

Должностная инструкция

страхового агента

1. Общая часть

1. Страхового агента нанимает и увольняет руководитель компании по рекомендации начальника отдела продаж.
2. Страховой агент подчиняется начальнику отдела продаж.
3. Кандидат на данную позицию обязан соответствовать следующим параметрам:
 - среднее или средне-специальное образование;
 - опыт работы в продажах от 0,5 года.
4. При временном отсутствии агента (лечение, отпуск и т.д.) его функции исполняет другой сотрудник, назначенный начальником отдела продаж.
5. Страховой агент должен разбираться в:
 - действующей нормативной базе, регулирующей область личных продаж и страхования;
 - правилах и техниках личных продаж;
 - разновидностях страховых услуг и их особенностях;
 - параметрах оценки цен на страховые услуги в зависимости от различных факторов (возраст, состояние здоровья и пр.);
 - параметрах возможных скидок и льгот для клиентов;
 - методах актуальных расчетов;
 - правилах оценки рисков при расчете страховых тарифов;
 - теоретических основах страхования, маркетинга, психологии;
 - региональной специфике страхового рынка;
 - методах ведения соответствующего документооборота, в том числе заключения договоров страхования;
 - трендах развития страхового дела;
 - корпоративных стандартах в сфере охраны труда, внешнего вида, работы с документами и других, указанных в соответствующей корпоративной документации;
 - методах использования в работе компьютерных программ и оргтехники.
6. Страховой агент опирается на:
 - соответствующие нормы и законы;
 - документы компании;
 - параметры этой инструкции.

2. Функции

Страховой агент занимается следующими вопросами:

1. Помощь клиентам в заключении и оформлении требуемой им страховки.
2. Поиск потенциальных клиентов с использованием баз данных и других источников.
3. Общение с потенциальными и действующими клиентами (созвон, личная и повторная встреча) с целью заключения и продления договоров по страховке.
4. Оценка рисков, необходимых при разработке параметров страхового договора (здоровье, социальная группа и пр.).
5. Обеспечение корректности начисления и расчета страховых платежей.
6. Информирование действующих клиентов о новых предложениях.
7. Выполнение утвержденных планов по реализации страховых предложений.
8. Участие в анализе эффективности коммерческих предложений.
9. Участие в корректировке коммерческих предложений в связи с изменившимися условиями.
10. Участие в планировании продаж страховых продуктов на следующий период.
11. Консультирование клиентов по интересующим их аспектам страхового дела.
12. Рассмотрение причин, способствовавших нарушению страховых договоров.

13. Рассмотрение и урегулирование поступивших от клиентов жалоб по различным аспектам страховых отношений.
14. Информирование руководства по настроениям и намерениям потенциальных и действующих клиентов.
15. Заключение договоров по страхованию и ведение сопутствующей документации.
16. Отслеживание результативности маркетинговой и рекламной активности компании.
17. Отслеживание ситуации с реализацией страховых услуг у конкурентов компании.
18. Занесение результатов общения с клиентами в базу данных компании.
19. Мониторинг ситуации с оплатой клиентами страховых услуг.
20. Соблюдение корпоративных стандартов по охране труда, пожарной безопасности и прочим аспектам.

3. Ответственность

Страховой агент привлекается к ответственности за:

1. Совершенные им нарушения законов и правил — в соответствии с параметрами, указанными в трудовом, административном либо уголовном законодательстве.
2. Невыполнение профессиональных обязанностей, указанных в этой инструкции и трудовом договоре, — в тех границах, которые закреплены в трудовом законодательстве.
3. Передачу третьим лицам конфиденциальных сведений о клиентах — в пределах, указанных в актуальных разделах законодательства.
4. Ущерб, который получен компанией по его вине, — в соответствии с параметрами, указанными в действующем законодательстве.

4. Права

Полномочия страхового агента:

1. Иметь доступ к внутренней информации, необходимой в его профессиональной деятельности.
2. Получать от работодателя компенсацию расходов на транспорт и мобильную связь в соответствии с положениями внутренних документов.
3. Предлагать руководству меры по оптимизации своих трудовых процессов.
4. Требовать от руководства поддержания условий, необходимых для ведения профессиональной деятельности.
5. Знакомиться с проектами решений руководства, относящихся к его области ответственности.