Тинькофф Банк

Добро пожаловать!

Тинькофф Банк

Согласование КН на портале WebOffice

ТЕМ

- ✔ Клиент знает о Банке;
- ✔ Клиент пользовался или пользуется продуктом «КК Тинькофф Платинум»;
- ✔ Клиент хорошо зарекомендовал себя и Банк предлагает получить другие продукты.

КЛИЕ

Согласование условий предлагаемого продукта

Озвучивание предложения Клиенту

Назначение встречи с Клиентом для получения продукта

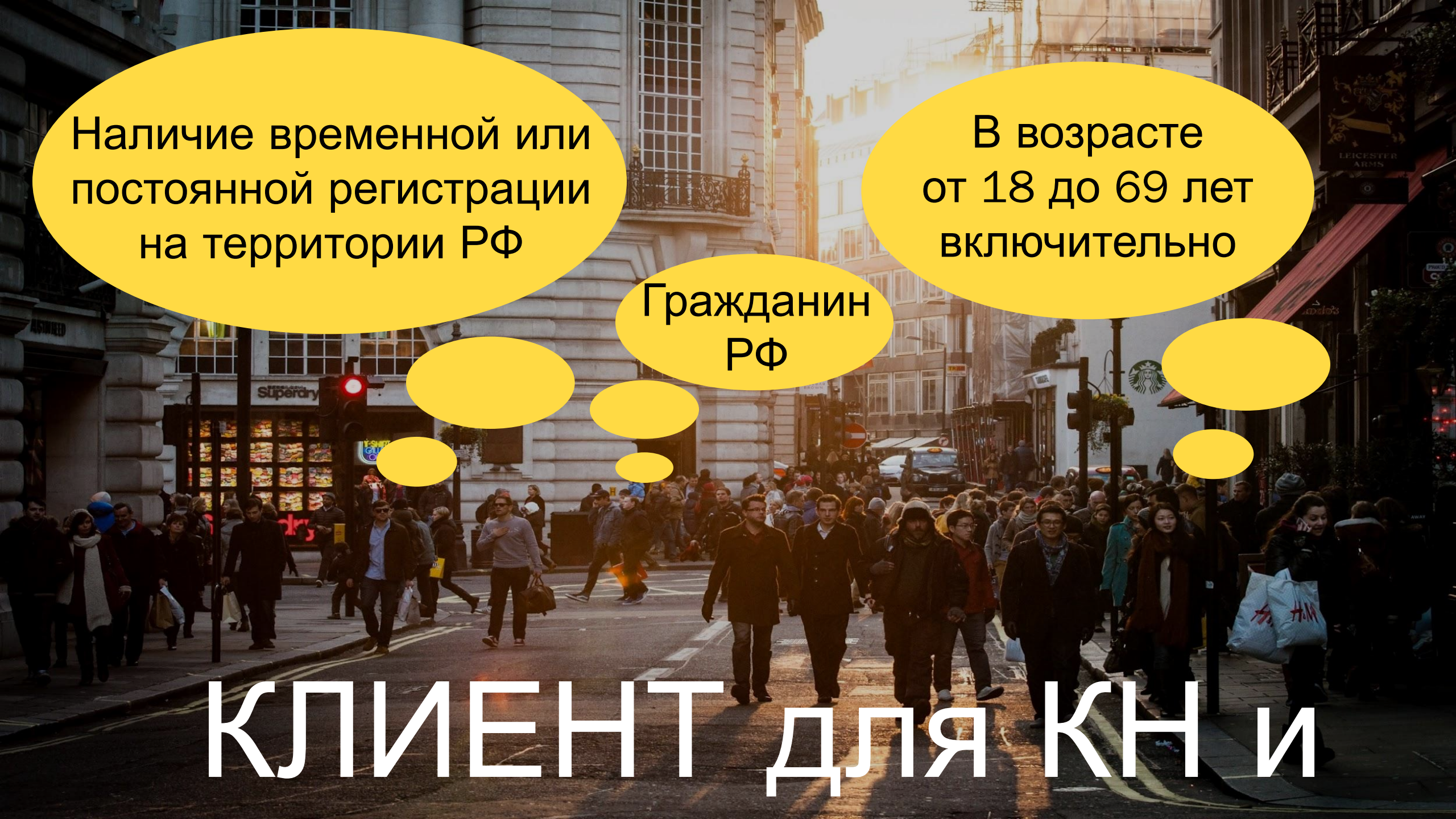
Озвучивание преимуществ продукта на языке выгоды для

ЦЕЛ

Кредит наличным

Кредитная карта

ПРОДУКТ


Наличие временной или постоянной регистрации на территории РФ
Гражданин РФ
В возрасте от 18 до 69 лет включительно
КЛИЕНТ для КН и

КЛИЕНТ для КН и

- ✔Сумма от 50 до 500 т.р.
- ✔Срок от 3 до 36 мес.
- ✔Необходимо вносить ежемесячный платеж, согласно заранее составленному графику платежей

- ✔Кредитный лимит до 300 т.р.
- ✔Срок не ограничен
- ✔График платежей отсутствует, необходимо ежемесячно вносить хотя-бы минимальный платеж

Важно помнить, что

- ✔ Возможно снятие наличных без комиссии в любом банкомате;
- ✔ Удобный, определенный заранее график погашения;
- ✔ Срок активации кредита наличными и срок выплаты ограничен;
- ✔ механизм автоматического досрочного погашения не реализован;

- ✔ Возможно совершать покупки и не платить проценты;
- ✔ Гибкий график платежей с необходимостью внесения только ежемесячного МП;
- ✔ КЛ является револьверным и договор между Банком и Клиентом не ограничен по сроку;
- ✔ Погашение задолженности происходит сразу при поступлении ДС на счет;

Важно помнить, что

Доставка осуществляется:

- ✔ Представителем Банка;
- ✔ Самовывозом;

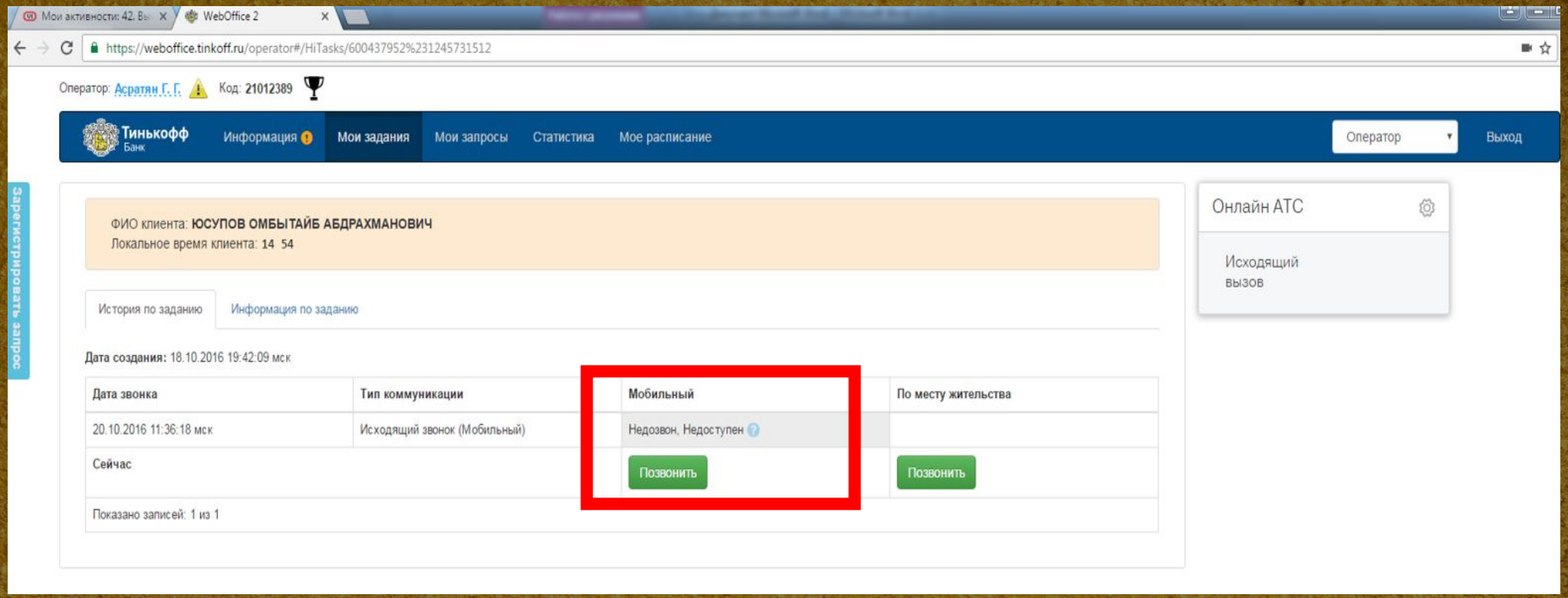
Доставка осуществляется:

- ✔ Представителем Банка;
- ✔ Почтой России;
- ✔ Самовывозом,

Важно помнить, что

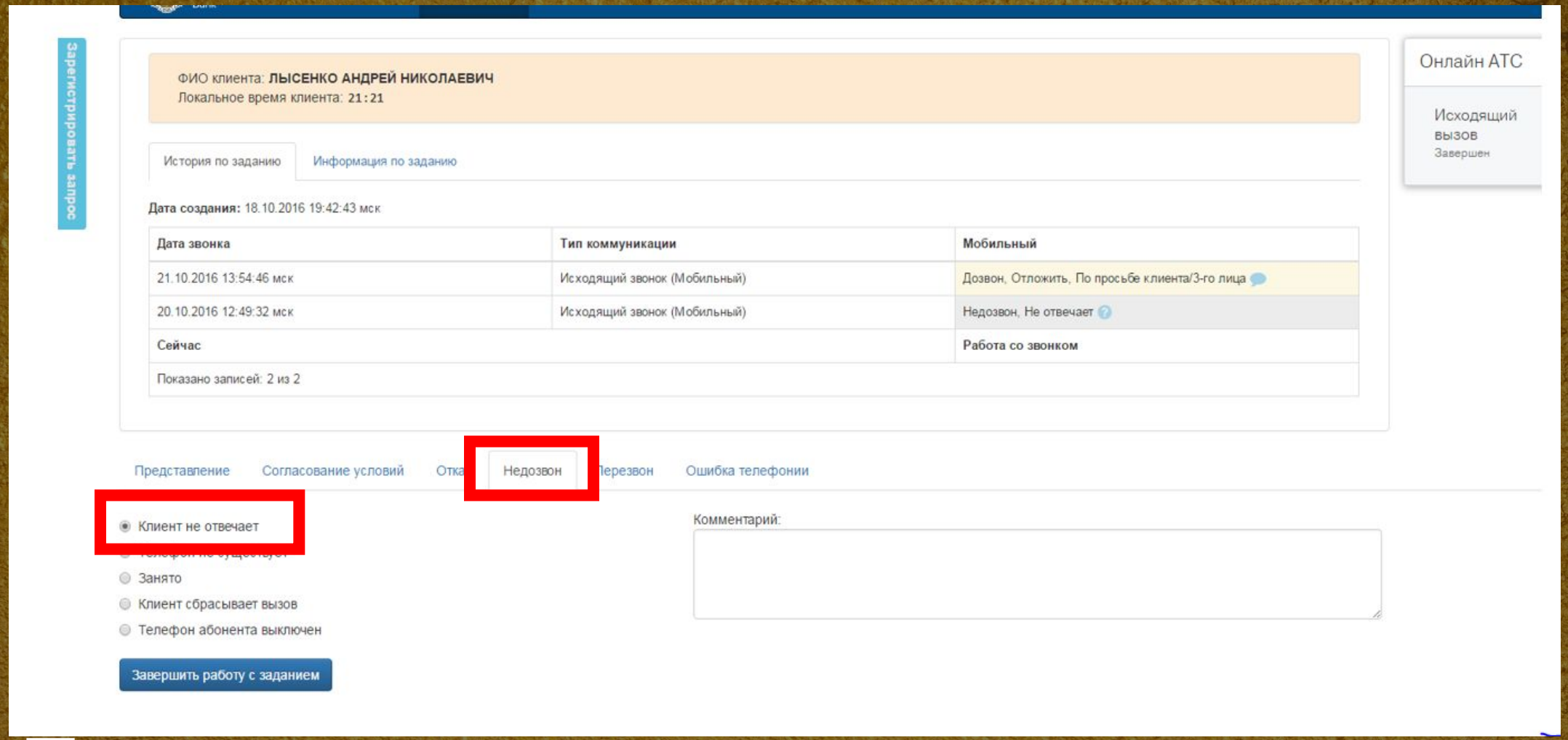
Название		Код
X-Sell КВК	✖	agreement
X-Sell кредитчики	✖	agreement_cross_sell_credit

Начало работы с клиентом по согласованию условий кредита наличными или Тинькофф Платинум

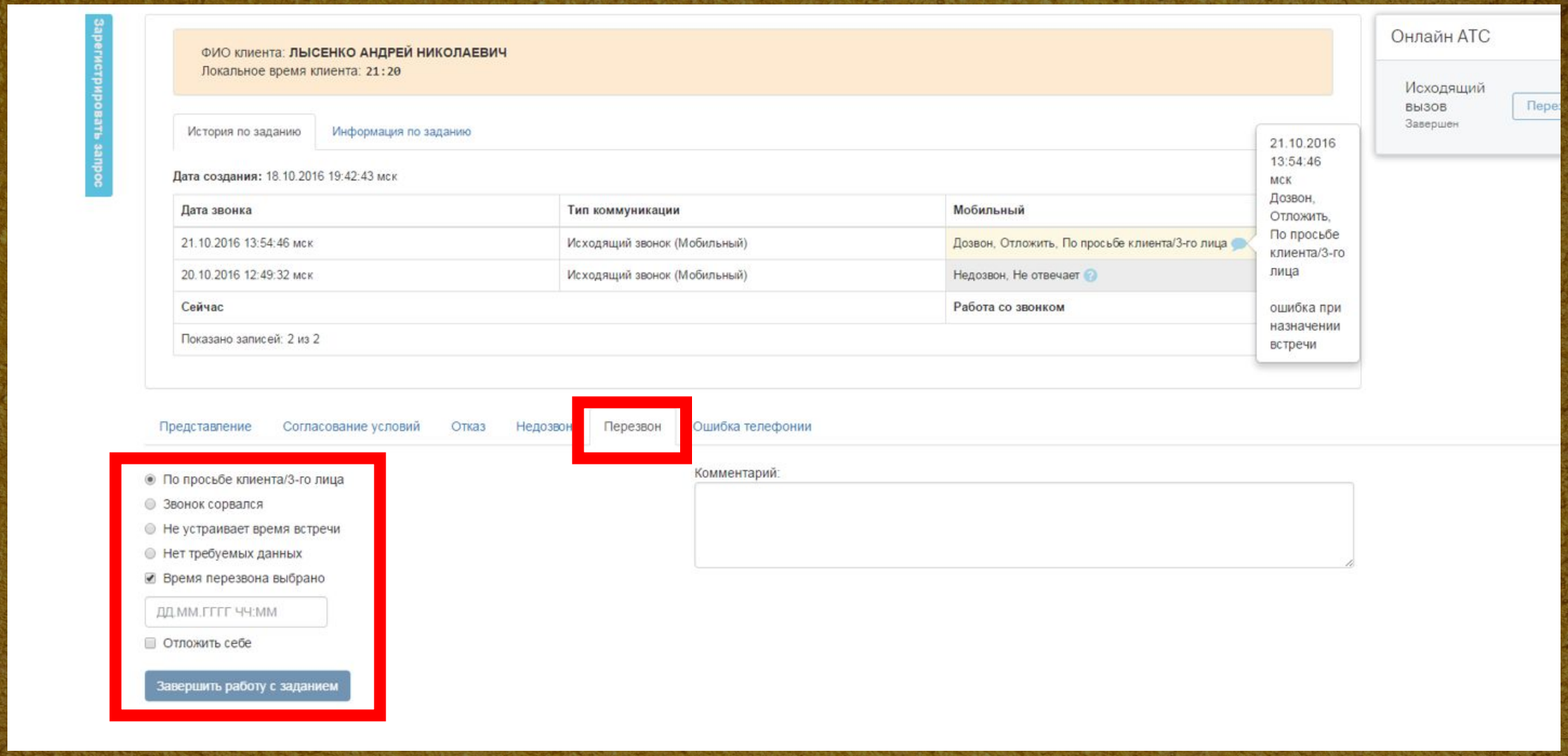


Важно! Звоним клиенту только по моб. номеру.

Если связь прервалась во время звонка - перезваниваем. Кнопка «перезвонить» есть в WO



Если до клиента не дозваниваемся, то проставляем недозвон и выбираем соответствующий шаг.



Если Клиенту неудобно разговаривать и он просит перезвонить, то следует отложить звонок на время,

ФИО клиента: **ЛЫСЕНКО АНДРЕЙ НИКОЛАЕВИЧ**
Локальное время клиента: **21:21**

История по заданию | Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:42:43 мск

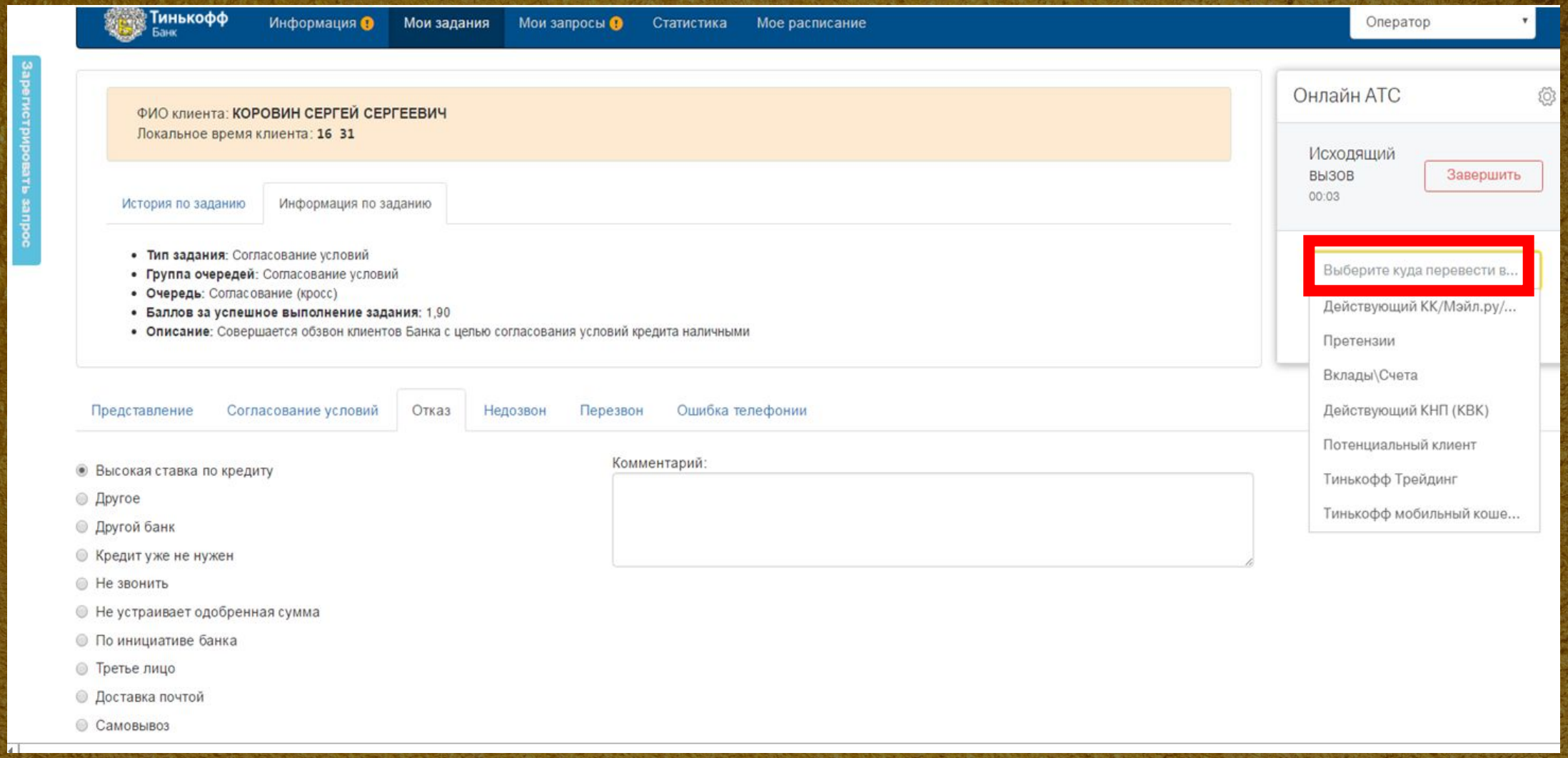
Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный
21.10.2016 13:54:46 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Дозвон, Отложить, По просьбе клиента/3-го лица
20.10.2016 12:49:32 мск	Исходящий звонок (Мобильный)	Недозвон, Не отвечает
Сейчас		**Работа со звонком**
Показано записей: 2 из 2		

Представление | Согласование условий | Отказ | Недозвон | Перезвон | Ошибка телефонии

Комментарий:

Завершить работу с заданием

Ошибку телефонии проставляем при нестандартных ситуациях. Например, сбой вызова или звонок не



Перевод клиента в банк на обученного сотрудника при вопросе, который Вы не знаете\не обрабатываете

Ошибка в задании

В случае если задание завершено с некорректным результатом или была допущена ошибка, необходимо написать в группу помощи и сообщить, что задание по клиенту было завершено некорректно. При этом необходимо будет сообщить ФИО клиента и адрес проживания.

