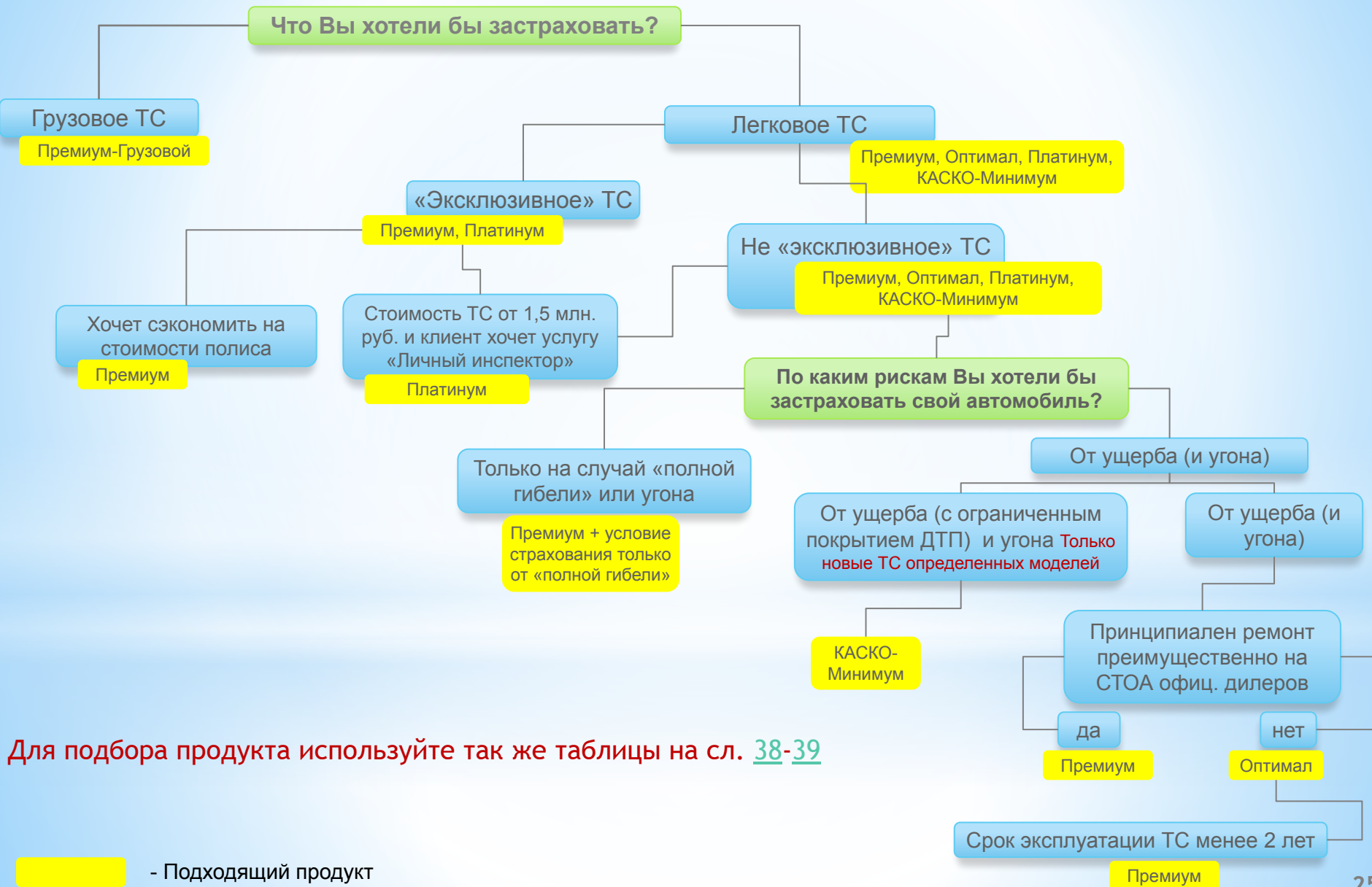
Здравствуйтесь, меня зовут... , что Вас интересует?

- *Выслушайте запрос клиента*
- *Вежливо попросите у клиента разрешения на то, чтобы задать ряд вопросов для уточнения его потребности*
- *Задайте Клиенту понятные уточняющие вопросы, которые позволят четко определить его потребности*
- *Ответьте на все вопросы Клиента, по собственной инициативе дать необходимые обоснования*
- *Резюмируйте полученную информацию, убедитесь, что правильно поняли Клиента.*

Например:

- « Можно задать Вам несколько вопросов для уточнения...? »
- Какой автомобиль Вы хотели бы застраховать? (легковой/грузовой, новый/неновый, относится к тарифной группе «эксклюзивные»/нет, является предметом залога/нет)
- Для Вас принципиален ремонт преимущественно на дилерских СТОА?
- По каким рискам Вы хотели бы застраховать свой автомобиль?
- «Итак, давайте подытожим...»
- «Насколько я Вас понял(а)...», «Правильно ли я понимаю...», «Итак, Вас интересует...», «Другими словами, Вам необходимо...».

* Пример схемы подбора базового продукта



* Подбор базового продукта. Что сказать клиенту

Например:

По продукту **«Премиум» («Премиум-Грузовой»)** Вы получаете наиболее полные условия возмещения: денежную форму возмещения либо ремонт преимущественно на СТОА официальных дилеров (*СТОА из списка Страховщика - преимущественно из числа офици. дилеров, но возможны и недилерские СТОА*), а также возможность дополнительно включить в договор самый широкий перечень опций и услуг.

В этом случае Вам подойдет продукт **«Оптимал»**. По нему предусмотрена скидка по риску **«Ущерб», «Ущерб (мультидрайв)»**, за счет того, что при наступлении страхового случая по этим рискам выбор СТОА (в т.ч. из числа недилерских) для проведения ремонта будет осуществляется **«Ингосстрахом»**. Ингосстрах сотрудничает со множеством техцентров, по качеству не уступающим дилерским. Все наши партнеры готовы обеспечить высокий уровень технического обслуживания вашего а/м.

Тогда Вам подойдет продукт **«Платинум» (Премиум + ЛИ)**. Только с ним Вы можете включить в Ваш полис максимальное количество услуг.

Обратите внимание на продукт **«КАСКО - Минимум» (ТС перечень моделей которых определен внутренними НПА)**. Вы существенно сэкономите на страховке и в то же время получите страховую защиту от таких рисков как **«Полная гибель»**, **«Угон без документов и ключей»** и наиболее распространенных рисков: ДТП (по вине Страхователя, водителя) или ДТП с 2-мя и более участниками в рамках определенного лимита (страховой суммы)*.

* Лимит устанавливается внутренними документами СПАО «Ингосстрах» в зависимости от марки/модели ТС.

* Особенности заключения договоров КАСКО

Страхователем по договору страхования ТС может выступать:

- ✓ Собственник ТС, принимаемого на страхование
- ✓ Лицо, имеющее основанный на законе или договоре интерес в сохранении ТС.
- ✓ (Основание: договор аренды, безвозмездного пользования, договор залога, документ, подтверждающий право хозяйственного ведения, оперативного управления и т.п.). Доверенность, в том числе нотариально заверенная, на право владения, пользования, распоряжения ТС (генеральная доверенность) не является документом, подтверждающим наличие страхового интереса.

Подписывать договор от имени Страхователя могут физ. лица на основании доверенности (в том числе рукописной) с правом заключения и подписания Договора от им. Страхователя.
ПОДПИСАНТ ≠ СТРАХОВАТЕЛЬ



Ограничения на страхование (основной перечень)

Не забывайте, что существуют ТС, которые нельзя принимать на страхование:

- ✓ В соотв. с Распоряжением № 12-74 от 27.12.2015 г. запрещено принимать на первоначальное страхование транспортные средства ФЛ, перечисленные в Приложении №1, в Москве и Московской области, если в договоре выбран пункт «мультидрайв» или включен водитель моложе 35 лет*;

*Не применять ограничение, в случае, если среди допущенных водителей по договору присутствуют только мужчины в возрасте 35 лет и старше и женщины, при страховании транспортных средств, указанных в Приложении 2. В иных случаях, в порядке исключения допустимо согласовать заключение договора, только по решению ответственных руководителей ДРБ (не ниже начальника управления).

- ✓ При наличии в участниках договора атрибута «Мониторинг»;
- ✓ Распоряжение «О внедрении тарифного фактора «кредитный скоринг клиента»» утверждает размер граничного значения скорингового балла, полученного от НБКИ, на основании которого клиенту может быть дан отказ в заключении договора КАСКО. Размер скоринга, полученного от аналогичного договора сотрудничества с ОКБ (Объединенное Кредитное Бюро) будет утвержден отдельным документом;
- ✓ Запрещено принимать на первоначальное страхование транспортные средства марки Tesla;
- ✓ Распоряжением 209 от 02.06.2015 г. утверждена "Инструкция по предупреждению страхового мошенничества при страховании транспортных средств», устанавливающая ограничения на страхование. (подробнее см. сл. 10 Учебника);
- ✓ Иные ограничения, установленные внутренними нормативными документами СПАО «Ингосстрах».

ВНИМАНИЕ: договор добровольного страхования не является публичным договором, СПАО «Ингосстрах» на основании п. 1 ст. 421 ГК РФ вправе отказаться от заключения договора. *Клиенту причину отказа в заключении договора не сообщаем!*



ἰδέεῖται 1,2



ἔτι δὲ οὐδὲν

Страхование клиентов из других регионов:

- Если клиент обращается для заключения Договора страхования ТС в Москве/МО, но место жительства Страхователя отлично от Москвы/МО, заключение Договора возможно только в случаях предусмотренных Инструкцией по предупреждению стр. мошенничества.
- Страхование осуществляется по максимальному тарифу по каждому виду страхования, выбранному между тарифом территории местонахождения подразделения, заключающего договор и тарифом территории регистрации собственника ТС
- Первичное страхование ТС, где собственник или (с момента реализации в АИС) лицо, допущенное к управлению, имеют постоянную регистрацию в отдельных субъектах РФ*, запрещено.

