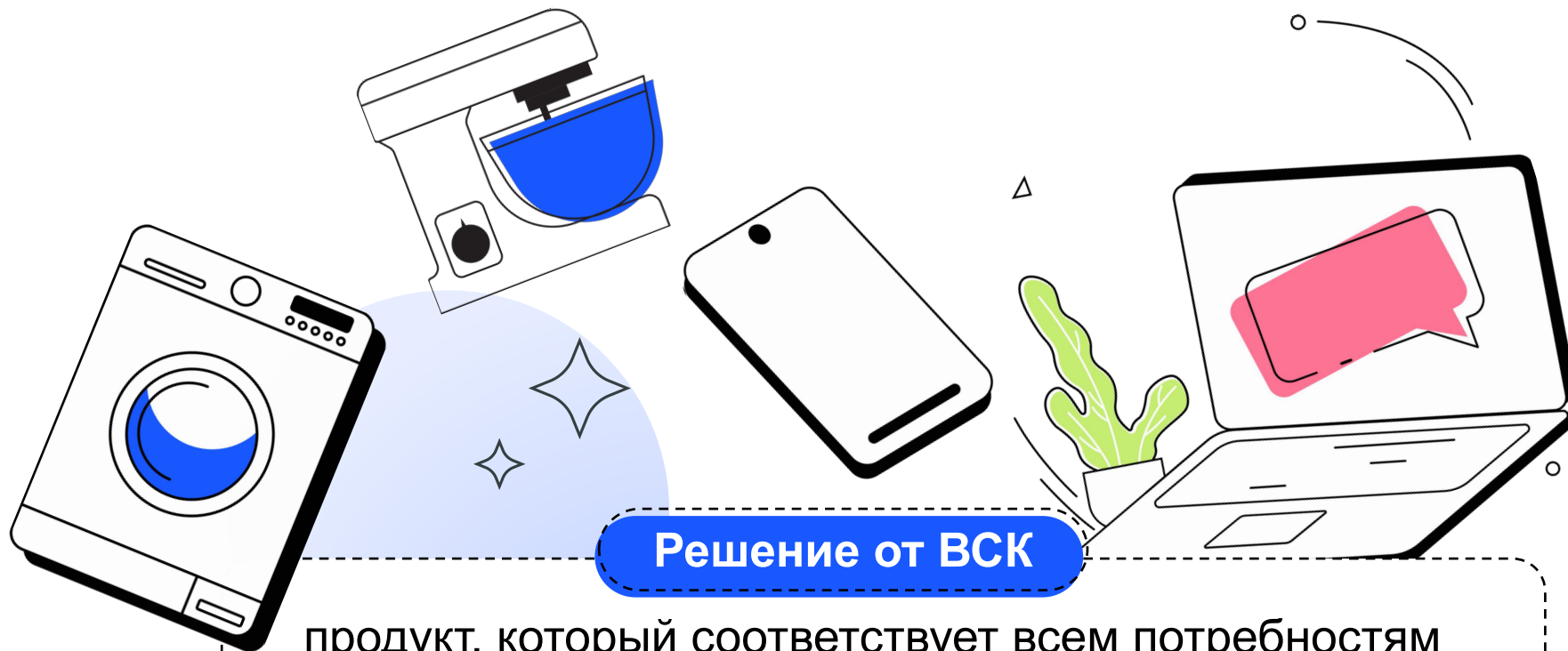




| 30 лет действуй  
каждый день

## Программы страхования техники

Центр «Корпоративный  
университет»



продукт, который соответствует всем потребностям разных групп покупателей цифровой и бытовой техники



## Техника в безопасности

Защита покупки  
на случай внешних  
повреждений  
и других рисков



## Защита экрана

Защита дисплея  
смартфона/ планшета  
на случай механического  
повреждения

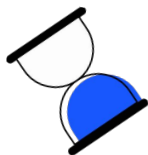




Комплексная защита от самых распространенных рисков, в том числе не покрываемых гарантией производителя



