

С нами надежно.

Учебный материал  
**НЕ ДЛЯ ПОКАЗА КЛИЕНТУ**

# ВКЛАДЧИК

Сценарий кросс-продаж  
розничных продуктов

**21** МЕНЯЕМСЯ ВМЕСТЕ  
RSHB.RU



Первичный запрос клиента:

## Вклад. Открытие/Пополнение

Основной продукт



**Портфельное предложение финансовых инструментов**

**Предложите Клиенту альтернативные вложения, сформировав ему портфель, который, в зависимости от его целей, будет включать в себя : ИСЖ, НСЖ, ПИФ, ИПП (пилотные РФ). Используйте презентер.**

Наш Банк предлагает комплексное решение по размещению денежных средств с целью сбережения и получения дополнительного дохода. Для того, чтобы сформировать для Вас оптимальное предложение, я бы хотел обсудить с Вами цели размещения денежных средств в банке. Как правило, это получение доп. дохода, формирование накоплений для конкретной цели или резерва на случай непредвиденных обстоятельств. Что из этого относится к Вам?

**Если Клиент выбирает доп. доход – предложите вклад, накоп. счет, ИСЖ и/или ПИФ в зависимости от потребности Клиента; накопления - вклад, накоп. счет, НСЖ и ИПП (пилотные РФ); резерв – вклад, накоп. счет, НСЖ.**

Накопительный счет дает Вам возможность разместить денежные средства под одну из самых высоких процентных ставок, а также полную свободу распоряжения своими деньгами. Вклад позволяет сохранить денежные средства, зафиксировав процентную ставку на срок вложения, также, у Вас будет возможность разместить денежные средства в разных валютах для получения дохода, превышающего уровень инфляции! ИСЖ и ПИФ позволят Вам рассчитывать на доходность, превышавшую ставку по вкладам, НСЖ обеспечит достижение своих финансовых целей и их защиту и в случае непредвиденной ситуации. **ВАЖНО! Доход в инвестиционных продуктах НЕ может быть гарантирован! (Кроме ИСЖ Бенефит Гарантия)**



**Биометрия**

**Предложите клиенту сдать биометрический образец**

Для более быстрого получения финансовых услуг Банка, предлагаем вам сдать биометрический образец – фотографию лица и запись голоса. Это обезопасит вас в дальнейшем от мошеннических действий третьих лиц и позволит получать услуги Банка удаленно по защищенному каналу. Запись данных займет не более 5 минут!



**Целевой коробочный продукт**

**Предложите коробочный продукт «Защита процентов по вкладам»!**

В Банке действует программа защиты процентов по вкладу, давайте я расскажу подробнее как сохранить проценты по вкладу в ситуации если вам придется закрыть депозит досрочно?

**Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита процентов по вкладам»**



**Карты и дистанционное банковское обслуживание**

**Необходимо проверить наличие у Клиента дебетовой и кредитной карты РСХБ и подключенного ДБО**

Дебетовая карта. Для максимального удобства при дальнейшем использовании услуг нашего Банка, мы выпускаем к каждому счету бесплатную карту, которая обеспечит Вам круглосуточный доступ к Вашим деньгам, благодаря наличию широкой сети банкоматов и интернет-банку, а также даст Вам финансовую выгоду в виде Cashback до 15% при совершении покупок. С помощью интернет-банка Вы всегда сможете получить актуальную выписку по счету, открыть новый или пополнить текущий вклад, осуществить различные платежи и переводы без визита в офис, а также для Вас будет доступен льготный курс конвертации!

Кредитная карта. Скажите, бывала ли у Вас ситуация, когда на дорогостоящую покупку не хватает средств, а зарплата только через неделю? Чтобы исключить вероятность возникновения таких ситуаций, Банк подготовил для Вас предложение по кредитной карте! Для расчета кредитного лимита требуется только паспорт и две минуты времени. Покажите клиенту презентер по кредитной карте «Своя» Отлично, Вам одобрен кредитный лимит в размере \*сумма\* тысяч рублей! Теперь вы сможете воспользоваться кредитным лимитом, а так же уникальной программой, позволяющей получать Cashback до 15% от потраченных средств!

**Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по карте «Своя карта»**



**Коробочный продукт при оформлении/наличии карты**

**Предложите коробочный продукт «Защита Ваших денег на банковской карте»!**

Благодаря данной программе, Вы обеспечите финансовую безопасность всех карт, открытых не только в нашем Банке, но и в любых других российских банках.

**Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита Ваших денег на банковской карте»**



**Заведение сокращенной анкеты на потребительский кредит**

**При отсутствии преразработанного предложения по кредитной карте, сделайте предложение Клиенту заполнить сокращенную анкету для расчета предварительно одобренной суммы потребительского кредита.**

Давайте проверим Вашу кредитную историю и рассчитаем предварительную сумму кредита, на которую Вы можете рассчитывать. При возникновении непредвиденных расходов, Вам не придется расторгать договор вклада, теряя накопленные проценты. Это займет всего несколько минут.