* Подробнее см. сл. 8 Учебника.

* Правила оценки стоимости ТС и ДО при первичном приеме на страхование

Под страховой стоимостью ТС понимается действительная, т.е. рыночная стоимость ТС, в месте заключения Договора страхования ТС с учетом стоимости оборудования, которое включается в стоимость ТС.



В полисе-заявлении устанавливается страховая сумма ТС, равная его страховой стоимости, если продуктом не установлены специальные условия определения страховой суммы.

В СПАО «Ингосстрах» утвержден Приказ № 101 от 18.03.15 "Об утверждении "Порядка определения страховой стоимости ТС при заключении договоров страхования транспортных средств»:



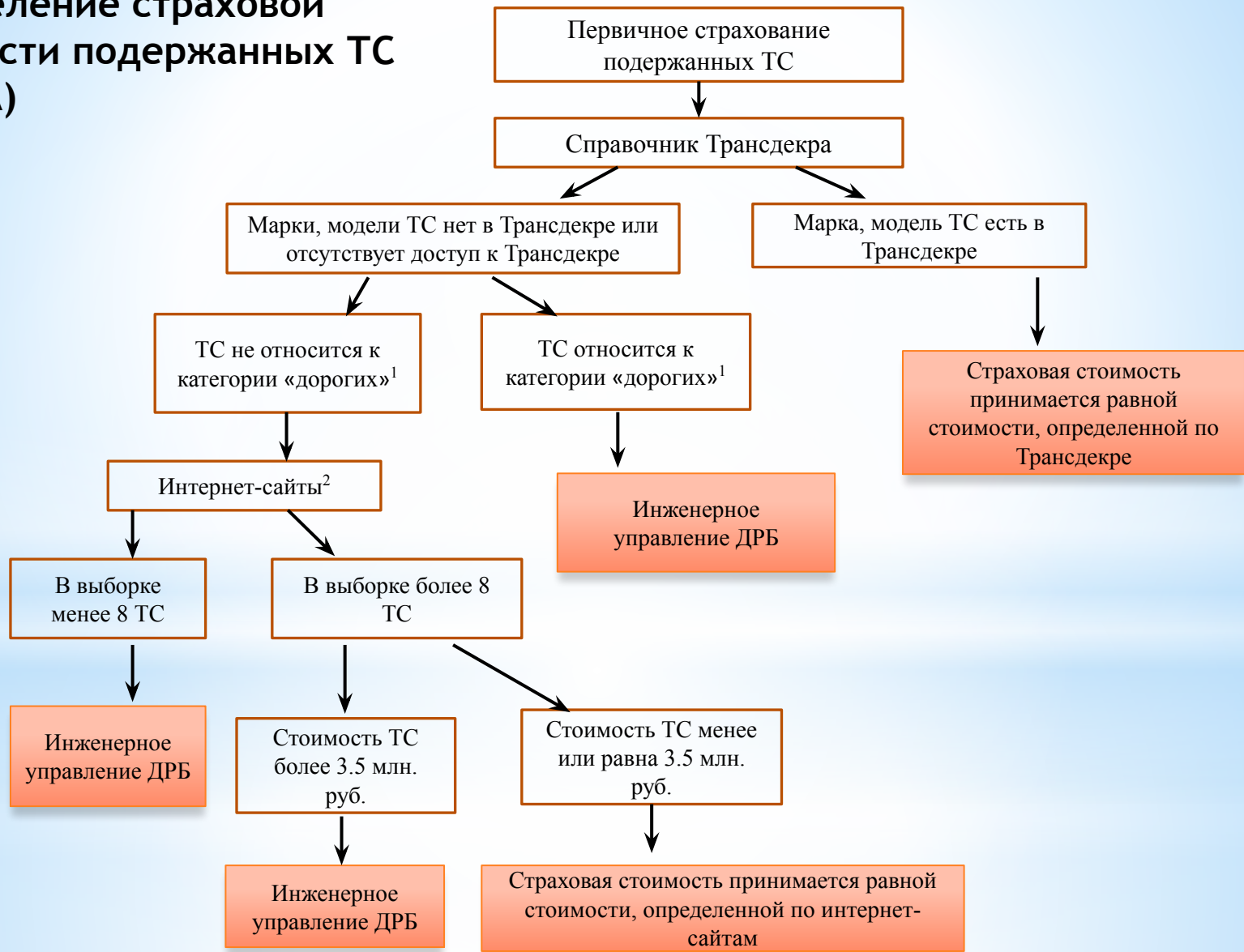
ἰδέεαϑ 101
(ἰῑῑῑῑῑ)

- Страховая стоимость **нового ТС** (независимо от того, относится оно к категории «дорогих» ТС или нет) определяется на основании **договора купли-продажи** официального дилера (копия договора прикладывается к комплекту документов по договору страхования).
- Страховая стоимость **ненового ТС** определяется по схеме на следующем слайде. В случае направления заявки на оценку экспертам инженерного управления в соотв. со схемой необходимо **прикладывать ПТС** и использовать **форму запроса**:

Заявка на определение среднерыночной стоимости транспортного средства (образец):

Договор страхования	AI70008202
Марка	Porsche
Модель	Panamera
VIN номер	WP0ZZZ97ZDL000011
Год выпуска ТС по ПТС	2013
Тип двигателя (бензин/дизель/гибрид)	Бензин
Объем двигателя (см ³)	3605
Заявляемая стоимость	3500000 RUR
Вид оценки	первоначальная

Определение страховой стоимости подержанных ТС (СХЕМА)



¹ К категории **«дорогих»** относятся следующие ТС:

- Любые ТС, страховая стоимость которых на дату заключения договора страхования составляет 3 500 000 руб. или
- Мерседес S класс, G-класс, серии AMG, GL,ML; Ауди легковые 7,8 серия, серии S\ RS и Q7; БМВ 7 серия, X5, X6, 5GT, серий M; Лексус GS, RX, GX, LS, LX; Акура RDX, MDX; Ягуар XF, XJ; Land Rover Range Rover/ Range Rover Sport (за исключением Range Rover EVOQUE); Porsche; Maseratti; Ferrari; Bentley; Lamborghini; Специальная техника (седельные тягачи, грузовики, строительные машины, автокраны, катки и др.)

² www.auto.ru, www.drive.ru, www.avito.ru, www.auto.yandex.ru, www.major-expert.ru и т.д.

Доступ к справочнику Трансдекра:

В договоре в АИС на закладке Условия необходимо нажать кнопку справа от поля «Страховая стоимость». В появившемся окне «Расчет страховой стоимости» выбирается пункт «Посмотреть в справочнике ТД» (обратите внимание, что на стоимость так же влияет комплектация а/м):

The screenshot shows the 'Условия' (Conditions) tab in the software. The 'Страховая стоимость' (Insurance cost) field is set to 1,000,000 RUB. A red arrow points to the '=' button next to this field. A pop-up window titled 'Стоимость ТС в справочнике ТД' (Cost of TC in the TD reference) is open, displaying a table of vehicle models and their costs.

Стоимость	Год выпуска ТС	Начало исп.	Производитель	Модификация	Ти
1 063 100	2016	27.11.2016	Mazda	6() 2.0 Skyactiv-G Drive(150 л.с.) Автоматическая	Се
1 314 200	2016	27.11.2016	Mazda	6() 2.0 Skyactiv-G Supreme(150 л.с.) Автоматическая	Се
1 120 300	2016	27.11.2016	Mazda	6() 2.0 Skyactiv-G Active(150 л.с.) Автоматическая	Се
1 346 300	2016	27.11.2016	Mazda	6() 2.0 Skyactiv-G Supreme Plus(150 л.с.) Автоматическая	Се

* Методика определения стоимости подержанного ТС на основании данных интернет сайтов:

<p>Производится отбор и сортировка ТС данной марки в регионе заключения договора, не требующие ремонта, с одинаковыми параметрами (модель, год выпуска, объем двигателя, комплектация и т.д.), имеющие фотографии по дате размещения объявления на сайте (www.auto.ru, www.drive.ru, www.avito.ru, www.auto.vandex.ru, www.major-expert.ru и т.д.), начиная с более поздней даты.</p>		
Найдено ≥ 20 ТС		Найдено < 20 ТС
берутся первые 20 ТС		Есть ≥ 8 ТС
		Есть < 8 ТС
<p>выбирается ТС с минимальной стоимостью и определяются 2 значения: минимальная стоимость+10% и минимальная стоимость+ 70%.</p>		<p>Выборка дополняется путем включения в нее объявлений в прилегающих к региону областях. Если в расширенной выборке менее 8 ТС, СС определяется на основании заключения ИУ ДРБ (раздел 4 Порядка)</p>
значение [минимальная стоимость+70%] \leq стоимости самого дорогого из отобранных ТС	значение [минимальная стоимость+70%] $>$ стоимости самого дорогого из отобранных ТС	
<p>Производится отбор ТС, попадающих в интервал [минимальная стоимость+10%; минимальная стоимость+70%], включая оба значения</p>	<p>Производится отбор ТС, у которых стоимость попадает в интервал [минимальная стоимость+10%; максимальная стоимость-10%], включая оба значения</p>	
<p>Берется среднее арифметическое. Полученное значение стоимости ТС округляется до значения, кратного 1 000 руб.</p>		
<p>Если определенное значение стоимости ТС $< 3\,500\,000$ руб., то полученное значение принимается в качестве страховой стоимости ТС. Выборка, на основе которой производилась оценка стоимости ТС, прикрепляется к комплекту документов по договору.</p>	<p>Если определенное значение стоимости ТС $\geq 3\,500\,000$ руб., ТС принадлежит к категории «дорогих» независимо от наличия ТС в списке дорогих и страховая стоимость ТС определяется исключительно на основании заключения ИУ ДРБ (подробнее см. п. 4 Порядка).</p>	

Пусть по аналогичным автомобилям есть восемь предложений, при этом минимальная цена 1 000 000, а максимальная (явно преувеличенная) 10 000 000. Промежуточные значения 1 200 000, 1 400 000, 1 600 000, 1 800 000, 2 000 000 и 5 000 000. Тогда в расчете будет участвовать только цены интервала от 1 100 000 (1000000+10%) до 1 700 000 (1000000+70%). Расчетная стоимость будет равна $(1\,200\,000 + 1\,400\,000 + 1\,600\,000)/3 = 1\,400\,000$.

