

# ОСАГО

Обязательное Страхование Автогражданской Ответственности – страхует гражданскую ответственность перед другими водителями на дороге, выплаты производятся, только пострадавшей стороне, виновная сторона ремонтирует свой автомобиль, за свой счёт.

Полис ОСАГО можно оформить , за 60 суток до окончания ныне действующего полиса.

Выплаты по ОСАГО при наступлении страхового случая составляют – 900 000 рублей РФ – это 400 000 рублей РФ на ремонт автомобиля, 500 000 рублей РФ на восстановление здоровья

Оформляется минимум на 3 месяца, максимум на 1 год

Наименование страховщика

# СТРАХОВОЙ ПОЛИС

серия **EEE № 8888888888**

ОБЯЗАТЕЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ  
ГРАЖДАНСКОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ  
ВЛАДЕЛЬЦЕВ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Срок страхования с   ч.   мин.    20   г.  
по 24 ч. 00 мин.    20   г.

Страхование распространяется на страховые случаи, произошедшие в период использования транспортного средства в течение срока страхования

с    20   г. по    20   г. с    20   г. по    20   г.  
с    20   г. по    20   г.

1. Страхователь (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество <> гражданина)

Собственник транспортного средства (полное наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество <> гражданина)

2. Транспортное средство используется с прицепом:  да,  нет.

Марка, модель транспортного средства	Идентификационный номер транспортного средства	Государственный регистрационный знак транспортного средства
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Паспорт транспортного средства, свидетельство о регистрации транспортного средства, паспорт самоходной машины (либо аналогичный документ)  
Вид документа \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

Цель использования транспортного средства (отметить нужное):  личная,  учебная езда,  такси,  перевозка опасных и легковоспламеняющихся грузов,  прокат/ краткосрочная аренда,  регулярные пассажирские перевозки/перевозки пассажиров по заказам,  дорожные и специальные транспортные средства,  экстренные и коммунальные службы,  прочее.

3. Договор заключен в отношении:  
неограниченного количества лиц, допущенных к управлению транспортным средством  
лиц, допущенных к управлению транспортным средством

№ п/п	Лица, допущенные к управлению транспортным средством (фамилия, имя, отчество <>)	Водительское удостоверение (серия, номер)

4. Страховая сумма, в пределах которой страховщик при наступлении каждого страхового случая (независимо от количества страховых случаев в течение срока страхования по договору обязательного страхования) обязуется возместить потерпевшим причиненный вред, установлена Федеральным законом от 25 апреля 2002 года № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» в редакции, действующей на дату заключения (изменения <>) настоящего договора.

5. Страховой случай – наступление гражданской ответственности владельца транспортного средства за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потерпевших при использовании транспортного средства, влекущее за собой в соответствии с договором обязательного страхования обязанность страховщика осуществить страховую выплату.

6. Страховой полис действует на территории Российской Федерации.

7. Страховая премия \_\_\_\_\_ рублей.

8. Особые отметки

Дата заключения договора « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Страхователю выданы перечень представителей страховщика в субъектах Российской Федерации согласно приложению и два бланка извещения о дорожно-транспортном происшествии.

Страхователь: \_\_\_\_\_ Страховщик/ представитель страховщика: \_\_\_\_\_

**ДК** – диагностическая карта, раньше называлась «тех. осмотр».

- ▶ Каждый автовладелец должен иметь диагностическую карту, которая подтверждает, что его автомобиль исправен.
- ▶ По закону РФ – без действующей диагностической карты, полис ОСАГО оформить – не возможно!!!

# ДСАГО

Дополнительное Страхование  
Автогражданской Ответственности – расширяет  
лимит выплат по ОСАГО, (если по ОСАГО  
выплаты составляют 400 000 рублей РФ на ремонт  
автомобиля, то при оформлении ДСАГО –  
выплаты на ремонт автомобиля расширяются до  
1 000 000 рублей РФ)

Этот вид страхования не является обязательным,  
и им пользуются далеко не все.

