



**Автономная некоммерческая организация
Дополнительного профессионального образования
«АКАДЕМИЯ СЕРТИФИКАЦИИ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ»**



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО «АСПКС»

Н.С. Зайцев

2023 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Взаимодействие работников страховщиков и страховых
агентов с получателями страховых услуг по базовым
стандартам Всероссийского союза страховщиков»**

Санкт-Петербург

2023

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ.....	4
1.1. Общие положения.....	4
1.2. Цель реализации программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	4
1.4. Категория слушателей.....	5
1.5. Трудоемкость обучения.....	5
1.6. Форма обучения.....	5
II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	6
2.1. Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Взаимодействие работников страховщиков и страховых агентов с получателями страховых услуг по базовым стандартам Всероссийского союза страховщиков».....	6
2.2. Календарный учебный график.....	9
2.3. Рабочая программа модуля №1 «Бизнес-процесс заключения договора страхования в страховой организации. Требования Базовых стандартов на различных этапах бизнес-процесса заключения договора страхования».....	10
2.4. Рабочая программа модуля №2 «Классификация получателей страховых услуг и особенности взаимодействия с каждой группой получателей. Требования к оборудованию места взаимодействия и к работнику страховой организации».....	11
2.5. Рабочая программа модуля №3 «Обязанности работника по раскрытию информации неограниченному кругу лиц».....	12
2.6. Рабочая программа модуля №4 «Обязанности работника по раскрытию и разъяснению информации получателям, выразившим готовность к заключению договора страхования».....	13
2.7. Рабочая программа модуля №5 «Обязанности работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при заключении договора страхования» ..	14
2.8. Рабочая программа модуля №6 «Психологические аспекты взаимодействия работника страхового агента с получателями страховых услуг».....	15
2.9. Рабочая программа модуля №7 «Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в страховой организации. Порядок действий при обращении к работнику получателя страховых услуг с жалобой».....	16

III. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	17
3.1. Материально-технические условия	17
3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение.....	17
3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса	17
IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	17
V. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ.....	18
VI. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	18

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Взаимодействие работников страховщиков и страховых агентов с получателями страховых услуг по базовым стандартам Всероссийского союза страховщиков» (далее – Программа) предназначена для повышения профессиональной квалификации специалистов, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг.

Программа реализуется на основании лицензии АНО ДПО «АСПКС» на право ведения образовательной деятельности №2005 от 25 июля 2016 года, выданной Комитетом по образованию Правительства Санкт-Петербурга, действующей бессрочно.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 №273-ФЗ;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 января 2014 №2 «Порядок применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 №23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;
- Методическими рекомендациями по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов, утвержденные Министром образования и науки №ДЛ-1/05вн от 22 января 2015;
- Методическими рекомендациями по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме, направленных Министром образования и науки организациям, реализующим дополнительные профессиональные программы 21 апреля 2015 №ВК-1013/06.

1.2. Цель реализации программы

Целью реализации Программы является совершенствование и получение новых компетенций по вопросам взаимодействия с получателями страховых услуг на этапе заключения договора страхования.

1.3. Планируемые результаты обучения

Результатом обучения по Программе является формирование у слушателей профессиональных компетенций, позволяющих выполнять трудовые функции по организации взаимодействия с получателями страховых услуг на этапе заключения договора страхования по базовым стандартам.

Перечень профессиональных компетенций, формируемый в результате обучения по Программе, разработан на основании следующих документов:

- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (Утвержден решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол №КФНП-24 от 9 августа 2018);

- Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке (Утвержден Банком России (Протокол №КФНП-24 от 9 августа 2018);
- Профессиональный стандарт «Специалист по страхованию» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 марта 2015 №186н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по страхованию», 6 уровень квалификации).

Перечень профессиональных компетенций формируемый в результате обучения по Программе представлен в таблице 1.

