



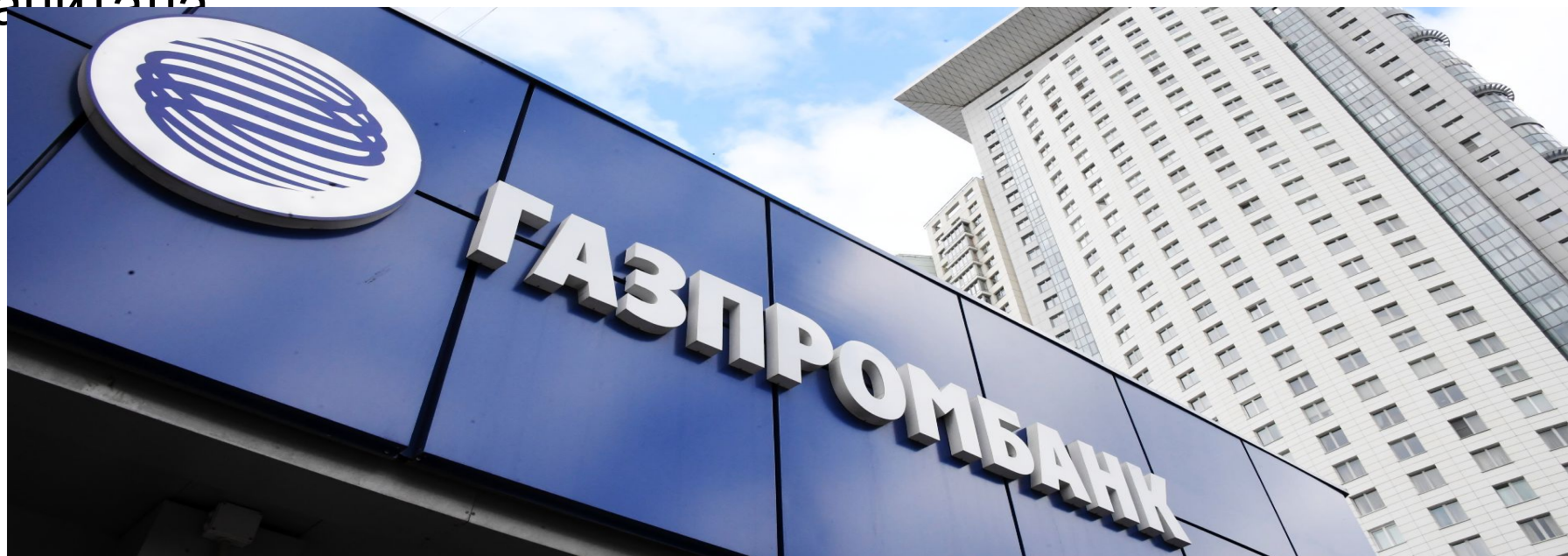
ГАЗПРОМБАНК



ГАЗПРОМБАНК

О Банке

«Газпромбанк» (Акционерное общество) – один из крупнейших банков России, предоставляющий широкий спектр банковских, финансовых, инвестиционных продуктов и услуг юридическим и частным клиентам. Банк входит в тройку крупнейших банков России по всем основным показателям и занимает третье место в списке банков Центральной и Восточной Европы по размеру собственного капитала.





ГАЗПРОМБАНК

О Банке

Частным клиентам предлагается полный набор услуг: кредитные программы, депозиты, банковские карты и т.д. В числе клиентов Газпромбанка – около 4 миллионов физических и порядка 45 тысяч юридических лиц. В России региональная сеть Газпромбанка представлена 20 филиалами, расположенными от Калининграда до Южно-Сахалинска. Общее число офисов, предоставляющих высококачественные банковские услуги, превышает 350.