Полис действует не вместо гарантии производителя, а параллельно с ней



Минимум времени на покупку полиса



. Клиент получает фактически полную компенсацию стоимости

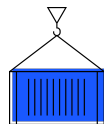




«Коробочные» страховые продукты на сегодняшний день наиболее популярны среди клиентов, так как предлагают быстро и без дополнительных процедур получить страховую защиту



Минимум времени на продажу полиса — экономия времени клиента и продавца



Расширение продуктовой линейки — предложение клиентам актуального и востребованного продукта



Значительное увеличение дохода для компании

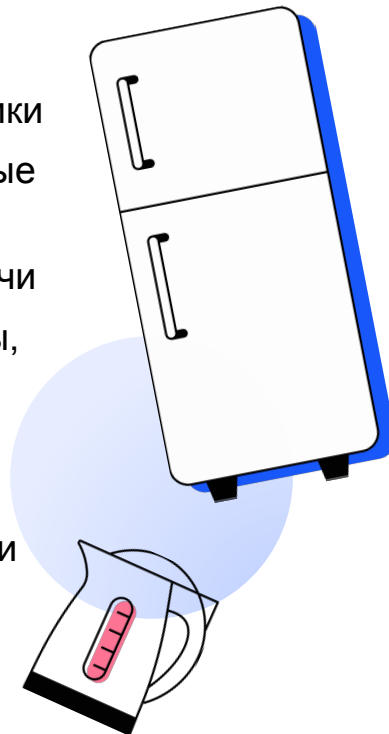


Возможность дополнительного заработка для продавца

## Новая

### Крупная и мелкая бытовая техника

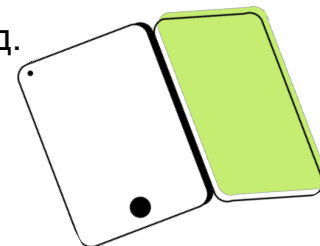
- ✓ холодильники, морозильники
- ✓ посудомоечные, стиральные машины
- ✓ электрические, газовые печи
- ✓ стационарные компьютеры, телевизоры
- ✓ кухонные комбайны, мультиварки
- ✓ кофеварки, электрочайники и т. д.

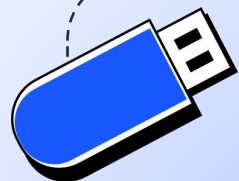


## Новая

### Цифровая техника

- ✓ планшеты, нетбук, ноутбук
- ✓ мобильные телефоны/ смартфоны
- ✓ портативная фото-, видео-, аудиотехника
- ✓ электронные книги
- ✓ GPS навигаторы, автомобильные видеорегистраторы
- ✓ игровые приставки и т. д.
- ✓ смарт устройства

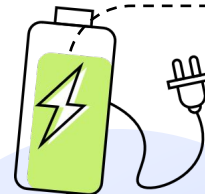
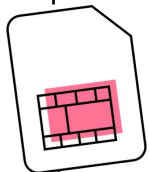




## Любые накопители данных



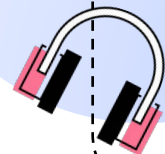
- ❌ включая карты памяти
- ❌ внешние жесткие диски
- ❌ флеш-карты
- ❌ SIM-карты и т. п.



## Любые аксессуары, не входящие в штатную комплектацию



- ❌ включая Bluetooth-гарнитуру, наушники
- ❌ модемы
- ❌ чехлы, сумки, пленки
- ❌ зарядные устройства, кабели, коннекторы



На страхование не принимаются



## Территория страхования

Весь мир

## Срок страхования

Действует в течение 1 года,  
после вступления в силу.