Таблица 1. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения Программы

№ п/п	Код	Наименование профессиональных компетенций
1.	2.	3.
1	ПК-1	Умение использовать полученные знания нормативно-правовых документов, новых методов и типовых подходов в процессе взаимодействия с получателями страховых услуг
2	ПК-2	Способность подготавливать и заключать договоры страхования
3	ПК-3	Умение организовывать процесс продаж страховых услуг
4	ПК-4	Способность изучать рынок страховых продуктов
5	ПК-5	Способность формировать предложения по страховым продуктам
6	ПК-6	Умение оформлять документы по страховому случаю
7	ПК-7	Способность организовывать процесс организация страховой выплаты

Лицам, успешно прошедшим обучение по Программе, согласно результатам итоговой аттестации, выдается удостоверение о повышении квалификации по форме, утвержденной в АНО ДПО «АСПКС».

1.4. Категория слушателей

К освоению Программы допускаются работники страховой организации, работники и субагенты страховых агентов – юридических лиц с высшим и средним профессиональным образованием, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг на этапе выбора страховой услуги и заключения договора страхования.

1.5. Трудоемкость обучения

Освоение Программы рассчитано на 18 академических часов. Распределение часов по занятиям представлено в учебном плане.

1.6. Форма обучения

Программа повышения квалификации реализуется в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий.

При освоении программы используется электронная информационно-образовательная среда, включающая в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающая освоение обучающимися образовательной программ в полном объеме независимо от места нахождения.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Взаимодействие работников страховщиков и страховых агентов с получателями страховых услуг по базовым стандартам Всероссийского союза страховщиков»

Таблица 2. Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации в заочной форме обучения с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Наименование модулей	Всего часов	В том числе				Форма контроля
			Лекции	Семинары	Самост. работа	Дистанц. технолог.	
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	9.
1.	Бизнес-процесс заключения договора страхования в страховой организации. Требования Базовых стандартов на различных этапах бизнес-процесса заключения договора страхования.	2	-	-	1	1	
1.1.	Место базовых стандартов в системе регулирования деятельности страховых организаций						
1.2.	Общая информация о Базовом стандарте операций, актуальная для страховых агентов	2	-	-	1	1	
1.3.	Общая информация о Базовом стандарте защиты прав получателей, актуальная для страховых агентов						
1.4.	Этапы взаимодействия страховой организации с получателем страховых услуг						
2.	Классификация получателей страховых услуг и особенности взаимодействия с каждой группой получателей. Требования к оборудованию места взаимодействия и к работнику страховой организации.	2	-	-	1	1	
2.1.	Классификация получателей страховых услуг						
2.2.	Требования к офисам страховщиков по санитарно-техническим нормам	2	-	-	1	1	

2.3.	Требования к офисам страховщиков по информированию о своей работе. Требования к офисам страховщиков по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями								
2.4.	Требования к офисам страховщиков по приему обращений получателей страховых услуг								
3.	Обязанности работника по раскрытию информации неограниченному кругу лиц	2	-	-	1	1			
3.1.	Обязанности работника по раскрытию информации неограниченному кругу лиц	2	-	-	1	1			
4.	Обязанности работника по раскрытию и разъяснению информации получателям, выразившим готовность к заключению договора страхования	2	-	-	1	1			
4.1.	Информирование о страховых услугах (условиях договора страхования)								
4.2.	Информирование по договорам страхования жизни	2	-	-	1	1			
4.3.	Порядок предоставления информации с помощью формируемых информационных материалов								
5.	Обязанности работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при заключении договора страхования	2	-	-	1	1			
5.1.	Обязанности работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при заключении договора страхования	2	-	-	1	1			
6.	Психологические аспекты взаимодействия работника страхового агента с получателями страховых услуг	4	-	-	2	2			
6.1.	Общая характеристика делового взаимодействия								
6.2.	Этап сбора информации, установление контакта с получателем услуг	2	-	-	1	1			
6.3.	Этап выявления потребностей								
6.4.	Этап презентации услуги								
6.5.	Этап обсуждения вопроса, работа с сомнениями и	2	-	-	1	1			

	возражениями получателя услуг								
6.6.	Этап принятия решения, завершения сделки, выход из контакта								
7.	Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в страховой организации. Порядок действий при обращении к работнику получателя страховых услуг с жалобой	2	-	-	1	1			
7.1.	Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в страховой организации. Порядок действий при обращении к работнику получателя страховых услуг с жалобой	2	-	-	1	1			Аттестационная работа/ тестирование
	Итоговая аттестация	2							
	Итого	18			8	8		8	

