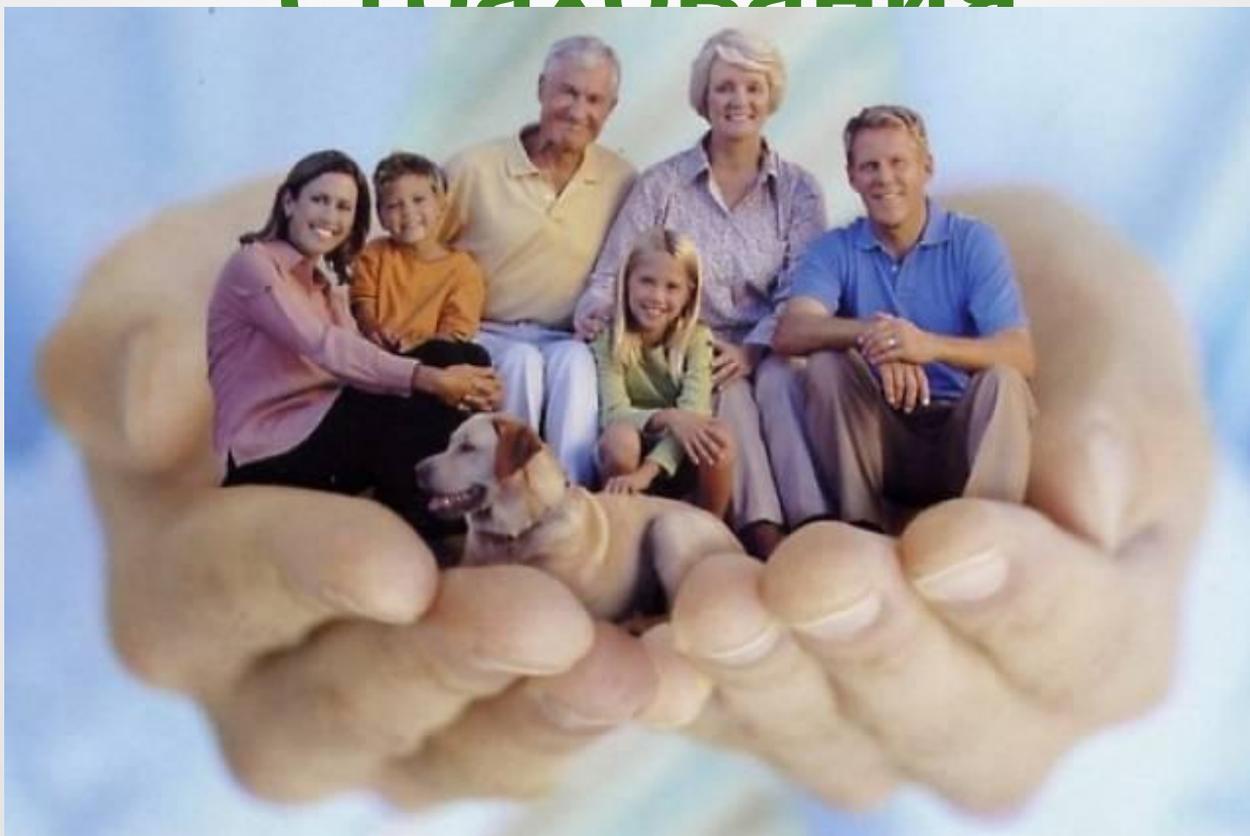


# Глава I

## Описание страховых продуктов

# Разберем более подробно условия страхования



# УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ



# ОСНОВНЫЕ

## ПОНЯТИЯ

### Страхователь

Страхователями признаются юридические лица и дееспособные физические лица, заключившие со страховщиками договоры страхования либо являющиеся страхователями в силу закона.

### Страховщик

Страховщик – юридическое лицо, имеющее лицензию на осуществление страховой деятельности, принимающее на себя обязанность по Договору страхования выплатить Страховую сумму при наступлении Страхового события.

**Застрахованное лицо** Клиент, риски которого застрахованы

### Выгодоприобретатель

Лицо, назначенное с согласия Застрахованного лица для получения Страховой выплаты при наступлении Страхового случая.

### Комиссия

Взимается ежемесячно от суммы кредита, процентов по кредиту, плат по Кредитному договору за весь срок кредитования (в том числе НДС 18%) . Размер комиссии зависит от вида страхования и определяется в зависимости от суммы предоставленного

### Временная франшиза

Период времени от момента, указанного как момент начала мероприятия, в течение которого наступившее событие, на случай которого производится страхование, не будет рассматриваться как страховой случай.

# ПРОГРАММА СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ ЗАЕМЩИКА

Добровольная программа, направленная на страхование жизни и здоровья Клиентов в рамках оформления потребительского кредита.

При наступлении страхового случая (присвоение инвалидности 1 или 2 группы, смерть) страховая компания осуществляет страховую выплату в размере первоначально выданного кредита, но не более 1 000 000 руб.

## СТРАХОВЫЕ КОМПАНИИ УЧАСТНИКИ

- ✓ ОАО «Альфа Страхование»
- ✓ СОАО «ВСК»
- ✓ ООО «Открытие Страхование Жизни»
- ✓ ЗАО «СК Благосостояние»
- ✓ ОСАО «РЕСО-Гарантия»
- ✓ ООО СК «Ренессанс Жизнь»



# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ

## ЗАЩИТУ?

### Для Клиента

### важно:

- ✓ Экономия денег и времени.
- ✓ Уверенность в завтрашнем дне.
- ✓ Освобождение от выплат при серьёзных сложностях.
- ✓ В сложной ситуации (инвалидность, сокращение на работе) Страховая компания начинает оплачивать за клиента его кредит. Клиент может решать вопросы с лечением, поиском работы, а не с судебным решением о взыскании задолженности.
- ✓ Практика показывает, что в случае получения инвалидности или при потере работы, денег не хватает даже на обеспечение прожиточного минимума.
- ✓ Требование Банка погасить кредит в такой ситуации является просто разрушительным для бюджета заёмщика.



# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ?

## Выгоды для Банка:



- ✓ Защита от убытков на случай невозможности уплаты задолженности по кредиту.
- ✓ Получение дополнительного комиссионного дохода при реализации программы.
- ✓ Повышение лояльности Заёмщиков путём предложения дополнительной финансовой защиты.
- ✓ Расширение линейки дополнительных финансовых продуктов, который Банк может предложить своим Заёмщикам.

# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ

## ЗАЩИТУ?

## Выгоды для сотрудника ОТП-

### Банка:

- ✓ Дополнительный бонус.
- ✓ Экономия времени и нервов в будущем



### ПОСТОЯННОГО

Если у клиента произойдут какие-либо непредвиденные обстоятельства, в результате которых он не сможет платить кредит, то он в первую очередь придет к Вам и будет просить помощи у Вас, в которой Вы будете вынуждены ему отказать.

Клиент покупает не только наши продукты и услуги, а еще и сервис, который остается в памяти надолго. И в будущем, если вновь появляется необходимость в кредитовании, то есть возможность, что Клиент Вас вспомнит и придет снова!

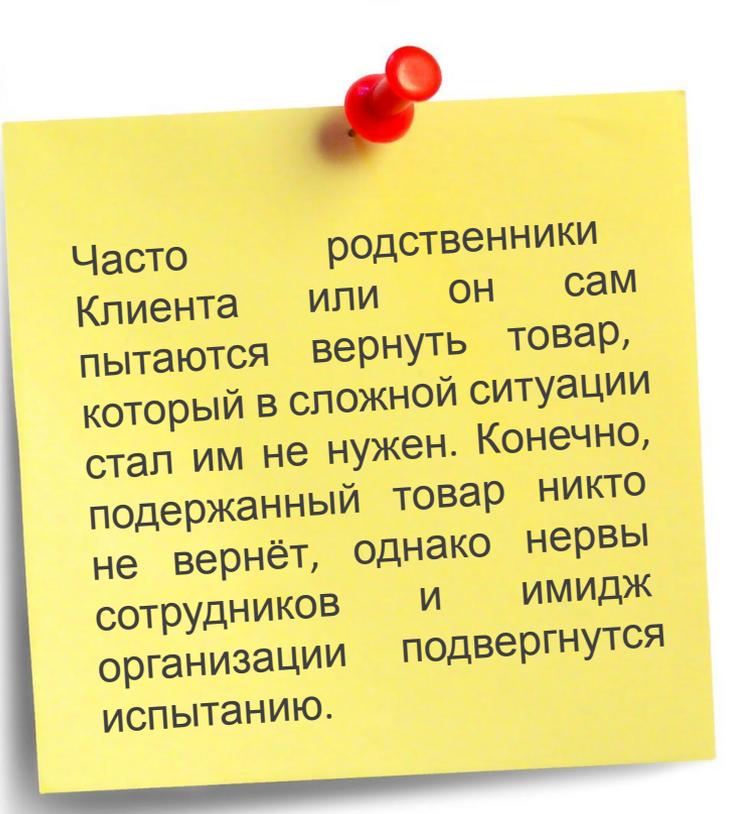


# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ

## ЗАЩИТУ?

### Выгоды для Клиента ОТП-Банка:

- ✓ Отсутствие требований на возврат товара.



Часто родственники Клиента или он сам пытаются вернуть товар, который в сложной ситуации стал им не нужен. Конечно, подержанный товар никто не вернёт, однако нервы сотрудников и имидж организации подвергнутся испытанию.



# Страхование жизни и здоровья заемщика



# ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ

## Страховой случай

Смерть  
Инвалидность I или II группы.



## Страховые выплаты

По риску «Смерть Застрахованного» - 100% страховой суммы  
По риску «Инвалидность Застрахованного» - 100% страховой суммы.



## Срок страхования

С момента оплаты 1-го ежемесячного платежа по кредиту до окончания срока кредитного договора.  
Страхование вступает в силу при условии своевременной оплаты первого платежа по кредиту.



## Когда и где действует страховка

24 часа на территории всего мира.



## Страховая сумма

Размер первоначально предоставленного кредита, но не более 1 000 000 рублей.

Страховая сумма остается постоянной на все время действия Договора страхования



# ТАРИФ

## Ы Тариф по страхованию зависит от суммы кредита

До 15 000 руб. (вкл.) **1.32%**

От 15 000 руб. 01 коп до 30 000 руб. (вкл.) **1.05%**

От 30 000 руб. 01 коп до 50 000 руб. (вкл.) **0.78%**

От 50 000 руб. 01 коп до 60 000 руб. (вкл.) **0,73%**

От 60 000 руб. 01 коп **0.52%**

**ВАЖНО!!! Чем больше сумма, тем меньше комиссия!!!**



Скачай, сохрани, знай



# КОМИССИЯ ЗА ОФОРМЛЕНИЕ И ПЕРЕДАЧУ ДОКУМЕНТОВ

Комиссия за оформление и передачу документов Страховщику –

взимается ежемесячно на протяжении всего срока кредитования (в даты ежемесячных платежей по Кредитному договору)

Ежемесячная плата за страхование = (Сумма кредита + риф по

## Пример расчета комиссии

### Условия:

Сумма кредита = 30.000 руб.

