

# Обучение по страхованию

март 2015 год

ООО «Зетта Страхование»



- ❖ Быть для людей поддержкой!
- ❖ Знать особенности страхования имущества!
- ❖ Научиться легко зарабатывать!
- ❖ Выигрывать в конкурсах!



# Страхование с Зетта Страхование – это внедрение лучших мировых практик



## Опыт

- Группа Zurich основана в 1872г.
- В России Zurich присутствует с 1996 г.
- 2015г. Цюрих в России меняет название на Zetta - страхование

## Надежность

- Рейтинг A (Expert RA)
- Zetta - страхование имеет богатейший мировой и российский опыт страхования

## Гибкость

- Индивидуальный подход к потребностям клиентов
- Продуманные тарифы и условия страхования
- Продукты «под заказ»

## Технология

- Удобный и быстрый процесс урегулирования убытков
- Круглосуточная служба поддержки Клиентов
- Современные инструменты продаж

## Команда

- 2 500 сотрудников и 4 500 агентов по России
- Более 40 филиалов и 300 точек продаж по России

# Инвестиционная фирма «ОЛМА» – собственник ООО СК «Цюрих» под новым брендом Zetta



- ОАО Инвестиционная фирма «ОЛМА» ведет свою историю **с 1992 года**, когда одной из первых в России получила лицензию Департамента Финансов на осуществление деятельности на рынке ценных бумаг в качестве финансового брокера и инвестиционного консультанта.
- В настоящее время клиенты компании «ОЛМА» совершают операции на всех крупнейших торговых площадках России, а также на международных финансовых рынках.
- Общий оборот ИФ «ОЛМА» за 2013 год составил **1,7 трлн. рублей или \$53 млрд.**
- В 2014 году Национальное Рейтинговое Агентство (НРА) подтвердило индивидуальный рейтинг надежности ИФ «ОЛМА» на уровне **«АА»**. А также по итогам года компания заняла первые два места из трех номинаций конкурса «Битва Титанов» на Московской Бирже.
- Стратегия компании «ОЛМА» в страховании – развитие розничного и коммерческого бизнеса ООО СК «Цюрих» – с 23 января 2015 г. ООО «Зетта Страхование» - на платформе внедренных Группой Zurich в России технологий и принципов организации и управления страховым делом, оказывая услуги по всем видам страхования на уровне международных стандартов качества.







<b>Что застраховано</b>	<b>Квартиры, Дома</b> <b>(жилое строение имеющее фундамент)</b>
<b>Срок действия</b>	<b>12 месяцев, с 00 часов дня, следующего за днем уплаты страховой премии</b> <b>Например: Полис оформлен 01.01.15 г., а срок действия полиса начинается с 02.01.15 г. по 01.01.16 г.</b>
<b>Стоимость и оплата</b>	<b>1 500, 2 500, 5 000 рублей.</b> <b>Единовременный платеж в момент оформления полиса</b>
<b>Осмотр</b>	<b>Не проводится:</b> <b>фотографии не требуются, без описи движимого имущества</b>
<b>Документы</b>	<b>Паспорт РФ</b>
<b>Страхователь</b>	<b>Любое физическое</b>
<b>Выгодоприобретатель</b>	<b>В части страхования имущества: лицо, имеющее основанный на законе, ином правовом акте или договоре интерес в сохранении застрахованного имущества (Собственник имущества).</b> <b>В части страхования гражданской ответственности: Третьи лица, жизни, здоровью и/или имуществу которых может быть причинен ущерб в результате наступления страхового случая.</b>

## **Конструктивные элементы квартиры, внутренняя отделка, системы коммуникаций и оборудования, а именно:**

- Коробка квартиры (окна, стены, перекрытия и т.д)
- Ремонт (внутренняя отделка) в квартире или в доме
- Сантехническое оборудование и коммуникации

## **Движимое имущество:**

- Мебель, включая встроенную (кухни, кровати, диваны, кресла и т.д)
- Бытовая техника

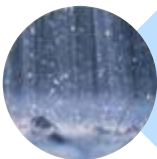
## **Документы подлежащие восстановлению:**

- Паспорт гражданина РФ
- Свидетельство о рождении
- Заграничный паспорт
- Водительское Удостоверение
- Свидетельство о праве собственности на объект недвижимости