2.2. Календарный учебный график

Таблица 3. Календарный учебный график

№ п/п	Программа обучения	Номер программы	Недели		Форма контроля	Форма обучения
			1	2		
			Часов в неделю			
1	Взаимодействие работников страховщиков и страховых агентов с получателями страховых услуг по базовым стандартам Всероссийского союза страховщиков Лекции Семинары Самостоятельная работа Дистанционное обучение Аттестация Всего часов	12	- - 6 4 - 10	- - 2 4 2 8	Тестирование	Заочная с применением дистанционных образовательных технологий

2.3. Рабочая программа модуля №1 «Бизнес-процесс заключения договора страхования в страховой организации. Требования Базовых стандартов на различных этапах бизнес-процесса заключения договора страхования»

Базовые стандарты в регулировании взаимодействия работников страховой организации с получателями страховых услуг представляют собой совокупность требований к страховой организации, ее работникам и агентам по взаимодействию с получателем страховых услуг в процессе деятельности. Базовые стандарты занимают промежуточное положение между страховым законодательством и нормативно-правовыми актами Банка России и внутренними документами страховых организаций. Базовые стандарты не заменяют собой действующего страхового законодательства, а уточняют, раскрывают, конкретизируют реализацию отдельных его положений, приводя к единообразию (стандартизируя) деятельность страховых организаций по наиболее важным и актуальным вопросам.

2.3.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- взаимодействие с клиентами;
- изучение каналов продаж страховых продуктов;
- взаимодействие со страховыми агентами;
- разработка сервисных условий договора страхования;
- сопровождение договора страхования;
- включение дополнительных условий договора страхования.

2.3.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- привлекать клиентов;
- организовывать агентские сети;
- осуществлять взаимодействие с клиентами;
- работать с оценочной документацией;
- организовывать документооборот по заключению договора страхования;
- взаимодействовать со структурными подразделениями.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское и административное законодательство Российской Федерации;
- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- теорию страхования;
- страховое дело;
- условия страхования.

2.3.3. Содержание модуля.

Тема 1.1. Место базовых стандартов в системе регулирования деятельности страховых организаций.

Сфера применения базовых стандартов. Основные цели.

Тема 1.2. Общая информация о Базовом стандарте операций, актуальная для страховых агентов.

Требования базового стандарта к правилам и договорам страхования; к процедуре исполнения договоров страхования (процессу урегулирования); к организации деятельности страховых агентов; к защите информации.

Тема 1.3. Общая информация о Базовом стандарте защиты прав получателей, актуальная для страховых агентов. Идентификация подписанта договора со стороны страховщика.

Требования Базового стандарта защиты прав получателей, ответственность за нарушение которых несет страховая организация. Бизнес-процессы, которые в процессе заключения договора страхования регламентируются требованиями базового стандарта защиты прав потребителей. Перечень информации для раскрытия получателю страховых услуг.

Тема 1.4. Этапы взаимодействия страховой организации с получателем страховых услуг.

Преддоговорное взаимодействие. Заключение договора страхования. Сопровождение договора страхования. Получение страховых услуг (урегулирование по договору страхования).

2.4. Рабочая программа модуля №2 «Классификация получателей страховых услуг и особенности взаимодействия с каждой группой получателей. Требования к оборудованию места взаимодействия и к работнику страховой организации»

Получатель страховых услуг - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся к страховому агенту/привлеченное страховым агентом с целью заключить договор страхования (потенциальный получатель), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования).

2.4.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- изучение спроса на страховые услуги;
- анализ действующих условий страхования;
- прогнозирование потенциального спроса на страховую защиту в корпоративном секторе.

2.4.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- изучать спрос на страховые услуги;
- оценивать платежеспособный спрос на страховые услуги.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское и административное законодательство Российской Федерации;
- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- теорию страхования;
- страховое дело;
- маркетинг в страховании;
- маркетинговые исследования рынка страховых услуг;
- продвижение страховых услуг.

2.4.3. Содержание модуля.

Тема 2.1. Классификация получателей страховых услуг.

