



Сбербанк ИТМ
Потребительский
кредит

Знакомство со Сбербанком

1

Высокий рейтинг

Сбербанк занимает 1 место по рейтингу надежности среди всех банков России

2

Контроль и надежность

Контролируется Центральным банком Российской Федерации, которому принадлежат более 50% акций

3

Самый дорогой и сильный бренд России

Ценность бренда за год выросла на 26% и достигла отметки 842,2 млрд руб. Три года подряд Сбербанк сохраняет лидирующие позиции в рейтинге самых дорогих брендов страны

4

ПАО Сбербанк

Основан в 12 ноября 1841г.

5

24 сентября 2020 г. - изменился бренд.

СБЕР - вселенная полезных сервисов для повседневной жизни человека.

Знакомство со Сбербанком



Герман Оскарович Греф
Президент, Председатель Правления
СберБанка России



Самый влиятельный российский финансист

За 2010 год



«За заслуги перед Отечеством»

Орден IV степени



Благодарность Президента

Российской Федерации



Орден офицера Почетного легиона

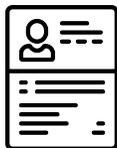
Высшая гос. награда Франции

Основные термины и сокращения



СБОЛ

СберБанк онлайн



ДУЛ

Документ, удостоверяющий личность



МБ

Мобильный банк



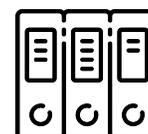
БК

Банковская карта



ПК

Потребительский кредит



УС

Устройства самообслуживание



ВСП

Внутреннее структурное подразделение



КЦ

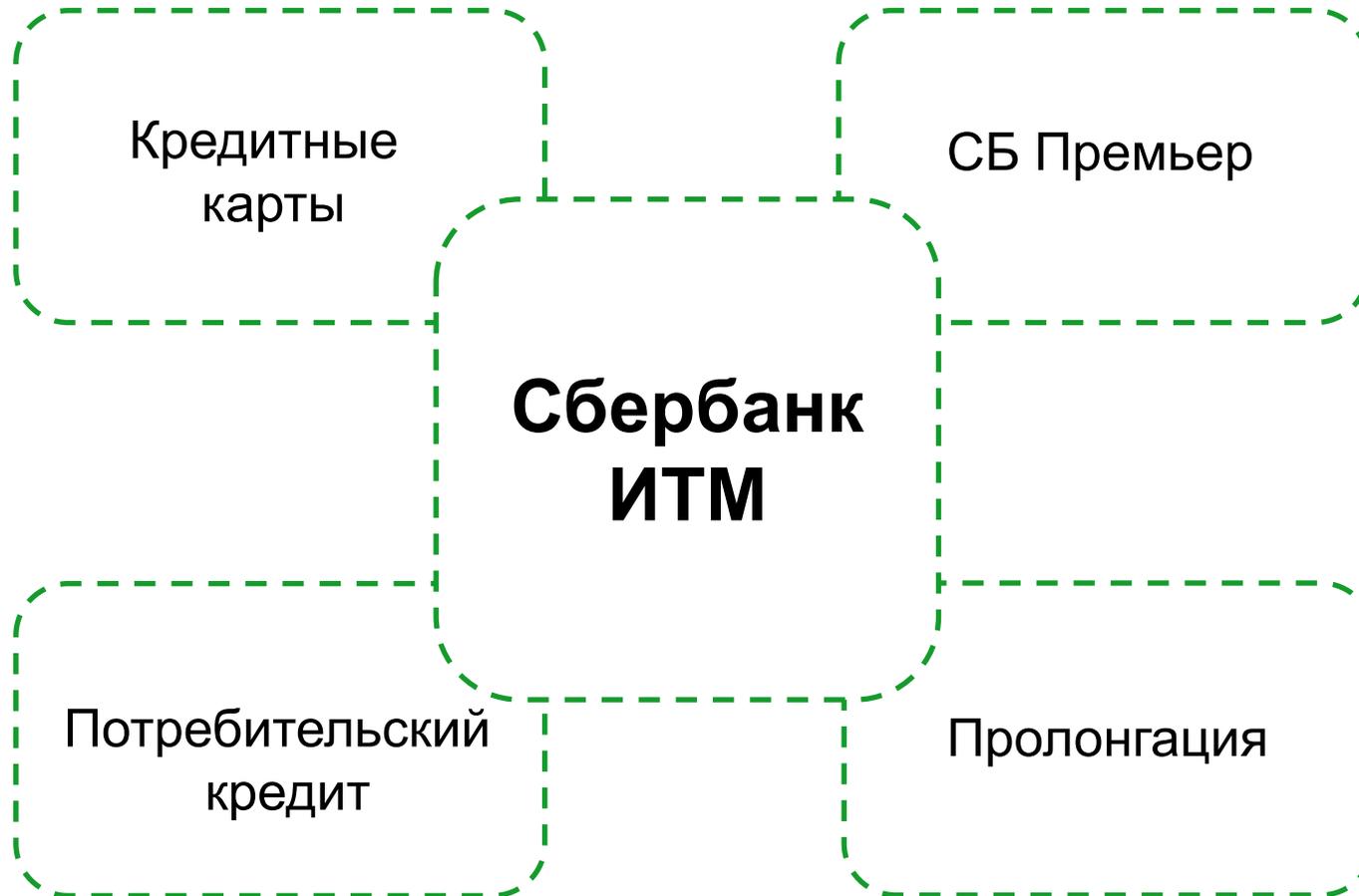
Контактный центр



ГЛ

Горячая линия

Общая линейка продуктов



Нестандартные вопросы



Откуда вы звоните?



Откуда вы знаете мои данные?



Записывается ли наш разговор?



В каком городе вы находитесь?



По какому адресу находится ваш КЦ?



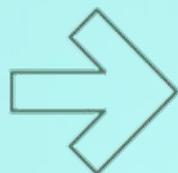
Вы звоните, нарушая ФЗ о рекламе продаж по телефону



Вы мошенники...

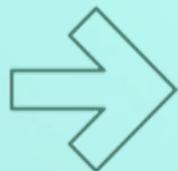
Типы предложений по кредитам

Стандартные условия



- ✔ Оформление продукта на общих условиях
- ✔ Сумма, процентная ставка и срок кредита определяются после рассмотрения заявки

Сформированное предложение



- ✔ Банк формирует персональное предложение для клиента по имеющимся данным
- ✔ Более выгодные условия

Срок действия предложения

1

Более 2 недель

до окончания срока действия предложения

Ориентировочно 2 недели

2

Менее 2 недель

до окончания срока действия предложения

Ориентировочно до ...
называем дату



Принципы кредитования

Кредит

