

Утвержден
решением Правления
АО «СК «Сентрас Иншуранс»
От «12» ноября 2024г., Протокол № 72

БП-02

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

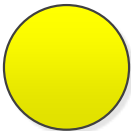


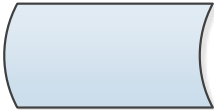
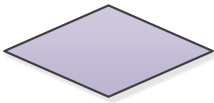

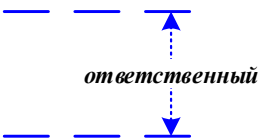
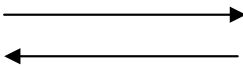
Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения
дополнительного соглашения

Должность	ФИО	Виза	Дата	Подпись
Управляющий директор	Т.В. Самойлова	Согласовано	11.11.2024	
Директор ДМБП	В.Г. Махнина	Согласовано	11.11.24	
Зам. Дир. ОД	С.В. Смолевская	Согласовано	08.11.2024	
Зам. Дир. ОД	А.А. Кубентаева	Согласовано	08.11.24	

Разработал	Ведущий аналитик бизнес-процессов ДМБП	Е.О. Коптлеуов	08.11.2024	
			(дата)	(подпись)

БП-02
СЛОВАРЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА
«Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения»

Логические блоки, используемые при описании бизнес-процесс

1		→	Вход/выход процесса
2		→	Действие/шаг процесса
3		→	Документ внутренний/внешний, либо запись созданная в ходе выполнения процесса
4		→	Ссылка на другой бизнес-процесс
5		→	Логический блок «ИЛИ» имеющий два выхода (в основном ДА или НЕТ)
6		→	База данных
7		→	Зона ответственности должностного лица/подразделения
8		→	Направляющие

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-02 Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 3 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

БП-02

«Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения»

Цель работы: понимание сотрудников бизнес процесса на внесение изменений в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения

Владелец процесса (ответственный за работу): Департамент операционной деятельности

Термины, сокращения:

УРиП – Управление расчетов и платежей Операционного департамента;

УАДСиП – Управление администрирования договоров страхования и перестрахования Операционного департамента;

АВ – агентское вознаграждение;

КВ – комиссионное вознаграждение;

КИАС – Корпоративная Информационно-Аналитическая Система;

БД – база данных;

ДМС – договор медицинского страхования;

ГО – главный офис;

ОГПО ВТС - обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств;

ОГПОПП - обязательное страхование гражданско-правовой ответственности перевозчика перед пассажирами»;

ОЭС – обязательное экологическое страхование;

ОЛ – ответственное лицо;

ОМП – отчет менеджера по продажам;

ОА – отчет агента;

ОМ – отчет менеджера;

Менеджер RE – менеджер перестрахования.

Критерии оценки: Корректная работа при внесении изменений в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения

1. Входы и поставщики работы

<i>Первичные входы</i>	<i>Первичные поставщики</i>
Заявление (физ. лица) либо официальное письмо (юр. лица) на изменение договора добровольного страхования	Страхователь
Пакет необходимых документов	Страхователь
Вторичные входы	Вторичные поставщики
Электронная таблица PRO-RATA	
Информация в Базе данных по договору страхования	КИАС

2. Выходы и клиенты работы:

<i>Первичные выходы</i>	<i>Первичные клиенты</i>
Подписанное сторонами Дополнительное соглашение об изменении договора страхования	Страхователь (Уполномоченное лицо)
Распоряжение на выплату возврата	Управление расчетов и платежей Операционного департамента и кассиры филиалов
Счет на оплату	Страхователь
Вторичные выходы	Вторичные клиенты

