

**Приложение:**

Утверждено приказом  
Генерального директора № 8  
от 15 марта 2019 г.  
Чхаидзе В.И.



**Внутренний стандарт  
обслуживания получателей страховых услуг ООО СО «Геополис»**

г. Москва

## Содержание

1. Область применения.
2. Термины, определения, обозначения.
3. Общие положения.
  - 3.1. Цели стандарта.
  - 3.2. Ответственность.
  - 3.3. Порядок внесения изменений в Стандарт.
4. Взаимодействие ООО СО «Геополис» с получателями страховых услуг.
  - 4.1. Принципы взаимодействия с получателями страховых услуг.
  - 4.2. Организационно-нормативное обеспечение.
  - 4.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с получателями страховых услуг.
  - 4.4. Организация очного обслуживания.
    - 4.4.1. Организация инфраструктуры при очном обслуживании.
    - 4.4.2. Организация приема получателей страховых услуг.
    - 4.4.3. Этикет общения с получателями страховых услуг.
    - 4.4.4. Внутренний этикет.
    - 4.4.5. Правила обслуживания людей с ограниченными возможностями (инвалидов).
    - 4.4.6. Правила обслуживания получателей страховых услуг в случае образования очереди.
    - 4.4.7. Требования к помещениям для приема получателей страховых услуг.
    - 4.4.8. Требования к персоналу, осуществляющему прием получателей страховых услуг.
    - 4.4.9. Принципы урегулирования конфликтов.
  - 4.5. Организация заочного обслуживания.
    - 4.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания.
    - 4.5.2. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством телефонной связи.
    - 4.5.3. Порядок заочного обслуживания потребителей посредством почтовой переписки.
    - 4.5.4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.
  - 4.6. Требования к организации обратной связи с получателями страховых услуг.
5. Информационное обеспечение получателей страховых услуг ООО СО «Геополис».
6. Контроль и анализ качества обслуживания получателей страховых услуг.

## 1. Область применения.

- 1.1. Настоящий Стандарт обслуживания получателей страховых услуг (далее – Стандарт) подлежит применению в ООО СО «Геополис».
- 1.2. Настоящий Стандарт, обслуживания получателей страховых услуг является нормативным документом, устанавливающим общие требования к клиентскому обслуживанию, включая правила и характеристики очного и заочного обслуживания, и определяющими специфику работы с потребителями при осуществлении страховой деятельности.
- 1.3. Стандарт обязателен для исполнения всеми структурными подразделениями (структурными единицами в их составе) ООО СО «Геополис».
- 1.4. Действия Стандарта распространяется на взаимоотношения с потребителями – физическими лицами, юридическими лицами, предпринимателями.

## 2. Термины, определения, обозначения.

Общество (компания, организация) – Общество с ограниченной ответственностью Страховое общество «Геополис».

Страховые услуги - финансовые услуги Общества по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования.

Получатель страховых услуг - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением заключить договор страхования (потенциальный получатель), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования.

Официальный сайт - сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Общества, указанный в Едином государственном реестре субъектов страхового дела.

Офис - специально оборудованное помещение, в котором осуществляется заключение и (или) расторжение договора страхования, и (или) прием документов для рассмотрения вопроса о признании события страховым случаем, и (или) прием заявлений и других обращений получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество.

Обращение (жалоба) - направленная в Общество получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Общества по оказанию страховых услуг.

Очное обслуживание – обслуживание получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, посредством личного контакта с сотрудниками компании.

Заочное обслуживание - обслуживание получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, без личного контакта с сотрудниками компании, в том числе по телефону, почте или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **3. Общие положения.**

#### **3.1. Цели Стандарта.**

- 3.1.1. Установление норм и правил взаимодействия с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающихся в Общество, единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия ООО СО «Геополис» с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество.
- 3.1.2. Повышение удовлетворенности получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество, качеством обслуживания в результате:
- экономии времени и усилий получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество;
  - создание комфортных условий и доброжелательного отношения к получателям страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество;
  - упрощения процедуры взаимодействия с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество.

#### **3.2. Ответственность.**

Ответственность за исполнение требований Стандарта возлагается на:

3.2.1. Руководителей структурных подразделений Общества.

3.2.2. Сотрудников Общества, обслуживающих получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, в рамках исполнения своих трудовых обязанностей, а также исполнения пунктов настоящего стандарта.

3.2.3. Заместителя генерального директора Общества в рамках координации и контроля над деятельностью структурных подразделений (структурных единиц в их составе).

3.2.4. Директора департамента комплексного страхования в рамках осуществления мониторинга качества обслуживания, оценки степени удовлетворенности получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество.