отношения между кредитной организацией и заемщиком, при которых клиент одалживает у банка денежные средства на покупку товаров и услуг.

 Срочность

 Возвратность

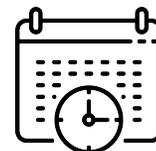
 Платность



Параметры кредита



Сумма и валюта



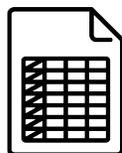
Срок кредита



Процентная ставка



Страхование



Платежи



Комиссии



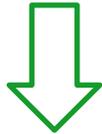
Виды кредитов

Название кредита	Основные особенности	Использование нашего кредита	Выгода
Автокредит	<ul style="list-style-type: none">- берут на приобретение машины; - необходим первоначальный взнос;- могут понадобиться доп. пакет документов;- автомобиль можно приобрести в кредит в проверенных дилерских центрах.	<ul style="list-style-type: none">- в качестве первоначального взноса;- для приобретения машины.	<ul style="list-style-type: none">- экономия времени на поиск денег на саму машину или первоначальный взнос;- экономия времени на сбор дополнительных документов.
Ипотека	<ul style="list-style-type: none">- берут на приобретение недвижимого имущества (дом, квартира);- необходим первоначальный взнос;- требуется доп. пакет документов.	<ul style="list-style-type: none">- в качестве первоначального взноса;- для приобретения жилья;- на ремонт купленного имущества;- на покупку мебели, бытовой техники.	<ul style="list-style-type: none">- Экономия времени на поиск денег первоначальный взнос;- экономия времени на сбор дополнительных документов;- возможность сразу сделать ремонт и приобрести все необходимое в квартиру и заселиться.
Кредитные карты	<ul style="list-style-type: none">- берут на ежедневные траты или на небольшие покупки (т.к. процентная ставка выше по отношению к кредиту)- берут для того, чтобы пользоваться льготным периодом (возможность не платить проценты, если пользоваться ЛП)	<ul style="list-style-type: none">- перекрыть задолженность по кредитной карте;	<ul style="list-style-type: none">- экономия денег на переплате процентов;
Рефинансирование	<ul style="list-style-type: none">- берут на перекрытие действующего кредита.	<ul style="list-style-type: none">- перекрыть свои действующие кредитные обязательства с помощью нашего кредита.	<ul style="list-style-type: none">- Экономия на переплате (если у клиента был кредит под большую процентную ставку);- сделать более комфортные ежемесячные платежи.