ГАЗПРОМБАНК

О продукте

Кредит "Лёгкий старт"

Ставка рассчитывается индивидуально для каждого клиента в пределах от 9,5% до 15,5% годовых. Срок кредитования: от 13 месяцев до 7 лет (вкл). Процентная ставка увеличивается на 5-6 п.п. без оформления личного страхования в зависимости от категории заемщика. Надбавка 1 п.п. действует для всех заемщиков за исключением зарплатных клиентов. Валюта кредита: российские рубли. Оплата штрафов, пеней по кредитным договорам осуществляется путем списания со счета клиента, открытого в Банке ГПБ (АО), в соответствии с порядком, предусмотренным кредитным договором. Пример расчета кредита с включенным страхованием: сумма – 100 000 рублей по ставке 9,8% годовых на 13 месяцев. За весь срок пользования кредитом сумма выплаты составит 117 742 рубля. Юридический адрес Банка - 117420, г. Москва, ул. Наменткина, д 16, корпус 1.

Максимальная ставка — 15,5%.



ГАЗПРОМБАНК

О продукте

- ❖ **Целевое назначение кредита:** потребительские цели.
- ❖ **Валюта кредита:** рубли
- ❖ **Минимальная сумма кредита:** 50 000 рублей
- ❖ **Максимальная сумма кредита:** 3 000 000 (три миллиона) рублей;
- ❖ **Минимальный срок кредита:** 13 месяцев.
- ❖ **Максимальный срок кредита:** 7* лет
- ❖ **Форма предоставления кредита:** Единовременный кредит.
- ❖ **Сроки рассмотрения кредитной заявки:** Заявки на кредит принимаются на сайте и в отделениях Банка, срок рассмотрения заявки от 10 минут.



ГАЗПРОМБАНК

О продукте

Данное предложение не является офертой. Условия кредитования для конкретного заемщика определяются Банком в индивидуальном порядке и могут отличаться от указанных условий. Банк вправе отказать в выдаче кредита без объяснения причин.

С условиями взимания тарифов комиссионного вознаграждения Банка ГПБ (АО) за услуги физическим лицам по кредитованию, в том числе оплаты неустоек, пеней по кредитным договорам.



ГАЗПРОМБАНК

О продукте

«Газпромбанк» (Акционерное общество) (далее – Банк) сообщает, что информация об условиях предоставления, использования и возврата кредита предоставляется Банком бесплатно. Банк не взимает комиссий за рассмотрение заявления – анкеты о выдаче кредита, оформленного как на официальном сайте Банка (www.gazprombank.ru), так и при личной подаче в офисах обслуживания Банка. Заключение кредитного договора осуществляется исключительно в подразделениях Банка при личном посещении Клиента.

**Для сотрудников Группы Газпромбанка, Группы «Газпром», сотрудников организаций с аналогичными условиями кредитования, а также для сотрудников приоритетных организаций и клиентов розничного кредитования. Для категории «прочие физические лица» максимальный срок кредита составляет 5 лет*



О продукте

Требования к заёмщику

- ❖ гражданство: РФ;
- ❖ регистрация или постоянное проживание на территории РФ;
- ❖ возраст не менее 20 лет (срок возврата кредита до достижения 70 лет);
- ❖ стаж работы на последнем месте не менее 6 месяцев; не менее 3 месяцев для физических лиц - сотрудников предприятий (организаций), получающих заработную плату на счета, открытые в Банке ГПБ (АО) (общий стаж не менее 1 года);
- ❖ отсутствие негативной кредитной истории.
- ❖ Доход заемщика должен позволять получить и обслуживать запрашиваемую сумму кредита.



О продукте

Необходимый пакет документов

- ❖ Заявление-анкета на получение потребительского кредита
- ❖ Паспорт гражданина Российской Федерации
- ❖ Документы, подтверждающие размер дохода*, один из:
 - Справка о доходах и суммах налога физического лица;
 - Справка по форме Банка;
 - Справка в свободной форме (для работников силовых структур).
- ❖ При необходимости Банк может запросить копию трудовой книжки, заверенную компанией –



ГАЗПРОМБАНК

О продукте

Способы погашения

- ❖ Ежемесячные аннуитетные платежи - осуществляются равными долями на всем сроке кредитования.
- ❖ Ежемесячные дифференцированные платежи-





ГАЗПРОМБАНК

О продукте

Досрочное погашение:

- ❖ Мораторий на досрочное погашение кредита отсутствует, досрочное погашение кредита осуществляется без применения штрафных санкций.





