

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА №2

«Обучения сотрудников ООО СО «Геополис», взаимодействующих с получателями страховых услуг при исполнении договора страхования (на этапе урегулирования страховых случаев), по стандартам саморегулируемой организации»

Цель	Получение новых компетенций по вопросам взаимодействия с получателями страховых услуг при исполнении договора страхования (на этапе урегулирования страховых случаев)
Профессиональные компетенции	<ul style="list-style-type: none"> - Знание Базовых стандартов ВСС в части регулирования взаимодействия сотрудника/работника ООО СО «Геополис» с получателем страховых услуг; - Умение использовать полученные знания для выполнения обязанностей сотрудника/работника по раскрытию информации и по предоставлению документов получателям страховых услуг; - Знание и умение использовать в рамках компетенции процедур фиксации взаимодействия сотрудника/работника ООО СО «Геополис» и потребителя страховых услуг; - Знание психологические аспекты взаимодействия сотрудника/работника и потребителя страховых услуг и умение их использовать в практической деятельности; - Умение использовать реализуемые в ООО СО «Геополис» механизмы защиты прав потребителей страховых услуг.
Категория слушателей	Программа рассчитана на сотрудников/работников ООО СО «Геополис» с высшим и средним профессиональным образованием, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг при исполнении договора страхования (на этапе урегулирования страховых случаев).
Срок обучения	2 дня.
Форма обучения	Заочная форма
Режим занятий	9 часов в день.

№№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего, часов	Лекции, часов	Практическое (самостоятельные) занятия, часов
1	Бизнес-процесс исполнения договора страхования (урегулирования страховых случаев). Этапы бизнес-процесса. Требования Базовых стандартов ВСС на различных этапах бизнес-процесса при исполнении договора страхования.	1	1	-
2	Требования к оборудованию места и к сотруднику/работнику ООО СО «Геополис» при исполнении договора страхования.	1	1	-
3	Обязанности сотрудника/работника по раскрытию и разъяснению информации получателям на этапе исполнения договора	1	-	1

	страхования. Объемы информации, подлежащие раскрытию.			
5	Изучение особенностей информации по конкретным программам и продуктам ООО СО «Геополис», подлежащим раскрытию при исполнении договора страхования.	9	3	6
6	Обязанности сотрудника/работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при исполнении договора страхования.	1	1	-
7	Участие сотрудника/работника в процедурах фиксирования процесса взаимодействия с получателями страховых услуг.	1	1	-
8	Психологические аспекты взаимодействия с потребителями страховых услуг. Работа с возражениями и недовольными потребителями страховых услуг. Психологическое противодействие потребительскому экстремизму.	2	1	1
9	Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в ООО СО «Геополис». Обязанности сотрудника/работника по информированию о возможности обращения к вышестоящему руководителю, в надзорную организацию. Порядок действий при обращении к сотруднику/работнику получателя страховых услуг с жалобой.	1	1	-
	Итоговая аттестация. Тесты.	1	-	1
	Общая трудоемкость программы обучения	18	8	10