

Керівництво з ділової поведінки продавців ТДВ «Альянс Україна»

Діяльність ТДВ «Альянс Україна» (надалі – КОМПАНІЯ) та Allianz Group ґрунтується на довірі, яку їх клієнти, акціонери, працівники та суспільство мають відносно їх діяльності та репутації.

В основі цієї довіри лежить поведінка та професійна кваліфікація працівників КОМПАНІЇ, керівників структурних підрозділів та керівництва КОМПАНІЇ та їх бажання спільно створювати цінності як для своїх клієнтів, так і для Allianz Group.

Продажі є початковим етапом взаємодії з клієнтом. Успіх та стабільність продажів є ключовим фактором сталого та прибуткового розвитку як КОМПАНІЇ, так і Allianz Group.

Це КЕРІВНИЦТВО є обов'язковим для виконання всіма продавцями КОМПАНІЇ.

Продавцем відповідно до цього КЕРІВНИЦТВА є працівник підрозділу КОМПАНІЇ, що здійснює продажі страхових продуктів, страховий посередник (страховий агент, страховий брокер), представник КОМПАНІЇ у сфері страхування, що діє від імені КОМПАНІЇ та сприяє укладенню КОМПАНІЄЮ договорів страхування.

Це КЕРІВНИЦТВО містить принципи, на яких ґрунтується успішний та сталий розвиток продажів в КОМПАНІЇ. Вони становлять мінімальні стандарти для всіх продавців - як працівників КОМПАНІЇ, так і ділових партнерів КОМПАНІЇ - та мають за мету попередження ситуацій, які можуть становити загрозу для репутації продавця чи КОМПАНІЇ.

Продавці на всіх рівнях мають дотримуватись наступних принципів та відповідної поведінки:

1. Ліцензія/ інші правовстановлюючі документи

Продавець повинен мати всі необхідні реєстраційні документи та дозволи, передбачені чинним законодавством України, для здійснення функцій продавця.

1.1. Продавець не має права залучати клієнтів або здійснювати продаж страхових продуктів для КОМПАНІЇ без наявності чинних дозволів, реєстраційних документів та інших правовстановлюючих документів, що передбачені чинним законодавством України.

1.2. Продавець, який є працівником КОМПАНІЇ, не має права представляти іншу компанію, яка входить до складу Allianz Group, без попереднього письмового погодження з КОМПАНІЄЮ.

1.3. Продавець, який є працівником КОМПАНІЇ, не повинен бути продавцем інших постачальників страхових послуг, якщо інше не обумовлено умовами співпраці з даними продавцем.

1.4. Продавець повинен негайно повідомити КОМПАНІЮ про усне або письмове попередження, чи будь-які інші обставини, що стосуються продавця, і які передбачені законодавством України, що обмежують або перешкоджають продавцю у здійсненні ним своїх зобов'язань перед КОМПАНІЄЮ.

1.5. Продавець повинен повідомляти КОМПАНІЮ, якщо йому стало відомо про невідповідність дій іншого продавця законодавству України або про порушення таким продавцем вимог КОМПАНІЇ та/або цього КЕРІВНИЦТВА. Продавець, що повідомив про свої підозри, не може бути покараний з боку КОМПАНІЇ, навіть, якщо підозри виявляться необґрунтованими.

1.6. Продавець при укладенні договору страхування діє на підставі довіреності без права передоручення, якщо інше не погоджено керівництвом КОМПАНІЇ.

1.7. Продавець не повинен діяти в якості представника іншого продавця.

2. Ідентифікація та розкриття інформації про себе

Продавець повинен ідентифікувати клієнту себе і КОМПАНІЮ перед початком продажу страхових продуктів.

2.1. Продавець зобов'язаний розкрити клієнту інформацію, що він здійснює свої повноваження від імені КОМПАНІЇ.

2.2. На вимогу клієнта продавець повинен пред'явити Клієнту документи, на підставі яких діє підписант від імені КОМПАНІЇ при укладенні договору страхування.

2.3. Якщо чинне законодавство України вимагає від продавця певної реєстрації, продавець повинен розкрити клієнту свої реєстраційні документи перед початком продажу.

3. Професійна етика та чесність

Продавець зобов'язаний завжди діяти в рамках професійної етики.

3.1. Продавець зобов'язаний бути максимально правдивим та чесним по відношенню до клієнта, КОМПАНІЇ та будь-яких ділових партнерів (діяти максимально добросовісно).