Рефинансирова

ние

- ❖ **Целевое назначение кредита:** потребительские цели. Рефинансирование потребительских кредитов, выданных сторонними банками.
- ❖ **Валюта кредита:** рубли
- ❖ **Минимальная сумма кредита:** 1 00 000 (сто тысяч) рублей
- ❖ **Максимальная сумма кредита:** 3 000 000 (три миллиона) рублей;
- ❖ **Минимальный срок кредита:** 13 месяцев;
- ❖ **Максимальный срок кредита:** 84 месяца (до 60 месяцев клиентам категории «Прочие»);
- ❖ **Форма предоставления кредита:** единовременный кредит.
- ❖ **Надбавки к базовой процентной ставке:** В случае отсутствия обеспечения обязательств в виде страхования (в добровольном порядке) риска смерти заемщика или утраты заемщиком трудоспособности/ риска несчастного случая (полис/ договор страхования не представлен) процентная ставка увеличивается на 5 / 5,5 в зависимости от категории клиента.



Требования к рефинансируемым кредитам

- ❖ 1. Рефинансируются кредиты, выданные в рублях.
- ❖ 2. Срок до даты полного погашения кредита по кредитному договору – не менее 3 месяцев со дня обращения Клиента за рефинансированием (за исключением рефинансирования задолженности по кредитным картам/дебетовым картам с разрешенным овердрафтом, выданным иными банками – кредиторами).
- ❖ 3. Своевременное погашение задолженности:
 - отсутствие текущей просроченной задолженности (в том числе по процентам и неустойкам);
 - в течение 12 месяцев до даты обращения в Банк наличие не более 2-х просрочек платежей сроком не более 29 дней (включительно).
- ❖ 4. Отсутствие реструктуризации по рефинансируемым кредитам за весь период их действия.



Требования к рефинансируемым кредитам

- ◆ 5.1. По потребительским кредитам, предоставленным Банком ГПБ (АО):
 - сумма остатка основного долга по каждому рефинансируемому кредиту - не более 70% от первоначальной суммы рефинансируемого кредита либо срок обслуживания рефинансируемого кредита на дату обращения за рефинансированием - не менее 6 месяцев;
 - погашение текущих процентов по рефинансируемому кредиту, подлежащих к погашению одновременно с полным досрочным погашением основного долга, производится Заемщиком за счет собственных средств.
- ◆ 5.2. По потребительским кредитам, предоставленным иными банками – кредиторами:
 - срок обслуживания рефинансируемого кредита на дату обращения за рефинансированием - не менее 6 месяцев



О продукте

Требования к документам и информации, предоставляемым при рефинансировании потребительских кредитов (в т.ч. задолженности по кредитной карте/дебетовой карте с разрешенным овердрафтом)

- ❖ 1. При рефинансировании потребительских кредитов, выданных Банком ГПБ (АО), предоставление документов по рефинансируемым кредитам не требуется.
- ❖ 2. При рефинансировании потребительских кредитов/ задолженности по кредитной карте/ дебетовой карте с разрешенным овердрафтом, предоставленных иными банками-кредиторами:
 - ❖ 2.1. в случае наличия и достаточности информации в бюро кредитной истории требуется предоставление информации о платежных реквизитах* и дополнительно клиентом может быть предоставлена информация об остатке текущей задолженности**.