Характеристики основных классов получателей страховых услуг. Формы и методы организации взаимодействия с каждым из них. Требования Базовых стандартов применительно к каждому классу получателей страховых услуг.

Тема 2.2. Требования к офисам страховщиков по санитарно-техническим нормам.

СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах» (допустимая температура воздуха в офисе страховой организации, допустимое освещение в офисе, допустимый уровень шума). СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» (требования к компьютерам, используемым в офисах страховых организаций и страховых агентов, к шумящему оборудованию (печатающие устройства, серверы и т.п.). СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых» (требования к договорам страхования, правилам страхования и иной страховой документации)

Тема 2.3. Требования к офисам страховщиков по информированию о своей работе. Требования к офисам страховщиков по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями.

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Уголок потребителя. Требования к вывески страховой организации. Требования по визуальной идентификации работников офисов страховых организаций, непосредственно взаимодействующих с получателями страховых услуг. Категории граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание. Условия по обслуживанию получателей страховых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов.

Тема 2.4. Требования к офисам страховщиков по приему обращений получателей страховых услуг.

Реализация требований Базовых стандартов относительно места взаимодействия с получателем страховых услуг. Рекомендации по подготовке обращений в страховую организацию. Анализ нормативно-правовой базы, регулирующей и определяющей требования к рабочим местам, на которых происходит взаимодействие с получателем страховых услуг.

2.5. Рабочая программа модуля №3 «Обязанности работника по раскрытию информации неограниченному кругу лиц»

Страховой агент физическое лицо или работники страхового агента юридического лица при взаимодействии с получателями страховых услуг по его требованию должны раскрыть информацию о деятельности страховой организации в соответствии с требованиями Базового стандарта, соответственно, страховой агент должен иметь в распечатанном виде информацию о деятельности страховой организации, чтобы рассказать и предоставить необходимую информацию по запросу получателя страховых услуг.

2.5.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- анализ предложений на рынке страховых услуг;
- анализ ценовых условий страхования;
- прогнозирование потенциального спроса на страховую защиту у граждан;
- подготовка предложения по улучшению страховых продуктов.

2.5.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- анализировать страховые продукты;
- разрабатывать новые условия страхования;
- формировать ассортимент страховых услуг.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское и административное законодательство Российской Федерации;

- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- теорию страхования;
- страховое дело;
- условия страхования;
- маркетинг в страховании;
- маркетинговые исследования рынка страховых услуг;
- продвижение страховых услуг.

2.5.3. Содержание модуля.

Тема 3.1. Обязанности работника по раскрытию информации неограниченному кругу лиц.

Нормативно-правовое регулирование раскрытия информации страховыми организациями. Особенности раскрытия информации в офисе и на сайте. Принципы предоставления информации получателям страховых услуг. Перечень пунктов информации, обязательной к раскрытию работником страховой организации и страховым агентом при заключении договора страхования в части возможных обращений.

2.6. Рабочая программа модуля №4 «Обязанности работника по раскрытию и разъяснению информации получателям, выразившим готовность к заключению договора страхования»

Страховые агенты физические лица и работники страховых агентов юридических лиц, взаимодействующие с получателями страховых услуг, в соответствии с Базовым стандартом должны раскрывать получателям страховых услуг информацию о страховых услугах. При этом для потенциальных получателей страховых услуг, то есть тех, кто интересуется страховыми услугами, пункты информации раскрываются только по их запросу.

2.6.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- изучение каналов продаж страховых услуг;
- создание агентской сети;
- взаимодействие со страховыми агентами;
- консультирование клиентов;
- разработка сервисных условий договора страхования.

2.6.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- привлекать клиентов;
- реализовывать продукты в массовых видах страхования;
- организовывать агентские сети.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское законодательство Российской Федерации;
- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- теорию страхования;
- страховое дело;
- практические аспекты страхования;
- технологии продаж в страховании;
- потребительское поведение.

2.6.3. Содержание модуля.

Тема 4.1. Информирование о страховых услугах (условиях договора страхования).