3.2.5. Ответственность за организацию инфраструктуры ИТ-обеспечения возлагается на системного администратора Общества.

3.2.6. Ответственность за материально-техническое обеспечение подразделений Общества в рамках утвержденных норм возлагается на руководителя управления делами Общества.

3.2.7. Ответственность за разработку, актуализацию и тиражирование информации, необходимой для доведения до сведения получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, возлагается на руководителей структурных подразделений Общества.

#### **3.3. Порядок внесения изменений в стандарт.**

3.3.1. Стандарт вводится в действие приказом генерального директора Общества.

3.3.2. Все изменения и дополнения в Стандарт и его приложения вводятся в действие приказом генерального директора.

#### **4. Взаимодействие ООО СО «Геополис» с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество.**

4.1. Принципы взаимодействия с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество.

4.1.1. Основными принципами взаимодействия ООО СО «Геополис» с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество, являются:

- Организационная доступность. Правила страхования ООО СО «Геополис» прозрачны и исполнимы.

- Информационная доступность. Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с компанией носит публичный характер и предоставляется в доступной форме, а именно:

- \* в офисах;

- \* на официальном сайте ООО СО «Геополис»;

- \* в разделах договоров страхования, содержащих положения о предоставлении страховых услуг;

- \* индивидуально по письменному или устному запросу получателя страховых услуг и иного лица, обращающегося в Общество.

В соответствии с действующим законодательством в обязательном порядке получателям страховых услуг и иным лицам, обращающимся в Общество, на безвозмездной основе предоставляется следующая информация:

- об условиях, на которых может быть заключен договор страхования, включающих: объект страхования, страховые риски, размер страховой премии, а также порядок осуществления страховой выплаты (страхового возмещения), в том числе перечень документов, которые необходимо представить вместе с заявлением о наступлении события, имеющего признаки страхового случая;

- об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках (периодичности) уплаты страховой премии, последствиях неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты страховой премии (страховых взносов);

- о применяемых страховой организацией франшизах и исключениях из перечня страховых событий, а также о действиях получателя страховых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации в страховой выплате или сокращение ее размера;

- о наличии дополнительных условий для заключения договора страхования, в том числе о необходимости проведения обследования получателя страховых услуг при заключении договора страхования или осмотра имущества, подлежащего страхованию, а также о перечне документов и информации, необходимых для заключения договора страхования;

- о размере (примерном расчете) страховой премии на основании представленного получателем страховых услуг заявления о заключении договора страхования с уведомлением получателя страховых услуг о

возможном изменении размера страховой премии, страховой суммы или иных условий страхования по результатам оценки страхового риска;

- о наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения или о его отсутствии в соответствии с действующим законодательством;
- о сроках рассмотрения обращений получателей страховых услуг относительно страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации от компетентных органов и (или) сторонних организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия страховой организацией решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты;
- о принципах расчета ущерба, причиненного застрахованному имуществу в случае его повреждения, а также о порядке расчета износа застрахованного имущества в случае наличия в договоре страхования условия осуществления страховой выплаты с учетом износа застрахованного имущества;
- о порядке расчета налога, который будет удержан страховой организацией при расчете страховой выплаты (выплаты выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования (для видов договоров страхования, к которым положениями налогового законодательства Российской Федерации установлены соответствующие требования) в случаях, когда страховая организация является налоговым агентом;
- о праве получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

4.1.2. Получателям страховых услуг и иным лицам, обращающимся в Общество обеспечивается защита персональных данных. Компания использует полученную от получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество персональную информацию, такую как имя и фамилия, адрес, адрес электронной почты, номера телефонов и факса, дата и место рождения и иную, исключительно с целью оказания страховых услуг.

4.2. Организационно-нормативное обеспечение.

4.2.1. Система обслуживания получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договоров страхования.

4.2.2. Для обеспечения территориальной доступности ООО СО «Геополис» заключило договора о выполнении функций представителя в субъекте Российской Федерации.

4.2.3. В ООО СО «Геополис» основными структурными подразделениями (а также структурными единицами в их составе) по работе с получателями страховых услуг и иными лицами,

обращающимися в Общество являются: Департамент комплексного страхования (Отдел автострахования, Отдел рассмотрения претензий и выплат, Отдел страхования имущества, Служба развития партнерских продаж, Служба анализа страховых случаев, Дополнительный офис «Третьяковский», Служба правового сопровождения при урегулировании убытков) и Управление страховыми программами, Бухгалтерия.