О продукте

- ❖ 2.2. в случае отсутствия или недостаточности в бюро кредитной истории данных о рефинансируемом кредите и/или размере текущей задолженности заемщиком должна быть предоставлена следующая информация:
 - об условиях кредитного договора***:
 - сумма кредита (лимита задолженности по карте) и валюта договора;
 - дата заключения, срок действия/ дата окончания срока действия договора;
 - сумма текущей задолженности по кредитному договору и информация об обслуживании заемщиком кредита с момента его предоставления, о наличии текущей/погашенной просроченной задолженности, о наличии/ отсутствии реструктуризации в течение срока действия кредитного договора**;
 - наименование и платежные реквизиты* иного кредитора.



О продукте

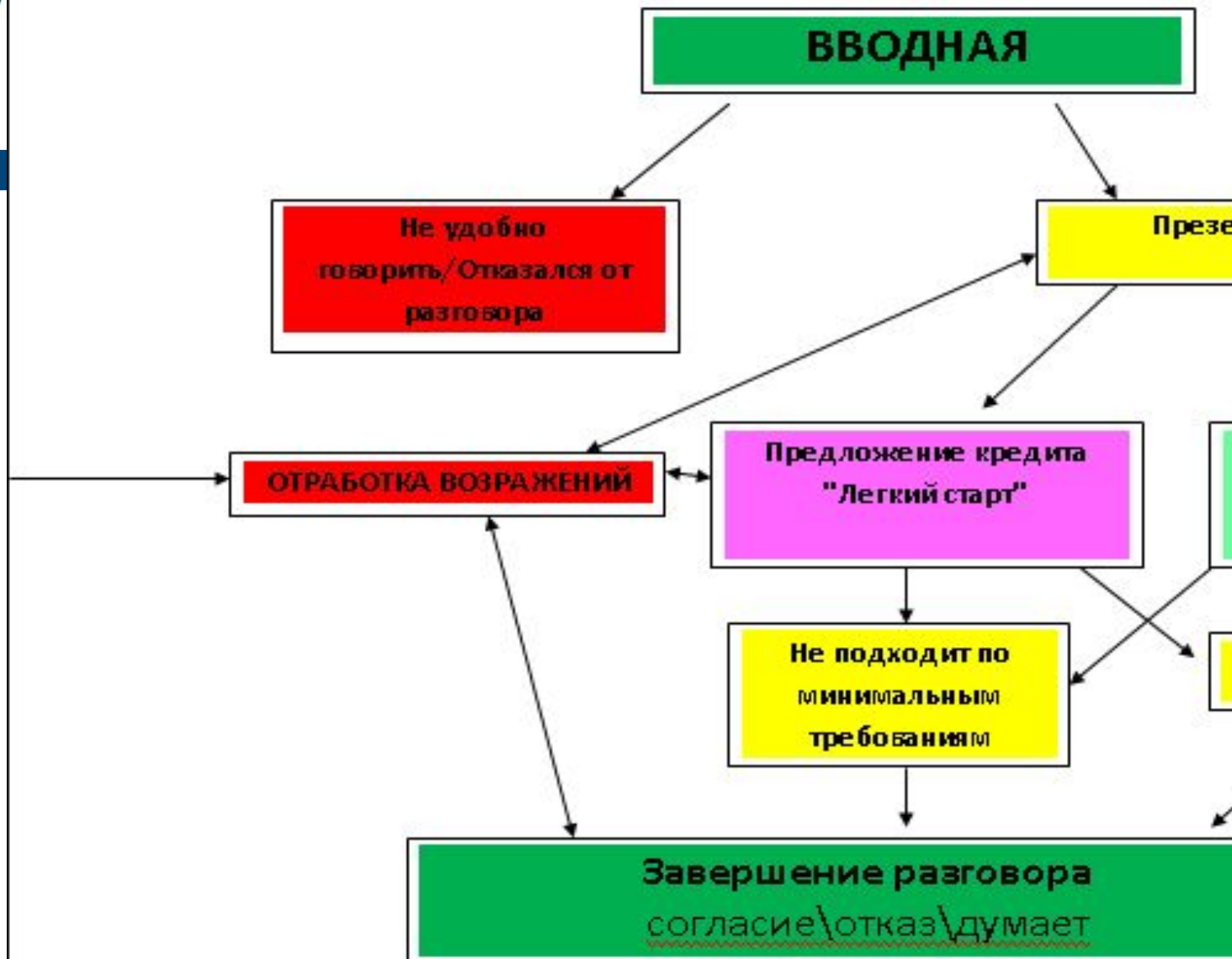
- * Платежные реквизиты кредитора (в том числе реквизиты счета для погашения рефинансируемого кредита/ задолженности по карте) должны быть предоставлены заемщиком в обязательном порядке до заключения кредитного договора:
либо при подаче заявки на получение кредита либо после принятия решения о предоставлении кредита до заключения кредитного договора.
- ** Информация подтверждается заемщиком справкой иного банка-кредитора, выданной не ранее 30 календарных дней до даты предоставления в Банк ГПБ (АО).
- *** Информация подтверждается заемщиком в составе следующих документов (при достаточности информации в одном из указанных документов иные не требуются):
 - справка иного банка-кредитора, выданная не ранее 30 календарных дней до даты предоставления в Банк ГПБ (АО);