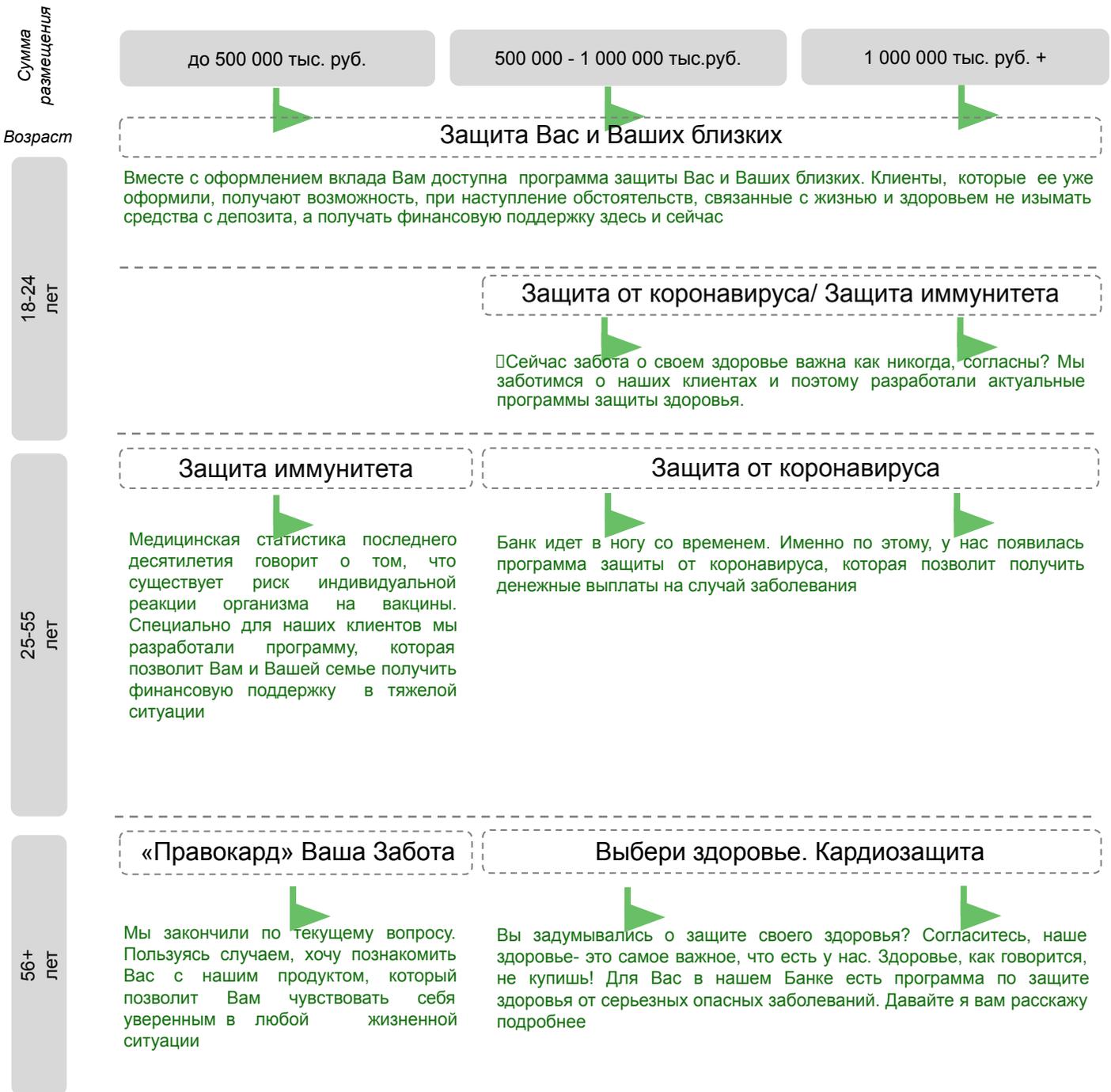
**Рефинансирование кредита в стороннем банке**

**При наличии у Клиента действующего кредита в стороннем банке (установлено по сокращенной анкете/в разговоре), сделайте предложение по рефинансированию. Расскажите Клиенту об основных преимуществах рефинансирования.**

У Вас имеется действующий кредит в другом банке. Это потребительский кредит? Какая процентная ставка по кредиту на данный момент? Замечательно, я хотел бы Вам предложить потребительский кредит на рефинансирование под ставку \_\_\_\_%. Программа позволяет объединить несколько кредитов других банков в один и получить часть кредитных средств наличными, которые Вы можете потратить по своему усмотрению. Это займет всего несколько минут, давайте проверим!