## **Замена замков и ключей в результате повреждения замка**



Пожара, взрыва



Залива



Аварии инженерных систем



Опасных природных явлений



Постороннего воздействия



Противоправных действий третьих лиц



# Сколько стоит?



	Страховая сумма		
Страховая сумма общая (рубли)	301 500	502 500	1 005 000
Конструктивные элементы дома или квартиры, внутренняя отделка, инженерное и сантехническое оборудование	100 000	200 000	400 000
Движимое имущество	100 000	150 000	300 000
Гражданская ответственность	100 000	150 000	300 000
<i>Дополнительные риски в подарок (!) клиенту</i>			
Восстановление документов, уничтоженных при пожаре	750	1 250	2 500
Замена замка в результате утери ключей или повреждения замка	750	1 250	2 500
Страховая премия (рубли)	1 500	2 500	5 000

**Пример:** В результате залива в квартире пострадали телевизор, диван (движимое имущество), часть стены обои в двух комнатах (конструктивные элементы, внутренняя отделка) и паспорт.

## Движимое имущество:

диван - 25 000р  
телевизор – 30 000р

## Конструктивные элементы, внутренняя отделка:

ремонт стены – 40 000р  
испорченные обои – 15 000р

## Восстановление документов:

Восстановление паспорта -1 500р

## Общая страховая выплата:

**111 500р**



**Строения, подлежащие сносу,  
комнаты в коммунальных  
квартирах**



**Строения в аварийном  
состоянии**



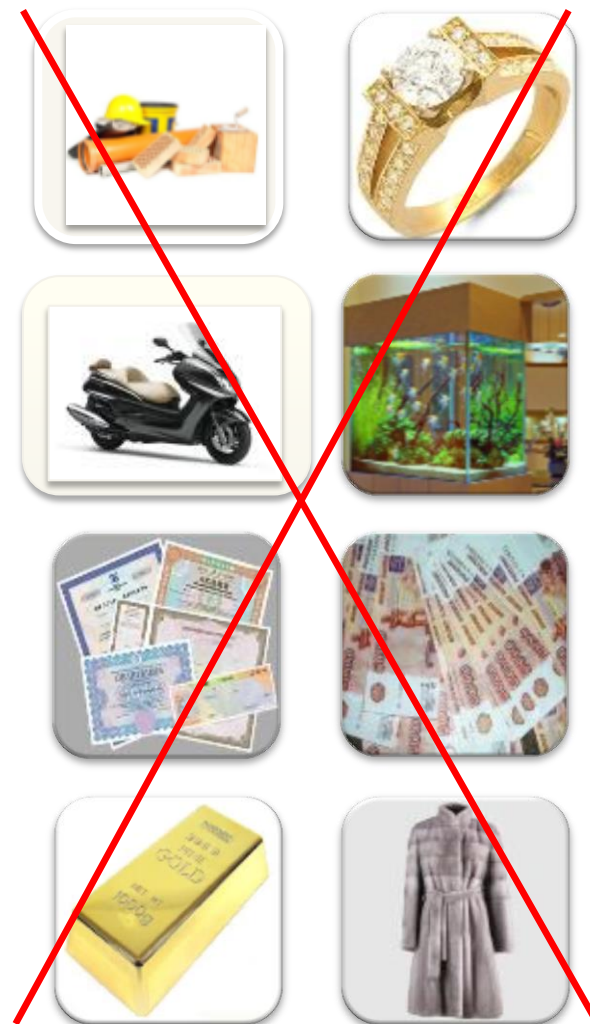
**Строения, непригодные для  
проживания**



**Общежития и коммунальные  
квартиры**

# Исключения из программы

- здания, строения, конструктивные элементы и инженерные системы которых находятся в аварийном состоянии, подлежат сносу, реконструкции или капитальному ремонту, непригодные для проживания жилые помещения;
- наличные деньги, акции, облигации и др. ценные бумаги;
- рукописи, рисунки, картины, скульптуры, произведения искусства, антиквариат, предметы религиозного культа;
- взрывчатые вещества;
- все виды транспортных средств, специализированная техника и оборудование, мотоциклы, мотороллеры, мопеды, квадро- и гидроциклы, снегоходы, прицепы; жилые вагончики, передвижные домики и их принадлежности;
- меховые изделия; ювелирные изделия, изделия из драгоценных металлов;
- аквариумы, кулеры.



## Лимит ответственности по группе - «Движимое имущество»:

### а) в случае хищения имущества

- только при предоставлении документов, подтверждающих приобретение и стоимость утраченных объектов, в размере действительной стоимости такого имущества на момент заключения договора

### б) по иным страховым случаям:

- при повреждении имущества - в размере расходов на восстановление поврежденного имущества до того состояния, в котором оно находилось на момент наступления страхового случая

- в случае полной гибели имущества - в размере его действительной стоимости на дату заключения договора страхования

## Клиент

- Уведомляет страховую компанию по тел. 8-800-700-77-07
- Собирает документы

**Клиенту не нужно приезжать в СК!**

## Эксперт

- Производит оценку
- Составляет калькуляцию
- Передает документы

## СК Зетта Страхование

- Составляет страховой акт
- Производит выплату в течение 10 дней



При обращении за страховой выплатой Страхователь (Выгодоприобретатель) обязан предоставить Страховщику следующий документы:

1. **Письменное Заявление** установленной Страховщиком формы о событии, имеющим признаки страхового случая, по объектам страхования и рискам, предусмотренным договором страхования.
2. **Страховой Полис**
3. **Документ, удостоверяющий личность**
4. **Документы** (оригиналы или надлежаще оформленные копии) **компетентных органов**, подтверждающий факт наступления, причины и обстоятельства произошедшего события





- **Сотрудник Банка:**

- вводит данные об объекте страхования в систему, согласно инструкции
- распечатывает Полис страхования в 2-х экземплярах и подписывает у Клиента
- распечатывает Правила страхования

- **Пакет документов:**

- **Для Клиента** – 1 экземпляр Полиса + 1 экземпляр Правил страхования
- **Для Банка** – 1 экземпляр страхового Полиса, который в последующем передается в СК Зетта Страхование



Установление контакта

Выявление потребности

Презентация продукта

Работа с возражениями

Оформление договора

После оформления банковской операции. Иван Иванович, в нашем банке появилась новая услуга. Можно задам Вам несколько вопросов?

## Выявление потребностей

Если квартира	<p>Иван Иванович, вы проживаете в квартире?</p> <p>Может ли что-то произойти по вине соседей?</p> <p>А что именно?</p> <p>Если это случиться будет ли вам это чего-то стоить?</p> <p>Сумма будет значимой для вашего бюджета?</p> <p>Как вы думаете удастся ли мирно решить вопрос с соседом?</p> <p>Будет ли выгодным сделать ремонт в таких случаях не за свой счет и иметь поддержку юридическую при решении вопроса с соседями?</p>
Если дом	<p>Иван Иванович, вы проживаете в своем (частном) доме?</p> <p>Можно узнать какое у вас отопление?</p> <p>Есть ли риски в связи с этим?</p> <p>А что именно может произойти?</p> <p>Если это случиться нужны ли будут деньги для восстановления?</p> <p>Сумма будет значимой для вашего бюджета?</p> <p>Будет ли выгодным иметь деньги на такие случаи?</p>

Это программа называется «Защищенный дом». Она направлена на то, чтобы предоставить Вам **денежную компенсацию** в случае ущерба вашему жилью.

Давайте посмотрим подробнее, что Вы защищаете с помощью данной программы?

1. Во-первых - саму квартиру/дом (стены, пол, потолок) от возможной порчи и разрушения, во-вторых...
  2. Внутреннюю отделку, включая окна и двери, а так же
  3. Инженерное и сантехническое оборудование и, что тоже важно,
  4. Движимое домашнее имущество (мебель, бытовая техника, ковры, люстры и т.п.)
- Согласитесь, раз все это стоит денег, об этом нужно позаботиться, не так ли?

Вы будете защищены от следующих рисков:

- Пожара, а так же последствий тушения пожара как у Вас, так и у соседей.
- Залива по вине соседей, или вследствие какой-либо аварии.
- Воздействия природных сил (ураганы, град, снег и т.п.).
- Внешних посторонних воздействий (аварии, падение инженерных конструкций, рекламных щитов, падение деревьев, попадание предметов и т.п.)
- Проникновение третьих лиц, грабежи, хулиганство и т.п.