4.2.4. Каждое из структурных подразделений ООО СО «Геополис», деятельность которых затрагивает интересы получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, при необходимости либо на систематической основе, дает предложения по улучшению работы с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество и участвует в реализации плана мероприятий.

4.2.5. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество компания обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество и организацию клиентского обслуживания;
- помещений для приема получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество;
- компьютерного оборудования для регистрации, обработки обращений получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество.

4.3. Основные критерии и параметры взаимодействия с получателями страховых услуг.

4.3.1. Эффективный процесс взаимодействия с получателями страховых услуг характеризуется следующими параметрами:

- единообразии требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
- индивидуальный подход к получателям страховых услуг и иным лицам, обращающимся в Общество, в том числе к людям с ограниченными физическими возможностями (инвалидам), ветеранам и социально уязвимым категориям населения;
- минимизация времени получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, затраченного на получение услуг, в том числе посредством минимизации очных контактов получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество и компании;
- оперативность реагирования на жалобы и устранение выявленных недостатков в работе с получателями страховых услуг;
- полнота, актуальность и достоверность информации.

4.4. Организация очного обслуживания.

4.4.1. Система очного обслуживания получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество осуществляется в офисе компании, в Дополнительном офисе «Третьяковский», и у партнеров ООО СО «Геополис».

4.4.2. Организация приема получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество.

4.4.2.1. Прием получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество организуется в офисе компании, в Дополнительном офисе «Третьяковский», и у партнеров ООО СО «Геополис».

4.4.3. Этикет общения с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество.

4.4.3.1. Личное общение с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество, является важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, принимающий получателя страховых услуг, является лицом компании, от него зависит восприятие Общества получателем страховых услуг.

4.4.3.2. Принимая получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, сотрудник обязан:

- приветствовать получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество и предложить ему присесть;
- в вежливой форме узнать имя и отчество пришедшего, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
- внимательно выслушать получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество;
- отвечать на вопросы получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
- выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
- при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
- не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество терминов, не допускать в разговоре с получателем страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество неприятных для них интонаций, не проявлять безразличия к проблемам получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество.

4.4.3.3. При приеме от получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество письменного заявления, сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:

- внимательно изучить его;
- при недостатке информации, изложенной в заявлении, выяснить у получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество недостающую информацию (в том числе ФИО, контактные данные потребителя);
- известить получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество о сроке разрешения проблемы или жалобы;

- в случае невозможности решения проблемы в день обращения необходимо попросить контактные данные получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество и известить его о результате решения проблемы, при необходимости или по просьбе получателя страховых услуг и иного лица, обращающегося в Общество направить ему письменный ответ;

- обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением получателя страховых услуг и иного лица, обращающегося в Общество о сроках его направления.

4.4.3.4. При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность получателю страховых услуг и иному лицу, обратившемуся в Общество записать основные ответы.

4.4.3.5. При телефонных переговорах с получателями страховых услуг и иными лицами, обращающимися в Общество сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование организации, подразделения и свое имя. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо рекомендовать получателю страховых услуг и иным лицам, обращающимся в Общество обратиться в структурное подразделение, к компетенции которого относится решение данного вопроса.

4.4.3.6. Форма изложения устных или письменных обращений к получателям страховых услуг и иным лицам, обращающимся в Общество не должна допускать категоричных выражений, таких как: «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться» и т.п.

4.4.3.7. Категорически запрещается в присутствии получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество порочить репутацию компании, иные компании страховой отрасли, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания получателя страховых услуг и иных лиц, обращающихся в Общество.

4.4.3.8. При выявлении ошибок, допущенных со стороны компании или партнеров Общества, необходимо принести получателю страховых услуг и иному лицу, обратившемуся в Общество извинения за причиненные неудобства.

4.4.3.9. При выявлении ошибок, допущенных получателем страховых услуг и иным лицом, обращающимся в Общество, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить ему правильный порядок действий.

4.4.3.10. При обслуживании получателя страховых услуг и иного лица, обращающегося в Общество и подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:

- быть к получателю страховых услуг и иному лицу, обратившемуся в Общество особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;

- помочь получателю страховых услуг и иному лицу, обратившемуся в Общество изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;

- решать проблему в кратчайшие сроки.

4.4.3.11. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к получателю страховых услуг и иному лицу, обратившемуся в Общество, при обращении с ним:

- корпус сотрудника развернут в сторону получателя страховых услуг и иного лица, обратившегося в Общество;

- взгляд сотрудника должен быть направлен в его сторону, периодически встречаться глазами с ним;

- обязательно улыбнуться при приветствии получателя страховых услуг и иного лица, обратившегося в Общество.