* Определение страховой стоимости предъявленного на страхование ДО

Согласно ст. 16 Правил в качестве дополнительного оборудования, установленного на ТС, на страхование принимается оборудование и принадлежности, либо не входящие в комплектацию ТС, предусмотренную заводом-изготовителем, либо признанные дополнительным оборудованием по соглашению сторон на основании осмотра ТС и ДО Страховщиком.

Все оборудование и принадлежности ТС, принимаемых на страхование, условно разделяется на три категории:

"Штатное" - оборудование, установленное на ТС заводом-изготовителем, в том числе указанное в качестве опционного (дополнительного) в спецификации ТС, прилагаемой к договору купли-продажи ТС;

"Нештатное" - оборудование, установленное на ТС вне конвейерного производства завода-изготовителя ТС (т.е. установлено в салонах официальных дилеров, СТОА и т.д.), кроме перечисленного в Таблице №1;

"Дополнительное" (далее именуемое также ДО) - оборудование, перечисленное в Таблице № 1, если оно установлено на ТС вне конвейерного производства завода изготовителя ТС (т.е. установлено в салонах официальных дилеров, СТОА и т.д.).



Òàáèèòà 11

ДО считается застрахованным с лимитом возмещения **«по первому страховому случаю»**, при котором страховая сумма является лимитом возмещения по одному страховому случаю за весь период действия договора страхования (п. 2 ст. 26 Правил страхования). После наступления первого страхового случая с ДО (его отдельными элементами) действие договора страхования в отношении ДО (его отдельных элементов) прекращается.

* Осмотр и фотографирование оборудования

Наличие оборудования фиксируется в Листе осмотра ТС:

«**Штатное**» – в соответствующих графах Листа осмотра ТС с проставлением пометки «штатное»;

«**Нештатное**» – в графе «Наименование детали» с проставлением пометки «нештатное» (деталь, установлена не на заводе изготовителе);

«**Дополнительное**» – в соответствующей графе Листа осмотра с проставлением пометки «дополнительное оборудование» (деталь, указанная в Приложении 1, установлена не на заводе изготовителе).

Оборудование, отнесенное к категориям «Нештатное» или «Дополнительное», подлежит обязательному фотографированию в порядке, установленном Инструкцией по фотографированию транспортных средств при приеме на страхование.

(подробнее см. раздел «ПОРЯДОК ФОТОГРАФИРОВАНИЯ» слайд 56).

* Определение страховой стоимости предъявленного на страхование ДО

При страховании ТС, оснащенного ДО, страховая сумма по страхованию ДО не включается в страховую сумму по страхованию ТС, а выделяется в договоре страхования (страховом полисе) отдельным разделом с указанием общей страховой суммы по ДО. Наименование каждого элемента оборудования и его страховая стоимость указываются в перечне принимаемого на страхование ДО, прилагаемого к договору страхования.

Страховая сумма при страховании ДО не может превышать страховую стоимость ДО.

Страховая стоимость ДО определяется по рыночной стоимости непосредственно самого оборудования, при этом стоимость работ по его установке не учитывается, за исключением случаев страхования аэрографии, нестандартной окраски, декоративной пленки, специальных цветографических схем и т.п., по которым стоимость работ включается в страховую стоимость ДО.

Если на страхование принимается не новое ДО, его страховая стоимость определяется исходя из первоначальной стоимости ДО и следующих норм годовой амортизации:

- ✓ для ДО, за исключением аудио- и видеоаппаратуры, первого года эксплуатации – **20%**, второго года и каждого последующего – **13%**;
- ✓ для аудио- и видеоаппаратуры – **20%** в год независимо от срока эксплуатации.

* Ограничения по приему оборудования на страхование:

Оборудование, перечисленное в **Таблице № 2**, может приниматься на страхование (как «Дополнительное» оборудование) **только по решению Директора ДП ДРБ или Директора ДРБ** на определенных ими условиях и тарифах (условия и тарифы определяются в пределах действующих Правил страхования и в пределах залицензированных тарифов).

- *Страхование ДО (если иного не предусмотрено договором), всегда является «неполным непропорциональным» (ст.29 Правил страхования ТС).*
- *В отношении ДО устанавливается изменяющаяся страховая сумма в соответствии со ст. 25.2 Правил страхования.*
- *При страховании ДО франшиза не устанавливается.*

Более подробно процедура страхования ДО прописана в «Порядке принятия на страхование и урегулирования убытков по оборудованию, установленному на транспортные средства», утвержден Распоряжением № 56-р от 16.04.2014.



0a4e0a '2



ĩđÿäië
ñððãõïääiëÿ Āĩ

ШАГ 3. Презентация продукта.

1. Изложите суть продукта
2. Акцентируйте внимание клиента на преимуществах заинтересовавшего его продукта/услуги и достоинствах Компании в целом
3. Сравните продукт, заинтересовавший Клиента, с другими продуктами из продуктовой линейки (сравнение продуктов, так же см. слайды 13-14 Учебника)
4. Сравнить продукт Компании с предложениями основных конкурентов в пользу своего предложения, при наличии у продавца такой информации. Матрица сравнения продуктов:
5. По возможности - ознакомить Клиента с рекламно-информационными материалами по продукту/услуге, Правилами страхования, формой полиса и т.д. во время и после консультации
6. Уточните о заинтересованности Клиента в покупке продукта Компании в настоящий момент. В случае положительного ответа необходимо максимально оперативно занести всю необходимую информацию в АИС и оформить документы для выдачи Клиенту



làò ðèöà
ñðàâîâîrèy

ПОЧЕМУ «ИНГОССТРАХ»?

□ «Ингосстрах» - один из лидеров отечественного рынка страхования

- Основа нашего сервиса - лучшие специалисты и многолетний опыт работы.
- «Ингосстрах» лидер по объему собранной премии и охватывает около 24% рынка страхования КАСКО в Москве и МО (данные за 12 месяцев 2015 г.).

□ Лучшие условия страхования

- Сохранять лидерство нам позволяют статистически обоснованные тарифы, наиболее выгодные для наших клиентов условия страхования и максимально полное продуктовое наполнение.

□ Неизменно высокие стандарты обслуживания

- Максимально лояльный и клиентоориентированный подход при продлении договора и урегулировании убытков.

□ Грамотная тарификация

- Залог нашей успешной работы - сбалансированная тарифная система, предусматривающая оптимальные тарифы и существенные скидки для наших страхователей на основе накопленной за многие годы информации.

□ Направленность на работу с дилерскими СТОА

- Наши стратегические партнеры - официальные автодилеры Москвы. «Ингосстрах» имеет договоры с множеством оф. дилеров, обслуживающих каждую марку а/м. Клиенту при урегулировании убытка предоставляется широкий выбор СТОА для ремонта. По продуктам, не предусматривающим направление к ОД, предоставляется оптимальный выбор станции, не уступающих ОД по качеству обслуживания. Все наши партнеры готовы обеспечить высокий уровень технического обслуживания а/м клиента. Ингосстрах доверяет своим Партнерам и всегда идем навстречу своим Клиентам.
- Клиент может отремонтировать ТС на сервисах преимущественно официальных дилеров даже тогда, когда закончился срок гарантийного обслуживания («по продукту Премиум»).

«ИНГОССТРАХ» - ОДИН ИЗ ЛИДЕРОВ ОТЕЧЕСТВЕННОГО РЫНКА СТРАХОВАНИЯ

□ Страховщик федерального уровня

- Услуги СПАО «Ингосстрах» доступны на всей территории страны.
- 83 филиала. Наши офисы располагаются в 310 населенных пунктах Российской Федерации.

□ Высокая платежеспособность

Принимать на страхование риски клиентов нам позволяют значительный объем собственных средств и уставный капитал.

- Собственные средства - 34,11 млрд. руб.
из них уставный капитал - 17,5 млрд. руб.
- Страховые резервы - 76,4 млрд. руб.

(данные на 30.09.2015 г.)

□ Признанная финансовая устойчивость

- Высокий уровень надежности «Ингосстраха» подтвержден рейтинговыми агентствами.



Рейтинг по национальной шкале - **A++**
Исключительно высокий (наивысший)
уровень надежности
(присвоен 02.12.2015 г.)

* Стандартный продуктовый ряд по КАСКО для физических лиц

«Премиум + Личн. инспектор»

«Премиум»

«Оптималь»

«Премиум-Грузовой»

Ознакомиться с условиями действующих стандартных страховых продуктов можно на слайдах [13-14](#) Учебника.

Для эксклюзивных и бронированных ТС действуют особые условия принятия на страхование. Перечень эксклюзивных ТС определяется внутренними документами СПАО «Ингосстрах».

Так же клиентам могут предлагаться различные опции и дополнительные услуги ([подробнее см. сл. 38-39](#); Учебник сл. 15-16)

Опция к страховому продукту - дополнительные условия к договору страхования, порядок применения которых регулируется локальным нормативным актом компании (например, «Франшизный малус», «Сохранение бонуса», «Личный инспектор»)

Дополнительные сервисные услуги – «Сбор справок», «Выезд эксперта на место страхового случая», «Выезд эксперта на место ДТП с двумя и более участниками», «Эвакуация ТС», «Техническая помощь», «МАХI».