Условия, на которых может быть заключен договор страхования. Обстоятельства, влияющие на размер страховой премии, способы и сроки уплаты страховой премии. Применяемые страховой организацией франшизы. Дополнительные условия для заключения договора страхования. Условия возврата страхователю уплаченной страховой премии. Сроки рассмотрения обращений получателей страховых услуг. Принципы расчета ущерба. Право получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

Тема 4.2. Информирование по договорам страхования жизни.

Срок, в течение которого не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы. Порядок расчета налога, который будет удержан страховой. Риски, связанные с заключением такого договора. Отсутствию гарантирования получения дохода по такому договору. Порядок расчета выкупной суммы. Порядок начисления инвестиционного дохода.

Тема 4.3. Порядок предоставления информации с помощью формируемых информационных материалов.

Федеральный закон от 27 июля 2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» применительно к продуктам страхования.

2.7. Рабочая программа модуля №5 «Обязанности работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при заключении договора страхования»

При заключении договора страхования, а также в процессе сопровождения договора страхования работник страховой организации, страховой агент физическое лицо или работник страхового агента юридического лица должен предоставить следующие документы: договор страхования (страховой полис), правила (условия) страхования и прочие документы, расчет суммы страховой премии (части страховой премии), выкупной суммы.

2.6.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- взаимодействие с клиентами;
- изучение объекта, подлежащего страхованию;
- определение страхового риска;
- определение страховой стоимости;
- подбор условий договора страхования;
- установление страхового тарифа;
- сопровождение договора страхования.

2.6.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- организовывать документооборот по заключению договора страхования;
- формировать договор страхования;
- обеспечивать продление договора страхования;
- выявлять страховые риски;
- определять величину страховой суммы.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское законодательство Российской Федерации;
- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- теорию страхования;
- страховое дело;
- практические аспекты страхования.

2.6.3. Содержание модуля.

Тема 5.1. Обязанности работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при заключении договора страхования.

Раскрытие перечня документов, обязательных для предоставления получателю страховых услуг, способы их предоставления, требования Базовых стандартов к виду документов и их содержанию.

2.8. Рабочая программа модуля №6 «Психологические аспекты взаимодействия работника страхового агента с получателями страховых услуг»

При заключении договора страхования, а также в процессе сопровождения договора страхования работник страховой организации, страховой агент физическое лицо или работник страхового агента юридического лица должен предоставить следующие документы: договор страхования (страховой полис), правила (условия) страхования и прочие документы, расчет суммы страховой премии (части страховой премии), выкупной суммы.

2.6.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- выбор способа продажи страховой услуги;
- подбор условий страхования;
- включение дополнительных условий страхования.

2.6.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- информировать клиентов об условиях страхования;
- владеть различными технологиями продаж страховых продуктов;
- обладать коммуникативностью.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское законодательство Российской Федерации;
- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- теорию страхования;
- страховое дело;
- практические аспекты страхования;
- технологии продаж в страховании;
- потребительское поведение.

2.6.3. Содержание модуля.

Тема 6.1. Общая характеристика делового взаимодействия.

Модель анализа коммуникаций Г.Лассуэлла. Коммуникация. Интеракция. Социальная перцепция.

Тема 6.2. Этап сбора информации, установление контакта с получателем услуг.

Приветствие. Визуальный контакт. Самопрезентация. Способы обращения к потребителю.

Тема 6.3. Этап выявления потребностей.

Выявление потребностей собеседника. Правильная постановка вопросов. Активное слушание.

Тема 6.4. Этап презентации услуги.

Ключевые моменты презентации своего предложения. Способы речевого воздействия в процессе делового взаимодействия. Приемы убеждения.

Тема 6.5. Этап обсуждения вопроса, работа с сомнениями и возражениями получателя услуг.

Основные типы возражений и рекомендации по работе с ними. Алгоритм ответа на возражения клиента. Техники эффективных ответов на возражения. Типичные ошибки.

Тема 6.6. Этап принятия решения, завершения сделки, выход из контакта.

Быстрое завершение делового контакта. Снятие когнитивного диссонанса у собеседника. Принятие на себя обязательства и необходимое информирование.