4.4.3.12. Если получатель страховых услуг подошел к сотруднику или его глаза встретились с глазами получателя страховых услуг, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». При этом если сотрудник находится на значительном расстоянии от получателя страховых услуг, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя клиента, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.

4.4.3.13. Получатель страховых услуг и иное лицо, обратившееся в Общество не всегда может рассчитывать на получение результатов, удовлетворяющих его в полном объеме, но уйти он должен в хорошем расположении духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при обращении с получателем страховых услуг и иным лицом, обратившимся в Общество.

4.4.3.14. Варианты завершения обращения с получателем страховых услуг и иным лицом, обратившимся в Общество: «Рады, что Вы к нам обратились», «Рады, что смогли Вам помочь», «Рады были помочь», «Если возникнут вопросы, будем рады Вам помочь», «Всего доброго. До свидания», «До свидания».

4.4.3.15. В случае проявления со стороны получателя страховых услуг и иного лица, обратившегося в Общество необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении специалист, осуществляющий его обслуживание, в вежливой, но настойчивой, форме просит его удалиться. В крайнем случае может быть привлечен охранник офиса и вызван наряд полиции.

4.4.3.16. В случае обращения получателя страховых услуг и иного лица, обратившегося в Общество к сотруднику Общества, в функциональные обязанности которого не входит обслуживание получателей страховых услуг, сотрудник должен:

- выслушать получателя страховых услуг;

- предоставить получателю страховых услуг информацию о том, куда он должен обратиться по интересующему его вопросу;

- порекомендовать получателю страховых услуг и иному лицу, обратившемуся в Общество в соответствующее структурное подразделение Общества.

4.4.4. Внутренний этикет.

4.4.4.1. В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный/тихий/виброрежим.

4.4.4.2. Разговоры между сотрудниками ведутся вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих получателей страховых услуг и иных лиц, обратившихся в Общество, и самих получателей страховых услуг и иных лиц, обратившемуся в Общество громкими разговорами.

4.4.4.3. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии получателей страховых услуг и иных лиц, обратившихся в Общество.

4.4.4.4. Сотрудник должен прилагать усилия для того, чтобы не создавать конфликтные ситуации и максимально способствовать их разрешению при возникновении.

4.4.4.5. Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке.

4.4.4.6. Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической и т.д. находясь на рабочем месте.

4.4.5. Правила обслуживания людей с ограниченными возможностями (инвалидами).

4.4.5.1. При входе в зону обслуживания получателей страховых услуг на видном месте располагается табличка о праве инвалидов на обслуживание вне очереди.

4.4.5.2. Сотрудники ООО СО «Геополис», осуществляющие работу с потребителями, являются ответственными за обеспечение решения вопросов, связанных с обслуживанием людей с ограниченными возможностями. Данные сотрудники первыми обращаются к инвалиду с предложением помощи, обслуживая его вне очереди.

4.4.5.3. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

- при беседе с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, в случае присутствия таковых при разговоре;

- предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий;

- при разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу; не поправлять его и не договаривать за него; не делать вид, что достигнуто понимание, если на самом деле это не так; повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

4.4.5.4. При общении с людьми, испытывающими трудности в передвижении:

- необходимо помнить, что инвалидная коляска является неприкосновенным пространством человека, вследствие чего недопустимо облакачиваться на коляску, толкать, катить коляску без согласия человека;

- прежде чем оказать помощь, например, при необходимости открытия тяжелой двери, следует убедиться в ее необходимости, спросив у получателя страховых услуг и иного лица, обратившегося в Общество;

- в случае если сотруднику разрешено передвигать коляску, нужно катить ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- при беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с получателем страховых услуг и иным лицом, обратившимся в

Общество. Следует избегать положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову либо принимать иные некомфортные позы.

4.4.5.5. При обращении с людьми с нарушением зрения и незрячими:

- сотруднику необходимо представиться;
- предлагая свою помощь, следует аккуратно направлять человека, сильно не сжимая его руку, идти рядом, не создавая положения, когда клиент оказывается позади;
- предупреждать о препятствиях: ступенях и т.п.;
- в случае наличия в сопровождении собаки-поводыря не давать ей команды и не трогать ее;
- в случае необходимости прочтения человеку с ограниченными возможностями зрения документации либо иной информации следует:
  - \* предупредить о начале чтения документа;
  - \* говорить обычным голосом;
  - \* не пропускать информацию, если клиент об этом не попросит;
  - \* если это важный документ, не заменять чтение пересказом;
  - \* если потребитель должен подписать документ, прочитать его обязательно, так как наличие инвалидности не освобождает от ответственности, предусмотренной документом.
- предлагая получателю страховых услуг присесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не вводить по поверхности его руки, а дать возможность свободно потрогать предмет;
- в случае перемещения сотруднику следует предупредить получателя страховых услуг, не создавая неловкой ситуации беседы «в пустоту»;
- заметив, что потребитель сбился с маршрута, не управлять его движением на расстоянии, а подойти и предложить помощь.