Срок кредита = 6 мес.

Проценты за пользование кредитом = 4 342 руб.

### Рассчитываем:

$(30.000 + 4\ 342) \times 1,05\% = 361$  рубль (в месяц).

$361 \times 6$  месяцев = 2166 рублей (за весь срок кредитования).



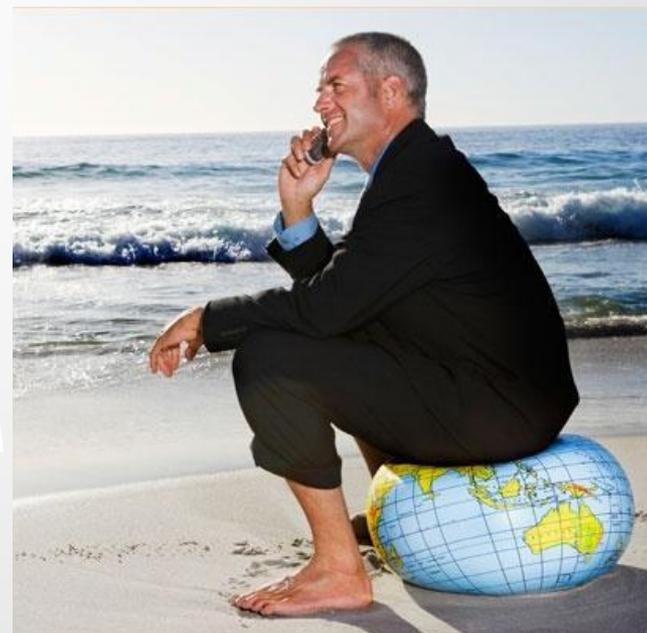
# ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

- ✓ Умышленные действия Страхователя, Застрахованного лица, направленных на наступление Страхового случая.
- ✓ Заболевание СПИД или ВИЧ-инфекции.
- ✓ Случаи, произошедшие во время пребывания Клиента в тюремном заключении.
- ✓ Военные действия, учения, гражданские волнения, беспорядки, любые события, связанные с применением оружия.
- ✓ Занятия профессиональным спортом.
- ✓ Воздействия ядерной энергии.
- ✓ Клиент уже имеет I или II группу инвалидности.



# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НАСТУПИЛ СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ?

1. Позвонить в Справочно-информационный центр Банка по телефону **8-800-200-70-05** (звонок бесплатный).
2. Обратиться в ближайший Кредитно-кассовый офис Банка.
3. Собрать и предоставить необходимые для выплаты документы.



## В связи с утратой жизни:

1. Нотариально заверенная копия свидетельства о смерти с указанием причины смерти.
2. Копия документа, содержащего сведения о причине смерти (справка о смерти/медицинское свидетельство о смерти/заключение судебно-медицинской экспертизы).
3. Выписка из истории болезни с посмертным диагнозом (в случае смерти в больнице).
4. Выписка из амбулаторной карты (в случае смерти на дому).
5. Выписка из амбулаторной карты за последние 5 лет.
6. Если смерть наступила в результате несчастного случая, акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1, акт расследования несчастного случая, постановление о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела и т.п..
7. Иные документы, необходимые для признания случая страховым, по требованию Страховщика.

## В связи с установлением инвалидности:

1. Справка МСЭ (медико-социальной экспертизы) об установлении группы инвалидности.
2. Копия направления на МСЭ и обратного талона к нему (форма 088/у-06).
3. Если установление инвалидности связано с наступлением несчастного случая, акт о несчастном случае на производстве по форме Н-1, акт расследования несчастного случая, постановление о возбуждении или об отказе в возбуждении уголовного дела и т.п.
4. Выписка из амбулаторной карты за последние 5 лет.
5. Иные документы, необходимые для признания случая страховым, по требованию Страховщика.



# ДЕЙСТВИЕ ПРОГРАММЫ

## 1. При полном возврате товара.

- До даты 1-го платежа – платы по страхованию не взимаются, клиент в программу не включается.
- После даты 1-го платежа – оплаченные ранее платы по программе клиенту не возвращаются, остальные платы по страхованию с клиента не взимаются.

**2. При замене товара на меньшую стоимость –** размер плат не меняется и определяется из расчета первоначально предоставленной суммы кредита. При уменьшении срока кредита неоплаченные платы по страхованию разделяются равными долями пропорционально новому сроку кредита.

**3. При замене товара на большую стоимость -** размер платы за организацию страхования не изменяется.

## 4. При досрочном погашении кредита

- До даты 1-го платежа - компенсация страховой премии и платы за организацию страхования не взимаются и клиент в программу страхования не включается.
- После даты 1-го платежа - размер плат за страхование не меняется и определяется путем суммирования всех неоплаченных плат, программа страхования имеет силу весь изначально



# КОГДА ПРЕКРАЩАЕТСЯ ПРОГРАММА СТРАХОВАНИЯ

Если наступил страховой случай и страховая компания выплатила страховую сумму в полном объеме.

- ✓ Если закончился срок Страхования.
- ✓ Если договор страхования признан недействительным по решению суда.



# ПОРЯДОК ВЫПЛАТЫ СТРАХОВОЙ ПРЕМИИ

1. В течение 10 рабочих дней со дня передачи Страховой компании всех необходимых документов.
2. Страховая компания выплачивает страховую выплату в размере 100% от страховой суммы, но не более 1 000 000 руб.
3. Решение об отказе или задержке в Страховой выплате сообщается Страхователю/Заемщику в письменной форме с обоснованием причин.



