

# ПРОДУКТ ДЛЯ ЗАЕМЩИКА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА «ФИНАНСОВЫЙ РЕЗЕРВ»

Программы «Оптима» и «Базовая»



# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВЕБИНАРА

---

## Цели вебинара:

- Закрепить знания продукта «Финансовый резерв»;
- Разобрать технику продажи страхового продукта.

## Задачи вебинара:

- Повторить и, при необходимости, скорректировать знания по продукту «Финансовый резерв»;
- Определить преимущества продукта и понять его ценность для Клиента;
- Закрепить знания о технике продажи (5 шаговая модель);
- Рассмотреть инструменты продажи и создать фразы – скрипты для каждого шага продажи страхового продукта.



# ПРАВИЛА. ОЖИДАНИЯ.

---



## Ожидания:

- Напишите в чате свои ожидания от вебинара.



**«ФИНАНСОВЫЙ РЕЗЕРВ»**  
**ПРОГРАММЫ**  
**«ОПТИМА» И «БАЗОВАЯ»**

# УСЛОВИЯ ПРОДУКТА «ФИНАНСОВЫЙ РЕЗЕРВ»

**Страховщик**

□ АО «СОГАЗ»

**Страхователь /  
Застрахованный**

□ Клиент, заключивший со Страховщиком договор страхования и кредитный договор потребительского кредитования с Банком

**Выгодоприобретатель**

□ Застрахованный (наследники Застрахованного)



# УСЛОВИЯ ПРОДУКТА «ФИНАНСОВЫЙ РЕЗЕРВ»

Территория  
страхования

□ **Весь мир**

Срок действия  
договора

□ **Равен сроку кредитного договора**

Страховая сумма

□ **Сумма кредита + плата за страхование**

Оплата договора

□ **Единовременно за весь срок страхования**

Тариф

□ **«Оптима» – Дифференцированный** в зависимости от суммы кредита (от 0,35% до 0,18% в мес.)

Тариф

□ **«Базовая» – Фиксированный 0,038% в мес.**



Программа	
<b>«Оптима»</b> Для заемщиков в возрасте от 18 до 80 лет	<b>«Базовая»</b> Для заемщиков в возрасте от 18 до 80 лет
<b>Смерть</b> в результате несчастного случая и болезни	<b>Смерть</b> в результате несчастного случая и болезни
<b>Утрата трудоспособности</b> с установлением I или II группы инвалидности в результате несчастного случая или болезни	
<b>Травма</b>	
<b>Госпитализация</b> в результате несчастного случая и болезни	

# РАЗМЕРЫ СТРАХОВЫХ ВЫПЛАТ

## Риск

- Смерть
- Утрата трудоспособности

## Травма

## Госпитализация

## Размер выплат

- **100%** от страховой суммы
- В % от страховой суммы в соответствии с Таблицей страховых выплат
- В размере **0,1% от страховой суммы** за каждый день непрерывной госпитализации, начиная с **8-го дня**, но не более чем за **90 дней** госпитализации за весь срок страхования

# ДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ СТРАХОВОГО СЛУЧАЯ

При наступлении страхового случая Клиент или его родственники должны обратиться в ближайший офис Банка:

- ✓ по всем рискам в течение **30 календарных дней**

При возникновении вопросов о порядке подачи документов следует обратиться в контакт-центр Банка по телефону и сообщить:

- Номер договора страхования (полиса)
- ФИО и дату рождения застрахованного
- Страховое событие (смерть, инвалидность, госпитализация и пр.)
- Дату страхового события
- Краткое описание обстоятельств страхового события
- К каким последствиям оно привело
- Контактное лицо и его номер телефона

# ДОКУМЕНТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫПЛАТЫ\*

## Общие для всех рисков документы



- Заявление о страховой выплате
- Полис
- Документ, удостоверяющий личность

## Дополнительно по рискам:

### Смерть

- Медицинское свидетельство о смерти
- Свидетельство органа ЗАГС о смерти
- Копия протокола или акта судебно-медицинской экспертизы
- Нотариально удостоверенное завещание либо свидетельство о праве на наследство на право требования страховой выплаты

### Утрата трудоспособности

- Направление на медико-социальную экспертизу (далее – МСЭ)
- Справка МСЭ об установлении инвалидности, протокол проведения МСЭ
- Выписка из медкарты

### Травма

- Выписка из медкарты
- Заключение рентгенологического или УЗ исследования

### Госпитализация

- Выписка из медкарты
- Листок нетрудоспособности



**\*Важно!** Полный перечень документов приведен в Условиях страхования

# ВАШИ ВОПРОСЫ

---



# ПРЕИМУЩЕСТВА И ВЫГОДЫ ПРОДУКТА

---

- Подключение программы «Финансовый резерв» снижает процентную ставку по кредиту. Благодаря этому у Клиента появляется защита от неплатежей по кредиту, а также возможность выплачивать минимальную сумму процентов.
- Страховая сумма на протяжении всего срока действия договора равна сумме кредита + страховка. Это даст возможность наследникам в случае смерти Застрахованного погасить задолженность по кредиту, а разницей воспользоваться по своему усмотрению.
- Оплата договора производится единовременно и, даже если Клиент пропустил очередной платеж по кредиту или досрочно погасил кредит, то страховка продолжает действовать.