В дополнение к стандартным страховым продуктам предусмотрены дополнительные продукты, которые обеспечивают дополнительную страховую защиту: GAP, Овертайм, Гарантия ТО, Шины-Диски, Сигнализация

VIP продукт

Базовый продукт

Покрытие только крупных рисков

Ограниченное покрытие по Ущербу

Ограничение по ремонту

Страхование ТС кат. C, D

С ограниченным перечнем рисков (новые -Hyundai, Kia, Volkswagen)

Иные спец. продукты

Кросс продукты

ПРЕМИУМ + ЛИ

ПРЕМИУМ

ПРАГМАТИК

ПРАГМАТИК+

ОПТИМАЛ

ПРЕМИУМ ГРУЗОВОЙ

КАСКО-МИНИМУМ

ПРОДУКТЫ С АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ

GAP

ПРЕМИУМ

Личный инспектор

Угон + Ущерб по полной гибели

Угон, Тоталь + незначительный Ущерб

Ремонт на недилерских СТОА

Включено в наполнение продукта:

Предусматривают особые условия договора страхования

Страхование на случай уменьшения стоимости ТС

ОВЕРТАЙМ

Страхов. от поломок

Ремонт преимущественно на дилерских СТОА

Продукт с франшизой (скидка за франшизу в соотв. с внутренними распоряжениями)

Максимальное наполнение (Личный инспектор и пр.)
Стоимость ТС от 1.5 млн. руб.

ФРАНШИЗА ПО КАЖД. СЛУЧАЮ

ФРАНШИЗА ПО КАЖД. СЛУЧАЮ

АВТОПРОФИ («франшиза со второго случая») Определяется в зависимости от страховой суммы и типа ТС.

АВТОПРОФИ («франшиза со второго случая») Определяется в зависимости от страховой суммы и типа ТС.

ОПЦИИ ЭКОНОМИИ

«БЕЗ БАМПЕРОВ И ЗЕРКАЛ» и др. (скидка от 3 до 50% по риску «Ущерб»)

«БЕЗ БАМПЕРОВ И ЗЕРКАЛ» и др. (скидка от 3 до 50% по риску «Ущерб»)

"БЕЗ ЛКП" (Toyota, Lexus)

"БЕЗ ЛКП" (Toyota, Lexus) (скидка от 5 до 7% по риску «Ущерб» в зависимости от программы страхования)

ОПЦИИ С УСТАНОВКОЙ МОНИТОРИНГОВЫХ И ПРОТИВОУГОННЫХ СИСТЕМ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (скидка до 40% по риску «Ущерб»)

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (скидка до 40% по риску «Ущерб»)

ОХРАННО-ПРОТИВОУГОННЫЕ СИСТЕМЫ, ОДОБРЕННЫЕ СПАО «ИНГОССТРАХ» (скидка до 80% по риску «Угон»)

ПРАГМАТИК (Угон без док-тов и ключей + Ущерб только полная гибель)

ДТП (по вине страхователя, водителя)

ДТП (с 2-мя и более участниками) только для Hyundai Solaris

ОПС (скидка до 80% по риску «Угон»)

Opel и Chevrolet, Audi, Volkswagen, Skoda и Seat, Jaguar и Land Rover, ГАЗ

АВТО НС
Страхование от несчастного случая

ДСАГО
Добровольное страхование автогражданской ответствен.

ИФЛ
Страхование имущества ФЛ

- Платиновый
- Золотой
- Серебряный
- Экономичный
- Бронзовый
- Статус
- Комфорт
- Выгода
- Бюджет
- Люкс
- Престиж
- Бизнес
- Профи
- Премиум ГАЗ

VIP продукт

Базовый продукт

Покрытие только крупных рисков

Ограниченное покрытие по Ущербу

Ограничение по ремонту

Страхование ТС кат. C,D

С ограниченным перечнем рисков (новые - Hyundai, Kia, Volkswagen)

Иные спец. продукты

ПРОДУКТЫ С АВТОПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ

Предусматривают особые условия договора страхования

Opel и Chevrolet, Audi, Volkswagen, Skoda и Seat, Jaguar и Land Rover, ГАЗ

Платиновый

Золотой

Серебряный

Экономичный

Бронзовый

Статус

Комфорт

Выгода

Бюджет

Люкс

Престиж

Бизнес

Профи

Премиум ГАЗ

ПРЕМИУМ + ЛИ

ПРЕМИУМ

Личный инспектор

Максимальное наполнение (Личный инспектор и пр.)
Стоимость ТС от 1.5 млн. руб.

ПРЕМИУМ

ПРАГМАТИК

Угон + Ущерб по полной гибели

ПРАГМАТИК+

Угон, Тоталь + незначительный Ущерб

ОПТИМАЛ

Ремонт на недилерских СТОА

ПРЕМИУМ ГРУЗОВОЙ

КАСКО-МИНИМУМ

Включено в наполнение продукта:

ПРАГМАТИК (Угон без док-тов и ключей + Ущерб только полная гибель)

ДТП (по вине страхователя, водителя)

ИЛИ

ДТП (с 2-мя и более участниками) только для Hyundai Solaris

Продукт с франшизой (скидка за франшизу в соотв. с внутренними распоряжениями)

ФРАНШИЗА ПО КАЖД. СЛУЧАЮ

АВТОПРОФИ («франшиза со второго случая») Определяется в зависимости от страховой суммы и типа ТС.

ФРАНШИЗА ПО КАЖД. СЛУЧАЮ

АВТОПРОФИ («франшиза со второго случая») Определяется в зависимости от страховой суммы и типа ТС.

ДОП. ОПЦИИ ПРИ ПЕРВИЧНОМ СТРАХОВАНИИ

ЛКП коэф. 1,2 к риску «Ущерб»

ДИСКИ/ШИНЫ коэф. 1,15 к риску «Ущерб»

«ПРОКАТ ТС» коэф. 1,3 к риску «Ущерб»

«ПОСТОЯННАЯ СТРАХОВАЯ СУММА» стоимость зависит от возр., марки/модели ТС

«САМОВОЗГОРАНИЕ» 0,3% от страховой суммы ТС

«ВОЗМЕЩЕНИЕ УТРАТЫ ТОВАРНОЙ СТОИМОСТИ» коэф. 1,3 к риску «Ущерб»

«ТАКСИ» 399 руб.

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ (оказание услуги с привлечением подрядной организации силами ИГС)

ВЫЕЗД ЭКСПЕРТА НА МЕСТО ДТП С 2-МЯ И БОЛЕЕ УЧАСТНИКАМИ

ВЫЕЗД ЭКСПЕРТА НА МЕСТО СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ 2000 руб.

ТЕХ. ПОМОЩЬ НА ДОРОГЕ (5 услуг) до 30 км. от МКАД. 1000р. совместно с АВК или 1500 р. отдельно

МАХИ 1900 руб. при наличии ТПНД и Выезд эксперта на мест. СС

СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ, ВКЛЮЧЕННЫЕ В ПРОДУКТ ПО УМОЛЧАНИЮ

ЭВАКУАЦИЯ С МЕСТА ДТП ОДИН РАЗ по каждому случаю до места ремонта или стоянки (в пределах Москвы и МО)

СБОР СПРАВОК

ШАГ 4. Ответы на вопросы, работа с возражениями.

* Этап работы с возражениями. Изучите и применяйте в работе технику работы с возражениями:

- Нужно знать основные причины возникновения возражений со стороны Клиентов;
- Нужно знать наиболее часто встречающиеся возражения по всем видам страхования и ответы на них;
- Нужно знать общую технику работы с возражениями:

Общая техника работы с возражениями выглядит так:

1. **Присоединение** - частичное согласие с клиентом;
2. **Испытание на истинность, уточнение**;
3. **Аргументация** - используя логику, приведите аргументы;
4. **Уточнение**;
5. **Закрытие** - после аргументации закрывайте сделку.

1. **Присоединение** - «Я понимаю вас», или «Я согласен с вами», «Разумеется, это важно+»;
2. **Испытание на истинность, уточнение** «Я Вас правильно понял»? «Почему?»
3. **Аргументация** - «Как Вы сами думаете?» «Вместе с тем, согласитесь, что+.»
4. **Уточнение** «Я ответил на Ваш вопрос?»
5. **Закрытие** - «Поэтому я и предлагаю решить сейчас...», «Давайте подытожим+, «Итак, мы остановились?»