# СЛУЧАИ, КОГДА ДОЛГИ ПО КРЕДИТУ БОЛЬШЕ,

- ## ЧЕМ СТРАХОВАЯ СУММА
1. Если застрахованному лицу по неоплаченным ежемесячным платежам были начислены комиссии, пени и штрафы
  2. Если с момента оформления кредита, прошёл небольшой промежуток времени и сумма оставшихся выплат превышает сумму кредита (страховую сумму).

1



Клиент оформил потребительский кредит с программой страхования жизни и здоровья на 8 месяцев.

2



С момента оформления прошло 2 месяца.

3



АО «ОТП Банк»

При наступлении страхового случая страховая компания выплачивает сумму равной сумме кредита.

4

**А**  
задолженность  
застрахованно  
го составит

Остаток основного долга, % за второй месяц и платы по программе страхования, т.е. сумма оставшихся выплат превышает сумму кредита, которую выплачивает страховая

# Страхование финансовых рисков заемщика



# ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА СТРАХОВКА

В случаях недобровольной **потери** заемщиком **работы**, страховая компания в течение определенного времени производит платежи по кредиту.

Таким образом, в период поиска новой работы клиент защищен от возникновения просроченной задолженности и начисления штрафов.

## Для Клиента

- ✓ **важно:** Освобождение от выплат при серьезных сложностях.
- ✓ Стоит всего 100-500 р./мес. Эту сумму может позволить себе каждый!
- ✓ Уверенность с завтрашнем дне.

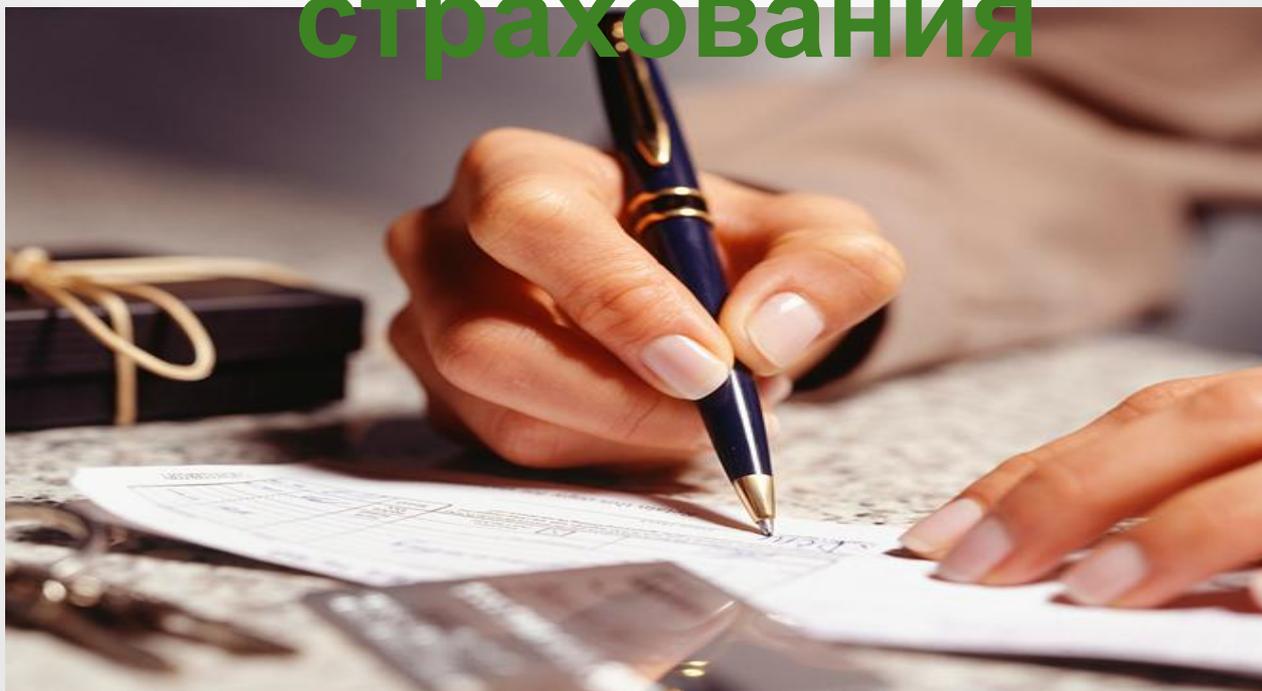


## Для сотрудника Банка

- ✓ **важно:** Дополнительный бонус.
- ✓ Экономия времени и нервов в будущем.
- ✓ Возможность получить постоянного клиента.



# Разберем более подробно условия страхования



# ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ

## Страховой случай

Увольнение по причине:

- сокращение сотрудников.
- ликвидация организации.
- банкротство организации.



## Когда и где действует страховка

24 часа на территории всего мира.



## Временная франшиза\*

Период равный 2 месяцам, в течении которых Клиент выплачивает кредит в том же режиме согласно графику платежей, при этом страховая компания выплаты не производит.



## Стаж работы

Стаж работы не менее 6 мес.



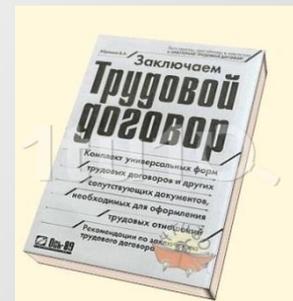
\* Почему 2 месяца временная франшиза?

