

Приложение № 1
к Приказу №031024/02 от «03» октября 2024 года

ПОЛОЖЕНИЕ

об уровне образования и профессиональной подготовки страховых агентов (сотрудников страхового агента – юридического лица, осуществляющих взаимодействие со страхователями), с которыми заключаются договоры об оказании услуг, связанных со страхованием

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий документ (далее – Положение) регламентирует порядок организации и проведения профессионального обучения сотрудников Агентов ООО «Дефанс Страхование» (далее – Компания), которые реализуют страховые услуги, определяет оценку уровня образования сотрудников Агентов, агентов-физических лиц. Положение также устанавливает общие требования по осуществлению контроля за деятельностью Агентов и их отчетности в рамках исполнения агентского договора.
- 1.2. Действие Положения распространяется на всех сотрудников Агентов Компании, которые взаимодействуют с клиентами и способствуют заключению с ними Договоров страхования.
- 1.3. В Положении даются общие понятия, определяются цель, задачи, силы и средства, а также способы профессиональной подготовки и контроля деятельности агентов.

2. Основные понятия и определения

- 2.1. Потребность в обучении сотрудников Агента - несоответствие имеющегося у них уровня профессиональных знаний, умений, навыков требованиям Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации, утв. Решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Протокол №КФНП-26 от 03 августа 2023 г) (далее – Базовый стандарт ВСС), условиям профессиональной деятельности, особенностям продаж страховых продуктов.
- 2.2. Сотрудники Агента – сотрудники Агента (юридического лица), которым не менее 18 лет, которые имеют образование не ниже среднего и опыт работы не менее 1 (одного) месяца.
- 2.3. Обучение сотрудников Агента - процесс формирования и развития у них ориентированных передовых профессиональных знаний, умений и навыков продаж страхования, а также привития им положений о клиентоориентированности, предусмотренных Базовым стандартом ВСС.
- 2.4. Цель обучения - формирование и развитие профессиональных знаний, навыков и умений сотрудников Агента до уровня, соответствующего требованиям Базового стандарта ВСС и должностной инструкции.
- 2.5. Задача обучения - овладение вновь принятыми сотрудниками Агента, а также сотрудниками, которые переведены на должность, подразумевающую работу с получателями страховых

услуг, требованиями Базового стандарта ВСС, минимально необходимым уровнем знаний, навыков и умений для успешных продаж страховых программ.

2.6. Формы профессиональной подготовки сотрудников Агента:

2.6.1. Очная - обучение с использованием традиционных приемов и методов обучения силами менеджеров Компании. Проводится в строго определенное время в установленных местах в составе учебных групп.

2.6.2. Дистанционная – в составе учебных групп, а также направляемое и контролируемое самообучение (с использованием информационных, обучающих, контролирующих и тестирующих компьютерных систем, аудио- и видеоматериалов). Проводится индивидуально и самостоятельно каждым обучаемым с обязательным тестовым контролем усвоения знаний в специально устанавливаемые Компанией сроки.

2.7. Силы и средства обучения:

- сотрудники Компании, в обязанности которых входит обучение агентов (сотрудников Агентов);

- профессиональные независимые преподаватели, специалисты - тренеры консалтинговых и тренинговых фирм, учебных центров, приглашаемые для проведения занятий с сотрудниками Агента;

- базовая программа обучения агента – «Обучение взаимодействия с клиентом» (на основе Базового стандарта ВСС). Программа разработана Управлением бизнеса Компании, утверждена Генеральным директором Компании, хранится в профильных подразделениях Компании, осуществляющих обучение сотрудников Агента;

- технические средства обучения и учебное оборудование – учебные порталы компаний-партнеров, системы дистанционного обучения, электронная почта, компьютеры, видео-, аудио- и проекционная аппаратура, используемые для решения задач обучения.

2.8. Обучаемый персонал - все сотрудники Агента, которые работают с получателями страховых услуг (клиентами).

3. Планирование и организация профессиональной подготовки

3.1. Необходимость и направленность профессиональной подготовки определяется исходя из требований Базового стандарта ВСС, результатов контроля повседневной деятельности агентов.

3.2. Выявление потребностей в профессиональной подготовке сотрудников агента осуществляется менеджерами Компании, а также руководителями Агентов непрерывно и постоянно.

3.3. Планирование профессиональной подготовки может быть перспективным - на год и оперативным - на предстоящий месяц. Оперативное планирование осуществляется в случаях, если возникает потребность в дополнительном обучении сотрудника Агента, которое не могло быть предусмотрено при планировании на год, например, внеплановое обучение - стажировка вновь принятых сотрудников.

3.4. Исходными данными для планирования профессиональной подготовки являются:

- указания Генерального директора Компании;
- сведения о привлечении к работе с клиентами новых сотрудников Агента;
- запрос от Агента на обучения его специалистов;
- результаты тестирования сотрудников Агента;
- учебные программы Компании и Агентов;
- результаты проведения тайных клиентов.

3.5. В срок до 20-го числа каждого месяца менеджеры Компании, отвечающие за обучение сотрудников Агентов, агентов-физических лиц совместно с ответственными сотрудниками Агентов определяют потребность в обучении действующих и новых сотрудников и планируют формат обучения, даты обучения, а также форму обучения (дистанционное или очное обучение/вебинар).