ГАЗПРОМБАНК

О продукте

- выписка об остатке задолженности по рефинансируемому кредиту/ по счету карты (в т. ч. подготовленная с использованием дистанционных каналов (интернет-банка) иного банка-кредитора), сформированная не ранее 30 календарных дней до даты предоставления в Банк ГПБ (АО);
- документ (отчет/ выписка/ иной документа), отражающий операции по карте (при рефинансировании задолженности по карте), сформированный не ранее 30 календарных дней до даты предоставления в Банк ГПБ (АО);
- кредитный договор / индивидуальные условия кредитования/ договор с иным названием (при рефинансировании задолженности по карте), заключенный между клиентом и кредитором, содержащий условия предоставления и обслуживания карты, порядок возврата задолженности и иные условия.





ГАЗПРОМБАНК

Преимущества продуктов ГАЗПРОМБАНК

- ❖ Привлекательные ставки по кредиту
- ❖ Возможность выбора ежемесячного платежа: аннуитетный и дифференцированный
 - Аннуитетный платеж осуществляется равными долями на всем сроке кредитования (за исключением первого платежа и последнего платежа). Он позволяет планировать Ваш свой бюджет.
 - Дифференцированный платеж в начале выше, но ежемесячно снижается. С данным видом платежа меньше переплата по кредиту.
- ❖ Автоматическое списание ежемесячного платежа со счета/карты.
- ❖ Нет ограничений и моратория на частичное и полное досрочное погашение кредита. Для того чтобы воспользоваться частичным/полным досрочным погашением достаточно написать заявление за 1 рабочий день до планируемой даты досрочного погашения.
- ❖ Для кредитов, оформляемых в рамках РКК: Удобство оформления: нужно только одно посещение для оформления заявки и кредитной документации, при одобрении кредита деньги поступят на выбранный счет/карту



Сценарий

Вводна

Агент-оператор: Добрый день, меня зовут .. я представляю Газпромбанк. У нас есть для Вас два интересных предложения, обязуюсь ровно за одну минуту рассказать детали, и обещаю, что информация не будет лишней, а решение останется за вами. Вы позволите?

Если клиент говорит "Да" - переход к кнопке "Согласие на звонок"

Если клиент говорит "Не удобно говорить" - переход к кнопке "Не удобно говорить"

Если клиент говорит «Нет»:

Агент-оператор: Я уверен/на, что предложение будет Вам интересно, уделите всего несколько минут Вашего времени?

Агент-оператор: Позвольте я озвучу детали предложения — это займёт не более 5 минут. Решение в любом случае остаётся за Вами, хорошо?

Если клиент согласен - переход к блоку "Согласие на звонок"

Если клиент отказывается - читаем текст ниже

Агент-оператор: Спасибо за уделённое время, всего доброго, до свидания!