Возражение	Ответ на возражение
<p>Буду страховать только ОСАГО/ Не вижу смысла страховать КАСКО</p>	<p>Согласен с Вами, полис ОСАГО гарантирует защиту – однако только окружающим, а не Вам и Вашей машине. А если кто-то или что-то повредит ваш автомобиль, тогда Вам придется оплачивать весь этот ущерб из своего кармана. С полисом КАСКО за Вас заплатит «Ингосстрах».</p>
<p>Дорого - в других компаниях дешевле</p>	<p>Согласен, в «Ингосстрахе» тарифы по некоторым маркам автомобилей могут быть выше, чем в среднем по рынку, однако на стоимость страховки влияют условия страхования, которые свои в каждой компании. Поэтому чем дешевле страховка, тем больше исключений и тем больше поводов, чтоб не выплатить клиенту возмещение. Скажите, Вам понравится, если даже имея полис по КАСКО, Вам придется возмещать ущерб из собственного кармана?</p>

Возражение	Ответ на возражение
<p>Дорого - у меня нет сейчас таких денег</p> <p>Дорого - повысили тариф из-за убытка</p>	<p><i>Я Вас прекрасно понимаю</i>, бывают такие ситуации, когда денег сразу на все не хватает. Именно поэтому в «Ингосстрахе» предусмотрена возможность оплаты полиса в рассрочку. Рассказать об условиях этого предложения подробнее?</p> <p><i>Разумеется, вопрос цены действительно важен.</i> Однако повышение тарифа за наличие страховых случаев - обычная практика у ВСЕХ страховых компаний. Вы уже на деле убедились, что «Ингосстрах» выполняет свои обязательства перед клиентами, а что будет в другой компании? Стоит ли рисковать ради такой сомнительной экономии?</p> <p><i>Предложить экономичные варианты страхования: доп. опции (франшизу), страхование только на случай «полной гибели» и угона</i></p> <p><u><i>Перечислить преимущества страхования по КАСКО в «Ингосстрахе».</i></u></p>
<p>Я мало езжу, в основном только летом (сезонное использование машины)</p>	<p><i>И.И., понимаю Вас</i>, но согласитесь, что если вы редко пользуетесь автомобилем, то вероятность его повреждения мала, но она есть. Возможно, Вам нет смысла покупать дорогой полис КАСКО, но сейчас у нас есть ряд экономичных вариантов страхования, которые могут Вам подойти.</p> <p><i>Предложить экономичные варианты страхования: доп. опции (франшизу), страхование только на случай «полной гибели» и угона, краткосрочное страхование.</i></p>
<p>У меня старый автомобиль, зачем его страховать</p>	<p><i>Я Вас прекрасно понимаю</i>, не хочется тратить большие суммы на страхование уже ненового автомобиля. Однако в «Ингосстрахе» можно за небольшую плату застраховать автомобиль только на случай полной гибели или угона (как показывает статистика, старые автомобили тоже часто угоняют, чтобы потом разобрать на детали). Согласитесь, что даже если машина неновая, гораздо выгоднее заплатить небольшую сумму сейчас, чем потом остаться и без денег, и без автомобиля?</p> <p><i>Предложить экономичные варианты страхования: доп. опции (франшизу), страхование только на случай «полной гибели» и угона.</i></p>

* ПОЧЕМУ У НАС УДОБНО СТРАХОВАТЬ КАСКО

ЧТО СКАЗАТЬ КЛИЕНТУ?

- ✓ Мы стараемся максимально упростить жизнь нашим клиентам. Если один раз в течение срока страхования в результате страхового случая у Вас пострадало стекло, фары, зеркала, антенна или лакокрасочное покрытие одной детали кузова - мы не потребуем с Вас справок*;
- ✓ Если Вы не смогли вовремя оплатить новый полис, «Ингосстрах» дает еще целых 15 дней после окончания действия полиса, в течение которых компания будет нести ответственность по всем рискам. Просто сообщите нам о Вашем намерении продлить полис. И если в течение льготного периода с Вашим автомобилем что-то случится - мы возместим Вам ущерб как действующему клиенту. Конечно, при условии, что Вы заключите в течение этого льготного периода очередной договор.
- ✓ Многолетний опыт работы компании «Ингосстрах» на рынке гарантирует Вам стабильность, надежность, уверенность;
- ✓ В отличие от других компаний, «Ингосстрах» дает 7 дней на то, чтобы Вы могли заявить о страховом случае;
- ✓ У нас разветвленная сеть офисов урегулирования убытков. Вы можете заявить о страховом случае там, где Вам удобно, не приезжая в центральный офис;
- ✓ Вам не нужно звонить в компанию, чтобы узнать статус урегулирования Вашего убытка. Достаточно зайти на сайт «Ингосстраха» и ввести номер своего полиса!
- ✓ Вам больше не надо переплачивать за то, чем Вы не пользуетесь: Вы можете сами выбрать те опции и услуги, которые будут входить в Ваш полис КАСКО;
- ✓ Широкий ассортимент дополнительных опций и услуг (в том числе и бесплатных), а также гибкая система скидок: за пол, возраст, наличие детей, безубыточное страхование и многие другие;
- ✓ Если Ваш автомобиль необходимо эвакуировать с места страхового случая, «Ингосстрах» организует вызов эвакуатора или возместит Ваши расходы на эту услугу;
- ✓ Большинство наших продуктов включают ремонт на сервисе преимущественно официального дилера, даже если гарантия на Ваш автомобиль закончилась;
- ✓ При заключении договора КАСКО в «Ингосстрахе» Вы получаете скидки на другие виды страхования - 5% на ДМС и 20% на страхование имущества.
- ✓ Наличие неагрегатной страховой суммы, то есть после выплаты страхового возмещения размер страховой суммы не уменьшается.
- ✓ Отсутствуют ограничения по хранению автомобиля.
- ✓ По продуктам «Премиум», «Оптимал» и «Платинум» при страховании ТС предусмотрен лимит возмещения «по каждому случаю».

Например:

Обращаю Ваше внимание, что у Вас действует **бесплатная услуга «Сбор справок»**, которая включает в себя получение справки о дорожно-транспортном происшествии в ГИБДД.

Я также рекомендую Вам включить в полис дополнительную услугу **«Выезд эксперта на место страхового случая»**, т.е. выезд на место страхового случая эксперта, который поможет Вам оформить документы, составит Акт осмотра Вашего автомобиля, а также (при необходимости) произведет осмотр ТС других участников страхового случая, выдаст Вам направление на ремонт и передаст документы в «Ингосстрах». **Эта услуга позволит Вам не только получить правовую помощь в оформлении страхового случая, но также и сэкономить время**, поскольку Вам не придется дополнительно приезжать в офис «Ингосстраха».

Вы можете воспользоваться расширенной услугой – **«Личный инспектор»**. Она позволит Вам **максимально облегчить урегулирование**: например, если страховой случай подпадает под определенные условия, то Вам не придется дополнительно обращаться в компетентные органы за справкой, а также необязательно надо будет ждать приезда эксперта на место ДТП, его можно вызвать в течение 7 дней в удобное для Вас место.

Вы также можете за небольшую плату приобрести услугу **«Техническая помощь на дороге»**, которая в экстренных ситуациях **позволит Вам 5 (или 7 – только по продукту «Платинум»)** раз **гарантированно получить следующую помощь**: долив топлива, замена колеса, подзарядка или замена аккумулятора, либо отдельно услуга автоэвакуации.

Хочу отметить, что Вы можете подключить опцию **«Прокат ТС»**, которая предполагает возмещение Ваших расходов на аренду автомобиля, если длительность ремонта на СТОА составляет 5 и более дней. Для Вас это означает **максимальный комфорт и независимость** от сроков ремонта Вашего автомобиля.

Подбор дополнительных опций и услуг. Продолжение.

У Вас также есть возможность застраховать автомобиль **только на случай угона и «Полной гибели»** это означает, что «Ингосстрах» будет выплачивать Вам страховой возмещение только в случае, если стоимость ремонта будет составлять не менее 75% от страховой стоимости автомобиля. **Благодаря этому Вы сможете сэкономить** на стоимости полиса до ____ % (рассчитать стоимость полиса с учетом опции)!

Вы также можете застраховать свой автомобиль на случай ущерба вследствие **самовозгорания**. Для Вас включение этой опции означает **более полную защиту** Вашего автомобиля от непредвиденных ситуаций.

Специально на этот случай у нас разработана опция **«Сохранение бонуса»**, которая позволит Вам **гарантированно сохранить** имеющийся у Вас понижающий коэффициент за безаварийную езду, а следовательно, и **избежать повышения стоимости** полиса, даже если в течение действия полиса убытки все-таки произойдут.

Мы можем включить в полис **франшизу** (т.е. установить часть ущерба, которую при наступлении страхового случая Вы будете оплачивать сами) по каждому страховому случаю или начиная со второго. **Это позволит Вам существенно сэкономить** на стоимости страхования.

Рекомендую Вам также обратить внимание на нашу новую услугу - **«Такси»**, в рамках которой «Ингосстрах» возместит Ваши расходы на любой транспорт с места страхового случая.

Я думаю, Вас также может заинтересовать наша новая опция - **«Возмещение УТС»**, благодаря которой Вы можете получить дополнительную компенсацию за факт утраты товарной стоимости автомобиля в результате страхового случая.

* Факторы, влияющие на тариф по КАСКО

Факторы, влияющие на тариф по риску «Ущерб» / «Ущерб (мультидрайв)»:

1. Базовый тариф по риску по риску «Ущерб» / «Ущерб(мультидрайв)» (с учетом мощности ТС)
2. Коэффициент в зависимости от марки и модели ТС, стоимости ТС
3. Коэффициент в зависимости от даты начала использования ТС первым собственником
4. Коэффициент в зависимости от типа продукта договора (кредит / не кредит)
5. Коэффициент в зависимости от стажа и возраста лиц, допущенных к управлению - чем больше возраст и стаж вождения, тем ниже коэффициент и наоборот
6. Коэффициент в зависимости от стажа, пола и семейного положения лиц, допущенных к управлению
7. Коэффициент в зависимости от наличия детей у лиц, допущенных к управлению - к лицам младше 25 лет со стажем вождения более 2ух лет при наличии детей применяется понижающий к-т 0,75
8. Коэффициент Условной эксплуатации ТС - понижающий коэффициент для нерезидентов
9. Коэффициент (скидка) за безаварийную езду при переходе из другой страховой компании
10. Другие коэффициенты: понижающие коэффициенты при наличии франшизы, понижающие к-ты по КБМ для бонусных клиентов и и другие понижающие/повышающие коэффициенты за включение в договор дополнительных опций и услуг.