4.4.5.6. При обращении с людьми с нарушением слуховых функций:

- в целях привлечения внимания человека с ограниченными слуховыми возможностями сотрудник может подать знак рукой или прикоснуться к плечу клиента;
- при беседе смотреть прямо на потребителя. Необходимо помнить, что не все люди с нарушением слуховых функций могут читать по губам;
- следует говорить ясно и ровно без излишнего подчеркивания информации или крика;
- если получатель страховых услуг обращается с просьбой повторить информацию, сотруднику следует постараться перефразировать сказанное предложение/фразу, возможно с использованием жестов;
- в целях достижения взаимопонимания с получателем страховых услуг, не стесняться поинтересоваться, понял ли вас собеседник;
- если сотрудник сообщает информацию, содержащую номер телефона/лицевого счета и т.п., технические или иные сложные термины, адрес, необходимо написать ее на бумажном носителе, сообщить по почте, факсу или электронной почте либо другим способом, но так, чтобы было достигнуто абсолютное понимание, что информация понята потребителем;
- при возникновении затруднений в устном общении следует предложить вариант альтернативного общения посредством переписки.

4.4.5.7. При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами в общении:

- следует использовать доступный язык, четкие выражения, предоставлять информацию точно по теме обращения;
- избегать словесных штампов и образных выражений;
- предоставлять информацию «по шагам», давая получателю страховых услуг возможность осмысления каждого шага.

4.4.5.8. При обращении с людьми, испытывающими затруднения в речи:

- сотрудник не должен перебивать или поправлять человека, который испытывает затруднения в речи;
- следует начинать говорить, только убедившись, что потребитель уже закончил свою мысль;
- задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы;
- в целях достижения взаимопонимания не стесняться переспросить;
- при возникновении затруднений в устном общении следует предложить вариант альтернативного общения посредством переписки.

4.4.6. Правила обслуживания получателей страховых услуг в случае образования очереди.

В случае образования очереди более 3-х человек необходимо использование следующих правил обслуживания сотрудниками ООО СО «Геополис»:

4.4.6.1. Следует уточнить тематику обращения получателей страховых услуг, ожидающих в очереди.

4.4.6.2. В случае если возможна группировка получателей страховых услуг по тематике обращения (прием документов по страховым событиям, уточнение информации по видам страхования, внесение изменений в договор страхования или его расторжение и т.п.), следует произвести четкое разделение обслуживаемых групп получателей страховых услуг с одинаковой тематикой между специалистами, осуществляющими прием.

4.4.7. Требования к помещениям для приема получателей страховых услуг.

4.4.7.1. На фасаде здания, в котором расположен офис, размещается вывеска Общества (при наличии согласия арендодателя).

4.4.7.2. Вход и выход (включая аварийный) из помещения должен быть оборудован указателями.

4.4.7.3. В целях безопасности сотрудников и получателей страховых услуг помещения оборудуются средствами пожаротушения.

4.4.7.4. Требования к внутреннему оформлению помещений

- наличие информационных стендов, расположенных в визуально доступных местах, содержащих следующий примерный перечень информации:

1) о полном и сокращенном наименовании Общества; о номере и дате выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности; о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о

дате приема в члены саморегулируемой организации), и текст «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации» (утв. Решением Комитета финансового надзора Банка России, Протокол от 09.08.2018 № КФНП-24);

2) об адресе места нахождения Общества и ее офисов с указанием их назначения, о контактном телефоне, по которому осуществляется связь с Обществом, об адресе официального сайта;

3) о фамилии, имени и отчестве лица, занимающего должность единоличного исполнительного органа (членах коллегиального исполнительного органа), и лица, занимающего должность главного бухгалтера;

4) о перечне осуществляемых Обществом видов страхования;

5) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью Общества (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес);

6) о способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг в Общество, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);

7) о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);

8) иную информацию, размещение которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, с учетом требований к месту ее размещения.

- наличие посадочных мест для удобства ожидания получателей страховых услуг Общества;

- наличие мест для заполнения документов;

- наличие пишущих ручек;

- обеспечение достаточного освещения, чистоты, комфортной температуры, доступа свежего воздуха;

- наличие кулера с достаточным количеством стаканчиков для воды.