Третье лицо

У третьего лица нужно уточнить знает ли он клиента.

- ✔Если знает, то уточняем когда можно связаться с клиентом;
- ✔Если не знает клиента, то в этом случае проставляем «отказ - 3 лицо»;

Вкладка «Согласование Условий»

В этой вкладке мы будем:

- ✔ Видеть опции кредита и адреса для доставки;
- ✔ Назначать встречу;
- ✔ Производить собственные расчеты;
- ✔ Прописывать новый адрес для доставки (если клиент скажет новый адрес);
- ✔ Будем видеть карту доставки и будем просматривать, входит ли адрес, сказанный клиентом, в регион присутствия нашего представителя

ФИО клиента: **МАКСИМЯК ДМИТРИЙ ВИКТОРОВИЧ**
Локальное время клиента: **16:22**

Онлайн АТС
Исходящий
01:42
Перевод
Выкл. звук

История по заданию | Информация по заданию

Дата создания: 18.10.2016 19:43:12 мск

Дата звонка	Тип коммуникации	Мобильный	По месту жительства
Сейчас		Работ звонком	

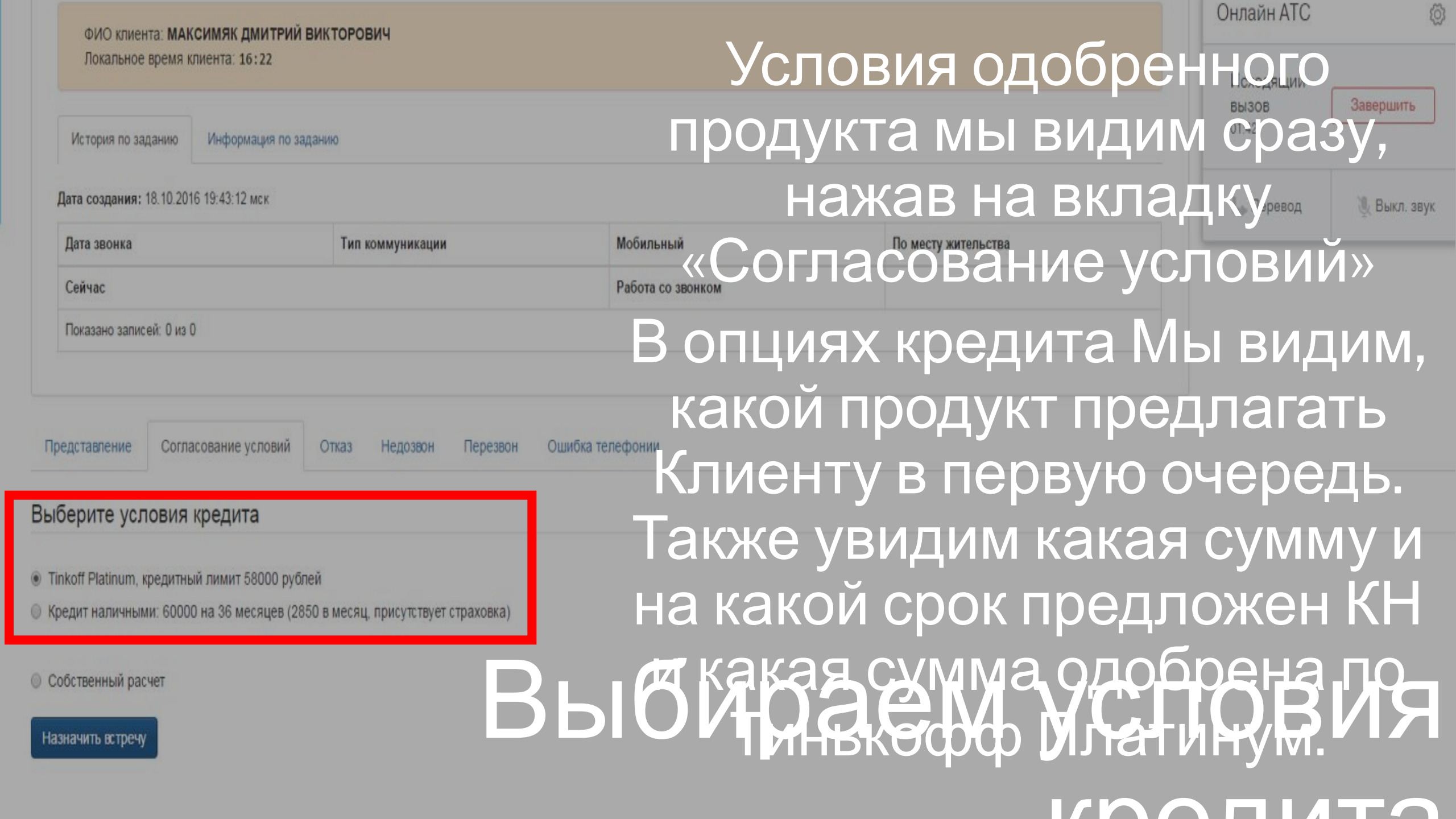
Показано записей: 0 из 0

Представление | Согласование условий | Отказ | Недозвон | Перезвон | Ошибка телефонии

Выберите условия кредита

- Tinkoff Platinum, кредитный лимит 58000 рублей
- Кредит наличными: 60000 на 36 месяцев (2850 в месяц, присутствует страховка)
- Собственный расчет

Назначить встречу



Условия одобренного продукта мы видим сразу, нажав на вкладку «Согласование условий»

В опциях кредита Мы видим, какой продукт предлагать Клиенту в первую очередь. Также увидим какая сумму и на какой срок предложен КН и какая сумма одобрена по Тинькофф Платинум.

Выбираем условия кредита

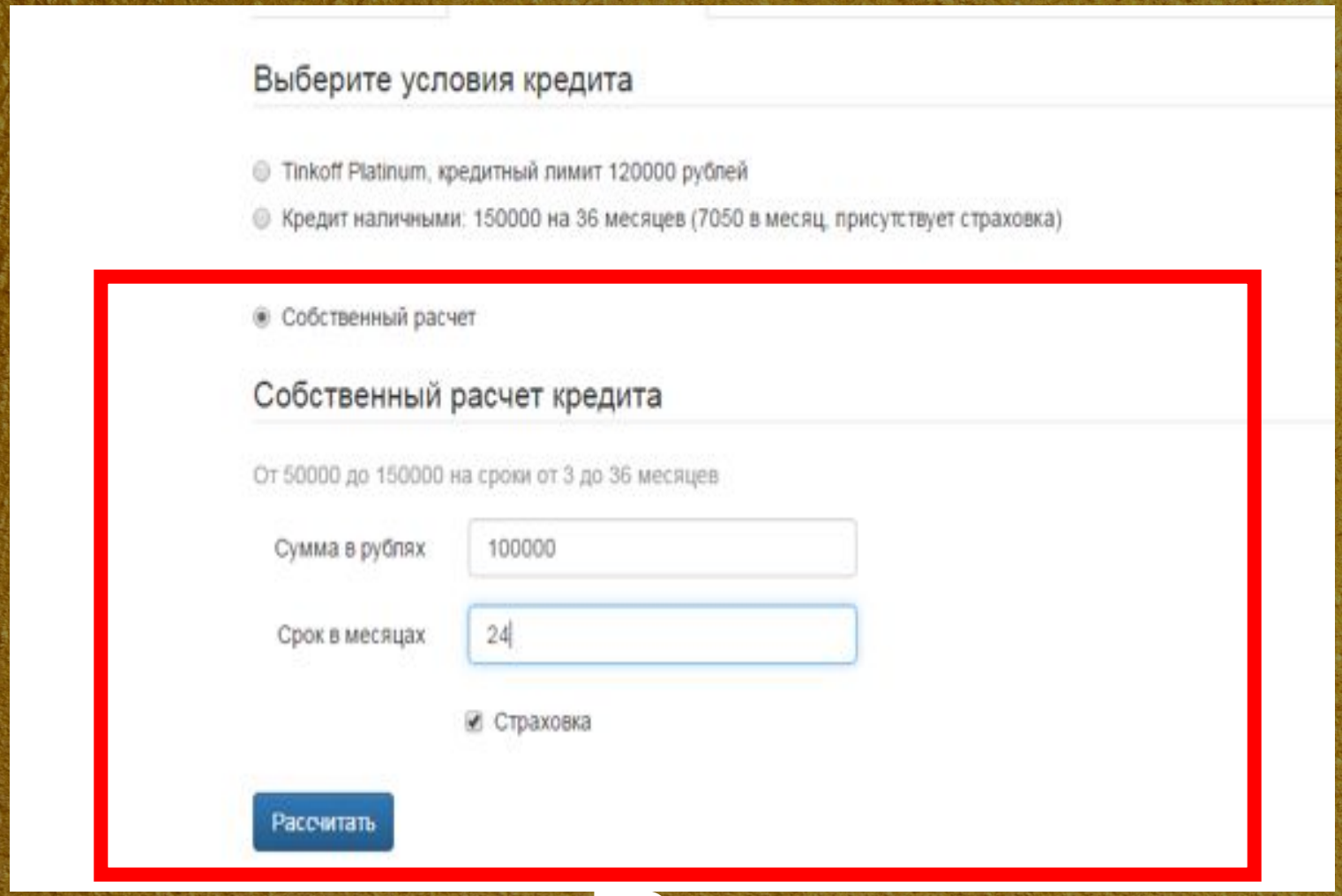
Обязательные фразы

При согласии клиента получить КН:

- «Вы подтверждаете, что оформляете заявку на кредит наличными на «запрошенная сумма» и «запрошенный срок» месяцев. Ваш платеж составит по произведенному расчету «рассчитанный аннуитет» рублей в месяц. Погашение кредита осуществляется с помощью пополнения дебетовой карты. Вы согласны на данные условия?»

При получении согласия Клиента озвучиваем ещё одну фразу:

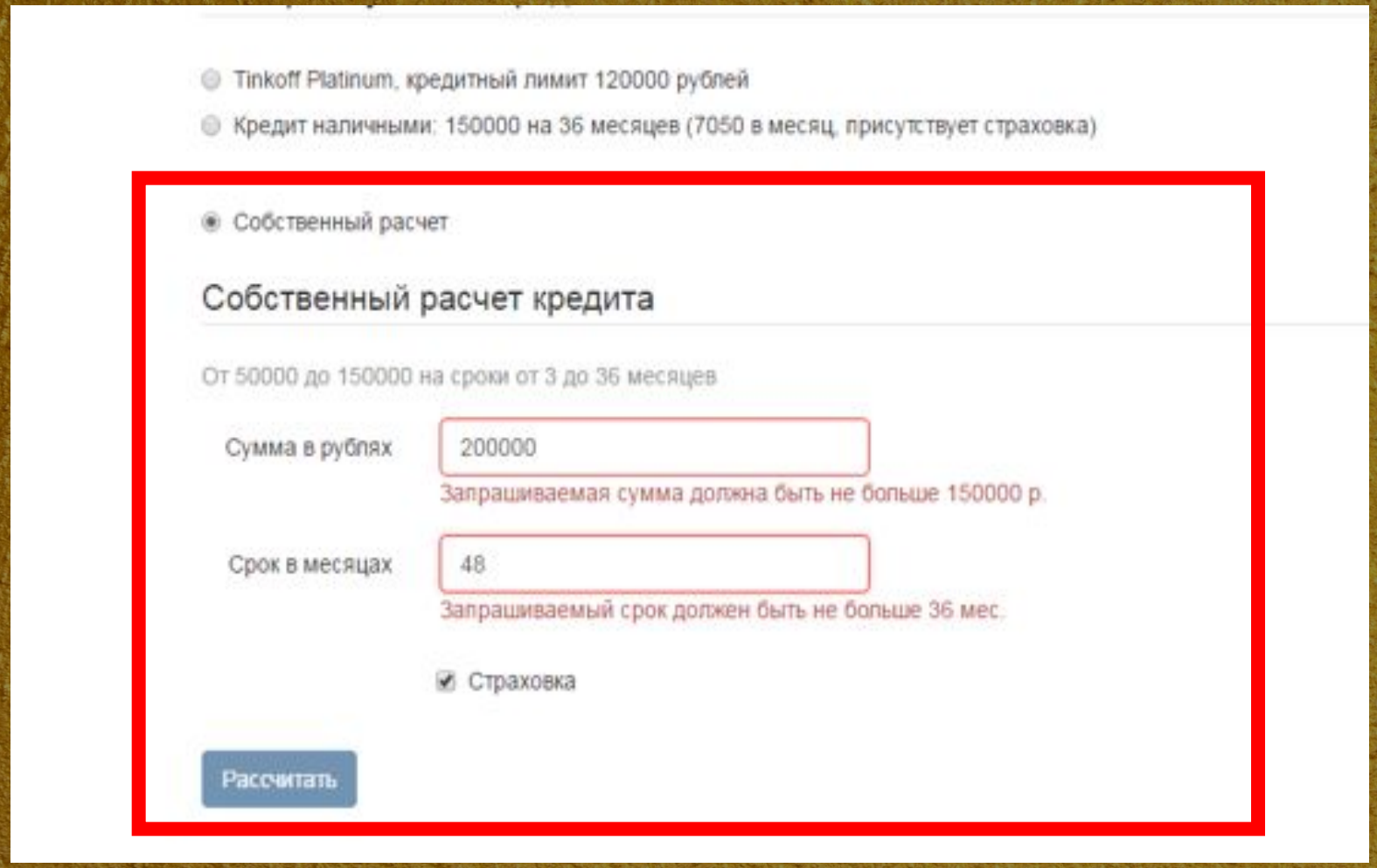
- «Обращаем Ваше внимание, кредит наличными вы сможете активировать при встрече с представителем банка. Проценты за кредит начнут начисляться со дня



По КН мы можем сделать собственный расчет в рамках допустимых значений. Собственный расчет по КК сделать не возможно.

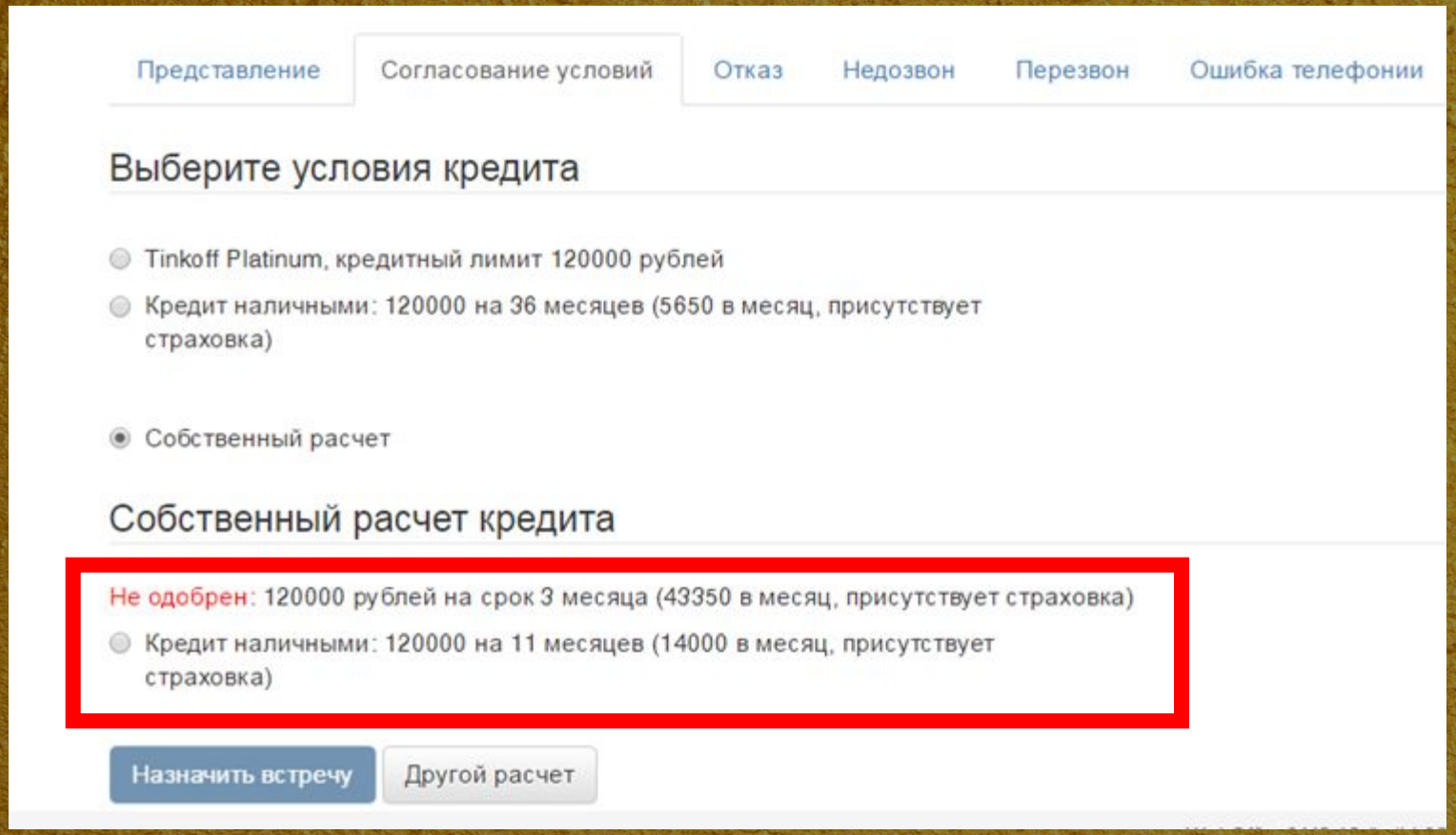
Вкладка «собственный

Давайте разберем



Если мы попытаемся указать недопустимые значения во вкладке «собственный расчет», то система нам на это укажет.

Вкладка «собственный расчет»

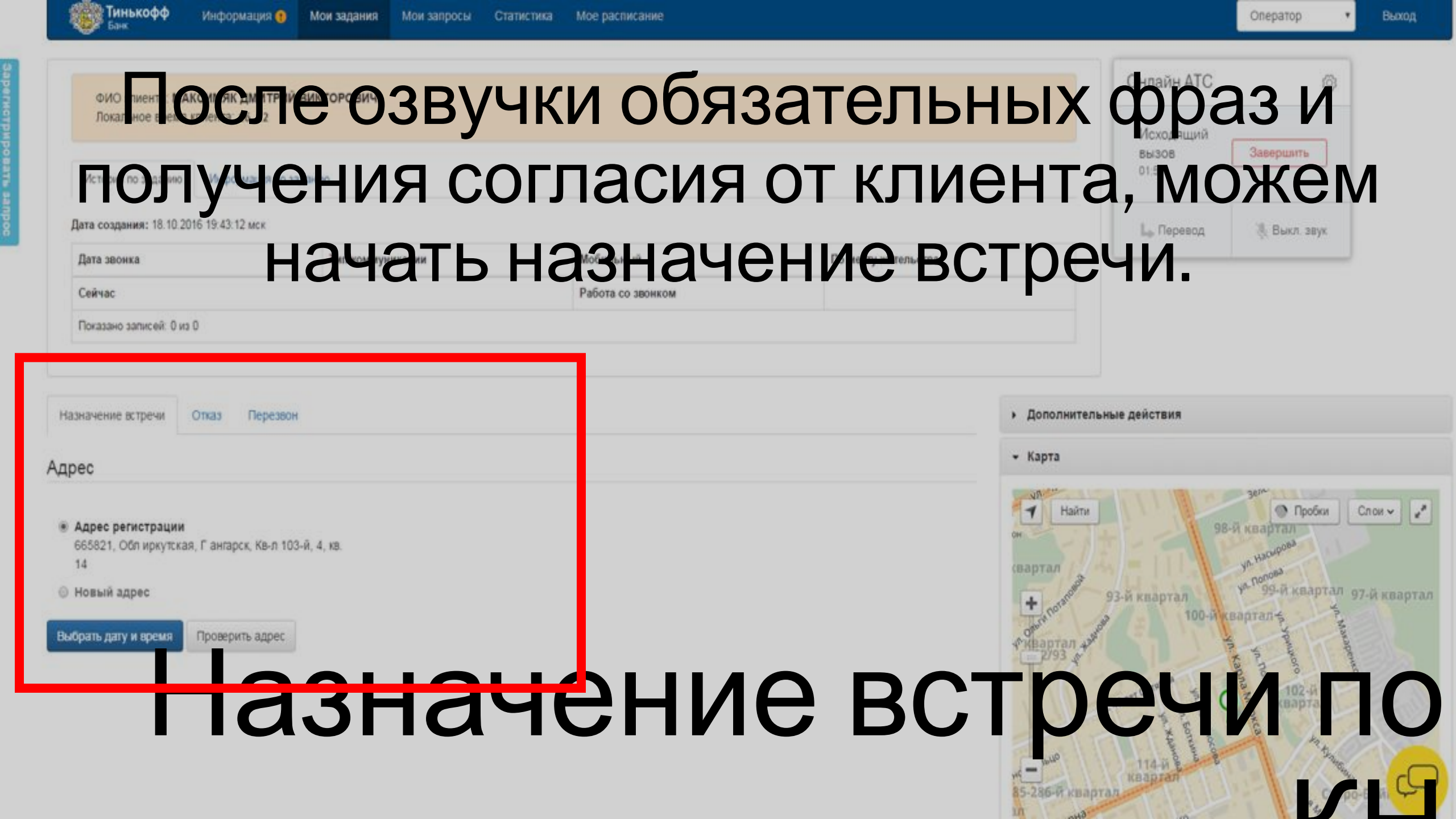


Коллеги, также система показывает аннуитентный платеж, который не должен превышать допустимых значений, система может автоматически показывать максимальный платеж для клиента, так как банк не имеет право брать более 60% от дохода клиента в качестве погашения кредита

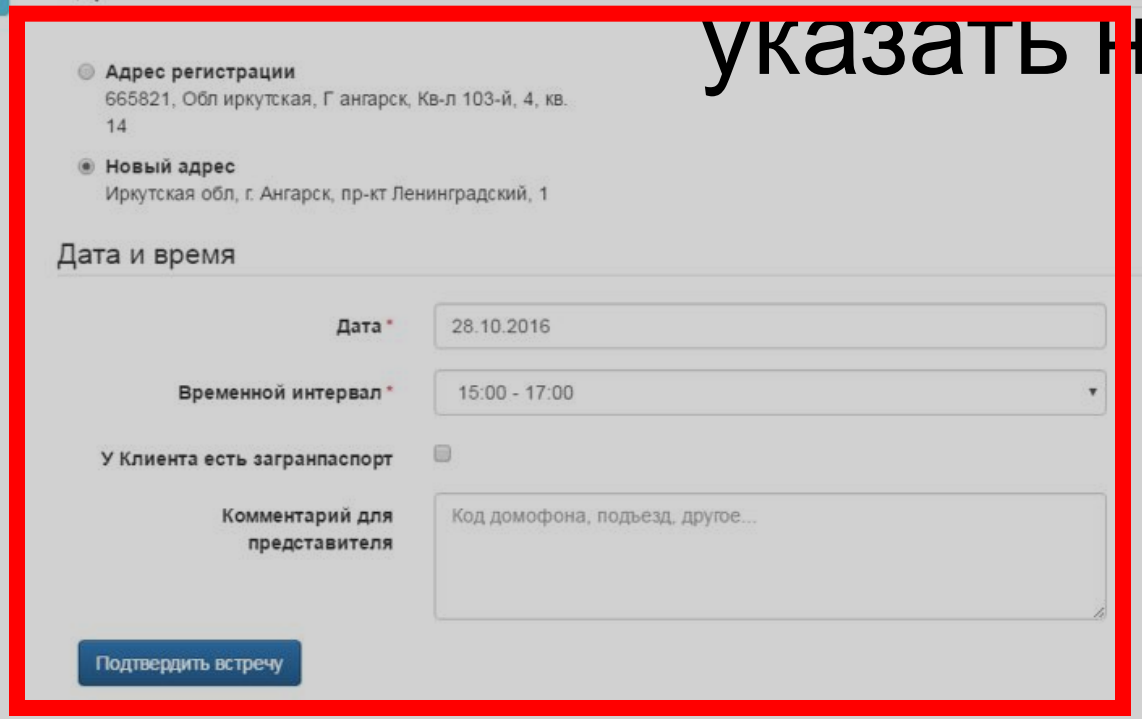
Вкладка «собственный расчет»

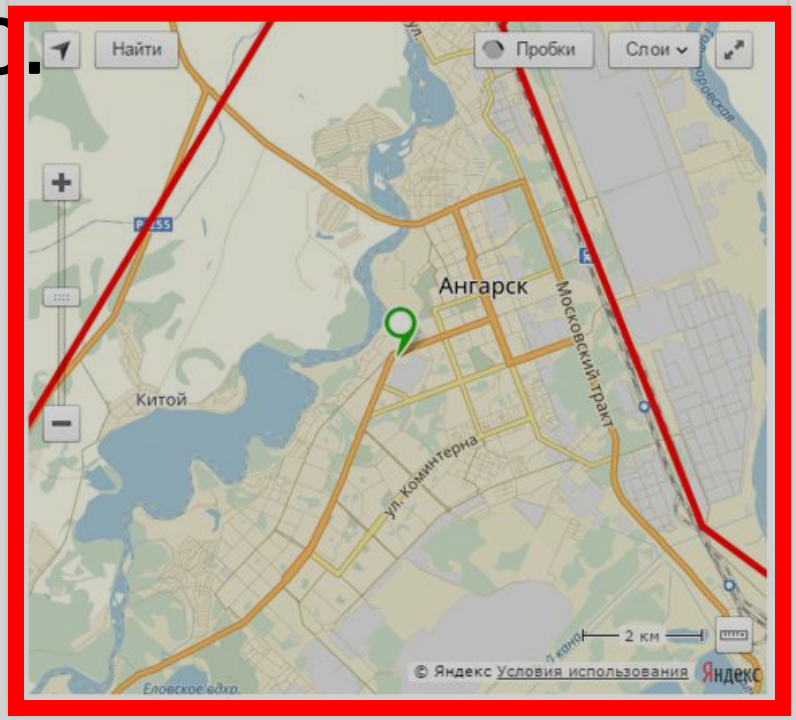
После озвучки обязательных фраз и получения согласия от клиента, можем начать назначение встречи.

Назначение встречи по ки



Если адрес, который называет клиент не совпадает с указанными в WO, то мы можем указать новый адрес.

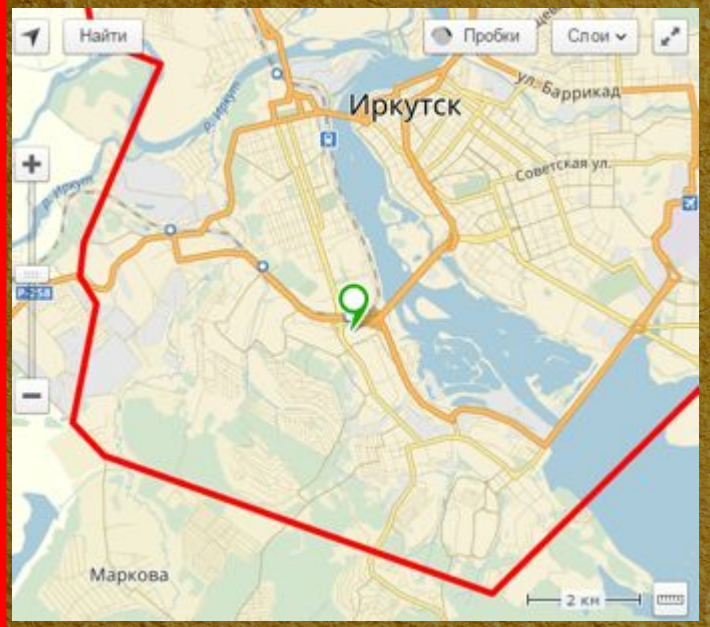


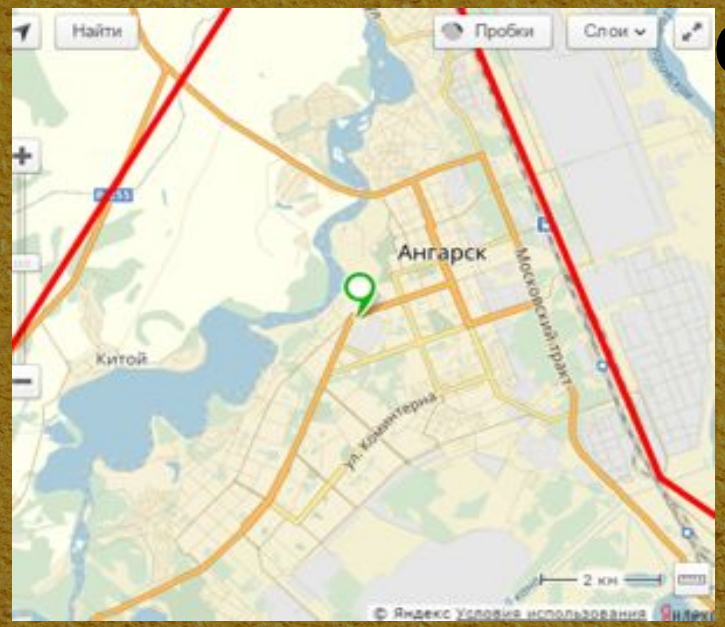


Зона доставки представителем выделена красной линией, которая соединяется. То есть то, что находится внутри этого выделения - входит в зону доставки представителем.

Назначение встречи по кн

Важно! при согласовании адреса с клиентом обязательно проверить входит ли адрес в зону доставки представителем. Где представитель может произвести доставку мы видим в правом нижнем углу

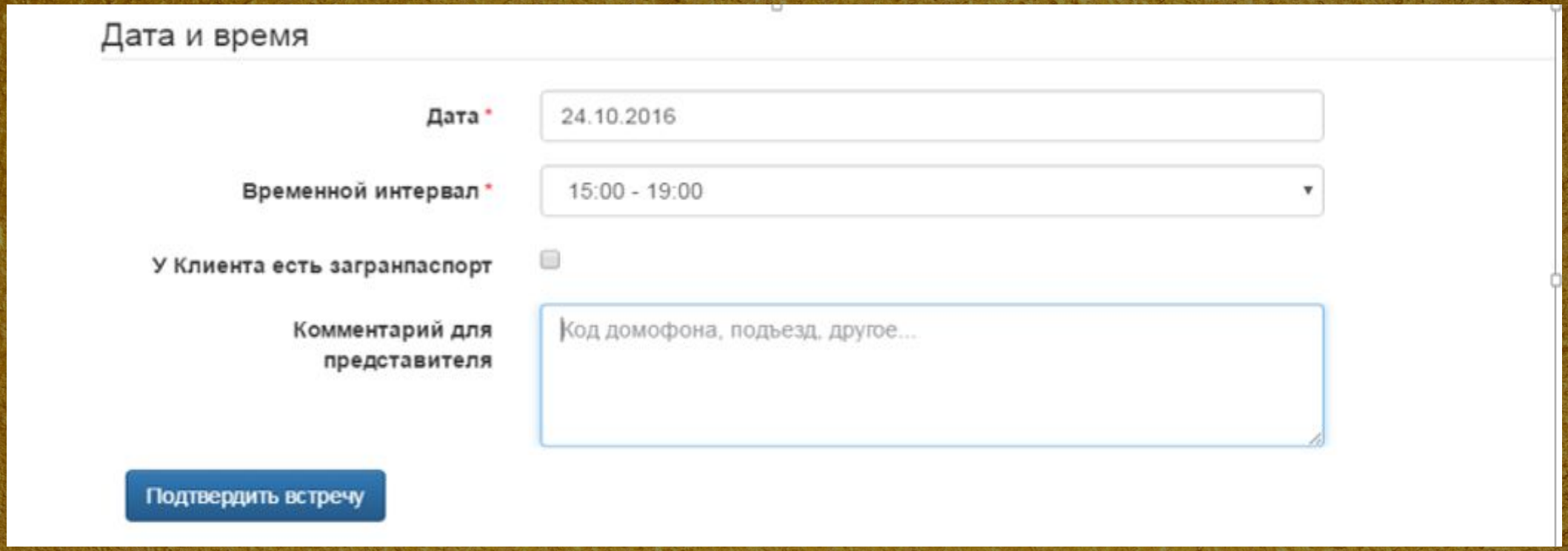




е.

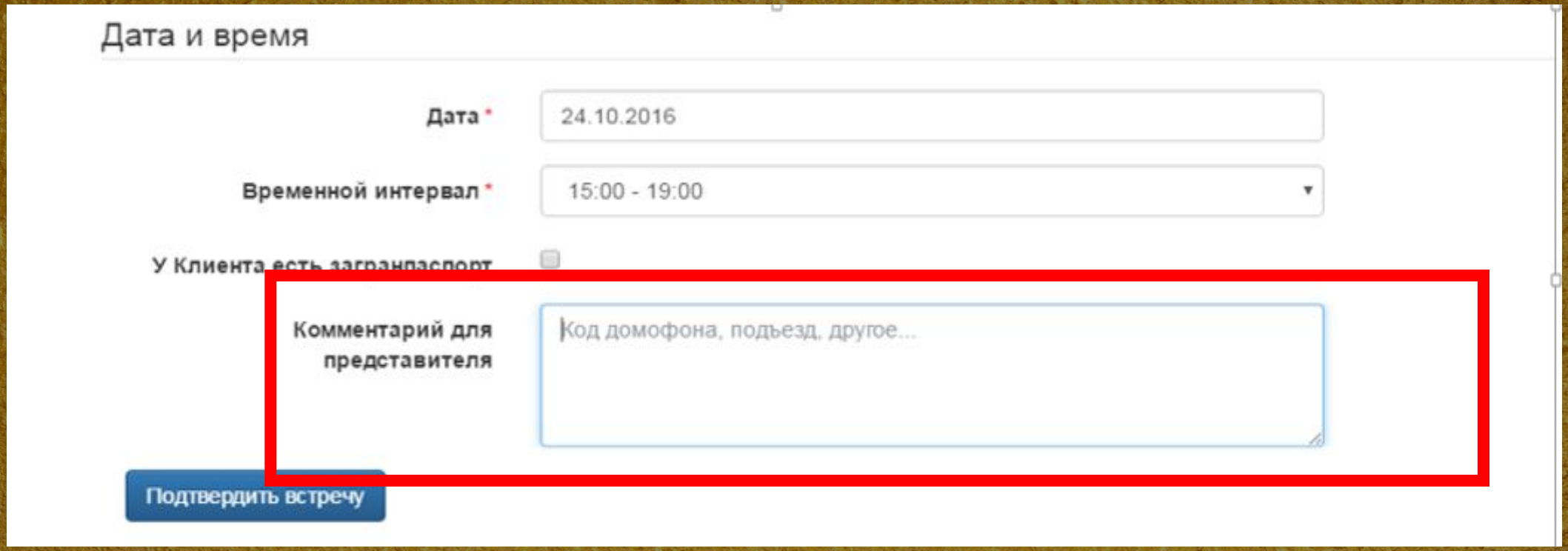
Если адрес не входит в зону доставки, то предлагается Клиенту подъехать туда, где возможна доставка представителем.

Назначение встречи по кн



На картинке видна ближайшая дата, и временной интервал для доставки. Нажав на стрелочку рядом с временным интервалом или нажав на слот «дата», можно увидеть есть ли ещё какие-либо временные интервалы и даты для встречи. На примере интервал указан с 15:00 до 19:00

Согласование даты и времени доставки



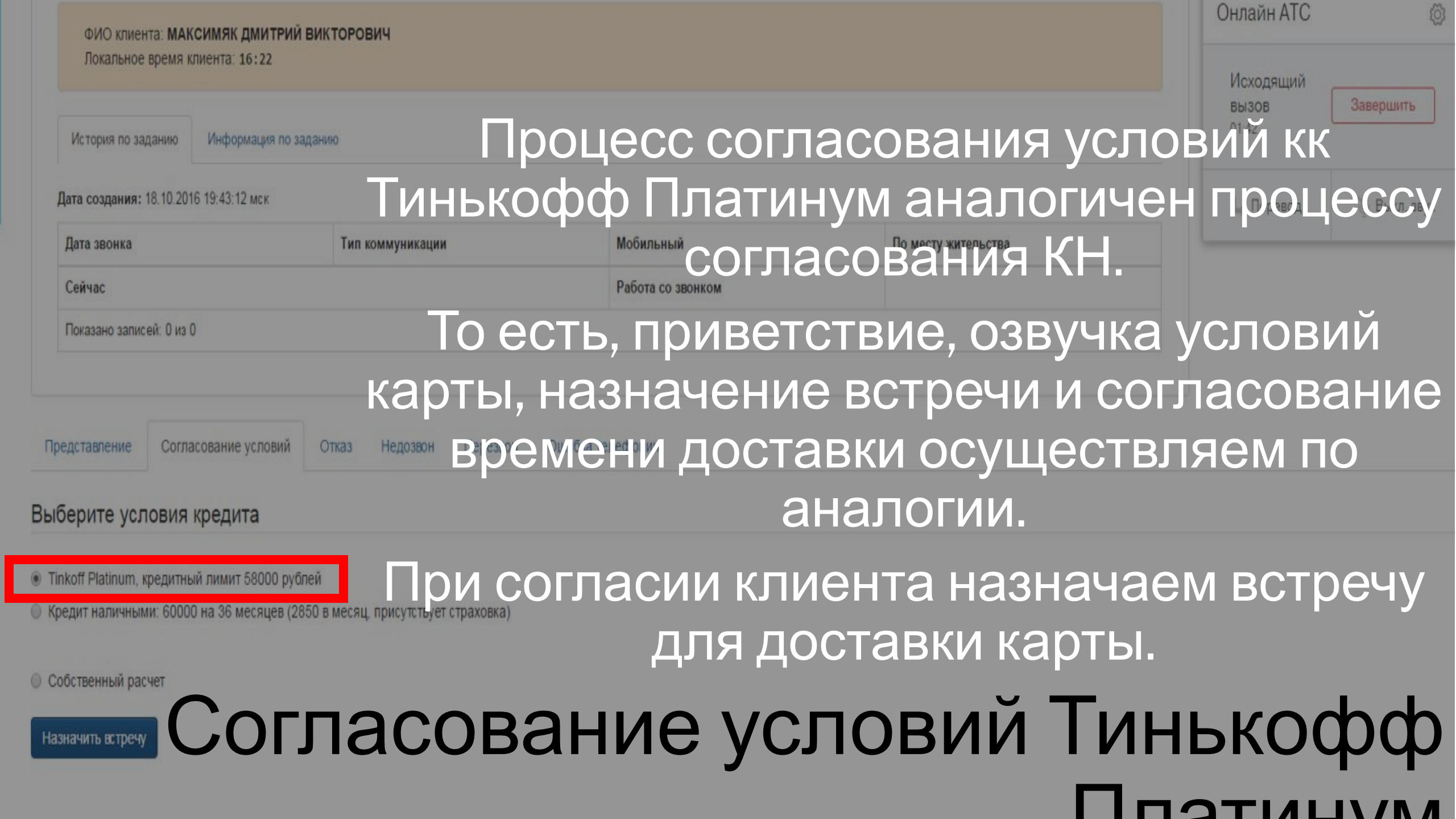
Уточняем у клиента наличие дополнительного номера.
Если клиент готов предоставить доп. номер ,то его следует указать в комментариях для представителя.
Также в комментариях можно указать какие-либо пожелания клиента по доставке.

Завершение разговор

После уточнения всех данных, сверки адреса и прочего, мы должны сказать клиенту обязательную фразу:

«Пожалуйста, ожидайте, доставка будет произведена «называем дату» в период «называем период времени». За один час, до назначенного времени представитель свяжется с Вами для подтверждения доставки. В момент доставки у Вас на руках обязательно должен быть оригинал паспорта для сверки данных, указанных в договоре. В случае, если будет замечено несоответствие данных, то представитель банка их уполномочен исправить».

Обязательная фраз



Процесс согласования условий кк Тинькофф Платинум аналогичен процессу согласования КН.

То есть, приветствие, озвучка условий карты, назначение встречи и согласование времени доставки осуществляем по аналогии.

При согласии клиента назначаем встречу для доставки карты.

Согласование условий Тинькофф Платинум

При согласии клиента получить КН озвучиваем обязательную фразу:
«Вы подтверждаете, что оформляете заявку на кредит наличными на «запрошенная сумма» и срок «запрошенный срок» месяцев. Ваш платеж составит по произведенному расчету «рассчитанный аннуитет» рублей в месяц. Погашение кредита осуществляется с помощью пополнения дебетовой карты. Вы согласны на данные условия?»
При получении согласия от клиента озвучиваем ещё одну фразу:
«Обращаем ваше внимание, кредит наличными вы сможете активировать при встрече с представителем банка. Проценты за кредит начнут начисляться со дня активации продукта».

Обязательную фразу при согласии клиента получить Тинькофф Платинум мы уже не озвучиваем

«Пожалуйста, ожидайте, доставка будет произведена «называем дату» в период «называем период времени». За один час, до назначенного времени представитель свяжется с Вами для подтверждения доставки. В момент доставки у Вас на руках обязательно должен быть оригинал паспорта для сверки данных, указанных в договоре. В случае, если будет замечено несоответствие данных, то представитель банка их уполномочен исправить».

Обязательную фразу в конце согласования кк Тинькофф Платинум после назначения встречи также озвучиваем.

