

СКРИПТ ИЗ ОРГАНИКА

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

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

!Добрый день! Имя, Совкомбанк. И.И.? И.И., вижу, что Вы подали заявку на кредит как собственник бизнеса и готовы подобрать для вас лучшие условия. Для этого требуется сверить ваши данные **(в случае, если источник заявки - ДК Супер плюс МСБ)**

Если Клиент говорит, что является банкротом, необходимо ориентироваться на текущие инструкции: провести стандартную сверку минимальных требований и, в зависимости от результата БКИ, направить на Виртуальный Банк или в офис С Клиентами, которые подали заявку на рефинансирование, схема работы стандартная >>>

Сверь МТ:

1. 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 + СНГ. Если Нет – нецелевой: «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 пенсии 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.

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

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 в 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;

- ИРП 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, действуйте 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 регистрацией?**

Если ДА – задаем последующие вопросы (СЧИТАЕМ, КАК БУДТО КЛИЕНТ ПРОПИСКУ НЕ МЕНЯЛ)

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:

1) **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 Республики доступно только лицам, имеющим постоянную регистрацию в городах присутствия Банка – г. Прохладный и г. Нальчик. **Исключение составляют клиенты:** имеющие активную карту Халва с лимитом и отсутствие просроченных ежемесячных платежей на 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

Выяви потребность (задай не менее 2-х открытых вопросов):

- Уточните сумму и цель кредитования

- Ваш доход более 30 000 рублей в месяц?

Сделай запрос БКИ (Если клиент подходит под условия кредитования):

1. И.И., предлагаю узнать предварительное решение, для этого необходимо продиктовать серию и номер

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., дайте ли Вы свое согласие на обработку и передачу данных в бюро кредитных историй?

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
- УКИ (2,3 этап)

Продукты для самозанятых:

- Халва 0.1/с лимит.
- Кнк Суперплюс
- КнкПЗА/ДКПЗН
- Ипотека (см. доступные программы);
- УКИ (1,2,3 этап).
- ВКД

ДК без залога (Светофор):

1) Сумма 30 000 - 3 млн. руб.
2) Срок 12, 18, 24, 36, 48, 60.

ДК без залога в Офисе (ДК под 0%):

1) Сумма 50 000 - 3 млн. руб. (от 300 т.р. включительно. - зп клиента должна быть более 30 000 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

Кнк ИРР Лайт

1) Сумма 200 000 - 3 млн. руб.
2) Срок 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 60 %.
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?»

Ответ: «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 5x5)

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. Вносим 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. **ИЗАЗЫСЫВАЕМ в НЕЗАГРУЖЕННОЕ ОТДЕЛЕНИЕ!**

- Проживаете в городе...? По какой улице?!

От Вас требуется иметь при себе...

КРХ: паспорт;

ДК: 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 транспортного средства (ПТС); Страховой полис ОСАГО; Фото ТС;

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

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: срок ведения собственного бизнеса/ предпринимательской деятельности - не менее 12 мес.

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? **ИЗАЗПОЛНЯЕМ ФИС!**

1. Точка оформления - Анкета для виртуального банка

2. Тип кредита - Кнк (схема Прайм); Если анкета на КнкПЗА - схема Кнк, программа кредитования «Кнк под залог авто»

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 потребуются 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» после АВБ

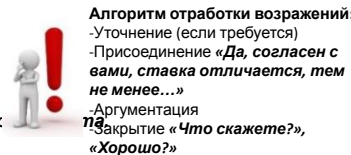
БКИ ОТКАЗ. ПРЕДЛОЖИ КД

! При поступлении данного ответа по БКИ, продай КД, если после отработки возражений Клиент отказался или не подошел, 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)



Алгоритм отработки возражений:
- Уточнение (если требуется)
- Присоединение «Да, согласен с вами, ставка отличается, тем не менее...»
- Аргументация
- Закрытие «Что скажете?», «Хорошо?»

БКИ с комментарием о залоге**- И.И., у вас есть авто/недвижимость в собственности?**

-Да

-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 >>>)**КНКПЗА:**

- 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.

ДКПЗН**Вопросы для сверки требований к залого**

Залог 1 Квартира/Дом с земельным участком?	- Да	Рассматриваем КПЗН
Залог коммерческая недвижимость?	- Да	По КПЗН не проходит
Инвалидом 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?	- Да, инвалид	По КПЗН не проходит
*если собственник не Клиент		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	Рассматриваем КПЗН
	- Да, залог приобретался с участием МК, но у детей нет долей и не будут выделены	
	- 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! Подтверждение EMAIL для Клиентов на любой кампании обязательно.