4.4.7.5. Вся информация, размещенная в структурных подразделениях (структурных единиц в их составе) ООО СО «Геополис», должна быть точной, достоверной и своевременно обновляться в соответствии с изменениями нормативно-правовой базы и условий работы Общества.

4.4.8. Требования к персоналу, осуществляющему прием получателей страховых услуг.

4.4.8.1. Работники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами страховой организации и информацией, определенной в пункте 2.1 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых

членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации» (утв. Решением Комитета финансового надзора Банка России, Протокол от 09.08.2018 № КФНП-24) (далее – Стандарт), а также уметь в доступной форме предоставить получателю страховых услуг эту информацию.

4.4.8.2. Общество проводит обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, с целью получения, изучения и обновления информации, указанной в пункте 2.1 Стандарта, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг.

4.4.8.3. Работники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, допускаются к работе с получателями страховых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного пунктом 3.5.2 Стандарта. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями страховых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренними документами Общества.

4.4.8.4. Требования к рабочему месту:

- для обеспечения качественного обслуживания получателей страховых услуг на современном уровне каждое рабочее место сотрудников офисов, осуществляющих обслуживание получателей страховых услуг, должно быть оснащено персональным компьютером и иной оргтехникой;
- каждый сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении;
- на рабочем месте запрещен прием пищи и напитков в присутствии получателей страховых услуг;
- на столе сотрудника, обслуживающего получателей страховых услуг, должно быть предусмотрено наличие канцелярских принадлежностей и место, где получатель страховых услуг может делать записи, знакомиться с документацией и рекламно-информационными материалами.

4.4.8.5. В целях поддержания корпоративного имиджа работникам, осуществляющим непосредственную работу с получателями страховых услуг, следует выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода:

- одежда сотрудников должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в деловом стиле. Не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы/майки, очень короткие юбки и шорты;
- обувь сотрудника должна быть чистой и опрятной. Не допускается пляжная обувь;
- наличие бейджа с указанием наименования Общества, ФИО и должности специалиста, осуществляющего работу с получателями страховых услуг;
- косметика должна быть не вызывающей, приглушенных тонов;

- запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен;
- волосы должны быть аккуратно уложены, недопустимы экстравагантные прически «кричащих» цветов.

#### 4.4.9. Принципы урегулирования конфликтов.

4.4.9.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов получателей страховых услуг.

4.4.9.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники ООО СО «Геополис» обязаны:

- уметь распознать и избегать ситуаций, способствующих возникновению конфликтов;
- не допускать возникновения ситуаций, при которой в конфликте начинают участвовать другие получатели страховых услуг;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

4.4.9.3. В случае возникновения обстоятельств, которые по мнению сотрудника могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

4.4.9.4. При разрешении конфликтных ситуаций с получателями страховых услуг действия сотрудников ООО СО «Геополис», включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

4.4.9.5. Сотрудники должны проявлять терпимость к фактам некорректного обращения с ними получателей страховых услуг, стремясь обеспечить получателей страховых услуг наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к получателям страховых услуг, создание благоприятных условий для них являются залогом длительных партнерских отношений.

#### 4.5. Организация заочного обслуживания.

4.5.1. Организация инфраструктуры заочного обслуживания.

4.5.1.1. Система заочного обслуживания включает три канала связи:

- телефонная связь;
- почта (почтовая переписка);
- виртуальный (интернет-сайт, электронная почта и т.д.).

4.5.1.2. Все заочные обращения, распределяются исполнителям в соответствии с компетенциями для решения вопросов.

4.5.2. Порядок заочного обслуживания получателей страховых услуг посредством телефонной связи.

4.5.2.1. Получатели страховых услуг ООО СО «Геополис» имеют возможность воспользоваться прямым телефонным контактом со специалистом Общества.

4.5.2.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с получателями страховых услуг, указывается на полисе страхования, информационных стендах, размещенных в офисе ООО СО «Геополис», корпоративном сайте Общества.

4.5.2.3. Телефоны для прямого телефонного контакта со специалистом доступны для звонков получателей страховых услуг в часы работы

согласно общему рабочему графику всех структурных подразделений (структурных единиц в их составе) ООО СО «Геополис».

4.5.2.4. В случае если обращение получателей страховых услуг содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес секретаря или специалиста ООО СО «Геополис» или Общества, данный сотрудник имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.