Вступает в силу на 16 календарный день,  
после выдачи полиса

## Страховая сумма

- Агрегатная
- Техника в безопасности- равна стоимости приобретаемой техники на дату заключения договора
- Защита экрана- 50% от стоимости приобретаемой техники (по чеку)



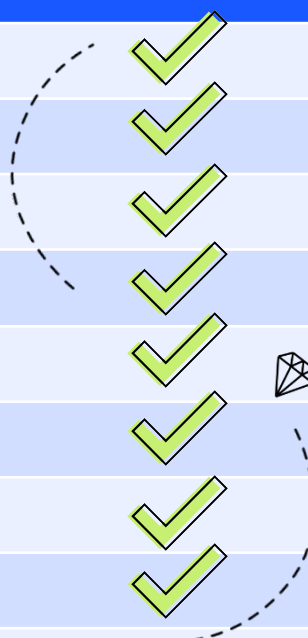
## Франшиза:

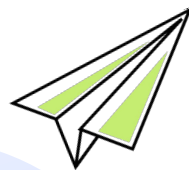
При полной гибели устройства:

- Техника в безопасности- выплачивается полная стоимость товара за минусом франшизы 30%
- Защита экрана — выплачивается страховая сумма (50% от стоимости по чеку), устройство возвращается клиенту
- На ремонт и хищение- франшиза отсутствует



Риски	Техника в безопасности	Защита экрана
Пожар, взрыв, удар молнии	✓	
Воздействие жидкости	✓	
Стихийные бедствия	✓	
Разбой, грабеж, хулиганство, кража, террористический акт	✓	
Падение посторонних предметов	✓	
Воздействие в результате ДТП	✓	✓
Воздействие электроэнергии	✓	
Внешнее механическое воздействие	✓	✓
Поломка в постгарантийный период		
Срок действия договора	1 год	1 год





Полис можно купить **только в день покупки** товара, одновременно с его оплатой

**Оформить полис** может любой клиент (физическое лицо от 18 лет), приобретающий товар в магазинах сети бытовой и цифровой техники

**Воспользоваться полисом** может любой человек, подтвердивший факт покупки товара и оплаты страховки (чек, полис)

**Защита экрана** — объектом страхования является дисплейный модуль. Стеклозадняя крышка полисом не покрывается

# Исключения из страхового покрытия

дефекты, известные до заключения договора

воздействие влажности внутри помещений

использование неоригинальных аксессуаров

нецелевое использование застрахованного имущества

техническое обслуживание

воздействие излучений

естественный износ

повреждение/ гибель/ утрата при неизвестных обстоятельствах

повреждение/ утрата данных, программного обеспечения

серийный номер не читаем

хищение аксессуаров

косметические повреждения (царапины, сколы и т. д.)

нарушение цветопередачи

внутренние поломки сбой работы микрочипов

нарушения правил эксплуатации

умысел страхователя или выгодоприобретателя

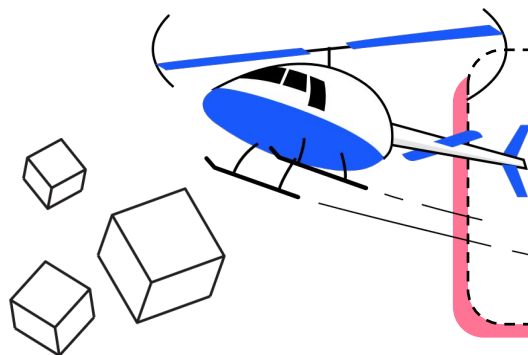
### Сервис «At Home» ремонт техники на дому

- Клиент звонит на горячую линию, получает консультацию по пакету документов (заявление, полис, чек об оплате), озвучивает место и время удобное ему для приезда мастера на дом
- Мастер нужной квалификации приезжает в обозначенное время к клиенту
- Технику диагностируют и ремонтируют
- клиент получает полностью функционирующую технику, сэкономленное время, деньги и нервы



## Сервис «Door to Door» ремонт в сервисе

- Пломка техники у клиента
- клиент звонит на горячую линию
- Курьер забирает технику у клиента
- Производится диагностика и ремонт
- Курьер возвращает технику клиенту



Весь цикл занимает всего **10 дней!**

Больше не нужно ломать голову как добраться до ближайшего сервиса и оставаться без любимого гаджета на 90 дней!

## В течение 16 календарных дней с даты покупки полиса

- Клиент обращается в любой офис ВСК
- клиент предоставляет письменное заявление об отказе
- Премия возвращается в полном объеме

## После 16 календарных дней с даты покупки полиса

- Клиент обращается в любой офис ВСК
- При добровольном отказе от страхования страховая премия не подлежит возврату
- Если отпала возможность наступления страхового случая (например, замена техники по гарантии), страховая компания возвращает часть оплаченной страховой премии

01.05

## ПОКУПКА ПОЛИСА

16.05

## ДЕЙСТВИЕ ПОЛИСА

15.05



Рассмотрение заявления клиента происходит в течение 10 рабочих дней:

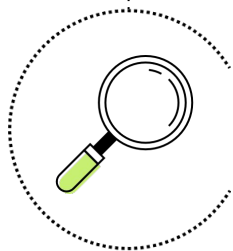
- осуществляется возврат страховой премии
- направляется мотивированный отказ



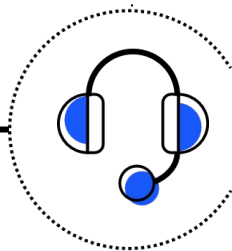
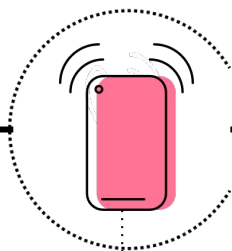
При любом обращении в офис ВСК клиенту необходимо иметь при себе:

- паспорт
- страховой полис
- документ, подтверждающий оплату

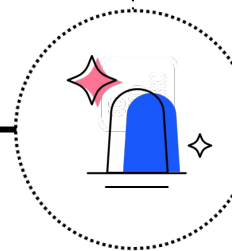
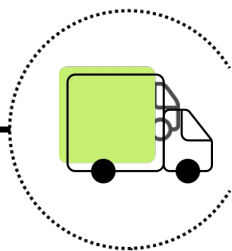
**1** . Клиент принимает все возможные меры по уменьшению ущерба и заявляет в компетентные органы



**3** Сотрудник call-центра ВСК предоставляет клиенту информацию о необходимом перечне документов, многоканальный телефон Сервисной Службы, адресе ближайшего офиса ВСК и консультирует о дальнейших действиях



**5** Клиент обращается в ближайший офис ВСК в случае, если техника повреждена / похищена и т. д. в результате события, требующего обращения в компетентные органы



**2** Клиент звонит в ВСК по телефону +7(495) 727-44-44 (по Москве) и 8(800)100-00-50 (для звонков по России) и заявляет о страховом событии.

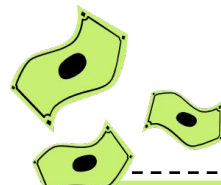
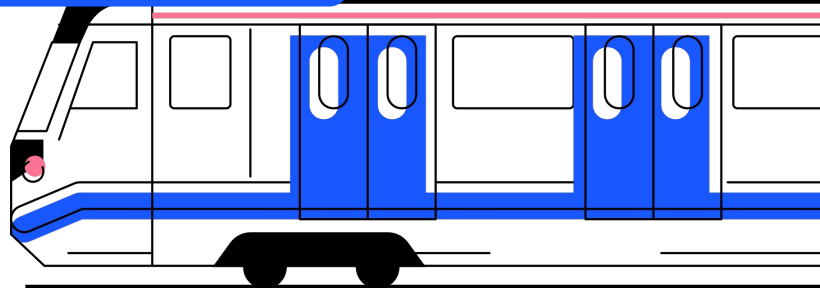
**4** Клиент обращается в Сервисную Службу для заказа курьера, передачи пакета документов и поврежденного имущества. В случае с бытовой техникой — для вызова мастера на дом. Сервисная Служба осуществляет ремонт техники и обратную доставку ее клиенту. Мастер выезжает на дом к клиенту, ремонтирует технику

Мария купила планшет «Samsung Galaxy Tab S2» за **30 899 ₺**  
и приобрела страховую программу «Техника в безопасности» за **5 840 ₺**

Через месяц, возвращаясь в час пик с работы на метро, Мария чуть не пропустила свою остановку. Она устремилась к выходу и, пробираясь сквозь толпу недругов, не смогла уберечь планшет от падения. Экран был разбит

Мария позвонила на «горячую линию ВСК». В удобное для Марии время к ней был направлен курьер, который забрал все документы и планшет в ремонт

Через 10 дней Марии домой привезли отремонтированный планшет



**Затраты: 5 840 ₺**

**Стоимость ремонта: 10 000 ₺**



Сергей купил смартфон Iphone 6S за **35 999 ₺** и приобрел страховую программу «Техника в безопасности» за **6 750 ₺**



Через 6 месяцев, 19 февраля, проводя весело время в клубе, Сергей случайно утопил свой телефон. В результате смартфон перестал подавать признаки жизни

На следующий день Сергей позвонил на «горячую линию» ВСК и договорился о вызове курьера и передачи пакета документов и смартфона в ремонт

Через 8 дней Сергею в привезли полностью работоспособный смартфон



**Затраты: 6 750 ₺**

**Стоимость ремонта: 10 000 ₺**

Валентин купил смартфон Iphone 7 за **51 999 ₺** и приобрел страховую программу «Техника в безопасности» за **9 450 ₺**

Через 3,5 месяца возвращаясь поздно вечером домой на него было совершено нападение неизвестными. Отобрали портмоне, телефон и ударили по голове! Валентин заявил о случившемся в милицию и позвонил на «горячую линию» ВСК, заявив о событии



Через месяц Валентин пришел в магазин уже за новым Iphone 7 и коробкой «Техника в безопасности»