2.9. Рабочая программа модуля №7 «Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в страховой организации. Порядок действий при обращении к работнику получателя страховых услуг с жалобой»

Базовые стандарты содержат механизмы защиты прав получателей страховых услуг при наличии претензий и жалоб на их качество или несоответствие заявленных условий страховых продуктов подписанному страховому договору. Требования БС СРО ВСС регламентируют порядок работы с обращениями получателей страховых услуг работниками страховой организации и страховыми агентами, в том числе содержат сроки для ответа на поступившие обращения.

2.6.1. Целью изучения модуля является получение необходимых знаний и умений для выполнения следующих трудовых действий:

- взаимодействие со специалистами по оценке ущерба;
- проверка страхового случая на вероятность мошенничества;
- подтверждение причины убытка в соответствии с договором страхования.

2.6.2. Знания и умения, приобретаемые в результате освоения модуля.

В результате освоения модуля слушатель должен уметь:

- взаимодействовать со структурными подразделениями;
- выявлять факты мошенничества;
- оценивать страховой убыток;
- организовывать процесс страховой выплаты.

В результате освоения модуля слушатель должен знать:

- гражданское законодательство Российской Федерации;
- нормативные правовые акты в сфере страхования;
- страховое дело;
- практические аспекты страхования;
- условия страхования;
- нормативные и методические документы по урегулированию убытков.

2.6.3. Содержание модуля.

Тема 7.1. Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в страховой организации. Порядок действий при обращении к работнику получателя страховых услуг с жалобой.

Перечень пунктов информации, обязательной к раскрытию работником страховой организации и страховым агентом при заключении договора страхования в части возможных обращений. Регламент действий работника страховой организации и страхового агента по поступившему обращению с жалобой от получателя страховых услуг. Сроки по отработке поступившей жалобы и формы ответа страховой организации.

III. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

При реализации Программы консультационные услуги проходят в электронной информационно-образовательной среде, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, соответствующие технологические средства, обеспечивающие освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Учебный процесс должен обеспечиваться необходимым комплексом лицензионного программного обеспечения.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Информационное обеспечение обучения должно обеспечивать возможность доступа слушателей Программы к нормативно-методическим документам, состав которых определен в перечне информационных источников.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Программа обеспечивается квалифицированными преподавателями, имеющими базовое высшее образование и (или) ведущими специалистами, имеющими опыт профессиональной деятельности в сфере страхования.

Слушателям, проходящим обучение с использованием дистанционных технологий, предлагается научная и учебно-методическая помощь в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Контроль результатов освоения программы повышения квалификации осуществляется в ходе текущего контроля знаний и итоговой аттестации.

Текущий контроль знаний и умений проводится в форме проверки выполнения практических заданий и упражнений руководителем занятий, а также обмена опытом работы слушателей по узловым вопросам программы.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией, которая проводится в форме тестирования. Итоговая аттестация осуществляется после освоения всех модулей программы, и подтверждается оценкой «зачет» или «незачет».

Варианты вопросов итоговой аттестации:

1. Какие стандарты саморегулируемой организации на страховом рынке вступают в действие с мая 2019 года (выберите один или несколько ответов):

- А. Базовый стандарт проведения проверок страховых организаций;
- Б. Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке;
- В. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг;
- Г. Базовый стандарт корпоративного управления страховой организацией;
- Д. Базовый стандарт внутреннего контроля и аудита.

2. Какие пункты должны обязательно содержаться в гражданско-правовом договоре между страховой организацией и страховым агентом в соответствии с Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (выберите один или несколько ответов):

- А. Перечень полномочий страхового агента;
- Б. Перечень полномочий страховой организации;

- В. Требования к оформлению договоров страхования;
- Г. Требования к сохранности денежных средств;
- Д. Порядок определения и выплаты вознаграждения за оказанные по гражданско-правовому договору услуги;
- Е. Ответственность за нарушение обязательств по агентскому договору.

3. Требования по обучению работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг распространяются на ... (выберите один или несколько ответов):

- А. Всех работников страховой организации;
- Б. Страховых агентов – индивидуальных предпринимателей;
- В. Работников автосервисов, в которых осуществляется ремонт застрахованных ТС;
- Г. Работников страховых агентов – юридических лиц, взаимодействующих с получателями страховых услуг;
- Д. Работников Всероссийского союза страховщиков;
- Е. Кредитных организаций как страхователей по договорам коллективного страхования заемщиков.