Потому что при сокращении человек получает выплату в размере двух окладов. После увольнения его доход не меняется.

# ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

Правила каждой страховой компании содержат описание случаев, в которых страховая выплата не производится.

1. Страховой случай подстроен умышленно.
2. На момент подписания заявления о страховании знал о предстоящем увольнении.
3. Уволен из организации, в которой работал по срочному договору.
4. Не имеет постоянного места работы в течении года, в т.ч. менее 6 мес. на последнем месте работы.
5. Официально не был признан безработным и не был зарегистрирован в службе занятости.
6. Трудовой договор был расторгнут в течение 60 дней с момента подписания.
7. Лишился работы в результате досрочного расторжения ТД по инициативе Клиента / соглашению сторон / по состоянию здоровья, в результате ухода в отставку, на пенсию, выслуге лет или инвалидности, в декретный отпуск и т.п. /
8. Прекращение Трудового договора произошло из-за допущенных нарушений (алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение, участие в забастовках, стачках или акциях гражданского неповиновения).



# КАК РАССЧИТЫВАЕТСЯ СТРАХОВАЯ

Страховая компания	Возраст застрахованного	Размер выплаты
ОАО "Альфа Страхование"	18-60	Ежемесячный платеж*115%/30 = страховая выплата в день. Но не более 3 мес.непрерывно
СОАО "ВСК"	18-60	Ежемесячный платеж*120%/30 = страховая выплата в день. Но не более 4 мес.непрерывно
ОО СК "Ренессанс Жизнь"	18-55 (жен), 18-60 (муж)	Ежемесячный платеж * 115%/30= страховая выплата в день. Не более 4 мес. непрерывно и не боле 50000 руб./мес.
ОСАО "РЕСО-Гарантия"	18-60	Ежемесячный платеж*115%/30 = страховая выплата в день. Но не более 3 мес.непрерывно
ООО "Открытие страхование жизни"	18-55 (жен), 18-60 (муж)	Ежемесячный платеж * 115%/30= страховая выплата в день. Не более 4 мес.
ЗАО СК "Благосостояние"	18-55 (жен), 18-60 (муж)	Ежемесячный платеж * 115%/30= страховая выплата в день. Не более 4 мес.

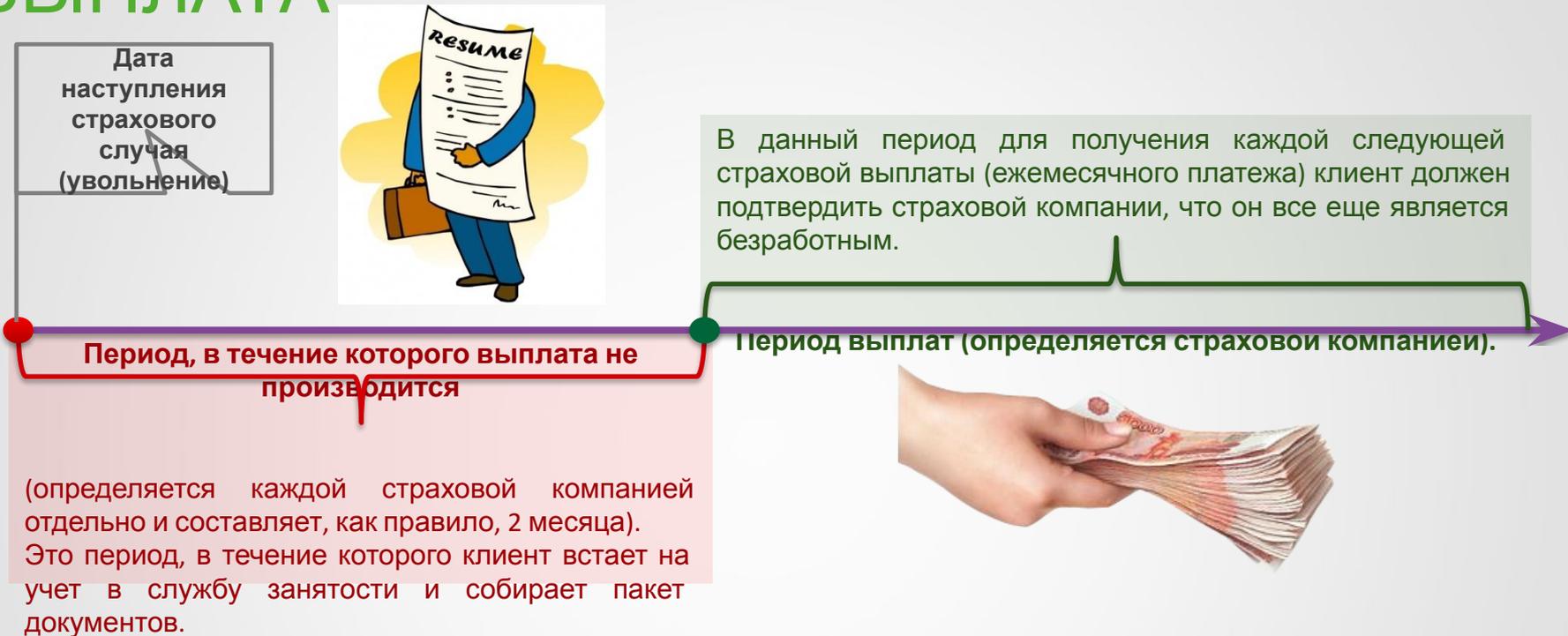
быть разным. Но в любом случае она составит размер ежемесячного платежа клиента по кредиту.