4.5.2.5. Типовой алгоритм взаимодействия получателей страховых услуг по телефону:

- поступление звонка от получателей страховых услуг на телефоны Общества;

- прием звонка секретарю подразделения Управления делами:

\* фирменное приветствие: «Страховое общество Геополис, здравствуйте»;

\* выяснение цели звонка;

\* при условии звонка, ответ на который входит в зону компетенции секретаря подразделения Управления делами, не требующего ответа специалиста Общества, секретарь подразделения Управления делами самостоятельно предоставляет получателю страховых услуг необходимую информацию;

\* при условии цели звонка, требующего соединения со специалистом, секретарь подразделения Управления делами переводит получателя страховых услуг на компетентного в области решения вопроса сотрудника ООО СО «Геополис»;

\* при условии возникновения у секретаря подразделения Управления делами сомнений в области соотношения вопроса получателя страховых услуг и распределении компетенций сотрудников Общества, следует взять паузу на линии, в течение которой уточнить у предполагаемого(-ых) ответственного(-ых) сотрудника(-ов) область их компетенции и затем осуществить перевод;

\* при возникновении ситуации неверного перевода получателя страховых услуг на сотрудника Общества, данному сотруднику следует уточнить вопрос получателя страховых услуг и самостоятельно осуществить перевод на компетентного специалиста.

4.5.2.6. Деловой этикет при телефонных переговорах.

- Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Общества. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Общества у реальных и потенциальных получателей страховых услуг и партнеров, чем содействует успеху компании. Данный сотрудник обязан соблюдать правила этикета, уважительно относиться к получателю страховых услуг и сохранять самообладание в любой ситуации.

- Телефонный разговор следует вести таким образом, чтобы вопрос каждого получателя страховых услуг был решен, и у него осталось позитивное впечатление о компании. Сотрудник не должен говорить или намекать получателю страховых услуг, что его вопрос незначителен, либо сравнивать его с другими получателями страховых услуг, вопросы которых, на его взгляд, более значимы.

- На входящий телефонный вызов необходимо отвечать своевременно, не позже четвертого сигнала.
  - Сотрудник всегда первым приветствует получателя страховых услуг. В процессе общения следует обратиться к получателю страховых услуг по имени и отчеству и на «Вы».
  - Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы получатель страховых услуг хорошо их слышал и понимал.
  - Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая или слишком медленная речь затруднит общение.
  - Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить получателя страховых услуг, во избежание недопонимания.
  - При обращении с получателями страховых услуг иностранные слова или профессиональные термины должны употребляться сотрудником в меру и только в тех случаях, когда он уверен в том, что получатель страховых услуг полностью понимает, о чем идет речь. Категорически запрещается употребление слов - «паразитов», просторечных или грубых выражений.
  - Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
  - При взаимодействии с получателем страховых услуг сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать получателя страховых услуг иными способами.
  - Если у сотрудника нет полной уверенности в точности передаваемых получателю страховых услуг сведений, ему необходимо перепроверить информацию или предложить альтернативный канал ее получения.
  - Во избежание случайного предоставления недостоверной информации не вправе консультировать получателя страховых услуг по вопросам, требующих специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
  - Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи.
  - Особое внимание следует уделять работе с жалобами получателей страховых услуг:
    - \* внимательно выслушать получателя страховых услуг и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;
    - \* в обязательном порядке зафиксировать жалобу;
    - \* сообщить получателю страховых услуг стандартные сроки рассмотрения жалобы;
    - \* сообщить получателю страховых услуг, что по результатам рассмотрения жалобы с ним свяжутся.
  - Сотрудник должен уважительно выслушать точку зрения получателя страховых услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания получателя страховых услуг.
- 4.5.3. Порядок заочного обслуживания получателей страховых услуг посредством почтовой переписки.

4.5.3.1. Письменное обращение может быть направлено получателем страховых услуг по юридическому адресу ООО СО «Геополис» либо представлено лично в офис, по месту фактического нахождения Общества.

4.5.3.2. Любые письменные обращения в ООО СО «Геополис» регистрируются.

4.5.3.3. После регистрации документ направляется в соответствующее структурное подразделение Общества. Руководителем структурного подразделения назначается ответственный исполнитель за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

4.5.3.4. Письменное обращение должно быть рассмотрено специалистами ООО СО «Геополис», срок ответа на обращение не должен превышать специальных сроков, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а если срок не установлен действующим законодательством, то тридцати дней с момента регистрации обращения, за исключением случаев, когда для ответа на обращение необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций, о чем получатель страховых услуг должен быть письменно уведомлен страховой организацией в установленный для рассмотрения обращений срок.

