СКРИПТ ИЗ

Добрый день! Имя, Совкомбанк. И.И.? Мы получили вашу, интернет заявку и готовы подобрать для вас лучшие условия для этого требуется сверить ваши данные. Добрый день! Имя. Совкомбанк. И.И.?

Обязательно назови клиента по И.О. более 3 раз!

Сверь МТ:

Назовите, пожалуйста, полностью Ваши ФИО и дату рождения.

Дату рождения обязательно назвать полностью.

2. Вы являетесь Гражданином Российской Федерации, верно?

Если Да – задаем последующие вопросы, так же допускается двойное гражданство кроме РФ+Сифородимо ориентироваться на текущие инструкции: если <u>Нет – нецелевой</u>: «И.И., банк на данный момент не сможет рассмотреть Вашу заявку,

сможете повторно оставить заявку на рассмотрение после получения гражданства РФ».

3. Скажите пожалуйста имеется ли у вас инвалидность. Если да, то какой группы

Можем рассмотреть как основной постоянный доход пенсию по инвалидности 2, 3 группы.

Если Клиент инвалид 1й группы: проверь мин требования и, если они совпадают,

то пригласи в офис по стандартной процедуре без запроса БКИ.

<mark>4. Подскажите, пожалуйста, <u>регион Вашей регистрации</u>. (Правило работы с постоянно зарегистрированными или проживающими</mark> гражданами в Республике Крым и присоединенных территорий ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областей >>><u>\</u>

И.И., в каком городе вы сейчас проживаете?

Расстояние от НП где фактически проживает клиент до ближайшего отделения Совкомбанка должно быть не более 70 км по прямой (смотрим B CRM).

Исключения:

- Если Клиент живет далее 70 км от офиса Банка, запрещено отказывать в оформлении КРХ с лимитом! При соответствии другим минимальным требованиям, необходимо назначить встречу в удобном для Клиента офисе Банка (или доставку при ее наличии). Исключение для жителей КБР, Республики Крым, Чеченской Республики, Дагестана, Ингушетии, ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областей –пилот не распространяется;
- ИРР лайт проживание в радиусе 70 км от офиса Банка.
- Ипотека (доступно оформление на первичном и вторичном рынках для типа залога Квартира/апартаменты, коммерческая недвижимость, программы с господдержкой, Рефинансирование ДКПЗН, Рефинансирование ипотеки) >>>
- Если Клиент проживает далее 70 км от нахождения офиса, но готов приехать на оформление сделки в город присутствия Банка оформление возможно. Если Клиент сообщает, что постоянно зарегистрирован или проживает в Республике Крым, ДНР, ЛНР, Запорожской, Херсонской областях, действуй согласно правилу >>>

5. Постоянно зарегистрированы (прописка) в данном городе?

Даже, если Клиент озвучивает, что у него есть только временная регистрация – обязательно уточняем факт наличия постоянной регистрации! Если Да – задаем последующие вопросы, если Нет: « И.И., банк на данный момент не сможет рассмотреть Вашу заявку, сможете повторно оставить заявку на рассмотрение после получения регистрации начиная с 4 месяца» (С временной регистрацией клиенту доступна карта ХАЛВА, 0.1 и ИПОТЕКА **>>>**)

6. Меняли ли вы регистрацию за последние 4 месяца?

Если НЕ МЕНЯЛАСЬ – задаем последующие вопросы, если ИЗМЕНИЛАСЬ:

1)И.И., в одном населенном пункте сменили регистрацию?

2) Если в одном – **Не более 7 дней составлял разрыв между предыдущей и текущей регис працией**меющие активную карту Халва с лимитом и

Если ДА - задаем последующие вопросы (СЧИТАЕМ, КАК БУДТО КЛИЕНТ ПРОПИСКУ НЕ МЕНЯЛ! РТСУТСТВИЕ ПРОСРОЧЕННЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ НА

Если НЕТ - то есть, если регистрация менялась в разных населенных пунктах или

в одном населенном пункте с разрывом более 7 дней, то клиенту доступно:

- дистанционно ДК, КнКПЗА, ДКПЗН, Ипотека >>>
- в офисе КнКПЗА, ДКПЗН, КХ 0.1, Ипотека >>>

7. И.И., скажите пожалуйста, вы сейчас официально трудоустроены?

Даже если Клиент озвучивает, что трудоустроен неофициально обязательно уточняем:

- **Может быть Вы зарегистрированы как Индивидуальный предприниматель или самозанятый?** (если да уточняем, более ли 4 месяцев как зарегистрированы
- 2) На пенсии досрочной не состоите? По инвалидности? (уточняем группу инвалидности: см выше информацию)

Если Клиент трудоустроен по Трудовому договору, то уточняем:

- Работаете по Трудовому Договору или по Договору гражданско-правового характера?