3.2. Продавець не повинен неправомірно використовувати статеву та вікову ознаки клієнта, його стан здоров'я, відсутність у клієнта освіти, досвіду, спеціальних знань, комерційних навичок.

3.3. Продавець не повинен навмисно вводити в оману клієнта чи КОМПАНІЮ шляхом надання неправдивих відомостей або приховування істотної інформації.

Конфлікт інтересів

3.4. Продавець не повинен допускати ситуацію конфлікту інтересів у своїй професійній діяльності.

3.5. Продавець не повинен свідомо шкодити інтересам клієнта чи КОМПАНІЇ для отримання особистої вигоди.

3.6. Продавець не повинен неправомірно використовувати свій статус або інформацію, якою він володіє завдяки своєму статусу, для отримання особистої вигоди.

Злочинні дії

3.7. Продавець не має здійснювати будь-які дії, що можуть бути кваліфіковані як крадіжка або шахрайство.

3.8. Продавець не повинен прямо чи опосередковано підробляти документи, використовувати неправдиву інформацію в рекламі, сприяти виникненню будь-якого непорозуміння стосовно умов, переваг чи будь-якого ризику за договором страхування при продажі страхових продуктів.

3.9. Продавець не повинен змінювати або вносити будь-які правки у будь-які форми чи документи, які надаються йому КОМПАНІЄЮ чи Клієнтом.

3.10. Продавець не повинен змінювати або вносити будь-які правки в інформацію, яка внесена клієнтом до заповненої форми заяви на страхування або будь-якої іншої форми.

3.11. Продавець не повинен займатися будь-якою неправомірною діяльністю через посередництво третіх осіб, своїх клієнтів чи будь-яких працівників КОМПАНІЇ або інших продавців.

3.12. Продавець повинен допомагати КОМПАНІЇ у дотриманні принципу «знай свого клієнта» з метою попередження легалізації коштів, отриманих злочинним шляхом, та уникнення використання послуг КОМПАНІЇ з метою такої легалізації.

3.13. Продавець не повинен використовувати чи дозволяти використання послуг КОМПАНІЇ для забезпечення фінансової підтримки терористичної діяльності або будь-якої організованої злочинності.

Винагорода та Знижки

3.14. Продавець не має права вимагати або приймати матеріальні цінності чи подарунки від клієнта в обмін на будь-яку послугу за договором страхування (або за його укладання), у тому числі позитивне рішення щодо виплати страхового відшкодування.

3.15. Продавець не має права пропонувати клієнту винагороду чи знижку, в якості мотивації придбання договору страхування.

3.16. Продавець не має права пропонувати клієнту свою комісійну винагороду/заохочення (як частково, так і цілком) для того, щоб схилити клієнта придбати договір страхування.

3.17. Продавець не повинен ділитися комісійною винагородою, заробленою від продажу страхового продукту, з будь-якою іншою особою, з метою спонукання такої особи продавати страхові продукти для продавця.

3.18. Продавець не повинен ділитися комісійною винагородою, заробленою від продажу страхового продукту, з будь-якою іншою особою(-ами), що не є продавцем КОМПАНІЇ.

3.19. Продавець не повинен рекомендувати клієнту або переконувати його пропонувати знижку за рахунок комісійної винагороди.

3.20. Продавець не повинен вимагати чи отримувати частку в доходах від вигодонабувача за страховим продуктом.

3.21. Продавець не має права діяти недобросовісно з грошима чи майном.

3.22. Продавець не повинен пропонувати клієнту тарифи, переваги, умови страхового продукту, відмінні від тих, що пропонуються КОМПАНІЄЮ.

3.23. Продавець не повинен схиляти, умовляти, скеровувати, створювати мотивацію чи пропонувати будь-яку перевагу діловому партнеру, продавцю чи працівнику КОМПАНІЇ працювати на будь-яку іншу компанію, що пропонує страхові послуги.

4. Повага

Продавець повинен завжди ставитися з повагою до клієнтів, КОМПАНІЇ та ділових партнерів.

4.1. Продавець зобов'язаний ввічливо поводитися з клієнтом чи діловим партнером.

4.2. Продавець повинен уникати критики, яка є неперевіреною, ґрунтується на недостатній інформації або не є необхідною, відносно компетенції, поведінки, консультації чи тарифів інших продавців, але має бути готовим, за наявності запиту, надати клієнту належну консультацію щодо процедури подання скарги КОМПАНІЇ та співпрацювати з КОМПАНІЄЮ та іншими регуляторними органами при розслідуванні скарг та дотриманні законодавства.