4.5.3.5. Итогом рассмотрения обращения является направление мотивированного ответа получателю страховых услуг или принятие решения об оставлении обращения без ответа в случаях:

- 1) в обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей;
- 5) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- 6) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

4.5.3.6. Ответ на обращение подписывается руководителем страховой организации или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

4.5.3.7. Ответ направляется по адресу, указанному в обращении, либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг. По усмотрению страховой организации копия ответа может быть дополнительно отправлена по адресу, предоставленному получателем страховых услуг при заключении договора страхования, или по адресу, сообщенному получателем страховых услуг в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора страхования или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным

страховой организацией. В случае направления обращения от имени получателя страховых услуг его представителем, действующим на законном основании, или адвокатом ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в обращении, с обязательной копией по адресу, предоставленному получателем страховых услуг.

4.5.3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.5.3.9. Сроки хранения обращений и материалов их рассмотрения устанавливаются внутренними документами Общества. Указанные документы хранятся в бумажной и (или) электронной форме.

4.5.4. Организация виртуального (интерактивного) обслуживания.

4.5.4.1. Организация инфраструктуры интерактивного обслуживания

- Интерактивное обслуживание организуется на базе официального сайта Общества - <http://geopolis-ins.ru/>.

- Инфраструктура интерактивного обслуживания получателей страховых услуг включает в себя электронную почту (E-mail).

- Интернет-сайт предоставляет получателю страховых услуг возможность:

\* возможность предоставления справочной информации большому количеству получателей страховых услуг;

\* информирование получателей страховых услуг о новостях Общества, изменениях в ценовой политике, изменении видов и продуктов предоставляемых страховых услуг;

\* получить сведения об адресе Общества;

\* получить иную интересующую информацию о деятельности Общества.

4.5.4.2. Типовой алгоритм интерактивного обслуживания с помощью E-mail:

- Обращение получателя страховых услуг может быть направлено по адресу общей электронной почты Общества и иных структурных подразделений Общества;

- Любое обращение посредством электронной почты, представленное по электронному адресу ООО СО «Геополис» регистрируется;

- Любое обращение посредством электронной почты, представленное по электронному адресу ООО СО «Геополис» ответственным за данный почтовый адрес сотрудником пересылается руководителям структурных подразделений. В структурном подразделении Общества назначается ответственный исполнитель за обработку данного обращения;

- Срок ответа на обращение не должен превышать специальных сроков, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, а если срок не установлен действующим законодательством, то тридцати дней с момента получения первичного сообщения, за исключением случаев, когда для ответа на обращение необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций, о чем получатель страховых услуг

должен быть уведомлен страховой организацией в установленный для рассмотрения обращений срок.

4.6. Требования к организации обратной связи с получателями страховых услуг.

4.6.1. По отношению получателя страховых услуг к компании обратная связь подразделяется на:

- активную (получатель страховых услуг является инициатором обратной связи);
- пассивную (компания обращается к получателю страховых услуг).

4.6.2. По способу выражения обратная связь подразделяется на:

- обращения;
- жалобы;
- предложения;
- отзывы о деятельности и пр.

4.6.3. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:

- устные и письменные обращения получателей страховых услуг (включая записи в книге жалоб и предложений);
- телефонные обращения, в том числе обращения, направленные факсимильной связью;
- почта;
- электронная почта.

4.6.4. Активная обратная связь выражается в самостоятельном проявлении инициативы получателем страховых услуг в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания в компании.

4.6.5. Для предоставления ответа используется указанный получателем страховых услуг канал связи, если законодательством не предусмотрено иное.

5. Информационное обеспечение получателей страховых услуг ООО СО «Геополис».

5.1. Информационное взаимодействие с получателями страховых услуг имеет следующие формы:

- массовое информационное взаимодействие;
- индивидуальное информационное взаимодействие по запросу;
- предоставление информации по инициативе Общества.

5.2. Целью раскрытия информации для получателей страховых услуг в ООО СО «Геополис» является предоставление полных, достоверных и объективных сведений о деятельности ООО СО «Геополис» и ее страховых услугах в соответствии с требованиями страхового законодательства Российской Федерации.

7. Контроль и анализ качества обслуживания получателей страховых услуг.

7.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений получателей страховых услуг Общества, за сохранность данных обращений несет каждый специалист в рамках своей компетенции.

7.2. Контроль за внешним видом персонала и состоянием рабочих мест возлагается на непосредственных руководителей подразделений.

- 7.3. Для контроля и анализа качества обслуживания получателей страховых услуг ООО СО «Геополис» осуществляется очный опрос получателей страховых услуг

1027700494051 \* ИНН 7711023801 \*  
ЕПОЛИС

ОГРН 1027700494051, ИНН 7711023801  
Пролито, пронумеровано лист 9  
всего 10  
Генеральный директор ООО СО "Геополис"  
Чкалове В.И.  
"15" 03 2019 года