# КАСКО

- ▶ Комплексное Автострахование Кроме Ответственности – страхует только тот автомобиль, на который оформлен данный полис (вне зависимости от пострадавшей или виновной стороны)

Существует 2 вида оформления полиса КАСКО – это «ПОЛНОЕ – страхует автомобиль абсолютно от любого повреждения.

«ТОТАЛЬНОЕ УНИЧТОЖЕНИЕ + УГОН – страхует только в том случае, если автомобиль восстановлению не подлежит либо угнан

Этот вид страхования не является обязательным, и им пользуются далеко не все.

# Тарифное руководство – как рассчитать стоимость полиса.

Вся система автоматизирована, чтобы максимально упростить работу менеджеров. Расчет стоимости производится автоматически, все, что вам нужно, это заполнить 4-7 полей, в зависимости от потребностей клиента

**ТБ** – Тариф Базовый начальный этап расчёта стоимости полиса ОСАГО, в каждой компании ТБ – РАЗНЫЙ, от этого и стоимость в каждой компании разная

ТБ - обозначает категорию автомобиля и его назначение, то есть, используют его как личный автомобиль, такси или что-то иное. Так же, категорию автомобиля – легковой (В), грузовой (С), пассажирские перевозки (D, автобусы, маршрутки). Если клиент сам скажет, что у него автомобиль используется как такси или грузоперевозки, тогда вы укажите это в графе «комментарии» в CRM системе.

Тип (категория) и назначение транспортного средства	Минимальная базовая ставка страхового тарифа (Тб) в руб.	Максимальная базовая ставка страхового тарифа (Тб) в руб.
Мотоциклы и мотороллеры (транспортные средства категории "А")	867	1579
Легковые автомобили (транспортные средства категории "В")		
юридических лиц	2573	3087
физических лиц, ИП	3432	4118
Легковые автомобили (транспортные средства категории "В"), используемые в качестве такси	5138	6166
Грузовые автомобили (транспортные средства категории "С") с разрешенной максимальной массой:		
16 тонн и менее	3509	4211
более 16 тонн	5284	6341
Автобусы (транспортные средства категории "D") с числом пассажирских мест:		
до 16 включительно	2808	3370
более 16	3509	4211
Автобусы (транспортные средства категории "D") используемые в качестве такси	5138	6166
Троллейбусы	2808	3370
Трамваи	1751	2101
Тракторы, самоходные дорожно-строительные и иные машины, за исключением транспортных средств, не имеющих колесных движителей	1124	1579

# КТ- коэффициент территории.

КТ — коэффициент территории, обозначает место, где зарегистрирован собственник автомобиля по паспорту. В более крупных городах выше риск ДТП, и поэтому полис стоит дороже, и наоборот, в городах с меньшим кол-вом машин риск меньше, и страховка дешевле.

В данном случае - просто нужно задать вопрос из скрипта «место вашей постоянной регистрации» - и внести в графу регистрации.

Москва – 2

Московская область – 1,7



# КБМ

КБМ – коэффициент бонус - малус - это Государственная скидка, которая предоставляется по 5 % за каждый год оформления полиса ОСАГО и за безаварийное вождение, или наоборот, повышающий коэффициент за убыточное (то есть аварийное) вождение.  
(Проверяется на специализированном сайте)

# КВС – коэффициент возраста-стажа, обозначает возраст и стаж водителя.

КВС – Разумеется, чем старше и опытнее водитель, тем он менее рискован для страховой компании, соответственно, для него полис стоит дешевле, и наоборот, чем моложе и не опытнее, тем дороже. Исключением является если делают страховой полис «без ограничения», тогда любой водитель может управлять автомобилем и на него будет действовать страховка, но такой полис стоит дороже, чем обычный, т.к. коэффициент всегда учитывается повышенный. **Тут нужно задать вопрос из скрипта «сколько человек будет вписано в полис», потом «минимальный стаж вождения»**