4.3. Продавець не повинен дискредитувати будь-яку страхову установу (страхову компанію, страхову організацію), оскільки це може бути визнано кримінальним злочином відповідно до законодавства.

4.4. Продавець не повинен погрожувати поданням чи фактично подавати будь-який позов проти будь-якої особи чи об'єднання осіб без належної підстави або для попередження подання скарги проти продавця щодо порушення цього КЕРІВНИЦТВА або законодавства чи підзаконних актів у сфері страхування, або для перешкоджання розгляду скарги, або для того, щоб змусити будь-яку особу забрати скаргу чи відмовитися від неї.

4.5. Продавець не повинен залякувати чи намагатися залякати будь-яку особу чи об'єднання осіб з метою змусити їх відмовитися від здійснення того, що така особа чи об'єднання осіб має законне право робити.

4.6. Продавець не повинен неправомірно втручатися у будь-яку пропозицію, надану клієнту іншим продавцем.

5. Обслуговування Клієнта

Продавець повинен забезпечувати професійне, якісне, ефективне, послідовне і безперебійне обслуговування клієнта та взаємодію з КОМПАНІЄЮ. При цьому:

5.1. Продавець повинен знати та у будь-який час дотримуватися своїх обов'язків відповідно до чинного законодавства України, Закону України «Про страхування», положень та відповідних принципів КОМПАНІЇ.

5.1.1. Продавець повинен відстежувати будь-які внутрішні чи зовнішні зміни в КОМПАНІЇ, в законодавстві чи підзаконних актах України в галузі страхування, а також в страховому бізнесі чи галузі.

5.1.2. Продавець повинен завжди дотримуватися норм, положень, наказів та повідомлень державного органу, що здійснює регулювання діяльності у сфері страхування, та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

5.1.3. Продавець повинен завжди дотримуватися цього КЕРІВНИЦТВА, а також принципів, правил та положень КОМПАНІЇ, із змінами та доповненнями.

5.1.4. Продавець не повинен вчиняти будь-яких дій, які суперечать чинному законодавству України та/або цьому КЕРІВНИЦТВУ, а також загальноприйнятим етичним нормам.

5.2. Продавець повинен зберігати у конфіденційності інформацію клієнта та комерційну інформацію КОМПАНІЇ.

Захист особистої інформації

5.2.1. Продавець зобов'язаний пояснити клієнту його права, а також свій обов'язок продавця захищати інтереси та страхову таємницю клієнта.

5.2.2. Продавець не повинен розголошувати та/ або продавати інформацію КОМПАНІЇ або клієнта будь-якій третій особі.

Конфіденційність

5.2.3. Продавець повинен зберігати у суворій таємниці всю інформацію, що стала йому відома у рамках професійної діяльності стосовно бізнесу та справ КОМПАНІЇ та/або клієнта.

5.2.4. Продавець не має права розголошувати будь-яку інформацію про КОМПАНІЮ та клієнта без дозволу на це КОМПАНІЇ чи клієнта відповідно, за виключенням випадків, коли це вимагається чинним законодавством України.

5.3. Продавець повинен мати достатню інформацію про страхові продукти КОМПАНІЇ та відповідні принципи страхування для надання компетентних консультацій клієнту, враховуючи при цьому потреби клієнта та ризики, що можуть бути пов'язані із такою потребою клієнта, а також з належним врахуванням відповідних принципів страхування в контексті власного досвіду та навичок продавця.

Компетентність

Продавець повинен:

5.3.1. Знати та розуміти умови страхових продуктів КОМПАНІЇ.

5.3.2. Регулярно відвідувати навчальні курси, семінари, тренінги тощо, які проводяться КОМПАНІЄЮ, для підвищення своїх навичок та знань до рівня, що є необхідним продавцю для надання ґрунтовної консультації та послуг клієнту.

5.3.3. Надавати консультації лише з тих питань, щодо яких продавець має повноваження та компетенцію.

5.3.4. Якщо це є можливим, звертатися чи рекомендувати клієнту звернутися за консультацією до інших спеціалістів (працівників) КОМПАНІЇ, коли продавець не має досвіду чи навичок з певних питань.