Факторы, влияющие на тариф по риску «Угон без ключей и документов» / «Угон с ключами и (или) документами»

1. Базовый тариф по риску «Угон без ключей и документов» / «Угон с ключами и (или) документами» (с учетом коэффициента за марку и модель ТС)
2. Повышающий коэффициент для особо угоняемых машин
3. Коэффициент в зависимости от наличия/отсутствия охранных систем , систем дистанционного/ автоматического запуска двигателя: тариф будет меньше, если ТС оборудовано противоугонной системой и не оборудовано системой автозапуска
4. Другие коэффициенты: повышающий коэффициент в зависимости от наличия угона(-ов), произошедшего у страхователя/собственника/лиц, допущенных к управлению

На размер страховой премии также влияют:

- понижающий коэффициент краткосрочности
- условия продукта по КАСКО (подробнее сл.13-14 Учебника)



Как еще клиент может сэкономить на страховании КАСКО

Обязательно озвучивайте клиенту все скидки, которые он может получить.

ТАБЛИЦА СОВМЕСТИМОСТИ КОЭФФИЦИЕНТОВ

Коэффициенты, которые применяются к базовому тарифу по риску «ущерб» или «ущерб (мультидрайв)»

Коэффициент, который применяется к базовому тарифу по риску «угон без ключей и документов» или «угон с ключами и (или) документами»

Коэффициент	25% за наличие детей для водителей, моложе 25 лет и со стажем вождения > 2-х лет	За пол/семейное положение/стаж вождения	10% за переход из др. СК (до момента реализации в АИС - 5%)	До 25% по КБМ	5% за безубыточное ОСАГО	До 80% за оборудование ТС спутниковой противоугонной системой
25% за наличие детей для водителей, моложе 25 лет и со стажем вождения > 2-х лет		+	+	+	+	+
За пол/семейное положение/стаж вождения	+		+	+	+	+
10% за переход из др. СК при наличии документа подтверждающего безаварийность	+	+		-	Применяется максимальная скидка	+
До 25% по КБМ	+	+	-		-	+
5% за безубыточное ОСАГО	+	+	Применяется максимальная скидка	-		+
До 80% за оборудование ТС спутниковой противоугонной системой	+	+	+	+	+	

Переход из другой страховой компании (для безубыточных клиентов) - если клиент переходит из другой страховой компании при условии отсутствия заявленных и урегулированных убытков, связанных с повреждением ТС, у конкурента в течение года (применяется *только* при условии представления клиентом подтверждающих документов о безубыточном страховании КАСКО)

Безубыточное продление договора - если во время действия полиса у клиента не было страховых случаев или они были, но страхователь не являлся виновником ДТП, при продлении договора он может воспользоваться скидками по системе «Бонус-малус» (подробнее - см. [слайд 12 Учебника](#))

Безубыточное ОСАГО - клиент имеет в «Ингосстрахе» договор ОСАГО, КБМ по которому не более 0,95

Пол и семейное положение

Семейное положение	мужской	женский	
		0-9 стаж (лет)	10-14 стаж (лет)
Состоит в браке	5%	12%	5%
Не состоит в браке	-	7%	-

Пояснения к таблице:

+ скидки могут применяться одновременно

- при наличии условий для применения обоих скидок, применяется только одна, по выбору клиента

* Страхование с противоугонными системами

В Ингосстрахе предусмотрены скидки по риску «Угон без документов и ключей» при страховании транспортных средств, оборудованных противоугонными системами.

Размер скидок зависит от:

1. Комплекта противоугонной системы
2. Категории транспортного средства



ВИДЫ И КОМПЛЕКТЫ ПРОТИВОУГОННЫХ СИСТЕМ:

Имобилайзеры - электронное или механическое устройство, препятствующее управляемому движению автомобиля за счёт тяги собственного двигателя.

Охранно-поисковая система - спутниковая система, способная принимать сигналы из Диспетчерского центра (далее - ДЦ) и передавать в ДЦ сигналы о проникновении в транспортное средство, включении зажигания в режиме охраны, отключении аккумуляторной батареи и текущее местоположение транспортного средства.

Скидки по риску «Угон без документов и ключей» предоставляются только за установку определенных комплектов противоугонных систем, протестированных и одобренных специалистами Ингосстраха.

Список таких систем утвержден соответствующим **Распоряжением (№36-р от 15.02.2016)**, см. прил.

С помощью Приложений 1,2 определяется категория ТС



Прил. 1



Прил. 2



Прил. 3



Прил. 4

Применение Поправочного коэффициента (скидки за ПС) при заключении договора возможно **только при наличии документов, подтверждающих установку ПС**. Соответствующий документ должен быть прикреплен в АИС!

Обратите внимание! До предоставления документов, подтверждающих установку/оплату абон. обслуживания, скидки не предоставляются.

Документами, подтверждающими установку ПС, могут служить:

- Для ПС, обладающих функциями спутникового слежения: действующий договор Абонентского обслуживания с указанием оператора ПС и наименования комплекта, заключенный между Страхователем и оператором ПС (договор Абонентского обслуживания (либо приложение к нему) обязательно должен содержать наименование комплекта ПС) или письменное (по электронной почте) подтверждение оператора ПС о наличии действующего договора Абонентского обслуживания и информации о том, что система установлена и какой комплект установлен;
- Для ПС, не обладающих функциями спутникового слежения: заказ-наряд на установку ПС или акт выполненных работ по установке ПС (с обязательным указанием наименования комплекта ПС).

Наиболее популярные противоугонные системы:

- * Цезарь Сателлит - ingossrequest@3s-t.ru
- * 3S-Telematica - Мещерская Светлана s.mescherskaya@autolocator.ru и Лескив Александр A.leskiv@autolocator.ru
- * АвтоКоннекс (CobraConnex) - registration@autoconnex.ru
- * Автолокатор - ingos@csat.ru

(можно направить запрос на указанный эл. адрес с рабочего адреса с доменом ingos.ru для подтверждения наличия установленной ПС на конкретный а/м)

* Страхование с противоугонными системами (продолжение)

ВНИМАНИЕ:

Выплата комиссионного вознаграждения представителям СПАО "Ингосстрах" производится при наличии необходимых документов!

В соответствии с Порядком с клиентом заключается Дополнительное соглашение. Печатная форма дополнительного соглашения в АИС (ДС ПС и МС) заполняется автоматически. Ручная правка дополнительного соглашения не допускается!

Важно!

Если наименование комплектации противоугонной системы не совпадает ни с одной из перечисленных в Распоряжении, скидка за такую систему не предоставляется!

Пример:

Согласно документам, предоставленным страхователем, на автомобиле установлена система «Цезарь Сателлит Professional». В Распоряжении такая система отсутствует.

*Скидка за систему «Цезарь Сателлит Professional» **НЕ** предоставляется!*

В этом случае, страхователю можно предложить произвести апгрейд (дооснащение) системы.

Автозапуск

В случае, если на транспортном средстве Страхователя установлена система автоматического запуска двигателя (клиент имеет либо неполный комплект ключей, дубликат одного из ключей, либо отсутствует часть одного из ключей по причине использования чипа оригинального ключа для обеспечения работоспособности системы автоматического запуска), к тарифу по риску «Угон без ключей и документов» применяется повышающий коэффициент: **4 - для Москвы и Московской области**

Повышающий коэффициент НЕ применяется в следующих случаях:

- ✓ На ТС установлен не автозапуск, а предпусковой подогреватель двигателя (например, Webasto) Т.е. система, которая не подразумевает вшивание ключа и запуска двигателя;
- ✓ Совместно с автозапуском на ТС установлена противоугонная система, предоставляющая скидку по риску «Угон без ключей и документов» для данной категории ТС
- ✓ Автозапуск установлен на заводе-изготовителе, т.е. входит в штатное оборудование автомобиля (частый пример – автомобили марки Cadillac). **Внимание: Доп. соглашение заключать не требуется!**

Smart Entry

На автомобилях марки Toyota/Lexus в некоторых комплектациях установлена система бесключевого доступа под названием «Smart Entry». В случае, если страхователь отключит эту систему, ему может быть предоставлена скидка в размере 5% по риску «Угон без документов и ключей».

При этом необходимо обязательно:

- ✓ Заключить со страхователем Дополнительное соглашение;
- ✓ Прикрепить в комплект документов Запрос на предоставление скидки на отключение системы бесключевого доступа «Smart Entry».

ШАГ 6. Перекрестная продажа.

- Предлагайте перекрестные продажи при каждом заключении первоначального договора или при продлении
- Изучите и применяйте техники перехода от основной продажи к предложению дополнительного продукта (не менее 3х)

Уточняем, интересуют ли др. виды страхования, приводим аргументы в пользу предлагаемого кросс продукта, внимательно и спокойно выслушиваем возражения клиента и аргументировано, используя [преимущества компании](#), на них отвечаем, предлагаем рекламный буклет, артефакт.