Скачай, сохрани,  
знай



İàèèð

# КАК ПРОИЗВОДИТСЯ СТРАХОВАЯ ВЫПЛАТА



Правилами каждой страховой компании дополнительно предусмотрены параметры выплат:

- максимальная сумма платежа.
- срок выплат (количество месяцев, по истечении которых выплаты прекращаются). Предполагается, что в этот период клиент активно занимается поиском работы и его доход восстанавливается.
- ограничение на количество страховых случаев за период (например, не чаще одного раза за 12 месяцев) и т.д.

# ИЛЛЮСТРАЦИЯ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

## СК «АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ»



# ИЛЛЮСТРАЦИЯ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ

## СК «АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ»



# СТОИМОСТЬ ПРОГРАММЫ

## СТРАХОВАНИЯ

Комиссия за оформление и передачу документов страховщику взимается ежемесячно от суммы кредита, процентов по кредиту, плат по Кредитному договору и входит в ежемесячный платеж Клиента.

Сумма комиссии зависит от суммы кредита и составляет:

Сумма кредита до 30 000 руб – 0,77%

Сумма кредита от 30 000 руб до 75 000 руб – 0,65%

Сумма кредита свыше 75 000 руб – 0,6%



До 30 000 рублей

0.77 %

От 30 000 до 70 000 рублей

0.65 %

От 75 000

0,6%

### РАССМОТРИМ ПРИМЕР:

Сумма кредита составляет 38 000 руб., проценты по кредиту 5000 руб., срок кредита 6 мес. Рассчитаем стоимость услуги финансовая защита.

Коэффициент для расчета 0,65%.

$(38\ 000 + 5000) * 0,65\% = 279$  руб./мес.

$279 * 6 = 1677$  рублей за 6 месяцев.



# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НАСТУПИЛ СТРАХОВОЙ



1. Позвонить в Справочно-информационный центр Банка по телефону 8-800-200-70-05 (звонок бесплатный) либо в Страховую компанию в течение 10 дней.
2. Зарегистрироваться в органах службы занятости



# КОМПЛЕКТЫ ДОКУМЕНТОВ

1. Заявление на страховую выплату.
2. Копия паспорта.
3. Оригинал/копия трудовой книжки (заверенная работодателем и нотариально).
4. Оригинал справки из службы занятости.
5. Копия приказа об увольнении.
6. Копия заявления/уведомление об увольнении.
7. Копия кредитного договора и графика платежей (заверенная Банком).
8. Справка 2 НДФЛ или детальная выписка с зарплатного счета (за последние 12 месяцев).
9. Выписка из Банка о перечислении службой занятости пособия по безработице.



# В КАКИЕ СРОКИ ПРОИЗВОДИТСЯ ВЫПЛАТЫ



Страховая компания производит выплату Страховой суммы на счет Заемщика в течение 5 – 10 рабочих дней с момента подписания Акта о страховом случае.



Не ранее двух месяцев с даты наступления Страхового случая.

# ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ПРОГРАММЫ

1. Истечение срока действия Договора страхования
2. Выполнение Страховщиком своих обязательств в полном объеме при наступлении страхового случая



# Глава II

## Продажа страховых продуктов

# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ? Для Клиентов:

- ✓ Экономия денег и времени.
- ✓ Уверенность в завтрашнем дне.
- ✓ Освобождение от выплат при серьёзных сложностях.
- ✓ Стоит всего 100-500 р./мес. Эту сумму может позволить себе каждый!
- ✓ В сложной ситуации (инвалидность, сокращение на работе) Банк начинает оплачивать за клиента его кредит. Клиент может решать вопросы с лечением, поиском работы, а не с судебным решением о взыскании задолженности.
- ✓ Практика показывает, что в случае получения инвалидности или при потере работы, денег не хватает даже на обеспечение прожиточного минимума. Требование Банка погасить кредит в такой ситуации является просто разрушительным для бюджета заёмщика.



# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ? Для Вас:



- ✓ Дополнительный бонус.
- ✓ Экономия времени и нервов в будущем.
- ✓ Если у Клиента что-то произойдет со здоровьем или работой, то он в первую очередь придет к Вам и будет просить у Вас помощи, в которой Вы будете вынуждены ему отказать.
- ✓ Возможность получить постоянного клиента.
- ✓ Клиент покупает не только наши продукты и услуги, а еще и сервис, который остается в памяти надолго. И в будущем, если вновь появляется необходимость в кредитовании, то есть возможность, что Клиент Вас вспомнит и придет снова!



# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ? Для организации – партнера

- ✓ Отсутствие требований на возврат товара.
- ✓ Часто родственники Клиента или он сам пытаются вернуть товар, который в сложной ситуации стал им не нужен. Конечно, подержанный товар никто не вернёт, однако нервы сотрудников и имидж организации подвергнутся испытанию.

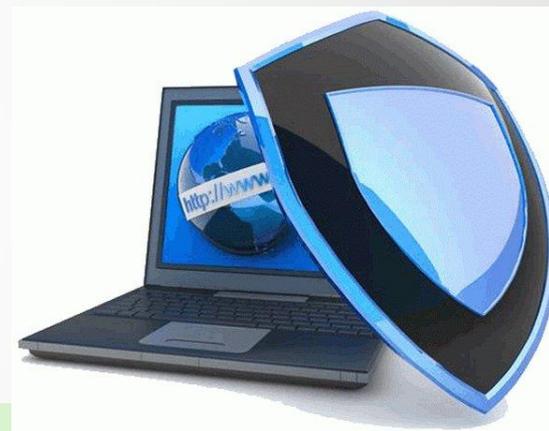


# КАК ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ

## ЭФФЕКТИВНО?

**Продавайте Защиту, как один продукт.**

- Продавайте две защиты одновременно – Полная защита кредита. Если Клиент решит, что цена защиты слишком высока, вы сможете отключить защиту работы, снизив цену и сохранив главное: защиту здоровья – Базовая защита.



**Используйте слова “Защита”, “Защита здоровья”, “защита работы”.**

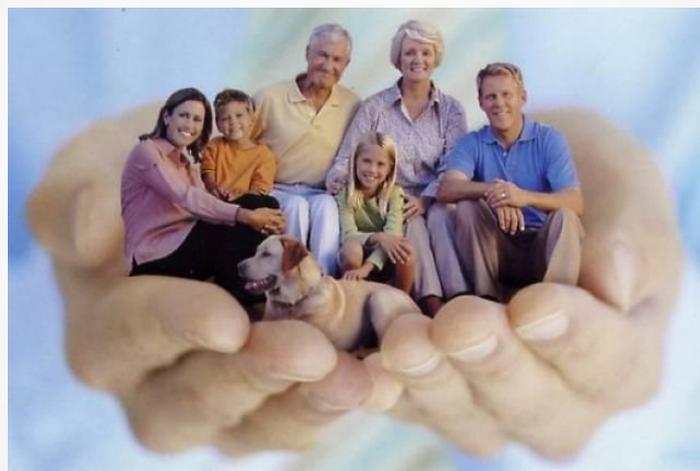
- Используйте в начале разговора слова “Защита”, “Защита здоровья”, “Защита работы” и т.д., так как слово “Страховка” многими воспринимается негативно, и клиент будет предвзято оценивать выгоды продукта.

# КАК ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ

## ЭФФЕКТИВНО?

Продавайте “Защиту здоровья”, а не жизни.

- Клиент (как и любой адекватный человек) о смерти думать не хочет. Но любой человек может легко представить себе сложности со здоровьем и, делая на это акцент, вы повышаете вероятность согласия.



Говорите только о “Серьёзных сложностях со здоровьем”.

- Так как слова «смерть» и «инвалидность» в начале разговора воспринимаются агрессивно, и клиент может сразу Ват отказать. Конкретные страховые случаи называем или в ответ на прямой вопрос клиента или в конце продажи (но здесь уже обязательно).

# КАК ПРОДАВАТЬ ЗАЩИТУ

## ЭФФЕКТИВНО

### Получив возражение, обязательно его отработайте.

- Если вы просто кивнёте головой, то точно ничего не добьётесь, и опыта не получите. Каждая проработка возражения сегодня — это более простая продажа страховки завтра.



### Верьте, что клиенту это действительно необходимо!

- Самое главное – это ваша интонация, выражение лица, ваше отношение к страхованию, которое вы демонстрируете клиенту. Делайте это с воодушевлением и уверенностью, что клиенту это действительно необходимо. Как этого добиться? Понять для чего нужна страховка и полюбите её.

В какой момент / при каких условиях	С чего начать?	Как продолжить?	Чем закончить?
<p><b>Оформление кредита</b></p>	<p>Рассчитать кредит с полной защитой (две страховки).                      Рассказать, что входит в платёж:                      - Часть основного долга.                      - Добровольная плата за защиту клиента.                      - Проценты за пользование кредитом.                      Обязательно уточнить, устраивает ли клиента его ежемесячный платёж со всеми его составляющими.</p>	<p>Передайте клиенту на подпись договор с заявлениям об услугах страхования.                      Если клиент знает о страховой защите, то вопросов он не задаст.                      Если не знает, поясните суть услуги, её выгоды, помогите клиенту принять решение.</p>	<p>Обязательно поясняем клиенту от чего он защищён. Называем страховые случаи. Даже если он не задавал вопросов!                      Клиент обязательно должен знать, в какой конкретно ситуации он может обратиться за выплатой.</p>
<p><b>Рассрочка, жёсткая конкуренция и т.д.</b></p>	<p>Короткая презентация (интрига).                      Например:                      1. Пакет защиты включаем расширенный или базовый?                      2. Отказ от выплат при форс-мажоре включаем?                      3. Сумма большая, рекомендуется подключить гарантию выплат.                      4. Защиту от проблем с выплатой подключаем?</p>	<p>Ответьте на вопросы.                      Отработайте возражения.                      Подведите клиента к решению о покупке</p>	<p><u>Клиент согласился:</u>                      Обязательно поясняем клиенту от чего он защищен.  <u>Не удалось убедить:</u>                      Сообщите клиенту о взятой на себя ответственности. Например: «От защиты вы, к сожалению, отказались, поэтому имейте ввиду, по закону, вы обязаны платить кредит в любой ситуации». Дайте клиенту понять, от чего он отказался.</p>

# ШАГИ ПРОДАЖИ ЗАЩИТЫ

В какой момент / при каких условиях	С чего начать?	Как продолжить?	Чем закончить?
<b>МНЕ БЕЗ СТРАХОВО К!</b>	Демонстрируем удивление, но начинаем оформление.	Уточняем, сможет ли клиент вернуть всю сумму кредита сразу, если возникнут сложности. Или просим предоставить контакты человека, который оплатит за него весь кредит, в сложной ситуации.	Если Клиент заинтересовался и готов разговаривать, поясняем выгоды защиты и подключаем её.