Трудовой договор – официальное трудоустройство! Если ГПХ или если Клиент затрудняется ответить на вопрос по официальному/неофициальному трудоустройству, то спрашиваем:

-Производит ли Ваш работодатель отчисления в Пенсионный Фонд и Налоговую за Вас? 13% с Вашей з/п удерживается? Если клиент не знает: - **И.И., больничные и отпуска работодатель оплачивает Вам?** – Если да, то клиент может работать официально, клиенту необходимо уточнить у работодателя.

С неофициальным трудоустройством клиенту доступно:

дистанционно ДК, КнКПЗА, ДКПЗН/ в офисе ДКПЗН (есть доход последние 4 мес.), КХ 0.1

Исключения: Если Клиент работает неофициально (без договора, без ИП, не зарегистрирован как самозанятый), но при этом получает стабильный доход более 4 месяцев, не отказывайте в оформлении КРХ с лимитом.

8. Трудоустроены официально более 4 месяцев на текущем месте работы?

Если клиент менял место работы менее 4 месяцев назад, клиенту доступны только продукты на дистанционном обслуживании: ДК, КНКПЗА, **ДКПЗН.** В ОТДЕЛЕНИИ НЕДОСТУПНО РАССМОТРЕНИЕ, ТОЛЬКО КАРТА ХАЛВА 0.1.

Если клиент на последнем месте работы трудоустроен более 4 месяцев – ЦЕЛЕВОЙ. В т.ч., если менял работу при оформлении переводом.

Кредитование жителей Кабардино-Балкарской постоянную регистрацию в городах присутствия Банка - г. Прохладный и г. Нальчик. Исключение составляют клиенты:

протяжении 6 месяцев на момент обращения;

-имеющие активную карту Халва 0.1 и выполняющие 5*10 (5*5 для соц. халвы) на протяжении 6 месяцев

И.И., вижу, что Вы подали заявку на кредит как

Для этого требуется сверить ваши данные

источник заявки: ДК Супер плуос МСБ

Если Клиент говорит, что является банкротом,

направить на Виртуальный Банк или в офис

С Клиентами, которые подали заявку на

в зависимости от результата БКИ,

условия.

обственник бизнеса и готовы подобрать для вас лучшие

провести стандартную сверку минимальных требований

рефинансирование, схема работы стандартная >>>

Выяви потребность (задай не мерее 2-х открытых вопросов:

Уточните сумму и цель кредитования

Ваш доход более 30 000 рублей в месяц? пай запрос БКИ (Если клиент подходит под условия кредитования):

1. И.И., предлагаю узнать предварительное решение, для этого необходимо продиктовать серию и номе Если у клиента нет паспорта под рукой и тип карточки КЛИЕНТ или ЗАЯВИТЕЛЬ ФРОНТ ОФИСА, то: «С последнего обращения в банк паспортные данные не менялись?».

2. И.О., даете ли Вы свое согласие на обработку и передачу данных в бюро кредитных

Одну минуту ожидаем, трубку не кладите. Во время запроса в БКИ, рекомендуем рассказать про ЖК:

Презентуй продукт:

Продукты, оформляемые в официальном декрете:

-Халва 0.1/с лимит. -ДК ... КнКПЗА VКИ (2.3 этаг

Продукты для

самозанятых:

- Халва 0.1/с лимит.
- КнКПЗА\ДКПЗН
- -Ипотека (см.доступные
- -УКИ (1,2,3 этап). - ВКД

КнК Суперплюс

КнК ИРР Лайт

000 руб.)

VCПОВИЙ

1)Сумма 200 000 - 3 млн. руб. 2)Cpok 36,48,60.

ДК без залога (Светофор):

1)Сумма 30 000 - 3 млн. руб

ДК без залога в Офисе (ДК под 0%):

1)Сумма 50 000 – 3 млн. руб (от 300 т.р.

будет пересчитан под 6,9% в конце срока

включительно. - зп клиента должна быть более 30

Ставка: При оформлении кредита с ГМС процент

кредитования + возможен пересчет под 0% в конце

срока кредитования при выполнении нескольких

2)Cpok 12,18,24,36,48,60.

2)Срок 12,18,24,36,48,60.

Ставка: При оформлении кредита с ГМС % будет пересчитан под 6,9% в конце срока кредитования + возможен пересчет под 0% в конце срока кредитования при выполнении нескольких условий

КнК ПЗА Дистанционно: 1)Сумма 150 000 - 5 млн. руб.