Основной продукт	Кросс-продукт	Фраза-переход
КАСКО	ИФЛ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Я думаю, Вам будет интересно узнать, что при наличии договора КАСКО в нашей компании, Вы сможете застраховать имущество со скидкой ___% ✓ С КАСКО клиенты у нас обычно оформляют полис по страхованию имущества. Там в этом случае получаются очень выгодные тарифы. Рассказать Вам об этом предложении подробнее? ✓ Иван Иванович, в любом случае, хочу отметить, что у Вас действует скидка ___% на страхование имущества до тех пор, пока у Вас есть действующий полис КАСКО в «Ингосстрахе».
	АвтоНС	Своим клиентам мы обязательно рекомендуем приобрести страховку от несчастных случаев. Стоимость такой страховки очень небольшая – от ... рублей, а помощь от нее при наступлении страхового случая будет очень существенна. Интересно Вам такое предложение?
	GAP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Скажите, а Вы знаете о том, что КАСКО покрывает только фактическую стоимость автомобиля, и через год это на % меньше, чем Вы за него заплатили? Для того, чтобы уменьшить эти финансовые потери, «Ингосстрах» разработал специальный продукт GAP. Рассказать Вам об условиях этого продукта? ✓ Помимо КАСКО Вы можете получить дополнительное финансовое покрытие, которое в случае полной утраты автомобиля поможет Вам приобрести новый. Интересно Вам такое предложение?
	Овертайм	<p>Практичным клиентам мы также рекомендуем расширение «Продленная гарантия Овертайм» - это защита Вашего автомобиля на случай эксплуатационных поломок. Чтобы Вы понимали – продление гарантии официального дилера на 1 год для Вас будет стоить ..., при этом Вы получаете:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защиту от непредвиденных расходов, связанных с механическими поломками автомобиля (особенно актуально при покупке подержанного авто) - гарантию ремонта вашего автомобиля на официальной СТО в соответствии со стандартами производителя и с использованием только фирменных запасных частей. <p>Интересно Вам такое предложение?</p>

Основной продукт	Кросс-продукт	Фраза-переход
КАСКО	ДСАГО	<p>Вы замечали, сколько дорогих автомобилей сейчас ездит по Москве?</p> <p>Если вторым участников ДТП будет дорогая машина, насколько серьезной нагрузкой на Ваш бюджет будет необходимость компенсировать убыток сверх выплаты по ОСАГО?</p> <p>При наступлении ДТП компания возьмет на себя расходы по ремонту автомобиля. Однако если виновником будете признаны Вы, выплата потерпевшему в рамках ОСАГО максимально составит всего 400 тыс. руб. Часто при ДТП бывает нанесен ущерб на большую сумму. Мы можем предложить Вам увеличить этот лимит за небольшую доплату – всего за ... руб. Ваша ответственность будет застрахована на ... руб.</p> <p>Вы согласны, что доплата к полису ОСАГО в размере ... рублей сейчас - значительная экономия по сравнению с возможным ущербом, который может быть причинен?</p>

ВАЖНО! Обязательно сообщите клиенту, о привилегиях при продлении и какие скидки и дает ему полис КАСКО на другие виды страхования.

Привилегии для Клиентов, продливших договор страхования транспортного средства (КАСКО) в СПАО «Ингосстрах»:

	Рассрочка на 6 месяцев, первый взнос не менее 50%	Скидка 25% на услуги «Выезд эксперта на место страхового случая» и «Тех. помощь на дороге».	Возможность заявления одной детали без обращения в КО	Скидка 50% на услуги «Выезд эксперта на место страхового случая» и «Тех. помощь на дороге».	Возможность заявления двух деталей без обращения в КО
1-е продление					
2-е продление					
3-е продление					
4-е продление					



- Предоставляется при продлении договора по КАСКО

Иван Иванович, в любом случае, хочу отметить, что у Вас действует скидка **20%** на полис по страхованию имущества и **5%** на полис ДМС, до тех пор, пока у Вас есть действующий полис КАСКО в «Ингосстрахе».

Наличие договора	Размер скидки за договор		
	Имущество	ДМС	Каско
КАСКО	20%	5%	
Имущество		5%	5%*
Ипотека	20%		
ДМС	5%		

**Только при выполнении определенных условий в соотв. с Распоряжением 200-р от 20.10.2015 г.:*

- Один страхователь по обоим договорам;
- Срок действия договоров ИФЛ и КАСКО - 1 год;
- Сумма по договору ИФЛ не менее 3-х млн. руб. и др. условия..

Переходите к Шагу 7.

← Вернуться к предыдущему шагу

ШАГ 7. Этап завершения контакта (Завершение продажи).

Например:

Если клиент согласен на страхование:

Иван Петрович, давайте снова пройдемся по условиям...

Если у Вас больше нет вопросов, то оформляем договор....?

Иван Петрович, почему бы нам не заключить договор прямо сейчас?

Если клиенту требуется время подумать:

Давайте я запишу Ваши контактные данные и перезвоню позднее, чтобы узнать, на чем Вы остановились. Когда Вам будет удобно?

Вручите

✓ Рекламные материалы

✓ Котировку из АИС / Буклет (артефакт)

После заключения договора:

Поблагодарите клиента, вручите:

✓ **Правила страхования и все приложения к ним** (разъясните клиенту основные риски, предусмотренные договором страхования; акцентируйте внимание на исключениях из покрытия; разъясните порядок действий при наступлении страхового случая)

**подробнее см. на [следующем слайде](#);*

✓ Буклет (артефакт).

Всего доброго! Приходите, будем рады Вас видеть!

До свидания! Обращайтесь, будем снова рады Вас видеть в нашем офисе!

□ Возможные риски перечислены в §5 Правил*:

§ 5. Страховой риск

Статья 17. Страховым риском является предполагаемое событие, на случай наступления которого заключается договор страхования. Договор страхования может быть заключен от совокупности ниженазванных страховых рисков или любой их комбинации.

Статья 18. Страховщик обеспечивает страховую защиту по договору страхования от следующих рисков:

1.1. «ДТП при управлении ТС лицами, допущенными к управлению»³ — дорожно-транспортное происшествие — событие, возникшее в процессе движения застрахованного ТС по дороге и с его участием (наезд, опрокидывание, столкновение и т.д., за исключением случаев перемещения

□ Исключения из страхового покрытия перечислены в §6 Правил*:

§ 6. Страховой случай

Статья 20. Страховым случаем является свершившееся событие из числа указанных в статье 18 настоящих Правил, предусмотренное договором страхования, приведшее к повреждению, утрате (гибели) ТС и (или) установленного на нем ДО, и (или) к дополнительным расходам (убыткам), связанным с повреждением, утратой (гибелью) ТС, и повлекшее обязанность Страховщика выплатить страховое возмещение.

Статья 21. Не являются страховыми случаями и не подлежат возмещению:

- хищение, повреждение или гибель комплекта инструментов, аптечки, огнетушителя, знака аварийной остановки, стационарных противоугонных средств, если последние не были установлены заводом-изготовителем или не были застрахованы как дополнительное оборудование;
- хищение, утрата или повреждение регистрационных знаков ТС;

□ Порядок действий при наступлении страхового случая указан в §18 Правил*:

Раздел III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН, ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СТОРОН ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СОБЫТИЯ, ИМЕЮЩЕГО ПРИЗНАКИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ

§ 18. Обязанности Страхователя при наступлении события, имеющего признаки страхового случая

Статья 59. При наступлении события, имеющего признаки страхового случая, Страхователь обязан:

2.

ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ «ЗЕЛЕНАЯ КАРТА»

«ЗЕЛЕНАЯ КАРТА». ЧТО ЭТО?

«Зеленая карта» – это обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, **выезжающих за рубеж** на собственном автомобиле.

Целью этого вида страхования является защита интересов автовладельцев в случае, если они нанесут ущерб здоровью, жизни или имуществу третьих лиц в результате ДТП. Наличие полиса «Зеленая карта» позволяет использовать транспортное средство **на территории другой страны**, входящей в эту систему.

Существует два варианта покрытия по полису «Зеленая карта»:

- Беларусь, Молдова, Украина
- «Все страны» (все страны Европы, включая Россию) + Турция, Израиль, Марокко, Тунис, Иран и Азербайджан

Страховая сумма по договору страхования не ограничена. При этом размер возмещения по каждому страховому случаю не может превышать пределы страховой суммы, установленной законодательством об обязательном страховании государства, где произошло ДТП.

Особенности заключения договора:

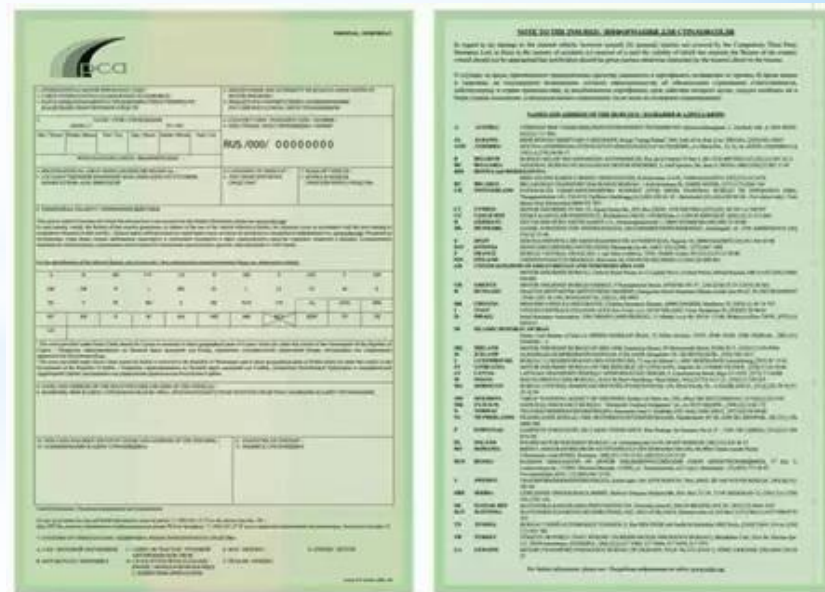
- ✓ Запрещено заключать договор «Зеленая карта» на ТС, принадлежащие гражданам РФ, но не зарегистрированные в установленном Законом порядке
- ✓ Срок страхования начинается не позднее 30 дней со даты выдачи страхового сертификата
- ✓ Срок действия договора 15 дней, или 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 месяцев, или 1 год
- ✓ Комиссионное вознаграждение при заключении договора «Зеленая карта» составляет 10% от страховой премии.

Инструкция по оформлению договора в АИС



ÈĨÑÒĐÓÈËÈ

Образец полиса



3.

ПОРЯДОК ОСМОТРА И ФОРМИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

* Порядок осмотра и фотографирования ТС

Предстраховой осмотр обязательно проводится:

при первичном страховании ТС, за исключением случаев страхования новых* ТС сотрудником или представителем в салонах официальных дилеров, при условии предоставления «Акта приема-передачи ТС», подписанного не более, чем за сутки до заключения договора страхования, и спецификации принимаемого на страхование ТС (при этом дата выдачи «Акта приема-передачи» должна быть не позднее даты оформления полиса-заявления).