Стаж, лет Возраст, лет	0	1	2	3–4	5–6	7–9	10 – 14	более 14
16 – 21	1,87	1,87	1,87	1,66	1,66			
22 – 24	1,77	1,77	1,77	1,04	1,04	1,04		
25 – 29	1,77	1,69	1,63	1,04	1,04	1,04	1,01	
30 – 34	1,63	1,63	1,63	1,04	1,04	1,01	0,96	0,96
35 – 39	1,63	1,63	1,63	0,99	0,96	0,96	0,96	0,96
40 – 49	1,63	1,63	1,63	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96
старше 49	1,63	1,63	1,63	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96

**КМ** – коэффициент мощности, обозначает мощность двигателя в лошадиных силах (л.с).

Мощность двигателя (л.с.)	Коэффициент (Км) с 28.07.2011
до 50 включительно	0,6
свыше 50 до 70 включительно	1
свыше 70 до 100 включительно	1,1
свыше 100 до 120 включительно	1,2
свыше 120 до 150 включительно	1,4
свыше 150	1,6

Чем мощнее двигатель, тем выше риск серьезного ДТП, соответственно, на такие автомобили страховка стоит дороже, и наоборот, чем меньше мощность двигателя, тем полис дешевле.

**Тут нужно задать вопрос из скрипта «мощность двигателя вашего автомобиля в л.с.» либо найти на официальном сайте - и затем внести в графу мощность двигателя в СРМ.**

Существует 2 вида оформления полиса ОСАГО

- это полис с ограничением по количеству водителей, и полис без ограничения.

Если полис с ограничением по количеству водителей – это означает, что автомобилем имеет право управлять только те водители, которые будут вписаны в полис

Все, что от вас требуется, это уточнить у клиента 1) водительское удостоверение (серию и номер); 2) дату рождения (она обычно есть в базе, просто переспросить верно ли она у нас указана); 3) ФИО (оно всегда указано в базе, но нужно перепроверять, то есть, можно сказать, давайте сверим ФИО и назвав медленно и разборчиво сверить). Если клиент хочет еще кого-то вписать в страховку, то должен предоставить такую же информацию по остальным водителям.

Клиент сам заинтересован в том, чтобы дать вам эти данные, для этого достаточно фразы «продиктуйте серию и номер водительского удостоверения, чтобы я мог применить вашу скидку за безаварийное вождение» - 85% клиентов, не обращаются по страховке, поэтому у большинства каждый год присваивается дополнительная скидка в размере 5%, и достигает 50% от стоимости полиса, то есть, для части клиентов, полис стоит в два раза дешевле своей начальной стоимости, и они очень заинтересованы в получении скидки.

Если страховка делается «без ограничений», то есть, любой водитель может управлять автомобилем, и на него так же будет действовать страховка, то тогда нужно уточнить 1) vin номер автомобиля (он чаще всего есть в базе, если автомобиль не изменился тогда vin номер не нужно проверять); 2) серию номер паспорта (она обычно тоже есть в базе); 3) ФИО и дата рождения собственника (эти данные тоже есть в базе).

РОССИЙСКОЕ ФЕДЕРАЦИЯ  
**PERMIS DE CONDUIRE**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Дата и место рождения \_\_\_\_\_

Место жительства \_\_\_\_\_

Подпись владельца \_\_\_\_\_

Выдано ГИБДД МВД - УВД \_\_\_\_\_

Дата выдачи \_\_\_\_\_

В действительности до \_\_\_\_\_

М. П. \_\_\_\_\_

(подпись)

**55 EN 676801**

РОССИЙСКОЕ ФЕДЕРАЦИЯ  
 ★★★★★ (RUS) ★★★★★

Категории транспортных средств, на управление которыми выдано удостоверение | Разрешающие отметки

<b>A</b>	Мотоциклы	
<b>B</b>	Автомобили, за исключением относящихся к категории А, разрешенная максимальная масса которых не превышает 3500 кг и число сиденьев которых, помимо сиденья водителя, не превышает восьми.	
<b>C</b>	Автомобили, за исключением относящихся к категории D, разрешенная максимальная масса которых превышает 3500 кг.	
<b>D</b>	Автомобили, предназначенные для перевозки пассажиров и имеющие более восьми сиденьев, помимо сиденья водителя.	
<b>E</b>	Составы транспортных средств с трактором, относящихся к категориям B, C или D, которыми водитель имеет право управлять, но которые не входят сами в одну из этих категорий или в эти категории.	

Особые отметки:  
**55 EN 676801**

**RUS** **ВОДИТЕЛЬСКОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ**

1. ТЕРЕШКОВА  
 TEREZHKOVA  
 2. ВАЛЕНТИНА АЛЕКСАНДРОВНА  
 VALENTINA ALEKSANDROVNA  
 3. 08.08.1977  
 Г. МОСКВА  
 G. MOSKVA  
 4a) 08.12.2009 4b) 08.12.2019  
 4c) ГИБДД 7701  
 ГИБДД 7701  
 5. 00 00 000000  
 6.   
 7. Терешко  
 8. Г. МОСКВА  
 G. MOSKVA  
 9. **A B C D B E C E D E**  
 трамвай троллейбус

	10.	11.	12.
A 	08.12.2009	08.12.2019	
B 	08.12.2009	08.12.2019	
C 	08.12.2009	08.12.2019	
D 	08.12.2009	08.12.2019	
BE 	08.12.2009	08.12.2019	
CE 	08.12.2009	08.12.2019	
DE 	08.12.2009	08.12.2019	
трамвай	08.12.2009	08.12.2019	
троллейбус	08.12.2009	08.12.2019	

14. \_\_\_\_\_

**00 00 000000**

**77 УТ 243401**

**СОБСТВЕННИК (владелец)**  
**ЗАО АНАЛИЗ ЗАЩИЩЕННОСТИ**  
 ЗАО ANALIZ ZASHCHISHCHENNOSTI

**Республика, край, область** RF  
 МОСКВА MOSKVA

**Район** НАГОРНЫЙ (ЮАО)

**Нас. пункт** ЭЛЕКТРОЛИТНЫЙ ПРОЕЗД

**Улица** ЭЛЕКТРОЛИТНЫЙ ПРОЕЗД

**Дом** 3Г СТР. 2кор. кв.

**Особые отметки**  
 03/04/2012 ПОСТАВЛ. НА УЧЕТ ПО ДОК. ДОГОВОР С  
 ОВЕРС. В ПРОСМОТРИМЫЙ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ ЗВ/АТЦ-ОП/  
 03/03/2012 ООО РТДС+ ЗК. КЛАСС ЧЕТВЕРТЫ

**Выдано ГИБДД**  
 МОГТОРЭР N 4 ГИБДД ГУ МВД РФ п  
 о г. Москве

Подпись \_\_\_\_\_

03.04.2012 20 г.

**77 УТ 243401**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**СВИДЕТЕЛЬСТВО О РЕГИСТРАЦИИ ТС**  
**CERTIFICAT D'IMMATRICULATION**

**Регистрационный знак** **С327СУ197**

**Идентификационный номер (VIN)**  
 X7LHSRDJN46823497

**Марка, модель** РЕНО ДАСТЕР  
 RENAULT DUSTER

**Тип ТС** УНИВЕРСАЛ ЛЕГКОВОЙ

**Категория ТС (ABCD, прицеп)** B

**Год выпуска ТС** 2012

**Модель двигателя**

**Двигатель №**

**Шасси (рама) №** НЕ УСТАНОВЛЕНО

**Кузов (коляска) №** X7LHSRDJN46823497

**Цвет** БЕЖЕВЫЙ

**Мощность двигателя, кВт/л. с.** 99(135)

**Рабочий объем двигателя, см³** 1998

**Паспорт серия** 77№ 788639

**Разрешенная шах масса, кг** 1877

**Масса без нагрузки, кг** 1377

**77 УТ 243401**

# Скрипт звонка

ИО Здравствуйте (Дожидаемся ответа) меня зовут \_\_\_\_\_ Компания \_\_\_\_\_ звоню вам по вопросу продления ОСАГО,

ВИЖУ ПОЛИС ЕЩЁ НЕ ПРОДЛЕВАЛИ НА АВТОМОБИЛЬ \_\_\_\_\_ (Дожидаемся ответа)

Если спрашивает когда заканчивается смотрим «дата из базы»

## **Уточнение информации**

- Давайте уточним некоторые данные, и наш специалист подготовит для вас предложение от нашей компании я уверен, оно вас заинтересует.

**- БЕЗ ПАУЗЫ!!!**

ИО место Вашей **постоянной регистрации по паспорту** (как собственника) **Москва или Московская область?**  
**Или регион?**

Ваш автомобиль... (Марка модель и год выпуска авто \_\_\_\_\_ + **Гос № авто**) ( **мощность авто проверяем на сайте Авторапорт или автокод**)

Сколько водителей планируете вписывать в полис?

## С ограничением

1) Ваша дата рождения 00.00.0000. Верно? **(Дату рождения проверяем из Базы)**

2) И.О. подскажите стаж вашего вождения?

И.О., так как Ваш стаж \_ лет, у вас должна накопиться скидка за безаварийное вождение, продиктуйте пожалуйста **серию и номер вашего Водительского Удостоверения**, чтоб мы могли найти ее, учесть при расчете стоимости и полис для вас вышел дешевле.

Если нет с собой ВУ собственника или других водителей, предлагаем посмотреть в полисе в «3» ПУНКТЕ

3)**(Если несколько водителей)** Назовите ФИО всех водителей допущенных к управлению ?

**(Если несколько водителей)** Назовите стаж вождения остальных водителей?

**(Если несколько водителей)** И.О. могли бы вы назвать даты рождения остальных допущенных?

**(Если несколько водителей)** узнаем В/У по каждому водителю

4) ИО я так понимаю полис в пределах МКАД будет удобно получить, если наше предложение вас заинтересует?

В случае если при себе нет документов (В\У или ПОЛИС ОСАГО, или фото полиса или ВУ), то спрашиваем: «Когда вам удобно перезвонить, чтобы были документы при себе?»

**(фиксируем точное время для перезвона в статусе «личный перезвон»)**

Если без ограничения:

1)**То есть любой водитель сможет управлять ТС?**

2) **Вы знаете, что стоимость полиса БО будет в 1,5-2 раза дороже?**

3) Сколько лет подряд уже оформляли без ограничений на это авто.

Уточняем: VIN код автомобиля, дату рождения собственника и серию, и номер его паспорта.

4) ИО я так понимаю полис в пределах МКАД будет удобно получить, если наше предложение вас заинтересует?

Завершение диалога.

- И.О. ожидайте звонка старшего менеджера.

(если клиент уточняет время, когда ему позвонить – обязательно указываем в заявке)



# ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

**Рано** — 1) Именно поэтому связываемся с Вами сейчас, так как именно сейчас **есть** определенные бонусы, которыми Вы сможете воспользоваться при оформлении полиса. **Более** подробно об этом Вам расскажет наш старший менеджер когда позвонит с готовым предложением.

2) ИО наверняка слышали, что ожидается повышение тарифов на ОСАГО, поэтому звоним вам немного заранее и предлагаем сделать расчет стоимости полиса по действующим тарифам, сможете им воспользоваться и тем самым существенно сэкономить.

3) Мы не заставляем вас именно сейчас оформлять полис, всего лишь предлагаем выслушать предложение от нашей компании, и сможете сравнить по цене и по условиям между другими компаниями, и когда подойдет срок страхования выбрать для себя лучший вариант

**Своя страховая компания** - И.О. я прекрасно понимаю, что есть своя страховая компания, но тем не менее мы же можем произвести предварительный расчет стоимости и сформировать предложение, а вы в свою очередь сможете сравнить наше предложение с другими и я уверен(а) наше предложение Вас больше заинтересует.

**Ваша компания не нравится** - Нужно узнать, что именно не нравится клиенту в нашей компании.

ИО если у вас был негативный опыт в работе с нашей компанией, мы предпримем все возможное чтобы изменить ваше мнение о нашей компании в лучшую сторону. Предлагаю Вам уточнить данные и выслушать предложение от одной из лучших компаний в сфере страхования.

**Везде одинаковая цена** - вы правы, тарифы одинаковые, но в каждой компании ТБ разный, от этого и стоимость в каждой компании может отличаться, так же сейчас компании привлекают клиента дополнительными услугами и лучшим сервисом. При этом, мы еще дадим вам дополнительную скидку. (Если клиент спросит какие?) – сказать, что «вам будет предоставлен старший менеджер, который расскажет обо всех дополнительных услугах, когда подготовит вам предложение» - и сразу переходим к сбору данных через уточнение марки модели автомобиля.

**У Вас есть все данные** - а) дело в том, что все данные архивируются— это один из уровней защиты персональных данных клиента.

б) Мы связываемся с Вами для уточнения актуальной информации, у Вас всё могло измениться: машина, количество вписанных водителей, аварийность. Мы уточняем актуальные данные для точного расчёта.

в) На основании прошлогодних данных по закону мы не имеем права производить расчёты.

**Не корректно работаете (был негативный опыт)** - «Внимательно выслушиваем проблему клиента, давая понимать, что мы слушаем, тактично поддакиваем»

Я Вас понимаю, ситуация и в самом деле неприятная, дело в том, что в компании произошли значительные изменения по повышению качества сервиса. Плюс изменения по ОСАГО от 27 апреля 2017года, которые повлияли на условия сотрудничества.

Я лично займусь решением этого вопроса, мы сделаем всё возможное для положительного разрешения данной ситуации!!!

**Как мне понять, что из компании, а не мошенники** - Наша компания отказалась от услуг агентов и брокеров и мы в свою очередь связываемся с вами напрямую от компании.

При получении, вы можете проверить полис на легитивность на Государственном портале РСА (Российский Союз Автостраховщиков)

**Агент/Персональный менеджер** - Наш менеджер будет сопровождать Вас в решении всех вопросов связанных с страховкой.

Задача агента в свою очередь просто найти для Вас предложение и доставить полис, по вопросам страховых случаев агент не сопровождает Вас в течении года. Мы же будем всячески поддерживать Вас во всех вопросах страхования...

Мы Вам предлагаем расчёт без наценок по номинальной стоимости, агент в свою очередь делает наценку.

Это хорошо, что у вас есть опыт работы с менеджером, мы не предлагаем вам отказываться от вашей компании, хотим для сравнения подготовить предложение, сможете сравнить по цене и по условиям

**Не нужно...** - И.О., Вы же знаете что ОСАГО – это ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ вид страхования. И Вы в любом случае должны его сделать.... Мы предлагаем не тратить время на поездки в офисы с целым пакетом документов. Уделите мне буквально 2 минуты, мы уточним необходимые данные и наши специалисты подготовят для Вас предложение, которое Мы уверены Вас заинтересует... Во всяком случае, у Вас будет возможность сделать правильный взвешенный выбор!!!

Мы не заставляем вас именно сейчас оформлять полис, всего лишь предлагаем выслушать предложение от нашей компании, и сможете сравнить по цене и по условиям между другими компаниями, и когда подойдет срок страхования выбрать для себя лучший вариант

## **Зачем Вы звоните? К вам что не ходят? (Пойду в офис!)**

- И.И., наоборот... периодически в офисах компании возникают очереди...мы заботимся о наших потенциальных клиентах и предлагаем Вам сэкономить время и нервы..... Уделите мне буквально 2 минуты, мы уточним необходимые данные и наши специалисты подготовят для Вас предложение, которое Мы уверены Вас заинтересует... Во всяком случае, у Вас будет возможность сделать правильный взвешенный выбор!!!

## **Какие гарантии того, что мне все выплатят? -**

У Вас будет персональный менеджер, т.е. личный помощник по всем вопросам страхования...в том числе и при страховом случае, если он НЕ ДАИ БОГ произойдет... Более подробно Вам все расскажет специалист, когда позвонит с комплексным предложением.... Уделите мне буквально 2 минуты, мы уточним необходимые данные и наши специалисты подготовят для Вас предложение, которое Мы уверены Вас заинтересует!