2)Срок 12,18,24,36,48,60. КнК ПЗА Офис:

1)Сумма 150 000 – 3 млн. руб.

2)Срок 12,18,24,36,48,60.

Ставка: При оформлении кредита с ГМС процент будет пересчитан под 6,9% в конце срока кредитования + возможен пересчет под 0% в конце срока кредитования при выполнении нескольких условий

ДКПЗН:

1)Сумма 200 000 - 30 млн. руб. зависит от стоимости залога:

-1 объект залога: квартира-не более 70 %; -Жилой дом с земельным участком - не более

Алгоритм отработки возражений:

вами, ставка отличается, тем

-Уточнение (если требуется) -Присоединение «Да. согласен с

-Аргументация **na** Закрытие «**Что скажете**?»,

не менее...»

«Хорошо?»

2)Срок 36-180 мес.

3)Ставка от 14,9%, с ГМС % будет пересчитан в конце срока кредитования и снижен на 4% от фиксированной ставки.

Ипотека - (см. доступные программы):

1)Сумма от 300 000 - 50 млн.

2)Срок 3 – 30 лет (определяется стандартами программы кредитования),

3)Ставка зависит от программы кредитования

Ипотека: доступно оформление на первичном и вторичном рынках для типа залога «квартира/апартаменты/ коммерч. недвижимость» и программы с господдержкой.

На вопрос клиента: «*Какая ставка сейчас будет?»*

Ответь: «Ставка будет определена индивидуально по итогам рассмотрения заявки»

Условия акции «Все под 0»

- Не допускать просрочек по всем продуктам Банка
- Подключить услугу ГМС
- Не погашать кредит досрочно
- Сохранять «Финансовую защиту» на всем сроке кредита
- Совершать каждый отчетный период от 5 покупок на общую сумму от 10 000 рублей по карте Халва СС или ЗС (для соц. Халвы 5х5)

Аргументы при отработке возражений на залоговое кредитование: Кредит под залог имущества или автомобиля увеличивает шансы на одобрение.

- Есть возможность уменьшить ежемесячный платеж, а также увеличить сумму и срок кредита.
- И.И. залог является тем самым гарантом возврата денежных средств. Никто у вас его не заберет. Внося платежи вовремя после закрытия кредита залоговое обременение будет снято, а ещё Банк вернет Вам % по кредиту.

БКИ ОТКАЗ

Уточни про наличие автомобиля/недвижимости. Если есть залог, соответствующий требованиям и клиент готов оформить под залог - заполняем Анкету ВБ. Если нет, отработай 3 возражения и пригласи в офис. (Если доход менее 30 т.р, то доступна сумма ДК до 300

тыс.) И.И., благодарю вас за ожидание! Предварительный

запрос дал положительный ответ, теперь требуется Ваше личное присутствие в отделении банка с документами. !ЗАПИСЫВАЕМ В НЕЗАГРУЖЕННОЕ ОТЛЕПЕНИЕ

Проживаете в городе...? По какой улице?! От Вас требуется иметь при себе...

КРХ: паспорт;

<u>ДК:</u> паспорт; второй документ; **если ДК свыше 1 млн.** -Справка о доходах и суммах налога или 2-НДФЛ/ Справка о доходах по форме Банка или в свободной форме: для самозанятых справка о состоянии расчетов (доходов) по НПД + Выписка по расчетному счету КнКПЗА (сверить требования!): паспорт; Водительское удостоверение или Пенсионное страховое свидетельство; Нотариальное согласие супруга(и); Свидетельство о регистрации ТС; Паспорт

Если ДК свыше 1 млн., Банк может потребовать оригинал Справки 2-НДФЛ/ Справка о доходах по форме Банка или в свободной форме; для самозанятых справка о состоянии расчетов (доходов) по НПД + Выписка по расчетному счету

транспортного средства (ПТС); Страховой полис ОСАГО

ДКПЗН (сверить требования!): паспорт; второй документ; Свидетельство о праве собственности или Выписка из ЕГРН; Документ-основание, указанный в Свидетельстве / Выписке из ЕГРН; Справка о доходах и суммах налога или 2-НДФЛ; Нотариальное согласие супруга(и) залогодателя на заключение договора залога (ипотеки) или брачный контракт, в случае, если залогодатель находится в официально зарегистрированном браке и объект недвижимости был приобретен в браке. Для собственников бизнеса и ИП:

БКИ ОДОБРЕНО -И.И., благодарю вас за ожидание!