* Новым считается ТС, удовлетворяющее следующим условиям:

- ТС страхуется в течение одного месяца с даты начала использования;
- ТС имеет пробег не более 200 км с даты начала использования.

ТС, которые не соответствуют данным условиям, считаются подержанными.

Порядок проведения предстрахового осмотра регламентируется следующими документами:

- ✓ Приказ № 232 от 10.06.15 "Об утверждении "Порядка организации и проведения предстрахового осмотра транспортных средств, принимаемых на страхование



Ìòyàíè
Ìííòðà

- * Помним, что при превышении лимита полномочий по осмотру ТС (см. доверенность) предстраховой осмотр осуществляется исключительно подрядной организацией. Эксперта для осмотра ТС можно вызвать:

- направив запрос по форме на эл. адрес (для отложенного осмотра): broker_akviz@ingos.ru

- по выделенной телефонной линии (для осмотра в день оформления договора): **8-(495)-234-36-44.**



Òíðìà çàyâèè
ÌÍÍ

- * При согласовании с куратором превышения лимита просьба пользоваться установленным шаблоном «**Прошу согласовать заключение договора КАСКО №AI00000, страхователь Иванов Иван Иванович, в связи с превышением лимита по доверенности. Страховая сумма а/м ___ (например - 3 500 000 руб.)**»

- * Если страховая стоимость ТС равна или **больше 3 500 000 рублей** или ТС относится к категории «**дорогих**» в соответствии с действующим «Порядком определения страховой стоимости ТС» осмотр проводится экспертом ЭС ЭТО ИУ ДУУРБ ДРБ.

ПОРЯДОК ФОТОГРАФИРОВАНИЯ:

Инструкция по фотографированию транспортных средств при приеме на страхование и заявлении страховых случаев в СПАО «Ингосстрах», утверждена Приказом №28 от 23.01.2012 года



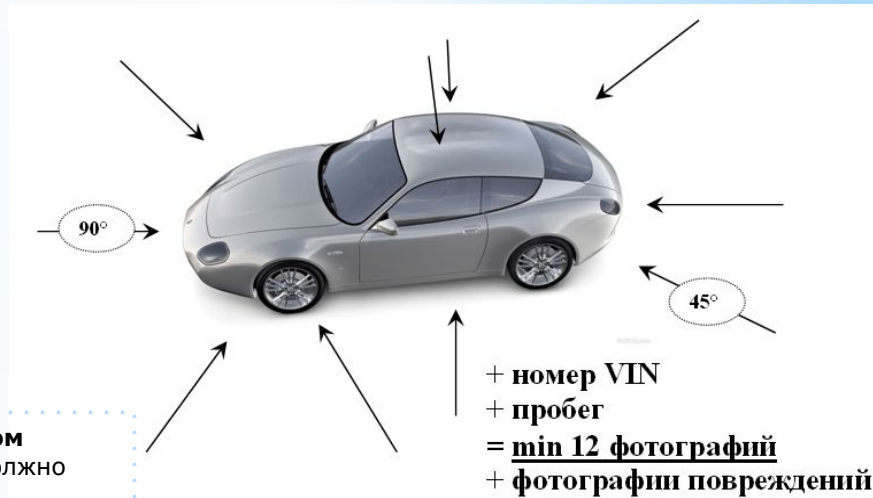
Είπὸδὸέοῦ

В листе осмотра обязательно должны быть указаны:

1. Дата осмотра
2. Время осмотра
3. Подпись эксперта / подрядчика, либо агента имеющего право осмотра с обязательной расшифровкой ФИО
4. Печать юр лица
5. Подпись, дата со стороны клиента

Если осмотр проводился Экспертом (Подрядчиком) на листе осмотра должно быть наличие печати с указанием названия подрядчика, Если осмотр проводил Агент (юр.лицо, ИП) - то печать этого Агента

В случае отказа Клиента от подписи Листа осмотра ТС Эксперт/Агент делает запись «Клиент от подписи «Листа осмотра ТС» отказался».



Внимание: Эксперт, осуществляющий осмотр ТС, при фотографировании должен сфотографировать вид как с включенными фарами, так и с выключенными для возможности определения по фотографиям типа фар на ТС: галогеновые, ксеноновые, диодные.

ВАЖНО!!!

- Действие Листа осмотра составляет **1 сутки** с момента завершения осмотра.
- Все места повреждений ТС, указанные в листе осмотра, обязательно должны быть отражены на схематическом рисунке.

Что нужно предоставить после осмотра?

- ✓ Корректно заполненный лист осмотра (оригинал)
- ✓ На листе осмотра – подпись страхователя, печать и подпись агента
- ✓ Четкие фотографии – в распечатанном виде, либо на почту куратору

Фото повреждения = крупным планом + местонахождение

* Мобильное приложение для проведения осмотра

Приложение IngoView позволяет:

- Загрузить договор из АИС для осмотра;
- Запланировать время осмотра;
- Провести осмотр объекта и документов;
- Отправить фотографии по осмотру в АИС.



* В каких случаях необходимо проверять ТС через ДАиЗИ

В случаях, предусмотренных действующей редакцией «Регламента идентификации и предстраховой проверки контрагентов СПАО «Ингосстрах» и принимаемого на страхование имущества по вопросам, относящимся к компетенции Департамента анализа и защиты информации», Сотрудники и Представители направляют запрос в Департамент анализа и защиты информации (ДАиЗИ) для инициирования процедуры проверки ТС и личности Страхователя на предмет возможного мошенничества. До получения заключения ДАиЗИ заключать Договор страхования ТС **запрещается**.

Обязательной проверке подлежат:

- ✓ все транспортные средства, страховая стоимость которых превышает эквивалент **2 млн. Рублей**;
- ✓ ТС с дубликатом паспорта транспортного средства, если в дубликате ПТС присутствует отметка **«Выдан взамен утильного»**;
- ✓ при внесении изменений в договор (смена собственника, списка водителей и т.д.) , который изначально подлежал проверке.

Проверка не проводится в отношении:

- ✓ пролонгируемых договоров при отсутствии юридически значимых изменений в данных страхователя, перестрахователя, застрахованного, выгодоприобретателя и/или ТС, принимаемого на страхование;
- ✓ транспортных средств, которые ранее не находились в эксплуатации.



Ðàãèàìàò
ÄÀeÇË

* В каких случаях необходимо согласование с УОКСД

При заключении Договора страхования ТС необходимо учитывать установленные лимиты полномочий на принятие рисков на страхование в соответствии действующей редакцией Приказа «**Об утверждении лимитов полномочий на принятие рисков на страхование, рассмотрение и оплату претензий по подразделениям Центрального офиса СПАО «Ингосстрах»**».

В случае превышения указанных лимитов принятие ТС на страхование осуществляется по согласованию с Управлением оценки и контроля страховой деятельности (УОКСД), либо в случае положительного заключения Комитета по страхованию СПАО «Ингосстрах».

Размер страховой суммы при страховании ТС подлежащий согласованию составляет более 7 млн. рублей, Проверка ДАиЗИ в этом случае так же проводится для б/у ТС.

Согласование с УОКСД необходимо в т. ч. для новых ТС из салона при превышении указанного лимита.

* Комплект документов

При рассмотрении документов необходимых для оформления договора руководствуйтесь перечнем документов, формируемых при заключении, продлении и внесении изменений в договор страхования ТС. (см. Указание №10-58 от 21.10.2015 г.)



Ïàðà-àíó
äìè-òìà

* ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ И КАК ИХ ИЗБЕЖАТЬ

1. Порядок осмотра и фотографирования

- ✓ После проведения осмотра необходимо осуществлять привязку фотографий в АИС. После проведении осмотра подрядной организацией необходимо своевременно оповещать куратора о необходимости привязки фото осмотра в АИС.

2. Расчет итоговой суммы страховой премии (не прикреплен док-т о стоимости ТС)

- ✓ После определения страховой стоимости ТС всегда необходимо прикреплять в АИС «скриншот» из справочника Трансдекра/интернет сайта или документ, подтверждающий стоимость ТС или ДО.

5. Лимит принятия на страхование (превышение лимита по осмотру)

- ✓ Необходимо убедиться, что страховая сумма по новому договору, не превышает лимит, в рамках которого Вы можете проводить осмотр ТС. Если лимит превышен, требуется согласование с куратором. **Сначала согласовываем лимит, затем заключаем договор!**

6. Комплектность ключей

- ✓ Корректно указывайте комплектность ключей в полисе если на ТС установлена система автозапуска, которая подразумевает вшивание ключа целиком, в полис вписывается 1 ключ.
- ✓ Если система автозапуска подразумевает вшивание только электронной части ключа, в полис вписывается 2 ключа.
- ✓ При наличии 1-го комплекта ключей сравните со списком допустимых а/м, указанный в Инструкции по предупреждению страхового мошенничества.

7. Документы и дополнительные соглашения (не соблюдены требования по оформлению документов)

- ✓ Не забывайте печатать доп. соглашение при предоставлении скидки за ПС, когда это прямо предусмотрено Указанием о скидках за ПС.
- ✓ Заявление о смене агента (обязательно предлагайте клиенту подписать заявление в случае смены агента)
- ✓ Не забывайте ставить свою подпись в Полисе в т. ч. и на всех копиях.

8. Проверка ТС в ДАиЗИ

- ✓ Соблюдайте требования и порядок проверки в ДАиЗИ.

9. Предоставление скидки за счет КВ. агента (В АИС некорректно проставлена скидка за счет КВ)

- ✓ При предоставлении скидки за счет КВ на вкладке «КА+» (возможно указать до «- 10%»), не забудьте удостовериться, что после проставления скидки в АИС на вкладке «Участники» учтено уменьшение размера КВ.

Обратите Ваше внимание: за грубые нарушения могут быть применены санкции в виде невыплаты КВ!

УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ!