

## **ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила и принципы поведения страховых агентов (далее «**Правила**») становятся неотъемлемой частью Агентского договора и являются обязательными для исполнения Принципалом, Агентом, если в Агентском договоре прямо указывается на применение таких Правил и/или они приложены к Агентскому договору.

### **2. ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ АГЕНТОВ**

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

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

### **3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ**

**Идентификация** – перед началом процесса продажи Агент представляется и уточняет, что он является Агентом ООО «Зетта Страхование жизни».

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

- Учитывать пожелания и интересы клиента при предоставлении консультации.
- Понимать индивидуальные потребности клиента в страховании.
- Быть доступным для обращения по любым вопросам и проблемам до и после продажи страховых продуктов Принципала.
- 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 соблюдать соответствующий порядок, то есть пригласить уполномоченного представителя клиента присутствовать при подписании договора страхования и одобрить принятое клиентом решение.

**Клиентский сервис** – Агент должен обеспечивать клиентам и Принципалу профессиональный, эффективный, последовательный и непрерывный сервис. Агент должен выполнять обязанности, предусмотренные законодательством и Агентским договором.

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

- Знать и понимать страховые продукты Принципала.
- Посещать обучающие курсы, регулярно организуемые страховым сообществом и Принципалом 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.

#### **В процессе продажи:**

- 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 Принципала с текущим страховым покрытием клиента, чтобы убедиться, что клиент понимает разницу в свойствах, преимуществах и стоимости.
- Использовать только маркетинговые материалы, одобренные Принципалом. Не вносить какие бы то ни было изменения в полученные материалы. Принципалом разработаны все маркетинговые материалы, необходимые для презентации продукта клиенту. Необходимо предоставлять клиенту материалы, составленные на их родном языке.
- Не использовать агрессивные техники продаж, чтобы склонить клиента к покупке продуктов Принципала. Необходимо дать клиенту время проанализировать и понять информацию.
- Запрещается предлагать клиенту вознаграждение в качестве мотивации за покупку полиса страхования.

- Запрещается фальсифицировать какой-либо документ или форму, оформлять документы страхования «ретроактивной датой». Информация в экземпляре Принципала должна полностью совпадать с информацией в экземпляре клиента.
- После продажи:
- Предоставить клиенту и Принципалу информацию о заключенных договорах (полисах) страхования и все необходимые документы в максимально короткий или в предусмотренный Агентским договором срок.

**Добросовестность:**

- Агент не должен злоупотреблять доверием клиента, его неопытностью, недостатком образования, молодостью, неискушенностью, отсутствием делового опыта или слабым здоровьем.
- Агент не должен незаконно использовать информацию, полученную в процессе работы, в собственных интересах. Информация, полученная в процессе профессионального взаимодействия, является конфиденциальной.
- Агент должен содействовать Принципалу в соблюдении принципов «знай своего клиента» в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, и предотвращать использование Принципала для этих целей.
- Агент должен действовать в соответствии с положениями настоящих Правил поведения агентов, требованиями закона и правилами страхования. Если Агенту становится известно о ненадлежащем поведении других страховых агентов, он должен сообщить об этом Принципалу. Принципал 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.