А так же, компания возьмет на себя выплаты вашим соседям, если по вашей вине они пострадали от: Пожара, Взрывов бытового газа, Залива.

Выслушать



Присоединиться



Исследовать



Ответить

## Ответы на типичные возражения клиентов

Мне это не интересно  
(не нужно)!

Я понимаю, сложно проявлять интерес к услугам, о которых Вы пока не имеете никакой информации. Как вы думаете, зачем люди страхуют своё имущество? Важен ли для Вас вопрос сохранения денег? Согласитесь, в наше не простое время особенно важно грамотно подходить к планированию семейного бюджета. Будет ли выгодным для Вас решать непредвиденные ситуации, не снимая депозит?

С моим имуществом  
ничего не случится!

Конечно, все мы стараемся избегать неприятных ситуаций. Однако, факторы риска редко заранее предупреждают нас о своих планах. У вас дома есть аптечка? Полис это тоже аптечка, только финансовая. Вы знаете, что она у вас есть, чувствуете себя спокойно и уверенно, а если что-то произойдет, вы знаете, что делать! Как вам такой подход? Перейдем к оформлению?



Дорого! У меня нет денег!

Да, я понимаю Вас, деньги никогда не бывают лишними. Скажите, пожалуйста, если бы не деньги, как вам сама идея страхования? Что именно понравилось? Как вы будете себя чувствовать, если она у вас будет? 5 000 р., это менее 14 руб. в день. На что вы тратите 14 руб. в день? Цена Вашего спокойствия это всего лишь цена билета на автобус. Согласитесь спокойствие и уверенность на 1 000 000 рублей того стоит. Оформляем?

Я не верю в страхование! Кругом одни мошенники!

Да, действительно, к сожалению, на рынке сейчас встречаются недобросовестные страховые компании. Что для вас будет гарантией надежности? Наш Банк ответственно выбирает партнера, на основании финансовых документов. СК Зетта Страхование – это 100% российская СК. Акционер - Инвестиционная группа Олма. Перейдем к оформлению?

Купишь страховку – что-нибудь случиться

Мне понятны Ваши опасения, нам не хочется притягивать негативные ситуации. В тоже время есть ли у вас дома зеленка? Зачем? Полис это та же зеленка, только финансовая. Вы знаете, что она у вас есть, чувствуете себя спокойно и уверенно, а если что-то произойдет, вы знаете, что делать! Как вам такой подход? Перейдем к оформлению?



## Программы страхования:

- Страхование от НС для взрослых
- Детское страхование от НС
- Семейное страхование от НС  
(для 2-х взрослых и одного ребенка)

## Застрахованные риски:

- Смерть
- Инвалидность (**I, II, III группы** или диагноз Ребенок–Инвалид)
- Телесные повреждения (переломы, растяжения, ожоги и пр.)
- Госпитализация (оплата **с 1-го** до 28-го дня)

## Преимущества программы:

- ✓ Продажа продукта занимает не более 3-х минут
- ✓ Застрахованы самые востребованные риски
- ✓ Минимум исключений: **покрываем занятия любительскими видами спорта**
- ✓ Широкая таблица выплат по риску телесные повреждения
- ✓ **Увеличен возраст Застрахованных до 75 лет**
- ✓ **На страхование принимаются дети от 1 года!**



	Страховая сумма		
<b>Страховая сумма общая (рубли)</b>			
Смерть застрахованного ребенка			
<b>Диагноз Ребенок-Инвалид:</b>			
- до 18 лет (срок инвалидности)	50 000	100 000	200 000
- до 2 лет (срок инвалидности)			
- до 1 года (срок инвалидности)			
Телесные повреждения (по таблице)			
Госпитализация (оплата с 1-го дня)			
<b>Страховая годовая премия (рубли)</b>	650	1 300	2 550



## Преимущества программы:

- Застрахован риск установления диагноза Ребенок-Инвалид
- Широкое покрытие по риску получения травм (Телесные повреждения)
- Оплата госпитализации с 1-го дня в размере 0,4% от страховой суммы
- Оформления договора страхования в отделении банка