Сценарий

Не удобно говорить

Агент-оператор: Скажите, пожалуйста, когда Вам можно будет перезвонить?

Результат контакта - "Договорились перезвонить"

Согласие на звонок

Агент-оператор: Спасибо! Уведомляю, что в целях улучшения качества обслуживания все разговоры записываются.

Если клиент не возражает - переход к кнопке "Презентация"

Если клиент не согласен на запись разговора, читаем текст ниже:

Агент-оператор: К сожалению, мы не сможем продолжить диалог. Для получения консультации рекомендуем обратиться в офис Газпромбанка.

Результат контакта - "Отказ от записи диалога".



Сценарий

Презентация

Агент-оператор: Не все знают, что можно перевести свой кредит в другой банк под более низкий процент.

Это называется рефинансирование, и если сейчас у Вас ставка выше, чем 9,5 процентов, то можно перейти к нам и ежемесячно экономить деньги.

Просто я знаю, что многие платят 11 и выше.

Это наше первое предложение, а второе — это новый кредит по той же ставке от 9,5 процентов. Если взять, например, рекламные предложения 10 крупных банков, то вряд ли кто-то предложит более низкую ставку.

О каком продукте вам рассказать подробнее?

Если клиента интересует потребительский кредит - переход к кнопке "Расчет кредита "Легкий старт"

Если клиент интересуется рефинансированием - переход к кнопке "Рефинансирование"

Если клиент говорит, что ему не интересен кредит - переход к кнопке "Не интересуют кредиты"



Сценарий

Расчет кредита "Лёгкий старт"

Агент-оператор: Минимальные условия для получения кредита - Гражданство РФ, возраст от 20 лет, постоянная регистрация на территории РФ и стаж на последнем месте работы по трудовой книжке - от полугода.

Агент-оператор: Подскажите, Вы подходите под все условия - перечисленные выше?

Если не подходит по какому либо условию - переход к кнопке "Не подошел по минимальным требованиям"

Агент-оператор: Обращаю Ваше внимание, что негативная кредитная история может повлиять на решение Банка. Для получения кредита в отделении Банка Вам понадобится паспорт и справка о доходах (2-НДФЛ или по форме Банка. Для работников МВД, ФСБ, военнослужащих - может подойти справка в свободной форме).

Нажать на кнопку "Открыть сайт" - при нажатии на кнопку должна открыться страница

https://www.gazprombank.ru/personal/take_credit/consumer_credit/5004451/



Сценарий

Агент-оператор: Уточните, Вы хотите рассчитать кредит на определенную сумму или исходя из Вашего ежемесячного дохода?

В зависимости от ответа - выбрать "По сумме" или "По доходу" на сайте.

В зависимости от типа расчета уточнить у клиента либо желаемую сумму кредита (минимальная 50 000, максимальная 3 000 000 рублей), либо ежемесячный доход

Агент-оператор: Согласно предварительному расчету при сумме/доходе в _____ и сроке кредита на 60 месяцев - сумма ежемесячного платежа составит _____ рублей в месяц. Я могу изменить количество месяцев и озвучить Вам обновленный ежемесячный платеж. Возможный срок кредита составляет от 13 до 84 месяцев. Сколько месяцев указать?

Сделать перерасчет клиенту на указанное количество месяцев.



ГАЗПРОМБАНК

Сценарий

Агент-оператор: Давайте я подберу Вам удобное отделение офиса - уточните, в какой городе Вы проживаете (если клиент говорит, что не проживает в городе, уточнить, какой город к нему ближе всего)?

В случае, если клиент отказывается - переход к Отработке возражений.

Если клиент согласен переход к блоку "Подбор офиса".



Расчет рефинансирования

Агент-оператор: Уточните, пожалуйста, какую сумму Вы хотите рефинансировать? Имеется ввиду сколько вам осталось выплатить. Если требуется, то можно указать и большую сумму.