3.6. Ответственные сотрудники Агента формируют список сотрудников на обучение. Минимальный объем информации, которую должен содержать ежемесячный список на обучение:

- ФИО участников;
- желательная дата обучения;
- количество участников.

3.7. В согласованную дату менеджер Компании проводит обучение сотрудников Агента в соответствии с запланированными датами обучения, методологией обучения и ключевыми показателями эффективности обучения.

Не позднее 3-х дней после проведения мероприятия менеджер Компании вносит информацию в единый реестр.

Минимальный объем информации, который должен отображаться в реестре:

- программа обучения;
- наименование Агента;
- дата обучения;
- место проведения;
- ФИО участника.

4. Оценка уровня образования

4.1. Результаты обучения фиксируются следующим образом:

- по дистанционному обучению (электронному курсу/тесту) – результат фиксируется в момент завершения обучения по электронному курсу/тесту в полностью автоматическом режиме;
- по очному обучению/вебинару – список участников обучения вносится в согласованную форму отчетности или согласованную систему в ручном режиме в течение 3 рабочих дней после завершения обучения.

4.2. Результаты обучения содержат информацию, которая позволяет определить уровень подготовки сотрудников Агента.

4.2.1. Результат по электронному курсу/тесту содержит следующую информацию:

- наименование электронного курса/теста;
- дата и время начала обучения;
- дата и время завершения обучения;
- статус прохождения (пройден/не пройден);
- набранный балл по курсу/тесту.

Просмотр результатов возможен как персонально сотрудником Агента, так и руководителями подразделения Агента или менеджером Компании, проводившим обучение.

Сотрудник Агента видит персональные результаты обучения. Руководитель подразделения Агента видит результаты обучения всех сотрудников подчиненных структурных подразделений, в том числе подразделений, находящихся ниже по иерархии подчиненности. Менеджер Компании видит результаты обучения всех сотрудников Агента.

5. Контроль за деятельностью Агентов и их отчетность

5.1. Сотрудники Агентов, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, допускаются к работе с ними после прохождения обучения по базовой программе на основе Базового стандарта ВСС. Агент-физическое лицо, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг, допускаются к работе с ними после прохождения обучения по базовой программе на основе Базового стандарта ВСС и предоставления Компании его номера СНИЛС в соответствии с требованиями Базового стандарта ВСС.

5.2. В случае, если сотрудник Агента не прошел обучение, он допускается к работе с получателями страховых услуг только совместно с сотрудником, который прошел обучение и (или) с руководителем подразделения, в соответствии с внутренними нормативными документами и должностными инструкциями Агента.

5.3. Сотрудник Агента, который не прошел обучение обязан пройти его в сроки, не превышающие 3 недель с момента трудоустройства.

5.4. После обучения сотрудника Агента менеджер Компании и руководитель подразделения Агента контролируют выполнение задач и нормативов, которые были поставлены их сотруднику.

5.5. В случае, если сотрудник Агента задачи и нормативы по обучению не выполнил, руководитель подразделения, в котором работает Агент, обеспечивает дополнительные учебные мероприятия, назначает курсы дополнительного обучения, организует совместные полевые выходы, проводит развивающую беседу с сотрудником и (или) планирует дополнительные учебные мероприятия силами менеджеров Компании на следующий месяц.

5.6. Проверка знаний Агентов осуществляется в рамках тестирования, которое проводится не только после проведения базового обучения, но и при завершении всех дистанционных или очных курсов.

5.7. При осуществлении текущей деятельности и осуществлении продаж страховых услуг, руководители подразделений Агентов по запросу менеджеров Компании самостоятельно проводят оценку знаний своих сотрудников и предоставляют результаты этой оценки менеджеру Компании, отвечающему за взаимодействие с данным Агентом.

5.8. В рамках контроля за деятельностью Агентов используется чек-лист выполнения Базового стандарта ВСС, который заполняется на каждой точке продаж страховых услуг и предоставляется в Компанию.

5.9. Соблюдение Агентами общих принципов предоставления информации клиентам о Компании и условиях страхования проверяется на постоянной основе при:

- обращении клиентов с вопросами/жалобами в Компанию на горячую линию, через сайт Компании, а также в социальных сетях.
- урегулировании убытков и проверке наличия у клиента документов, которые он должен был получить при оформлении страховой услуги;
- отзывов клиентов на banki.ru, sravni.ru и других сетевых ресурсах;
- проведении тайных клиентов силами сотрудников Компании, а также специализированных сервисных компаний, оказывающих данные услуги.

5.10. Компания осуществляет контроль за деятельностью Агентов путем проведения проверок их Актов-Отчетов, которые предоставляются Агентом Компании в порядке и сроки, установленные соглашением, заключенным между Компанией и Агентом. В том случае, если Компания не согласна с Актом-Отчет Агента, то Компания направляет Агенту возражения на Акт-Отчет. Агент обязан устранить замечания и недочеты в порядке и сроки, установленные соглашением, заключенным между Компанией и Агентом.

5.11. При невыполнении сотрудниками Агента, агентами-физическими лицами требований, предусмотренных п. 5.1. настоящего Положения, Компания оставляет за собой право приостановить продажи страховых продуктов в рамках соглашений, заключенных между Компанией и Агентом/агентом-физическим лицом, до выполнения последними установленных требований.