## Субъекты страхования

Полис может быть заключен как в отношении одного Застрахованного, так и нескольких Застрахованных лиц (до 3 человек);

### **Договоры страхования НЕ заключаются в отношении лиц:**

- которым присвоена группа инвалидности, установлена категория «ребенок - инвалид»;
  - состоящие на учете в психоневрологическом, наркологическом диспансере, страдающие психическими расстройствами;
  - отбывающие срок условно, освобожденные из-под следствия, вышедшие из мест лишения свободы, в т.ч. досрочно, находящиеся в местах лишения свободы;
  - возраст которых на момент заключения Полиса **превышает 75 лет** или составляет **менее 1 года**.
- Выгодоприобретателем выступает Застрахованное лицо, а в случае его смерти - законные наследники.

## Срок действия

Дата начала  
действия Полиса

12-24-36 месяцев

Дата окончания  
действия Полиса

*Страховой Полис вступает в силу с 00 часов дня, следующего за днем уплаты страховой премии, но не ранее 00 часов даты, указанной в Полисе как дата начала его действия.*

**Смерть  
Застрахованного**

**Инвалидность  
I, II, III группы**

**Установление  
категории  
«ребенок - инвалид»**

**Причинение  
телесных  
повреждений**

**Госпитализация**

- 100% страховой суммы.
- I группа – 100% страховой суммы;
- II группа – 80% от общей страховой суммы по данному страховому риску;
- III группа – 60% от общей страховой суммы по данному страховому риску.
- по достижении 18 лет – 100% от страховой суммы;
- сроком до 2-х лет – 80% от общей страховой суммы по данному риску;
- сроком до 1- года – 60% от общей страховой суммы по данному риску.
- в соответствии с Таблицей размеров страховых выплат в связи с причинением телесных повреждений (Таблица В).
- 0,4% от общей страховой суммы по данному риску, установленной для Застрахованного, за каждый день госпитализации, начиная с 1 дня (но не более 14 дней по одному случаю и не более 28 дней в год)



## Клиент

- Уведомляет Банк
- Собирает документы

**Клиенту не нужно приезжать в СК!**

## Банк

- Забирает документы клиента
- Передает документы в страховую компанию в электронном виде

## СК Зетта Страхование

- В течение 10 рабочих дней со дня поступления всех необходимых документов.





- ❖ Территория страхования: весь мир, кроме региона в радиусе 90 км от места постоянного проживания (только для территории России)
- ❖ Срок действия полиса: 1 год, при условии, что продолжительность одной или всех поездок не превысит 91 день



## Программа Gold\*\* Страховая сумма(EUR) 50 000

риски	суммы	риски	суммы
медицинская транспортировка	15 000	проживание и проезд третьего лица	1 000
посмертная репатриации тела	15 000	визит третьего лица	1 000
экстренная стоматологическая помощь	200	досрочное возвращение Застрахованного	750
медицинские расходы	50 000	задержка авиарейса	500
возвращение после длительной госпитализации	1 000	юридическая помощь	1 500
оплата срочных сообщений	100	потеря или похищение документов	150
эвакуация детей*	1 000	ГО перед третьими лицами	15 000
гибель, утрата, повреждение багажа			-
<b>Общая страховая премия (EUR)</b> <b>40,00</b>			

- ❖ Доплатив всего **25 евро** можно увеличить страховую сумму почти **в два раза** и получить дополнительную защиту на багаж:

Программа Platinum**	
Страховая сумма(EUR)	100 000
медицинская транспортировка	50 000
медицинские расходы	100 000
ГО перед третьими лицами	50 000
гибель, утрата, повреждение багажа	750
Общая страховая премия (EUR)	65,00

- ❖ Программа предусматривает увеличение цены по следующим клиентам:
- ✓ Возраст 70-80 лет – в 3 раза
  - ✓ Дети до 3-х лет – в 2,5 раза
  - ✓ Любительский спорт – в 2 раза.