**ВАЖНО:** После продажи услуг Страхования – Кредитный Эксперт в **ОБЯЗАТЕЛЬНОМ** порядке должен проинформировать клиента о том, от чего он защищен и как действовать при наступлении страхового случая. В противном случае в отношении сотрудника могут применяться Штрафные санкции.

# АЛГОРИТМ РАБОТЫ С СОМНЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ



**Это добровольно,  
я могу отказаться**



У нас все услуги Банка подключаются по желанию Клиента. Банку важно, чтобы в сложной ситуации Вы смогли выполнять свои обязательства по кредиту, для этого мы Вам предлагаем Защиту кредита. Согласны?

**Без страховки, я  
экономлю**



А сейчас у Вас есть эта сумма? На что бы Вы могли ее потратить? И как при возникновении непредвиденных ситуаций (к примеру: телевизор) поможет Вам выплатить кредит? Вам не нужно платить за финансовую защиту из собственных средств сейчас, Банк уже готов предоставить эти деньги и возможность платить за собственное спокойствие в рамках выбранного Вами ежемесячного платежа. Оформляем?

## Я планирую быстро оплатить



Согласен с Вами, что нужно планировать свои расходы.

Скажите, у Вас есть 100% гарантия, что Ваше финансовое положение не изменится или изменится в лучшую сторону в течение срока погашения кредита и при этом точно не появятся дополнительные необходимые расходы?

Я правильно Вас понимаю, что Вам важно выполнить свои обязательства при любых обстоятельствах?

При хорошем развитии событий, Вы погасите кредит, когда Вам это будет удобно! Если Вы все таки решите воспользоваться всем сроком кредита, данная программа поможет при возможных тяжелых обстоятельствах выполнить свои обязательства в независимости от Ваших возможностей. Оформляем?

## Со мной ничего не случится



Согласен с Вами, нужно быть уверенным в себе, позвольте рассказать Вам в двух словах, как эта услуга будет полезна именно Вам. У Вас стаж на последнем месте работы 3 года. Скажите, а четыре года назад Вы знали, что будете там работать?

Смена работы – процесс, который в большинстве случаев мы можем контролировать, чаще всего зависит от нашего желания. Согласитесь, что даже такие моменты в нашей жизни мы не можем запланировать заранее, как быть с событиями, не зависящими от нас?

Как Вы считаете, насколько разумно защитить себя и своих близких от сложных непредвиденных ситуаций?

Оформляем Защиту?

## Заплатят родственники



Согласен с Вами: я на Вашем месте тоже в первую очередь рассчитывал на своих близких. Скажите, у Вас есть такие родственники, которые бы за 150 рублей в месяц могли закрыть за Вас кредит в 100 тысяч?

Банк дает такую возможность. В случае непредвиденной ситуации Вы сможете выполнить все свои обязательства, не прибегая к помощи своих родных и близких. Согласны?

## Если я умру, мне будет все равно, кто будет за меня платить



Мне понятна Ваша позиция. И в то же время мы с Вами обсуждали, что программа финансовой защиты имеет расширенный пакет рисков. Та ситуация, о которой говорим самая крайняя. Вы же понимаете, что в случае второго риска, а именно потери трудоспособности, с заемщика не снимается ответственность по кредиту и еще добавляются дополнительные траты на восстановление и поддержание здоровья. Как в таком случае будет погашаться кредит?

Данная программа позволяет заемщикам во всех действительно сложных ситуациях защитить себя, близких имущество и ответственность перед Банком.

**Продам  
имущество (есть  
финансовые  
запасы)**



Очень хорошо, что у Вас есть гарантии, которые могут помочь при непредвиденных обстоятельствах. И все же давайте посмотрим на эту ситуацию более детально.

Согласитесь: всегда очень сложно заработать, накопить и приобрести какое-либо существенное – имущество. И тем неприятнее в сложных обстоятельствах лишаться его, а главное очень сложно быстро продать его по достойной цене. Данная программа позволяет заемщикам прикрыть тылы и во всех действительно сложных ситуациях защитить себя, близких имущество и ответственность перед Банком. Согласитесь, это важно. Оформляем?

## Я уже застрахован



Прекрасно! Скажите, а где Вы застрахованы?

Знаете ли Вы условия Вашей программы защиты?

Я правильно понимаю, что вы цените спокойствие Вас и Ваших близких?

Позвольте мне в двух словах объяснить, как наша программа отличается от той, что есть у Вас. Программа страхования жизни в любом случае дает гарантированную помощь близким застрахованного лица и все же не покрывает ответственность по кредиту. Наша программа защиты автоматически закрывает задолженность по кредиту и позволяет близким в сложной ситуации в полном объеме пользоваться той финансовой поддержкой, которую оказала при несчастном случае основная страховая выплата. Согласитесь, это важно, когда сложно и каждая копейка на счету. Оформляем?

# ПРЕИМУЩЕСТВА СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ

Гарантия погашения задолженности по кредиту при возникновении непредвиденных обстоятельств.

Возможность освободить родственников и близких от обязательств по погашению кредита.

Возможность снизить влияние непредвиденных обстоятельств на привычный уровень жизни, гарантирует и сохраняет свободу возможностей.

Отсутствие финансовых проблем, связанных с просрочкой или невыплатой кредитных средств в случае непредвиденных обстоятельств.

Универсальность обслуживания: широкая сеть отделений обслуживания, оформление и сопровождение клиента по всем вопросам.

Простой порядок урегулирования убытков, короткие сроки рассмотрения документов по страховым случаям и осуществление выплаты по страховым событиям.

# УПЛИЦЛИ