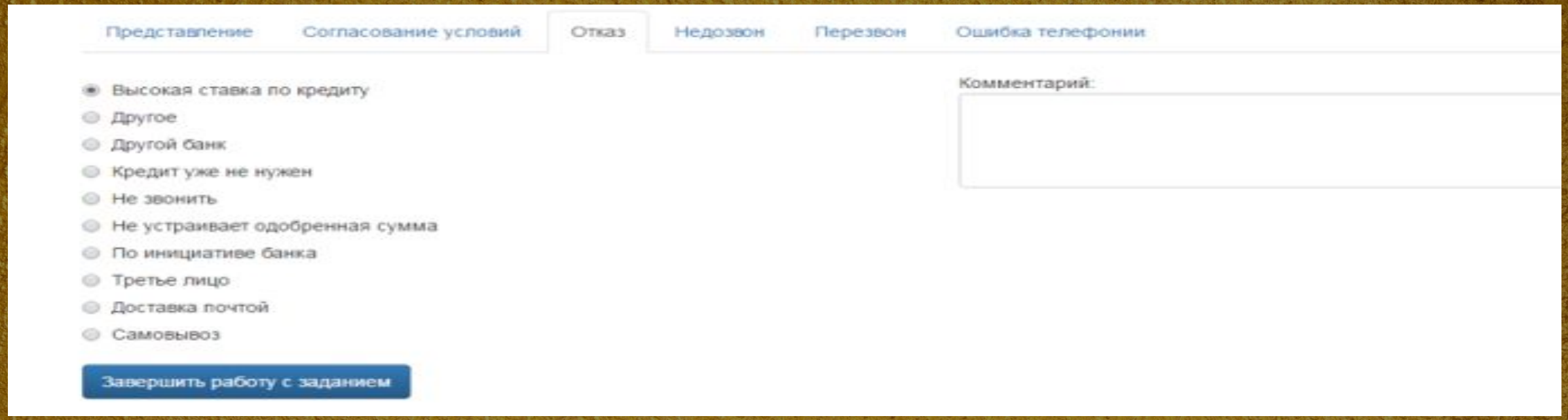
Обязательные фразы

Доставка кк Тинькофф Платинум по почте

Доставка по почте может быть организована только по кк Тинькофф Платинум.
Доставка кк Тинькофф Платинум по почте назначается только в самых крайних случаях, то есть в таких случаях, когда доставка представителем не может быть осуществлена.

Случай доставки по почте:
«Клиент проживает, в регионе где нет доставки представителем и не готов подъехать в регион где есть доставка представителем.»

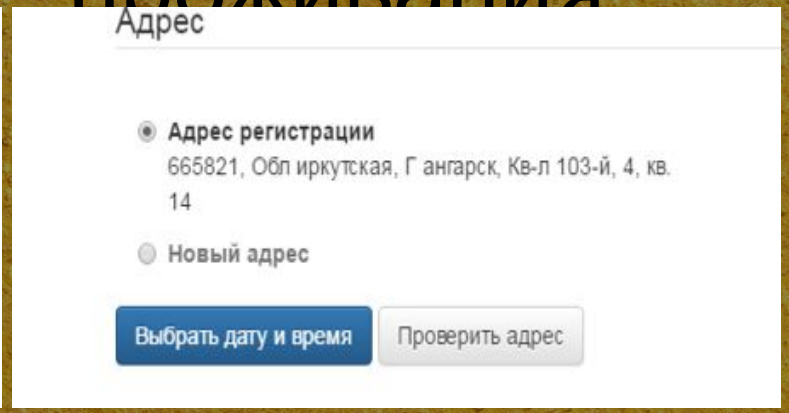
Доставка кк Тинькофф Платинум по почте

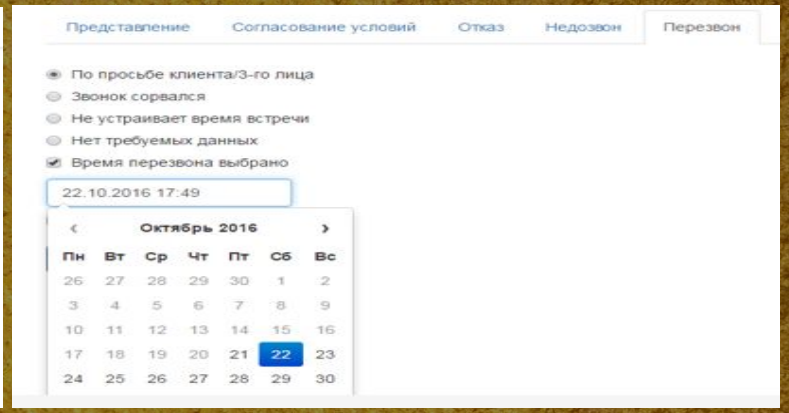


В том случае когда происходит доставка почтой мы проставляем: Дозвон-Отказ-Доставка почтой и в слоте комментарии обязательно пишем комментарий. Комментарий может звучать примерно так-«Доставку кк для клиента необходимо организовать по почте».-эту фразу не обязательно писать именно так, но какой-либо комментарий должен быть.

В этом случае клиенту не сразу назначается доставка по почте, а клиент попадает в работу другого сотрудника и он закрывает на клиенте необходимый запрос о доставке почтой.

Согласование условий по кк Тинькофф Платинум, если клиент находится вне своего региона постоянного проживания



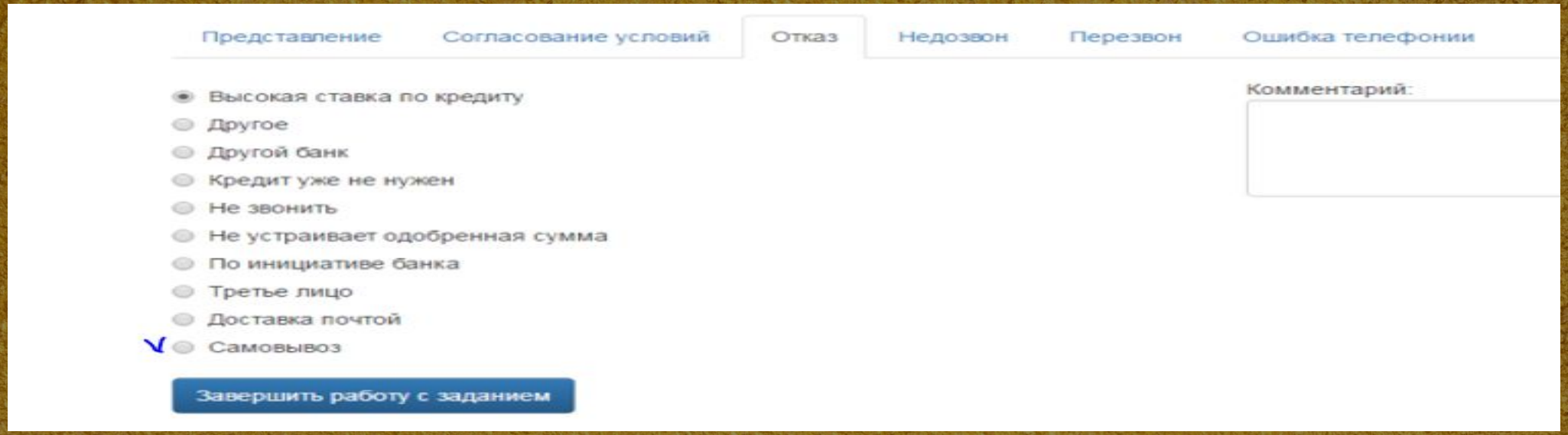


Порядок действий:
Уточнить у клиента когда он вернётся из командировки/отпуска и проверить сможем ли мы уже после приезда клиента назначить доставку представителем (это видно в слотах времени доставки).

Если клиент готов получить находясь вне своего региона то если по указанному адресу есть доставка представителем, то можем назначить доставку при согласии клиента в обговоренное время. Даже в другой регион.

Если клиент будет во время вашего звонка вне территории РФ, то доставку по почте не предлагаем, а предлагаем перезвонить по приезду клиента.

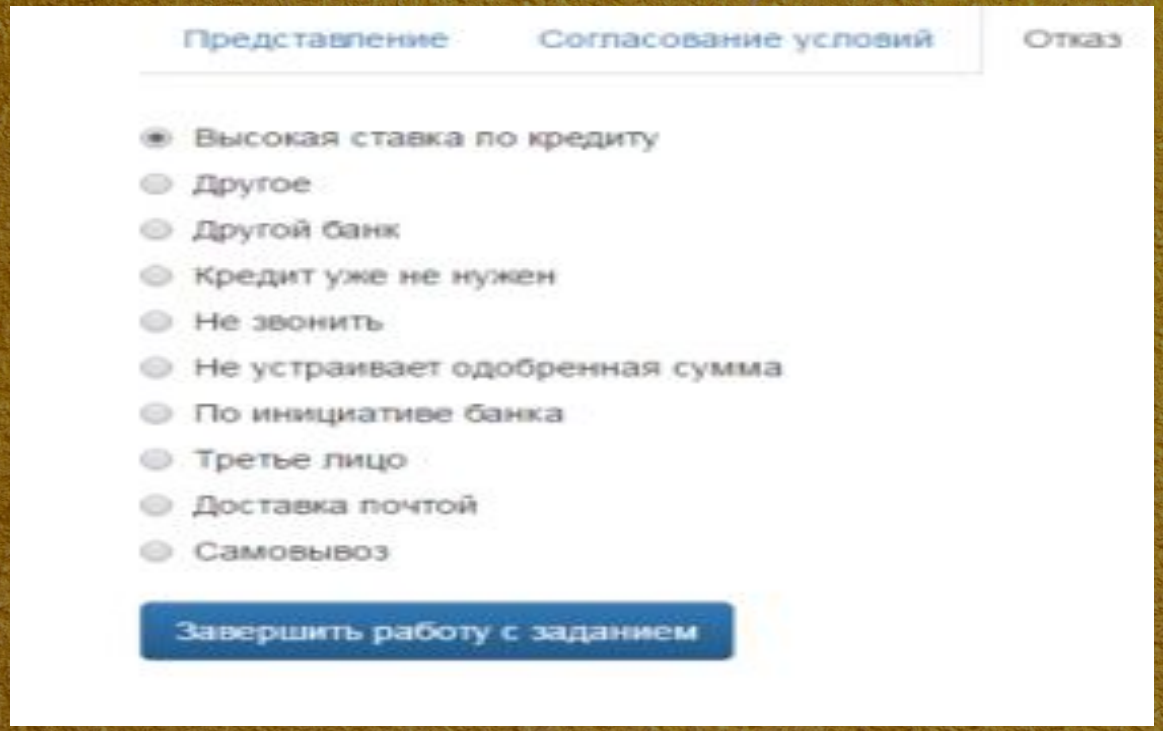
Самовывоз кредита наличными и кк Тинькофф Платинум



О возможности самовывоза сообщаем только при прямом вопросе клиента. Так как клиента максимально нужно сагитировать на доставку представителем. В том случае, если клиент желает получить КН или КК Тинькофф Платинум самостоятельно, и от других методов доставки категорически отказывается и уточняет возможность самостоятельного получения, то можем сообщить клиенту о возможности самовывоза кредита наличными или кк Тинькофф Glатинум.