**Затраты: 9 450 ₺**

**Возмещение: 51 999 ₺**

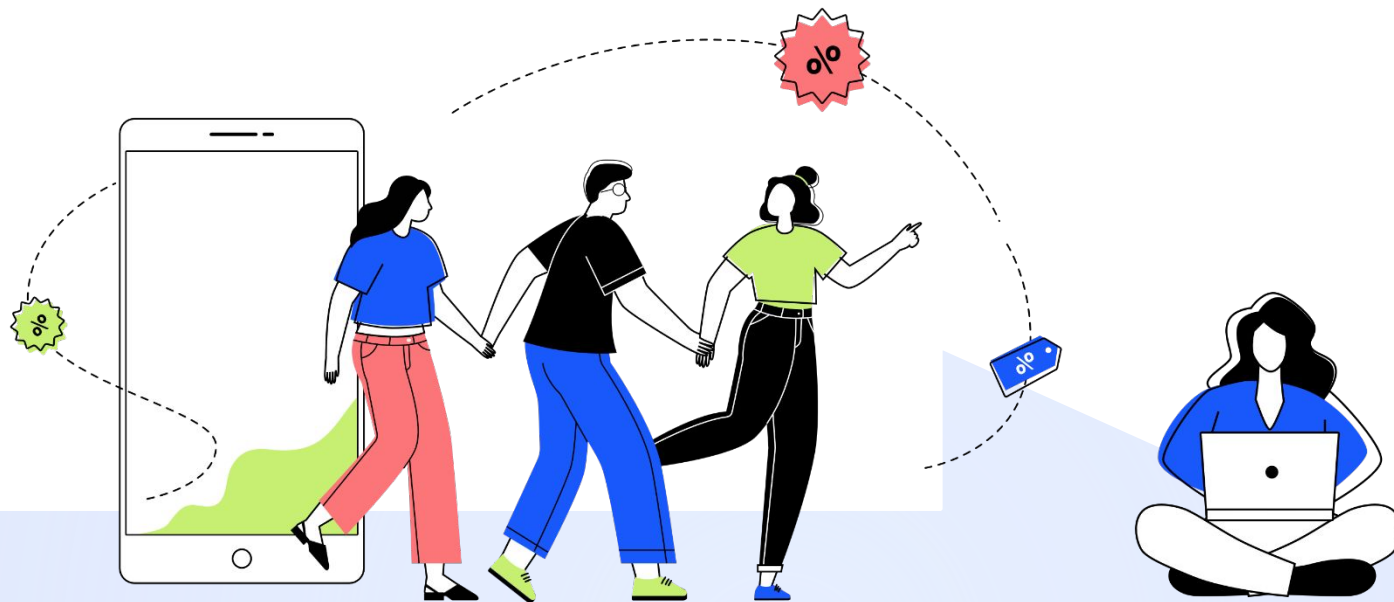




| 30 лет действуй  
каждый день

**Программы  
страхования техники**  
Работа с возражениями

# Как отработать возражения?



**Выслушать**

**Присоединиться**  
(амортизировать)

**Уточнить**  
(конкретизировать)

**Аргументировать**

**Закрывать**

# Как отработать возражения?

Выслушать	Я покупаю не себе, а в подарок	Это дорого, у меня нет лишних денег
Амортизировать	Это замечательно	Понимаю, вопрос цены важен.
Конкретизировать	Как считаете, сделать два подарка лучше, чем один?	А во сколько обойдется покупка нового телефона/ новой техники, если эта сломается из-за неудачи?
Аргументировать	Приобретя программу страхования, Вы как раз сможете сделать сразу два подарка. Один в виде техники, второй в виде компенсации на ремонт или восстановление. Согласитесь, что это выгодно?	Эта программа дает Вам денежный резерв в размере XXX рублей, и Вы можете быть уверены, что при любой ситуации не придется тратить собственные деньги на решение неприятных проблем.
Закрывать	Давайте оформим эту программу!	Как вы считаете, это выгодно? Готовы оформить программу?

# Как отработать возражения?

Выслушать	Я не верю страховым компаниям	У меня был негативный опыт в страховании
Амортизировать	Интересно	Очень неприятная ситуация.
Конкретизировать	Почему у Вас сложилось такое мнение?	Расскажите. А что произошло? Как Вас обманули?
Аргументировать	<p>Могу открыть Вам секрет, как не быть обманутым страховой.</p> <p>Все просто, надо внимательно читать договор страхования.</p> <p>Любая страховая строго следует условиям договора страхования. Предлагаю изучить договор, а именно случаи, когда человек получает деньги, и исключения, когда выплату не получить.</p>	<p>К сожалению есть компании, недобросовестно выполняющие свои обязательства.</p> <p>Я так понимаю Вам нужны какие-то гарантии, что для Вас будет являться гарантией?</p> <p>Наша партнер работает на рынке уже 27 лет, в прошлом году заплатил своим клиентам 30 млрд. рублей, имеет самые высокие рейтинги надежности, как российские, так и западные.</p>
Закреть	Я Вас переубедил? Оформляем полис?	И. О., Вы готовы работать с этой страховой?

# Как отработать возражения?

Выслушать	Мне надо подумать	Мне надо посоветоваться
Амортизировать	Понимаю сложно принять решение сразу.	Понимаю, сложно принять такое решение самостоятельно.
Конкретизировать	Что вас смущает?	Подскажите, а Ваш супруг/супруга/родственник страховой специалист?
Аргументировать	Давайте я расскажу Вам более подробно о программе, мы с Вами обсудим выгоды и преимущества, и Вы примете решение.	Нет? Я могу проконсультировать Вас по любому вопросу связанному с этой программой. Спрашивайте
Закреть	<i>Далее возвращаемся к презентации продукта, опираясь на ключевые выгоды для клиента.</i>	<i>Отвечаем на вопросы клиента, показывая его выгоды.</i>



| 30 лет действуй  
каждый день

Желаем  
успешных  
продаж!