**Какие еще преимущества и выгоды?**

# ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ

# 5 ШАГОВ ПРОДАЖ



# ФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

**Цель этапа** – добиться от Клиента осознания в необходимости продукта.

## **Как это сделать?**

Задайте вопросы Клиенту, при помощи которых он бы стал задумываться о необходимости страхового продукта.

## Примеры вопросов

- Иван Иванович, ставку по кредиту можно уменьшить. Рассказать Вам как это можно сделать?
- У Вас есть возможность сэкономить при оформлении кредитного договора. Знаете как это реализовать?
- Что может негативно сказаться на выплатах ежемесячных платежей?
- Иван Иванович, как у Вас решен вопрос по защите Ваших кредитных обязательств?

# ЗАДАНИЕ

---



1

Запишите варианты Ваших вопросов в чате

2

Время выполнения – 5 минут

3

Запишите понравившиеся варианты в РТ

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ

**Цель этапа** – донести Клиенту выгоду, которую он получит от данного продукта.

## Как это сделать?

1) Используйте инструмент:

**Характеристика продукта – Преимущества продукта – Выгода для Клиента**

2) Примените в своей речи оборот: **Если ....., то ....**

## Примеры

- «Если Клиент подключит программу «Финансовый резерв», то...»
- «Если Клиент получит травму или будет госпитализирован, то.»
- «Если в результате ДТП Клиенту установят инвалидность, то...»
- «Если Клиент уйдет из жизни, то...»

# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

---

## Группы возражений:

- Денежные
- Суеверия
- Непонимание страхования
- Недоверие к страхованию/страховым компаниям
- Откладывание принятия решения



# РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

**Цель этапа** – снять сомнения Клиента, которые у него могли остаться после всех предыдущих этапов.

## Как это сделать?

Используйте алгоритм работы с возражениями.

### Алгоритм работы с возражениями:

#### 1. Выслушать

- Проявите заинтересованность
- Подкрепите вашу заинтересованность техникой активного слушания

#### 2. Амортизировать

- Начните с имени Клиента
- Используйте способы присоединения к мнению Клиента
- Используйте слова связки («именно поэтому», «и в то же время»)

#### 3. Конкретизировать

- Задайте вопрос клиенту с целью прояснить его возражение

#### 4. Аргументировать

- Озвучьте подходящий аргумент
- Говорите о том, что хочет услышать Клиент
- Аргумент должен быть краткий, и в то же время эмоциональный, яркий

#### 5. Побудить к действию

- Узнайте, изменилось ли мнение Клиента
- Мотивируйте Клиента совершить действие

# ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЯ

**Клиент:** «Не хочу тратить деньги на страховку/ Без страховки дешевле/ Ставка выше без страховки, а платеж меньше.»

**Менеджер:** «Иван Иванович, Мне приходилось сталкиваться с подобным мнением. Скажите, это единственная причина, которая Вас смущает?»

**Клиент:** «Ну да»

**Менеджер:** «Согласен с Вами, что очень важно понимать, за что мы платим. Хочу обратить Ваше внимание, что при оформлении кредита под большую ставку выплачиваются только проценты. А под сниженную ставку выплачивается не только минимальная сумма процентов, но и действует защита в течение всего срока кредитования. Согласитесь, что разница в платежах минимальна, при этом Вы сможете реализовать не только свои планы, но и чувствовать себя защищенно.»

**Клиент:** «И сколько это стоит?»

**Менеджер:** «.... руб. при этом, вся сумма кредита будет являться Вашим финансовым резервом и в случае травмы, госпитализации или утраты трудоспособности у Вас под рукой будут средства как на оплату кредита, так и на поддержку семейного бюджета. Оформляем программу со страховкой?»

# ВИКТОРИНА

---



# ТЕХНИКА ПРОДАЖИ СТРАХОВОГО ПРОДУКТА

---

- На каком шаге, согласно 5-ти шаговой модели продаж, осуществляется предложение страхового продукта «Финансовый резерв»?
- С помощью каких вопросов можно сформировать потребность в страховом продукте «Финансовый резерв»? Приведите примеры.
- Какие выгоды и преимущества Клиенту дает продукт «Финансовый резерв»?
- Что позволяет избежать появления возражений Клиента?
- Как можно присоединиться к возражению Клиента «Это лишняя трата денег, все равно не выплатят»?
- Какие уточняющие вопросы можно задать Клиенту, если на предложение о страховании он отвечает «Я знаю, что это не обязательно»?
- Какие аргументы можно привести на возражение Клиента «Со мной ничего не случится»?

# ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

---



**СОГАЗ**

СТРАХОВАЯ ГРУППА

**УСПЕШНЫХ ПРОДАЖ!**