**Подберите КСП в зависимости от сигналов-продаж: возраст клиента и сумма размещения**



Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП или презентеры от Партнеров



**Назначение следующей встречи**



**По завершению текущей встречи предложите Клиенту назначить новую встречу чтобы обсудить другие финансовые инструменты в рамках комплексного предложения, о которых не удалось поговорить сегодня, выдать клиенту карту, обучить работе в ДБО, обсудить коробочные продукты.**

Предлагаю назначить дату следующей встречи, в рамках которой мы сможем обсудить с Вами другие финансовые инструменты, которые будут Вам интересны. Когда Вам будет удобно прийти к нам в офис?



Первичный запрос клиента:

## Вклад. Закрытие/Частичное снятие



**Удержание вклад и/или инвестиционный продукт**



Уточните у Клиента причину снятия средств со счета.

### «Низкая доходность»

- предложите продукты с высокой потенциальной доходностью (ИСЖ/ПИФ)
- Понимаю Ваше желание заработать больше, именно для этого в нашем Банке существует целый ряд других продуктов, имеющих потенциальную доходность существенно превышающую вклад. Давайте я Вам расскажу об этом.

### «Финансовая цель»

- предложите продукты для будущих накоплений (Накоп.счет/НСЖ)
- Уверен, что в скором будущем у Вас будут новые крупные покупки/финансовые цели, позвольте рассказать Вам о тех возможностях, имеющихся в нашем банке, которые позволят реализовать ваши цели.

### «Покупка»

- |   |   |
|---|---|
| Если сумма покупки свыше 350 тыс.руб.   | Если сумма покупки меньше 350 тыс.руб.      |
| □ предложите завести заявку на кредит (этап 5)  | □ предложите кредитную карту (этап 3 или 4) |
| □ Как Вы смотрите на то, чтобы осуществить необходимую покупку в самое ближайшее время, при этом сохранив сбережения? |   |



**Биометрия**



Предложите клиенту сдать биометрический образец

Для более быстрого получения финансовых услуг Банка, предлагаем вам сдать биометрический образец – фотографию лица и запись голоса. Это обезопасит вас в дальнейшем от мошеннических действий третьих лиц и позволит получать услуги Банка удаленно по защищенному каналу. Запись данных займет не более 5 минут!



**Целевой коробочный продукт**



Предложите коробочный продукт «Защита процентов по вкладам»!

В Банке действует программа защиты процентов по вкладу, давайте я расскажу подробнее как сохранить проценты по вкладу в ситуации если вам придется закрыть депозит досрочно?

*Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита процентов по вкладам»*



**Карты и дистанционное банковское обслуживание**



Необходимо проверить наличие у Клиента дебетовой и кредитной карты РСХБ и подключенного ДБО

**Дебетовая карта.** Для максимального удобства при дальнейшем использовании услуг нашего Банка, мы выпускаем к каждому счету бесплатную карту, которая обеспечит Вам круглосуточный доступ к Вашим деньгам, благодаря наличию широкой сети банкоматов и интернет-банку, а также даст Вам финансовую выгоду в виде Cashback до 15% при совершении покупок. С помощью интернет-банка Вы всегда сможете получить актуальную выписку по счету, открыть новый или пополнить текущий вклад, осуществить различные платежи и переводы без визита в офис, а также для Вас будет доступен льготный курс конвертации!

**Кредитная карта.** Скажите, бывала ли у Вас ситуация, когда на дорогостоящую покупку не хватает средств, а зарплата только через неделю? Чтобы исключить вероятность возникновения таких ситуаций, Банк подготовил для Вас предложение по кредитной карте! Для расчета кредитного лимита требуется только паспорт и две минуты времени. Покажите клиенту презентер по кредитной карте «Своя» Отлично, Вам одобрен кредитный лимит в размере \*сумма\* тысяч рублей! Теперь вы сможете воспользоваться кредитным лимитом, а так же уникальной программой, позволяющей получать Cashback до 15% от потраченных средств!

*Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по карте «Своя карта»*



**Коробочный продукта при оформлении/наличии карты**



Предложите коробочный продукт «Защита Ваших денег на банковской карте»!

Благодаря данной программе, Вы обеспечите финансовую безопасность всех карт, открытых не только в нашем Банке, но и в любых других российских банках.

*Осуществляйте презентацию продукта, используя презентер по КСП «Защита Ваших денег на банковской карте»*



**Сокращенная заявка**



При отсутствии предрассчитанного предложения по кредитной карте, сделайте предложение Клиенту заполнить сокращенную анкету для расчета предварительно одобренной суммы потребительского кредита.



**Назначение следующей встречи**



По завершению текущей встречи предложите Клиенту назначить новую встречу чтобы обсудить другие финансовые инструменты в рамках комплексного предложения, о которых не удалось поговорить сегодня, выдать клиенту карту, обучить работе в ДБО, обсудить коробочные продукты.

Предлагаю назначить дату следующей встречи, в рамках которой мы сможем обсудить с Вами другие финансовые инструменты, которые будут Вам интересны. Когда Вам будет удобно прийти к нам в офис?

# **Материал для консультирования клиентов**