Самовывоз кредита наличными и кк Тинькофф Платинум

Если клиент желает получить КН или КК Тинькофф Платинум самостоятельно, то мы закрываем в WO Дозвон-Отказ-Самовывоз.



В этом случае также необходимо проставить комментарий. Например- «Клиент желает произвести самовывоз кк». Комментарий также может звучать по-другому. Но комментарий должен быть.

Адреса для самовывоза кредита наличными и кк Тинькофф Платинум

Для самовывоза кредита наличными и кк Тинькофф Платинум по всей России на данный момент есть только 3 адреса:

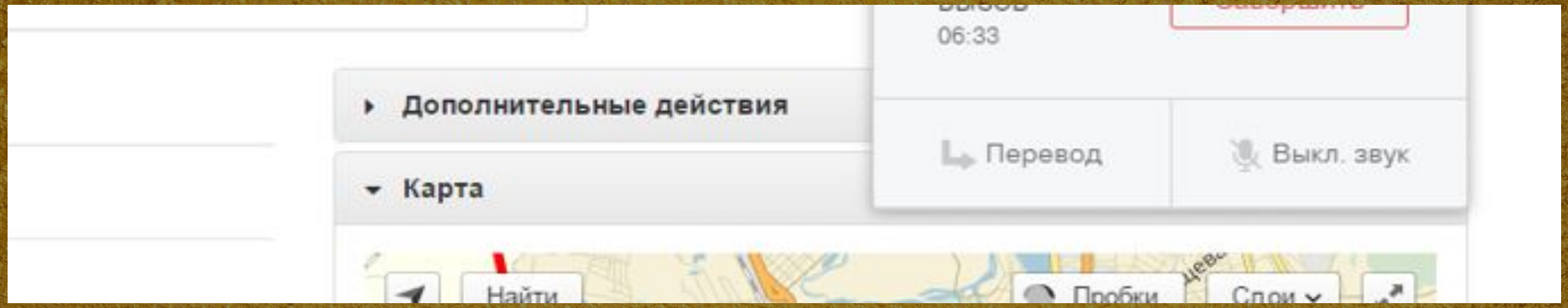
- **Москва: Москва, м. Октябрьское поле, 1-й Волоколамский проезд д.10 стр.1**
- **Санкт-Петербург: Санкт-Петербург, 7-я линия В.О., д.76, БЦ "Сенатор", 1 этаж, зона для посетителей**
- **Екатеринбург: Екатеринбург, м. Геологическая, ул.8 Марта 46, ТРЦ "Гринвич".**

Исходя из этих адресов следует-что о возможности самовывоза мы можем сообщать клиентам только:

- Если клиент из города-Москва или из Московской Области.
- Если клиент из города Санкт-Петербург или из Ленинградской Области.
- Если клиент из города Екатеринбург или из Свердловской Области.

Внимание: Если клиент допустим из Хабаровска из Сахалина и.т.д., то мы не сообщаем о возможности самовывоза вообще. Агитируем в этом случае на

Слот дополнительные действия во вкладке «Согласование условий»



Кликнув по этой вкладке мы увидим 2 основных пункта. Это- Изменение данных и Претензия.

Самое главное для нас это <u>изменение данных.</u>

Слот Дополнительные действия

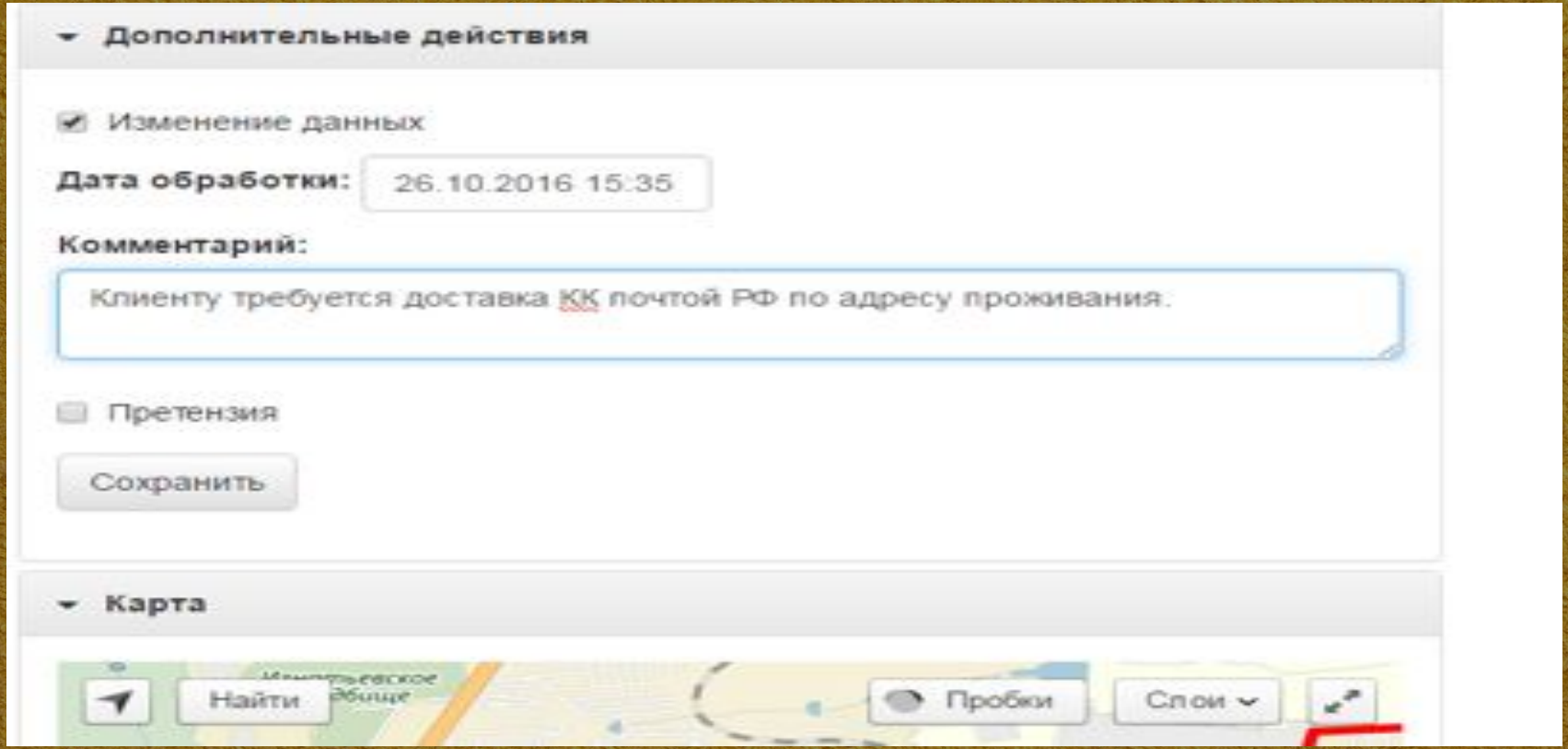
Вкладка-Изменение данных

Отображаемые типы адреса	Жительства	Регистрации	Рабочий	Необходимые действия для изменения
Жительства	+	+	-	Если клиент сообщает об изменении адреса, то надо уточнить какой адрес у клиента изменился. Если клиент сообщает, что изменился адрес жительства - передаем изменение данных, назначаем встречу. Если клиент сообщает, что изменился адрес регистрации - изменение данных не требуется, представитель на встрече изменит адрес регистрации на основании паспортных данных клиента. Если клиент сообщает, что надо доставить карту на рабочий адрес, которого в системе нет, то необходимо уточнить, хотел бы клиент данный адрес указать в качестве рабочего? Если сообщает, что он пенсионер, ИП или у него собственный неоф. бизнес, и просит рабочий адрес не указывать, то изменение данных не требуется передавать. Если клиент согласен данный адрес указать в качестве рабочего, то передаем изменение данных, назначаем встречу. **Важно!** Если клиент сообщает просто адрес для встречи (автовокзал/тц/адрес друзей и т.д.), то изменение данных передавать не нужно, так как по факту у клиента данные не поменялись.
Регистрации	-	+	-	Если клиент сообщает об изменении адреса, то обязательно надо уточнить, изменился у клиента только адрес жительства или же адрес регистрации тоже изменился? Если клиент сообщает, что изменился только адрес жительства, то фиксируем изменение данных, назначаем встречу. Если клиент сообщает, что изменились оба адреса (и жительства и регистрации), то фиксировать изменение данных не нужно, просто назначить встречу.
Рабочий	-	-	+	Если клиент сообщает, что необходимо доставить карту на рабочий адрес, который не совпадает с адресом в системе, тообязательно надо уточнить, изменился у клиента работодатель/рабочий адрес или нет? Если клиент сообщает, что ранее указывал в заявке юридический адрес обязательно нужно уточнить у клиента, какой адрес он хотел бы указать в анкетных данных. Фактический (который назвал) или юридический (который указан)? Если клиент сообщает, что хочет указать фактический адрес, обязательно передаем изменение данных, назначить встречу. Если клиент сообщает, что хотел бы оставить юридический адрес, то изменение вносить не нужно, просто назначаем встречу, по адресу, удобному для клиента.

Шаблон описания дополнительного действия:
«Просьба связаться с клиентом для изменения . Новые данные: »
Важно! Если **необходимость изменений очевидна до звонка клиенту – необходимо сразу передавать запрос на изменение данных**. Например , отчество - *Владимировна*
Важно! Если меняется ФИО, необходимо дополнительно указать информацию о необходимости назначении встречи (добавить в ПО: «просьба назначить клиенту встречу»).
Отложить задание на 2 календарных дня.
<u>Исключение:</u> адрес регистрации мы меняем только на основании паспортных данных, доп.

Слот Дополнительные действия

Проставление комментариев



Слот Дополнительные действия

Претензия

<u>Пункты которые должны обязательно присутствовать в комментариях к претензии:</u>

- Суть претензии (Что именно не устроило клиента. Если вы самостоятельно заметили ошибку, к примеру, в консультации оператора/представителя, то данный пункт заполнять не обязательно)
- Дата и время звонка со слов клиента. Если это был чат, а не звонок, тоже необходимо утончить примерное время.
- Что и о чем говорил оператор.