

## **Правила и принципы поведения агентов**

Бизнес группы компаний, в состав которой входит Принципал, в том числе и АО «Зетта Страхование» (далее «Принципал» или «Компания») строится на доверии ее клиентов, акционеров, сотрудников и общественности. Такое доверие в существенной мере зависит от личного поведения и квалификации сотрудников и страховых агентов (далее «агенты»). В связи с тем, что агенты являются лицом АО «Зетта Страхование» для миллионов клиентов и в целом создают имидж Компании, Принципал разработал Правила и принципы поведения агентов (далее «Правила поведения агентов»). Правила поведения агентов представляют собой минимальные стандарты для всех агентов с целью:

- поддержания успешного и устойчивого роста продаж страховых продуктов Компании;
- предотвращения ситуаций, которые могут поставить имидж Компании под угрозу.

### **Основные принципы**

**Идентификация** – перед началом продажи агент представляется и уточняет, что он является агентом АО «Зетта Страхование».

**Уважение** – агент всегда должен вести себя уважительно по отношению к клиентам и бизнес-партнерам Компании, а именно:

- Учитывать пожелания и интересы клиента при предоставлении консультации.
- Понимать индивидуальные потребности клиента в страховании.
- Оценивать потребительские возможности клиента на основе предоставленной им информации.

**Недискриминация** – агент не вправе осуществлять дискриминацию потенциальных клиентов по признаку возраста, нетрудоспособности, национальности, пола, расы, политических взглядов, религиозных убеждений или сексуальной ориентации.

В случае если клиент не понимает порядка и условий предоставления страхового продукта или имеет ограниченные умственные способности, необходимо пригласить уполномоченного представителя клиента присутствовать при подписании договора страхования и одобрить принятое клиентом решение.

**Клиентский сервис** – агент должен обеспечивать клиентам и Компании профессиональный, эффективный, последовательный и непрерывный сервис. Агент должен выполнять обязанности, предусмотренные законодательством и внутренними нормативными актами Компании.

Агент должен обладать достаточными знаниями о страховых продуктах Компании и принципах страхования, чтобы иметь возможность предоставить клиенту квалифицированную помощь с учетом его потребностей:

- Знать и понимать страховые продукты компании Принципала.
- Посещать обучающие курсы, регулярно организуемые страховым сообществом и Компанией для повышения навыков и знаний агентов.
- Предоставлять рекомендации только по тем вопросам, по которым он/она уполномочены или имеют необходимую квалификацию.
- Находить или рекомендовать других специалистов, если у агента не хватает опыта или знаний.
- Информировать клиента о всех характеристиках продукта, с полным указанием имеющихся ограничений и исключений. Объяснить, какие риски покрываются страховым договором (полисом), а за какие риски клиент несет ответственность сам. Предлагая продукты с инвестиционной составляющей, объяснить порядок участия клиента в инвестиционном доходе и рисках. При необходимости сравнить характеристики продуктов Компании с текущим страховым покрытием клиента, чтобы убедиться, что клиент понимает разницу в свойствах, преимуществах и стоимости.
- Использовать только маркетинговые материалы, одобренные Компанией. Не вносить какие бы то ни было изменения в полученные материалы. В Компании разработаны все маркетинговые материалы, необходимые для презентации продукта клиенту. Необходимо предоставлять клиенту материалы, составленные на их родном языке.
- Запрещается предлагать клиенту вознаграждение в качестве мотивации за покупку полиса страхования.

### **Добросовестность:**

- Агент не должен злоупотреблять половой принадлежностью клиента, его неопытностью, недостатком образования, молодостью, неискушенностью, отсутствием делового опыта или слабым здоровьем.
- Агент не должен использовать информацию, полученную в процессе работы, в собственных интересах. Информация, полученная в процессе профессионального взаимодействия, является конфиденциальной. Агент должен содействовать Компании в соблюдении принципов «знай своего клиента» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, и предотвращать использование Компании для этих целей.
- Агент должен действовать в соответствии с положениями Корпоративного кодекса деловой этики Компании, требованиями закона и правил страхования. Если агенту становится известно о ненадлежащем поведении других страховых агентов, он должен сообщить об этом в Компанию (ответственные подразделения - Служба безопасности (СБ) и/или Департамент комплаенс (ДК)). Компания обязуется не принимать никаких мер воздействия в отношении агента, добросовестно и с честными намерениями сообщившего о возможном нарушении, даже если высказанная обеспокоенность в конечном итоге окажется необоснованной.