Агент-оператор: Обращаю Ваше внимание, что негативная кредитная история может повлиять на решение Банк.

Нажать на кнопку "Открыть сайт" - при нажатии на кнопку должна открыться страница

https://www.gazprombank.ru/personal/take_credit/consumer_credit/42164/

Агент-оператор: Согласно предварительному расчету при сумме в _____ и сроке кредита на 60 месяцев - сумма ежемесячного платежа составит _____ рублей в месяц. Я могу изменить количество месяцев и озвучить Вам обновленный ежемесячный платеж. Возможный срок кредита составляет от 13 до 84 месяцев. Сколько месяцев указать?



ГАЗПРОМБАНК

Сценарий

Сделать перерасчет клиенту на указанное количество месяцев.

Агент-оператор: Давайте я подберу Вам удобное отделение офиса - уточните, в какой городе Вы проживаете (если клиент говорит, что не проживает в городе, уточнить, какой город к нему ближе всего)?

В случае, если клиент отказывается - переход к Отработке возражений.

Если клиент согласен переход к блоку "Подбор офиса".



Не подходит по минимальным требованиям

Агент-оператор: Очень жаль, что Вы не подходите под минимальные требования. В любом случае будем рады видеть Вас в числе наших клиентов - использующих наши дебетовые карты. Спасибо за уделенное время, всего доброго, до свидания!

Результат контакта - "Не подходит под минимальные требования".



Сценарий

Подбор офиса

Агент-оператор: В _____ (озвучить город), наш офис/ы расположен/ы по адресу _____ . Режим работы офиса _____ (озвучить режим работы офиса). Скажите, Вам будет удобно подойти в офис, скажем, _____ (выбираем второй рабочий день от текущего рабочего дня) в первой половине дня?

Поле *Дата визита* - *Дата*

Поле *"Время визита"* - *выбор*

Первая половина дня

Вторая половина дня

Поле *"Офис банка"* - *текстовое* - *выбор из грида "Офисы ГПБ"*

Согласовываем с клиентов дату не далее чем через 2 недели от звонка.

Агент-оператор: Уточните, пожалуйста, как Вас зовут?

Поле *"Имя клиента"* - *текстовое*



Сценарий

Агент-оператор: *ИО, я направлю информацию о запланированной встрече в выбранный офис, для этого необходимо получить от Вас согласие на хранение и обработку Ваших персональных данных для регистрации и отправки этой информации, Вы не возражаете?*

Поле "Согласие клиента на обработку ПД" - выбор

Да

Нет

Если "Нет" - переход к кнопке "Отказ от предоставления ПД"

Если "Да" - переход к блоку "Завершение разговора_согласие"



Завершение разговора

В случае согласия

Агент-оператор: _____ (ИО КЛ), мы будем ждать Вас по адресу _____ (озвучить адрес офиса) в _____ (озвучить дату и время визита). Напоминаю, что при себе необходимо иметь паспорт и справку о доходах. Спасибо Вам за уделенное время, всего доброго, до свидания!

Результат контакта - "Согласен_договорились о визите в ДО".



Сценарий

В случае отказа

Агент-оператор:Благодарю за уделенное время! Всего доброго, до свидания!

Результат контакта - "Отказ".

Поле "Причина отказа" - выбор

Слишком большой платеж

Высокий процент

Маленькая сумма

Текущий кредит выгоднее

Не устраивают условия кредитования без уточнения причины

Отказ от объяснения причины

Другое

Поле "Причина отказа_Другое" - текстовое



В случае если подумает

Агент-оператор:Если в дальнейшем появится заинтересованность, будем рады помочь в решении ваших финансовых вопросов! Благодарю за уделенное время! Всего доброго, до свидания!

Результат контакта - "Подумает".

Поле "Причина подумает" - выбор

Посоветуется с родными

Нужно почитать на сайте/не воспринимает на слух

Нужно подумать о необходимости

Нужно рассчитать собственные силы

Подумает без объяснения причины



Сценарий

Отработка возражений

Сейчас не интересно/не актуально

Агент-оператор: Пока есть возможность получить денежные средства на выгодных условиях и с минимальным пакетом документов, предлагаю воспользоваться данным предложением и подать заявку на рассмотрение в банк.

Подумаю/надо посоветоваться

Агент-оператор: Согласна, такие вопросы требуют совместного обсуждения, но в любом случае точным расчет делается в офисе Банка. Я предлагаю поступить таким образом - Вы получите детальный расчет в офисе, решение по кредиту будет действовать 30 дней. В эти 30 дней Вы можете обдумать наше предложение и принять решение - будете Вы брать кредит или нет. Давайте я подберу для Вас ближайший офис?



Сценарий

Не хочу ездить в офис Банка для подачи заявки

Агент-оператор: В таком случае Вы можете подать заявку на сайте Банка. Вы согласны подать заявку на сайте?

Если согласен, результат контакта - "Согласен_оформит на сайте".

Не беру кредиты/Не живу в долг/не нужен кредит/не надо

Агент-оператор: Понимаю Вас, возможно в сейчас данная сумма для Вас не актуальна, в то же время завтра планы могут измениться.

Вполне возможно, что именно сейчас нет необходимости и в то же время это не означает, что не будет надобности потом. Решение Банка будет действовать 30 дней и Вы после расчета сможете в любой момент в течении 30 дней взять кредит с достаточно выгодной процентной ставкой - от 9,5%. Давайте, я всё таки рассчитаю Вам предложение?



ГАЗПРОМБАНК

Функциональные кнопки

Варианты результатов разговора

«Прервать связь»– разговор с клиентом завершен, но Вам нужно заполнить информацию в карточке и Вы хотите отключиться от абонента

«Недозвон(тишина/автоответчик/гудки)» - ждем не более 20 сек. Также эту кнопку нажимаем, если слышим автоответчик, занято, тишину, сброс звонка (клиент сказал «Алло, да и пр» и связь прервалась, НО вводная текстовка не была озвучена вообще)

«Перезвон БЕЗ контакта»-используется, в случае, если клиенту неудобно говорить в данный момент или когда Вы говорите с тем, кто не принимает решение по данному вопросу, в этом случае уточняете и фиксируете в комментарии , с кем нужно разговаривать и после нажатия кнопки выбираете дату и время звонка. В этот день и в это время клиенту позвонит любой доступный оператор.



ГАЗПРОМБАНК

Функциональные кнопки

«Набрать указанный номер»- если пришел перезвон и абонент просит перезвонить на другой номер\другому КЛ

«Отказ в согласии на получение предложения» - эту кнопку нажимаем в тех случаях, когда Вы начали зачитывать вводную и, клиент, не дослушав презентацию, бросил трубку, отказался продолжать разговор. Т.е. вводная не зачитана полностью.

«Отказ от записи диалога»- Если клиент не согласен на запись разговора.

«Не подошел по минимальным требованиям»- не гражданин РФ, нет 20 лет, отсутствует постоянная регистрация в РФ и стаж на последнем месте работы менее 6 мес.

«Нет ДО в городе проживания» - если в городе проживания клиента нет ДО и он не согласен оформить заявку на сайте.



ГАЗПРОМБАНК

Функциональные кнопки

«Отказ от предоставления персональных данных»- необходимо получить от Вас согласие на хранение и обработку Ваших персональных данных для регистрации и отправки этой информации, Вы не возражаете? - если отказывают, то отправляем в Отказ от предоставления персональных данных.

Согласен_оформит на сайте – в случае отказа от посещения банка, но готовности клиентом подать заявку на сайте самостоятельно.

Согласен_договорились о визите в ДО - когда заявка полностью согласована, уточнены дата и время визита, выбрано отделение банка.

"Отказ" - в случае отказа.

"Думает" - если настаивают на том, что необходимо подумать.