-Хорошо, сейчас формирую Вашу анкету, продолжим дальнейшее заполнение. Трубку, пожалуйста, не кладите.

-Благодарю за ожидание И.И., Ваше место рождения по паспорту? !ЗАПОЛНЯЕМ ФИС!

- 1.Точка оформления Анкета для виртуального
- 2. Тип кредита КнК (схема Прайм); Если анкета на КнКПЗА- схема КНК, программа кредитования «КнК
- 3. При оформлении АВБ на ДКПЗН (> 3 млн. р.), выбираем схему ДК+Халва, а в конце - «кредит по залог недвижимости»
- 4. По заявкам на ИРР используется схема КНК, программа кредитования КНК ИРР лайт

!!! ВАЖНО!!! Если заявка направлена на рассмотрение в Виртуальный Банк- предлагаем доставку Карты Халва, если клиент подходит по всем условиям:

- 1. У клиента нет Карты Халва
- 2. Запрашиваемый ДК более 100 тыс. (за исключением случаев, когда заявка изначально была на КРХ)
- 3. Доступна доставка в городе проживания клиента
- 4. Клиент подходит по мин. требованиям на доставку карты
- Также для выдачи кредита Вам потребуется наша карта, давайте назначим доставку. Ближайшая доставка курьером есть на завтра. Оформляем доставку?

Если клиент отказывается от доставки карты: Отработай минимум 3 возражения согласно схеме. Если клиент отказывается/недоступна доставка самовывоз после анкеты в ФИС не оформляем! Проставляем в CRM результат контакта «Светофор»

БКИ ОТКАЗ. ПРЕДЛОЖИ КД

При поступлении данного ответа по БКИ, продай КД, если после отработки возражений Клиент отказался или не подошёл, то кроме офиса, Клиенту можно предложить оформить дистанционно Светофор под залог авто/недвижимости.

- И.И., ранее были просрочки по кредитам/картам?
- Поступают ли отказы от Банков? Оформляли ли микрозаймы?
- Далее презентация и продажа ВКД >>>

Если Клиент отказывается от оформления КД, отработай возражения согласно правилам, закрепленным в статье>>> (Исключение: если по Клиенту уже заведена заявка и он находится в кампании «Кредитный доктор документы получены», необходимо отработать 3 возражения в случае отказа)

срок ведения собственного бизнеса/

предпринимательской деятельности – не менее 12 мес.

БКИ с комментарием о залоге

- И.И., у вас есть авто/недвижимость в собственности?

По

-Давайте с Вами заполним анкету под залог авто/недвижимости, далее с вами свяжутся, все условия озвучат, расчеты произведут и Вы сможете принять взвешенное решение (сверяем требования к объекту залога и заполняем ФИС >>>>

- возраст ТС не превышает 19 год включительно;
- технически исправно;
- не участвует в программе автокредитования и не находится в залоге;
- стоимость ТС равна или больше суммы кредита.

ДКП3Н

Вопросы для сверки требований к залогу

Залог 1 Квартира/Дом с земельным участком?	- Да	Рассматриваем КПЗН
Залог коммерческая недвижимость?	- Да	По КПЗН не проходит
Лнвалидом 1-й группы не являетесь?	- Да, являюсь	По КПЗН не проходит
Недвижимость подлежит сносу или реконструкции?	- Да, подлежит	По КПЗН не проходит
На залог наложен арест, обременение?	- Да, наложен	По КПЗН не проходит
Залог в собственности несовершеннолетнего?	- Да	По КПЗН не проходит
У недвижимости более 4-х собственников?	- Да, более 4-х	По КПЗН не проходит
Собственник – инвалид 1-й группы? *если собственник не Клиент	- Да, инвалид	По КПЗН не проходит
Залог находится в Крыму, ДНР, ЛНР, Запорожской или Херсонской областях?	- Да	По КПЗН не проходит
Залог приобретался по средствам МК и у детей есть или будут доли?	- Нет, залог приобретался без участия МК, у детей нет долей и не будут выделены - Да, залог приобретался с участием МК, но у детей нет долей и не будут выделены	Рассматриваем КПЗН
	- Да, у детей есть или выделена доля	По КПЗН не проходит

ВАЖНО! На кампаниях ИЗ_Органика, ИЗ_Неорганика, ИЗ_Суперплюс при проставлении результатов «Доставка», «Самовывоз» отправка СМС на скачивание ОМП осуществляется автоматически.

ВАЖНО! <u>Подтверждение EMAIL</u> для Клиентов на любой кампании обязательно.