Врахування потреб клієнта

Продавець повинен:

5.3.5. Заздалегідь питати, отримувати інформацію і розуміти потреби і бажання клієнта та оцінити рівень фінансових можливостей клієнта, виходячи з інформації, наданої клієнтом.

5.3.6. Брати до уваги потреби, бажання і рівень фінансових можливостей клієнта при рекомендації конкретного страхового продукту або програми.

5.3.7. Надавати всю істотну інформацію по страховому продукту і переконатися, що клієнту надаються коректні рекомендації на основі потреб, бажань та рівня фінансових можливостей клієнта.

5.3.8 На основі отриманої від клієнта інформації пересвідчитися, що запропонований страховий продукт відповідає потребам та побажанням клієнта і відповідає його фінансовій спроможності.

Протидія викривленню даних або введенню Клієнта в оману

Продавець повинен:

5.3.9. Роз'яснити всі важливі особливості страхового продукту, який продавець рекомендує, і переконатися, наскільки це можливо, що клієнт розуміє, які зобов'язання він бере на себе.

5.3.10. Привернути увагу до будь-яких обмежень, включаючи виключення або обмеження страхового покриття, що можуть бути застосовані згідно з умовами договору страхування.

5.3.11. Пересвідчитися, що клієнт правильно усвідомлює та пояснює різні характеристики кожного страхового продукту при порівнянні з іншими видами страхових продуктів.

5.3.12. Надавати клієнту лише ті документи чи маркетингові матеріали про страховий продукт, які затверджені КОМПАНІЄЮ.

5.3.13. Повідомити клієнта про розмір премії (платежу), яку йому необхідно буде сплатити КОМПАНІЇ за запропонованим страховим продуктом.

5.3.14. Довести до відома клієнта всі податки та збори, пов'язані зі страховим продуктом, що підлягають до сплати за рахунок клієнта в результаті отримання послуг за договором страхування, і не приховувати від клієнта ніякої суттєвої інформації.

5.3.15. Розкривати інформацію про всі тарифи та премії, пов'язані зі страховим продуктом, і не приховувати будь-яку істотну інформацію від клієнта.

5.3.16. Повідомити клієнта про розмір винагороди КОМПАНІЇ у разі, коли вона пропонує страхові послуги, що надаються іншими страховими установами.

Спонування клієнта до укладення непотрібного йому договору страхування з метою отримання продавцем винагороди

5.3.17. Продавець не повинен намагатися переконати клієнта скасувати, розірвати будь-який існуючий договір страхування, за виключенням випадків, коли продавець дійде об'єктивного висновку, що такий договір страхування явно не відповідає потребам клієнта.

5.3.18. Продавець не повинен рекомендувати клієнту замінити діючий договір страхування, за яким кінцевим вигодонабувачем є клієнт, на інший договір страхування, за яким кінцевим вигодонабувачем буде інша особа, крім випадків, коли така зміна необхідна з метою дотримання чинного законодавства України.

5.3.19. Зміни до договору страхування повинні бути оформлені в письмовій формі у відповідності до умов договору страхування та підписані клієнтом та КОМПАНІЄЮ. При цьому продавець повинен бути впевнений, що клієнт розуміє суть внесених змін та їх наслідки для нього.

Розкриття інформації

5.3.20. Продавець повинен пояснити клієнту важливість розкриття всієї істотної інформації при придбанні страхового продукту.

5.3.21. Продавець не повинен неправомірно впливати на клієнта і повинен пояснити клієнту, що клієнт відповідальний за всі свої відповіді чи заяви.

5.3.22. Продавець повинен доводити до відома клієнта наслідки не розкриття та неточностей в даних або інформації, що ним надається. При цьому, продавець повинен привернути увагу клієнта до відповідного пункту договору страхування, та особисто пояснити його зміст клієнту.

5.3.23. Продавець повинен попросити клієнта заповнити форму заяви на страхування самостійно, якщо наявність письмової заяви на страхування вимагається КОМПАНІЄЮ. Якщо клієнт не може цього зробити, продавець повинен роз'яснити форму заяви на страхування для клієнта і зачитати питання клієнту, щоб клієнт зміг продиктувати відповіді.

5.3.24. Продавець не повинен переконувати клієнта не розкривати будь-яку істотну інформацію або подавати неправдиву інформацію у заяві на страхування чи в інших документах, які подаються КОМПАНІЄЮ для укладення договору страхування чи врегулювання збитків.