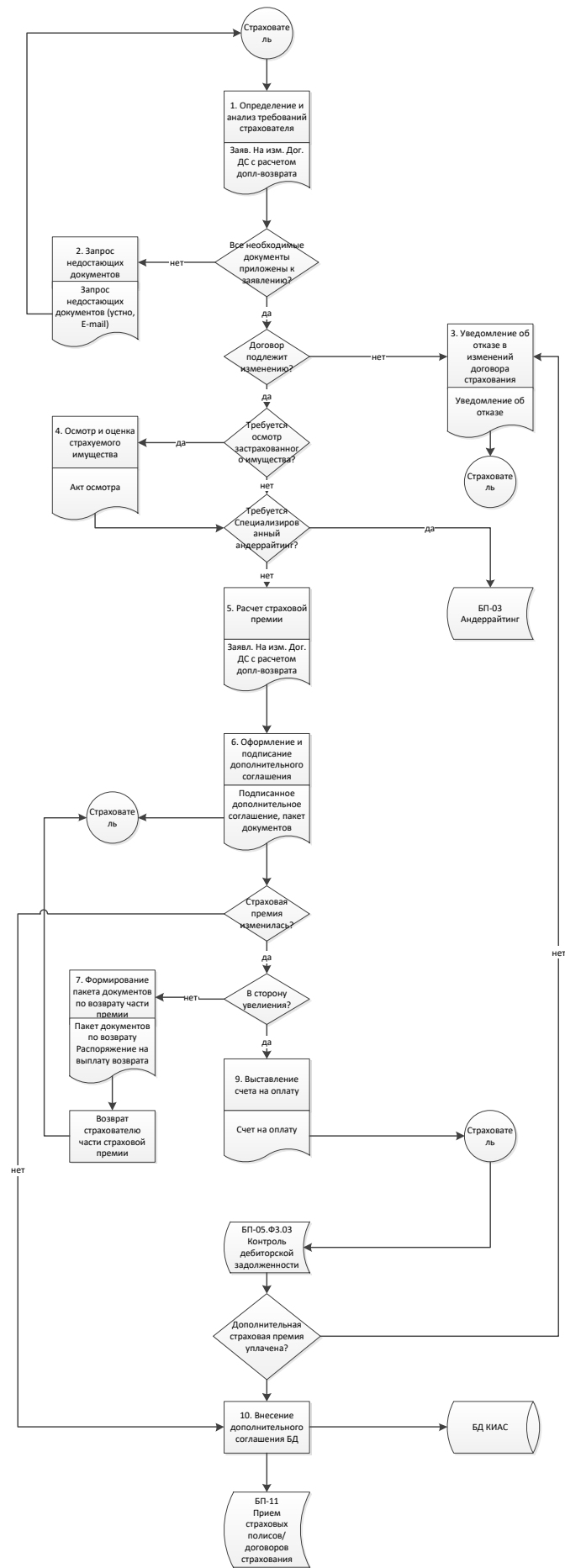
АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-02 Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 4 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

Уведомление об отказе в изменении договора страхования.	Страхователь
---	--------------

3. Участники процесса:

<i>Наименование подразделения</i>	<i>Сокращение</i>
Управление расчетов и платежей Операционного департамента	УРиП
Управление администрирования договоров страхования и перестрахования Операционного департамента	УАДСиП
Управление по сопровождению ДМС	ДМС
Штатные работники и страховые агенты, уполномоченные Компанией заключать полисы (договора страхования и дополнительные соглашения)	Уполномоченные лица
Штатный работник, исполняющий обязанности кассира	Кассир

4. Блок-схема процесса.



АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-02 Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 6 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

5. Пошаговое описание процесса:

Шаг 1. «Определение и анализ требований».

Уполномоченные лица, с момента поступления Соглашения на изменение договора добровольного страхования с расчетом доплаты (возврата), осуществляет определение и анализ требований страхователя.

Если страхователем предоставлены не все необходимые документы, дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 2.

Если страхователем предоставлены все необходимые документы, но договор не подлежит изменению на запрашиваемых страхователем условиях, дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 3.

Если страхователем предоставлены все необходимые документы, договор подлежит изменению на запрашиваемых страхователем условиях, а застрахованное имущество подлежит осмотру и (или) оценке, дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 4.

Если страхователем предоставлены все необходимые документы, и договор подлежит изменению на запрашиваемых страхователем условиях, но требуется андеррайтинг, то действия осуществляются согласно бизнес-процессу БП-03 «Андеррайтинг». После андеррайтинга действия осуществляются согласно шагу 5.

Шаг 2. «Запрос недостающих документов».

Уполномоченное лицо, с момента определения недостающих документов, направляет запрос страхователю на предоставление недостающих документов.

Шаг 3. «Уведомление об отказе в изменении договора страхования».

Если требования страхователя об изменении условий договора страхования не могут быть приняты, Уполномоченное лицо в течение 1-го рабочего дня со дня предоставления страхователем необходимых документов, составляет уведомление об отказе в изменении условий договора страхования (Ф.05-007) и направляет его страхователю.

Шаг 4. «Осмотр и оценка страхуемого имущества».

Уполномоченное лицо, в соответствии с требованиями Регламента процедуры проведения осмотра и оценки страхуемого имущества, осуществляет осмотр и оценку объекта страхования, либо организывает осмотр и оценку аварийным комиссаром. После прохождения осмотра и оценки объекта страхования выписывается акт осмотра.

Примечание: Транспортные средства, не имеющие номера кузова, или в свидетельстве о регистрации транспортного средства которых год выпуска указан как «неустановленный» или «пуансон», не могут быть приняты на страхование.

Шаг 5. «Перерасчет страховой премии в БД КИАС»

После рассмотрения Соглашения на изменение договора страхования уполномоченное лицо незамедлительно производит перерасчет страховой премии с помощью Модели переоформления по добровольным видам (за исключением договоров медицинского страхования)

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-02 Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 7 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

Шаг 6. «Оформление и подписание дополнительного соглашения».

Уполномоченное лицо в течение 2-х рабочих дней составляет дополнительное соглашение об изменении договора страхования, оформленного на бумажных носителях А4, и предоставляет страхователю на согласование и подписание. Страхователь подписывает дополнительное соглашение в 2-х экземплярах и передает Уполномоченному лицу.