По риску **страхования медицинских и иных расходов** **не являются страховыми случаями** и не покрываются настоящим страхование расходы:

- ❖ на лечение заболеваний, которые в последние шесть месяцев до начала ответственности Страховщика требовали лечения, а также хронических заболеваний или телесных повреждений и их обострений, кроме расходов на экстренную транспортировку и первую медицинскую помощь направленных на спасение жизни Застрахованного, купирование острой боли или на предотвращение наступления длительной нетрудоспособности Застрахованного;
- ❖ возникшие вследствие обострения или осложнения наследственных и врожденных заболеваний, аномалий и пороков развития органов и их осложнений;
- ❖ при возникновении, обострении или осложнении заболеваний органов и тканей, требующие их трансплантации и/или протезирования; Расходы на косметическую, пластическую и восстановительную хирургию;
- ❖ возникшие вследствие обострения или осложнения заболеваний системы кровообращения, требующих кардиохирургического или нейрохирургического оперативного лечения
- ❖ связанные с заболеваниями нервной системы, опорно-двигательного аппарата, органов зрения и чувств нетравматического генеза, требующих сложного и/или реконструктивного оперативного лечения;



По риску **страхования медицинских и иных расходов** **не являются страховыми случаями** и не покрываются настоящим страхование расходы:

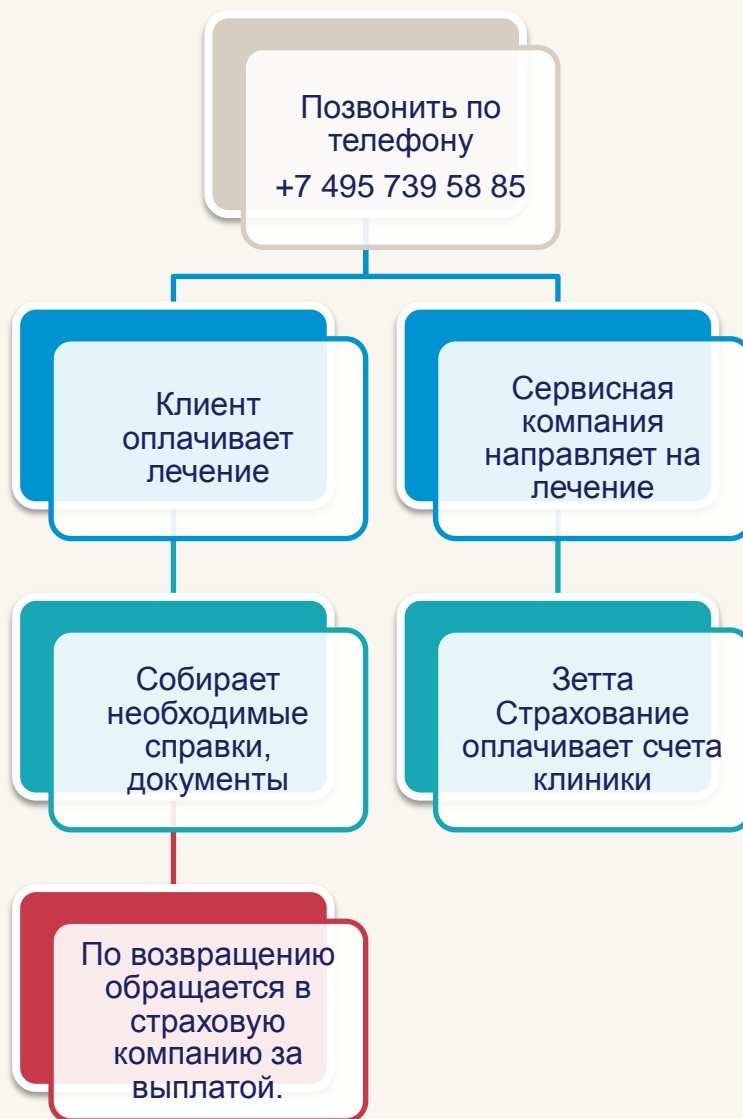
- ❖ при возникновении, обострении или осложнении психических заболеваний, судорожных состояний, неврозов
- ❖ возникшие при умышленном причинении Застрахованным лицом себе телесных повреждений, суицидальными попытками, самоубийстве или покушении на самоубийство и возникшими в связи с этим осложнениями в состоянии здоровья;
- ❖ при венерических заболеваниях и заболеваниях, передающихся половым или преимущественно половым путем, а также заболеваниях, являющихся их следствием;
- ❖ на лечение ВИЧ-инфекции и заболеваний, являющихся ее следствием или осложнением;
- ❖ являющиеся следствием профессиональных заболеваний,
- ❖ на услуги врача и лабораторные исследования, не связанные с несчастным случаем или острым заболеванием;
- ❖ на ритуальные услуги (погребение)
- ❖ по стационарному лечению, а также на хирургическое вмешательство или лечение, которое может быть отложено до возвращения Застрахованного лица к месту постоянного проживания;