4. Какие стандарты регламентируют раскрытие информации потенциальным потребителям страховых услуг ... (выберите один или несколько ответов):

- А. Национальные;
- Б. Базовые;
- В. ГОСТы РСФСР;
- Г. Гражданской обороны;
- Д. Внутренние.

5. Укажите, кто может запрашивать информацию о деятельности страховой организации у страхового агента в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (выберите один или несколько ответов):

- А. Неограниченный круг третьих лиц;
- Б. Потенциальные потребители страховых услуг;
- В. Выгодоприобретатели по договору страхования;
- Г. Перестраховщики по договору страхования;
- Д. Страхователи по договору страхования.

V. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Программа разработана Автономной некоммерческой организацией дополнительного профессионального образования «Академия сертификации и повышения квалификации специалистов».

VI. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.1992 №4015-1;
3. Федеральный закон от 29.11.2007 №286-ФЗ «О взаимном страховании»;
4. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
5. Федеральный закон от 25.04.2002 №40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»;

6. Федеральный закон от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
7. Указание Банка России от 20 ноября 2015 №3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»;
8. Указание Банка России от 11.01.2019 №5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика»;
9. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ-57056-2016 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования»;
10. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58183-2018 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования»;
11. Санитарные правила и нормативы «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003;
12. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утв. Банком России 09.08.2018;
13. Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке, утв. Банком России 09.08.2018;
14. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология и этика делового общения./ Под общ. ред. Бороздиной Г.В. М.: ЮРАЙТ, 2019. – с. 463Брызгалов Д.В., Цыганов А.А. Страховой рынок в Российской Федерации: от самоорганизации к саморегулированию: Монография. М.: Изд-во «РусСайнс», 2015;
15. Цыганов А.А. Развитие институтов защиты и обеспечения прав страхователей в России. М: Изд-во РАГС, 2009;
16. Брызгалов Д.В. Шаблоны внутренних документов, типовые изменения в правилах страхования и договорах со страховыми агентами в соответствии с Базовыми стандартами ВСС. Методическое пособие. М.: ООО «Агентство страховых новостей АСН», 2019. 88 с.;
17. Брызгалов Д.В. Внутренний аудит внедрения Базовых стандартов ВСС в деятельность страховщика в 2019 году. Методическое пособие. М.: ООО «Агентство страховых новостей АСН», 2018. 91 с.;
18. Основы деловой и публичной коммуникации. Анненкова Н.В., Буянова С.М., Дедов Н.П., Камнева Е.В., Коробанова Ж.В., Крылов А.Ю., Мужичкова Ю.Е., Полевая М.В. Практикум: электронный ресурс. – М., 2016;
19. Брызгалов Д.В. Стандарты раскрытия информации страховщиками, страховыми брокерами и агентами, в том числе банками и автодилерами. М.: Регламент-Медиа, 2014;
20. Брызгалов Д.В. Проверка Роспотребнадзора: встречаем во всеоружии: методическое пособие. М.: Издательский дом «Регламент-Медиа», 2014;
21. Брызгалов Д.В., Кириллова Н.В., Цыганов А.А. Международные стандарты финансовой отчетности в страховании. М., КноРус, 2018;
22. Грызенкова Ю.В., Журавин С.Г., Соломатина А.С. Стратегическое управление персоналом в страховых компаниях: проблемы, теория и практика. М.: НПО «МАКСС Групп», 2012;
23. Грызенкова Ю.В., Ермолаев Г.Б. Требования к информационной прозрачности на российском страховом рынке// Страховое дело. 2009. № 8. с. 16-23;

24. Должностные инструкции для работников страховых организаций. Методические рекомендации/ Под ред. И.Ю. Юргенса, А.А. Цыганова М.: Издательский дом «НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА», 2015;
25. Основные принципы страхования и методология. Международная ассоциация страховых надзоров. М., 2003;
26. Страхование образование: XXI век: монография/ под ред. проф. Л. А. Орланюк-Малицкой. М.: ООО «НПО "МАКСС Групп"», 2013;
27. Юлдашев Р.Т., Цветкова Л.И. Практика развития страхового бизнеса. М., Анкил, 2011.