Уполномоченное лицо, незамедлительно после получения подписанного страхователем дополнительного соглашения – и после проверки факта уплаты дополнительной страховой премии в случае необходимости – подписывает дополнительное соглашение об изменении в 2-х экземплярах.

Уполномоченное лицо составляет пакет документов по проведенному изменению договора страхования, а именно:

Распечатанное и заверенное личной подписью Соглашение на изменение договора добровольного страхования с расчетом доплаты (возврата)

ПРИМЕЧАНИЕ: Уполномоченное лицо передает один экземпляр подписанного сторонами дополнительного соглашения страхователю; второй экземпляр Соглашения по изменению договора страхования сдает согласно БП-11 «Прием страховых полисов (договоров страхования)».

Если сумма страховой премии осталась без изменений, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 10.

Если сумма страховой премии изменилась в сторону увеличения, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 9.

Если сумма страховой премии изменилась в сторону уменьшения, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 10.

Шаг 7. «Формирование пакета документов по возврату части страховой премии».

В тех случаях, когда запрошенное страхователем изменение повлекло уменьшение страховой премии. Уполномоченное лицо в течение 1-го рабочего дня с момента подписания дополнительного соглашения сторонами, комплектует следующий пакет документов по возврату части страховой премии:

- 1) Копию подписанного обеими сторонами дополнительного соглашения переоформляемого договора страхования;
- 2) Для физических лиц - Копия удостоверения личности страхователя
- 3) Для юридических лиц – копия доверенности на право получения возврата (если выплата через кассу) или письмо о перечислении возврата на расчетный счет клиента;

Далее, Уполномоченное лицо формирует Распоряжение на выплату (Ф.05-008) и отправляет на согласование Должностным лицам согласно Приказа «О наделении должностных лиц правом подписи». После согласования, распечатывает РВ, ставит свою подпись, визирует у своего руководителя продающего подразделения, передает кассиру и направляет страхователя для получения возврата, в случае если сумма возврата составляет:

Для всех касс, кроме ГО до 50 000 тенге;

Для кассы ГО до 100 000 тенге;

ВНИМАНИЕ: В случае если возврат по дополнительному соглашению больше 50 000 тенге, то Уполномоченное лицо формирует Распоряжение на выплату и отправляет на согласование Должностным лицам согласно Приказа «О наделении должностных лиц правом подписи». После согласования, распечатывает РВ, ставит свою подпись, визирует у своего руководителя продающего подразделения собирает все пакет документов и отправляет оригиналы документов, описанные в Шаге 7 в УРиП для перечисления возврата через банк.

АО «СК «Сентрас Иншуранс»	БП-02 Внесение изменения в договор добровольного страхования путем заключения дополнительного соглашения	Издание от 12.11.2024 г. № 1	Стр. 8 из 8
---------------------------	---	------------------------------	-------------

Шаг 8. «Возврат страхователю части страховой премии».

Кассир производит возврат премии, согласно Распоряжению на выплату согласно утвержденным документам по кассовым операциям.

ВНИМАНИЕ: Кассиры всех касс, кроме ГО не имеют права выдавать возврат более 50 000 тенге по Распоряжению на выплату возврата. *Выдача свыше 50 000 тенге осуществляется исключительно по согласованию с Главным бухгалтером.* Кассир ГО не имеет права выдавать возврат более 100 000 тенге.

Дальнейшие шаги кассира после возврата части страховой премии производятся согласно БП-05-Операционная деятельность

Шаг 9. «Выставление счета на оплату».

Если вносимое изменение в договор страхования влечет увеличение страховой премии, то Уполномоченное лицо определяет сумму дополнительной страховой премии, оформляет счет на оплату – если страхователь юридическое лицо, и в течение одного рабочего дня отправляет страхователю счет на оплату; если страхователь физическое лицо, то передает страхователю счет на оплату незамедлительно, но в любом случае в срок не позднее одного часа с момента оформления и направляет страхователя в кассу для оплаты дополнительной премии.

Контроль оплаты страховой премии осуществляется согласно бизнес-процессу П-03 Правила организации работ по дебиторской задолженности по договорам страхования (перестрахования) Если страхователь не уплатил дополнительную страховую премию, указанную в дополнительном соглашении об изменении, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 3.

Шаг 10. «Внесение дополнительного соглашения в БД».

Уполномоченное лицо в течение одного часа, вносит данные по дополнительному соглашению, затем заполняет котировку. Котировка согласовывается Департаментом Андеррайтинга. Дополнительное соглашение вносится в базу данных КИАС согласно согласованной Котировке

Если после внесения дополнительного соглашения требуется произвести возврат Страхователю, то дальнейшие действия осуществляются согласно шагу 7.

Дальнейшие действия осуществляются согласно бизнес-процесса БП-11 – «Прием страховых полисов (договоров страхования)».