При страховании багажа ответственность Страховщика **не распространяется** на :

- ❖ наличные деньги, драгоценности, ценные бумаги, дисконтные и банковские карточки, любого рода украшения;
- ❖ изделия из драгоценных металлов, камней;
- ❖ антикварные и уникальные изделия, произведения искусства и предметы коллекций;
- ❖ проездные документы, паспорта и любые виды документов, слайды, фотоснимки, фильмокопии, информацию на магнитных носителях;
- ❖ рукописи, планы, схемы, чертежи, образцы, модели, деловые и бухгалтерские бумаги;
- ❖ любые виды протезов, очки, контактные линзы;
- ❖ животных, растения, семена;
- ❖ средства авто-, мото-, велотранспорта, воздушные и водные средства транспорта, а также запасные части к ним;
- ❖ предметы религиозного культа;
- ❖ предметы, запрещенные к ввозу или вывозу в страну или из страны пребывания;
- ❖ меховые изделия



# Что делать при наступлении страхового случая?





<b>Страховые риски</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хищения в результате противоправных действий третьих лиц</li> <li>• Хищение у держателя карты при снятии в банкомате</li> <li>• Несанкционированное списание денежных средств со счета карты, не выывшей из владения держателя карты (в том числе скиминг)</li> <li>• Несанкционированное списание денежных средств со счета карты, не выывшей из владения держателя карты (не утраченной), осуществляемой с помощью получения у держателя карты информации о реквизитах карты и (или) ПИН-коде путем обмана и/или введения в заблуждение, в том числе, фишинг - способ хищения секретных данных держателя карты, осуществляемое с применением интернет-мошенничества, выраженного в использовании методов заражения записей DNS (англ. DomainNameSystem–система) доменных имен</li> </ul>								
<b>Стоимость продукта</b>	Страхова я сумма	75 000	100 000	150 000	300 000	500 000	1 000 000	2 000 000	3 000 000
	Премия	<b>800</b>	<b>1000</b>	<b>1300</b>	<b>1800</b>	<b>3750</b>	<b>7500</b>	<b>10500</b>	<b>15000</b>
	<b>Тариф</b>	<b>1,07%</b>	<b>1,00%</b>	<b>0,87%</b>	<b>0,60%</b>	<b>0,75%</b>	<b>0,75%</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,50%</b>
<b>Выгодоприобретате ль</b>	Страхователь								
<b>Оформление</b>	Договор страхования оформляется в отделениях Банка, посредством ИТ-банка								
<b>Территория страхования</b>	Весь мир								
<b>Срок страхования, порядок оплаты</b>	12 месяцев, одновременно при заключении Договора страхования.								

<b>Страхователь/Выгод оприобретатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Незамедлительно уведомляет о случившемся банк</li><li>• Блокирует пластиковую карту</li><li>• Незамедлительно уведомляет о случившемся страховую компанию</li><li>• Предоставляет необходимые документы в страховую компанию</li><li>• Принимает предусмотренные действующим законодательством РФ меры по осуществлению права требования к лицу, виновному в причинении ущерба</li></ul>
<b>Перечень документов для урегулирования убытков</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Заявление в страховую компанию с описанием страхового события</li><li>• Копию договора страхования (полис)</li><li>• Документы Банка, свидетельствующие о сумме и дате снятия средств со счёта Страхователя, а также иных обстоятельствах наступления страхового события</li><li>• Копию заявления в органы милиции с отметкой о его принятии либо с приложением документа, подтверждающего факт принятия данного заявления</li><li>• Постановление о возбуждении уголовного дела по факту кражи, грабежа или разбоя, в результате которых утрачены пластиковая карта</li><li>• Иные документы, подтверждающие факт наступления страхового события</li></ul>
<b>Страховая выплата</b>	Выплачивается на счет Страхователя в Банке и составляет 100% от страховой суммы



Спасибо

Куратор