Обслуговування Клієнта після укладення з ним Договору страхування

5.3.25. Продавець повинен надавати клієнту правильну інформацію щодо того, коли і яким чином він має подавати заяви, повідомлення або реалізовувати певні можливості, в залежності від випадку/ ситуації, що передбачена договором страхування, та пропонувати необхідну допомогу у цьому відношенні.

5.3.26. Продавець зобов'язаний надати клієнту максимально повну інформацію про порядок його дій при вирішенні питань обслуговування клієнта після укладення з ним договору страхування, у тому числі при настанні страхового випадку і при його врегулюванні.

5.3.27. Продавець не повинен відмовляти клієнта подавати обґрунтовану заяву на виплату страхового відшкодування.

5.3.28. Продавець повинен вести та підтримувати реєстри, файли чи документи клієнта у відповідності до чинного законодавства України та вимог КОМПАНІЄЮ, а також надавати їх КОМПАНІЄЮ у порядку та строки, передбачені КОМПАНІЄЮ, і, якщо припиняється його агентська діяльність або якщо продавець звільняється з будь-якої причини.

5.4. Продавець повинен якомога швидше надавати інформацію та всі документи та/або премії за укладеним договором страхування клієнту та КОМПАНІЄЮ, але не пізніше строків, передбачених чинним законодавством України, внутрішніми документами та процедурами КОМПАНІЄЮ.

Продавець повинен:

5.4.1. У разі отримання продавцем, що є страховим посередником, страхових премій від клієнта, перерахувати КОМПАНІЄЮ отримані від клієнта премії та/чи надати документи стосовно премій, що були зібрані чи отримані від клієнта, в обсязі та в строк, передбачений чинним законодавством України, укладеним між продавцем та КОМПАНІЄЮ договором доручення, внутрішніми документами та процедурами КОМПАНІЄЮ.

5.4.2. Негайно повідомити клієнта належним чином про прийняття або відхилення КОМПАНІЄЮ заяви/ пропозиції клієнта.

5.4.3. Без затримки видавати клієнту оформлений КОМПАНІЄЮ договір страхування та інші документи, які стосуються укладеного договору страхування.

5.4.4. Підтримувати активний зв'язок з клієнтом з метою пересвідчення в тому, що клієнт отримав свій договір страхування.

5.4.5. На вимогу клієнта у будь-який час пояснити деталі умов договору страхування таким чином, щоб клієнт був задоволений поясненням, правильно розумів взаємні обов'язки та мав змогу підписати відповідне підтвердження, якщо це буде вимагатись КОМПАНІЄЮ та/або чинним законодавством України.

У разі отримання продавцем, що є страховим посередником, страхових премії від клієнта, продавець повинен належним чином зберігати грошові кошти, отримані від клієнта та вести їх облік, лише якщо він уповноважений на це КОМПАНІЄЮ у письмовій формі.

5.4.6. У разі отримання продавцем, що є страховим посередником, страхових премії від клієнта, продавець повинен належним чином підтверджувати отримання грошових коштів від клієнта у письмовій формі згідно чинного законодавства України.

5.4.7. Вести належний облік всіх грошових сум, отриманих продавцем за договором страхування.

5.4.8. Зберігати окремо грошові суми, що отримані від клієнта, від інших грошових коштів.

5.4.9. Продавець не повинен отримувати премії або будь-які інші грошові суми від імені КОМПАНІЇ, якщо тільки він не буде уповноважений на це КОМПАНІЄЮ у письмовій формі. Якщо продавець має такі повноваження, продавець повинен суворо дотримуватися принципів КОМПАНІЇ, вимог цього КЕРІВНИЦТВА та чинного законодавства України при здійсненні таких повноважень.

НАСЛІДКИ НЕДОТРИМАННЯ ЦЬОГО КЕРІВНИЦТВА

Недотримання продавцем цього КЕРІВНИЦТВА може поставити під загрозу репутацію продавця та КОМПАНІЇ, а також викликати загрозу застосування правових та регуляторних санкцій, включаючи попередження та штрафи, призупинення або анулювання ліцензій КОМПАНІЇ, з боку правоохоронних чи державних регулюючих органів. Недотримання може також призвести до припинення агентських відносин продавця з КОМПАНІЄЮ та подання КОМПАНІЄЮ повідомлення про правопорушення, здійснене продавцем, до компетентних органів, та надання продавцю вимоги про відшкодування збитків, завданих ним КОМПАНІЄЮ.