Условия выдачи кредита

Обеспечение по кредиту

Совокупность условий, дающих кредитору основание быть уверенным в том, что долг будет ему возвращен. В качестве обеспечения денежного кредита могут выступать товары, материальные ценности, наличие которых у должника гарантирует возможность возвращения им долга



Залог



Поручительство

Типы кредитов



**Доверительный
кредит**



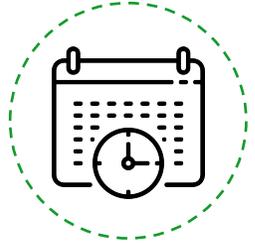
- ✔ Доступен клиентам, получающим зарплату на карту СберБанка
- ✔ Срок кредитования от 6 мес. до 5 лет

**Потребительский
кредит без обеспечения**



- ✔ Кредит на любые цели (нецелевой), без залога и поручительства.
- ✔ Срок кредитования от 3 мес. до 5 лет

Минимальные требования



Возраст от **21** года



Гражданство **РФ**



Постоянная или временная
регистрация на территории РФ



Документы - **Паспорт РФ**



Стоп-факторы

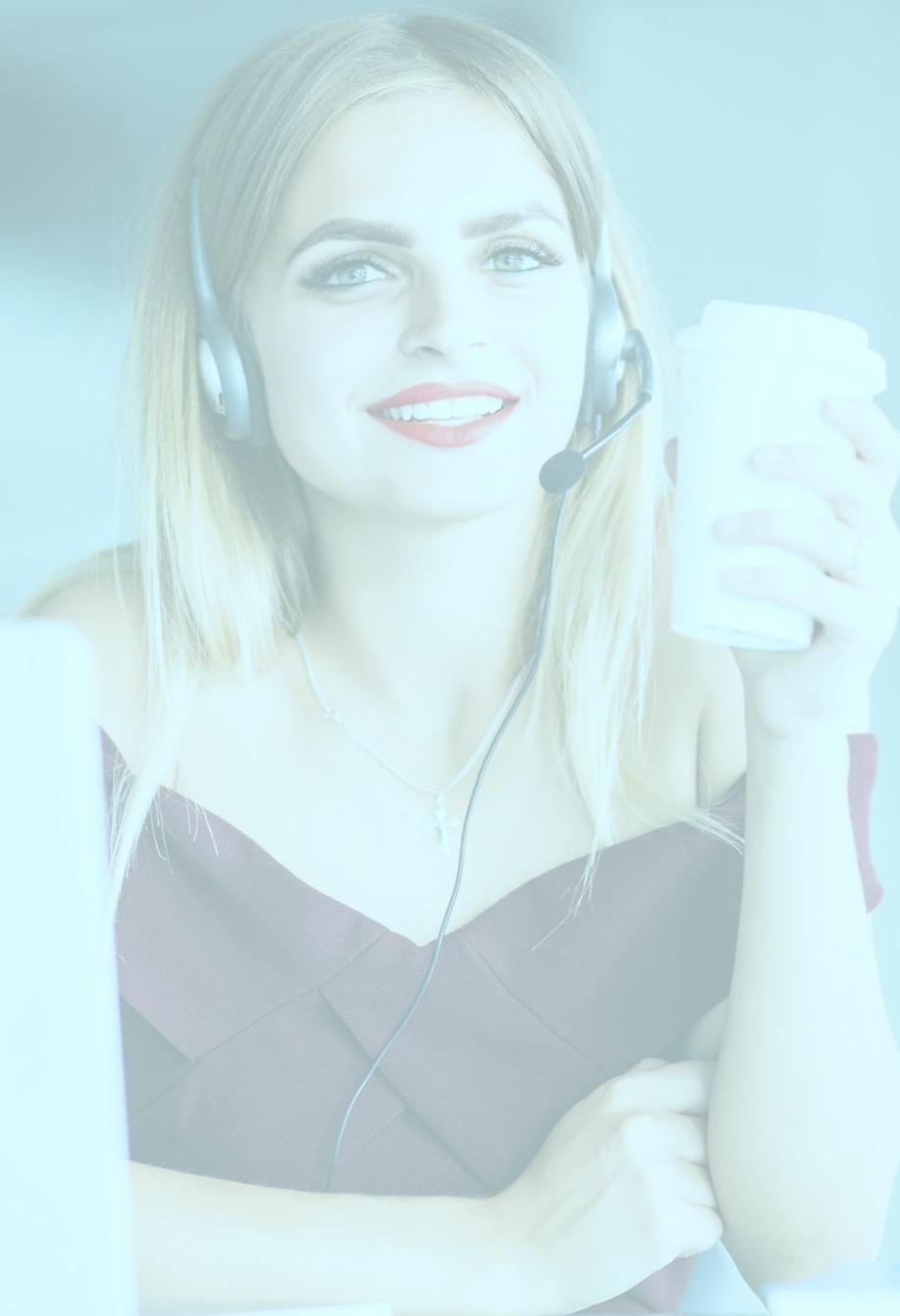
Продажу **останавливаем**, если клиент сообщает:

- ⊖ Написал заявление на кредитные каникулы
- ⊖ Не гражданин РФ
- ⊖ Банкрот или счета арестованы
- ⊖ Был отказ по реструктуризации
- ⊖ Был отказ в рефинансировании (ПК ФК и Топ Ап)

Декрет или отпуск по уходу за ребенком **НЕ** является стоп-фактором

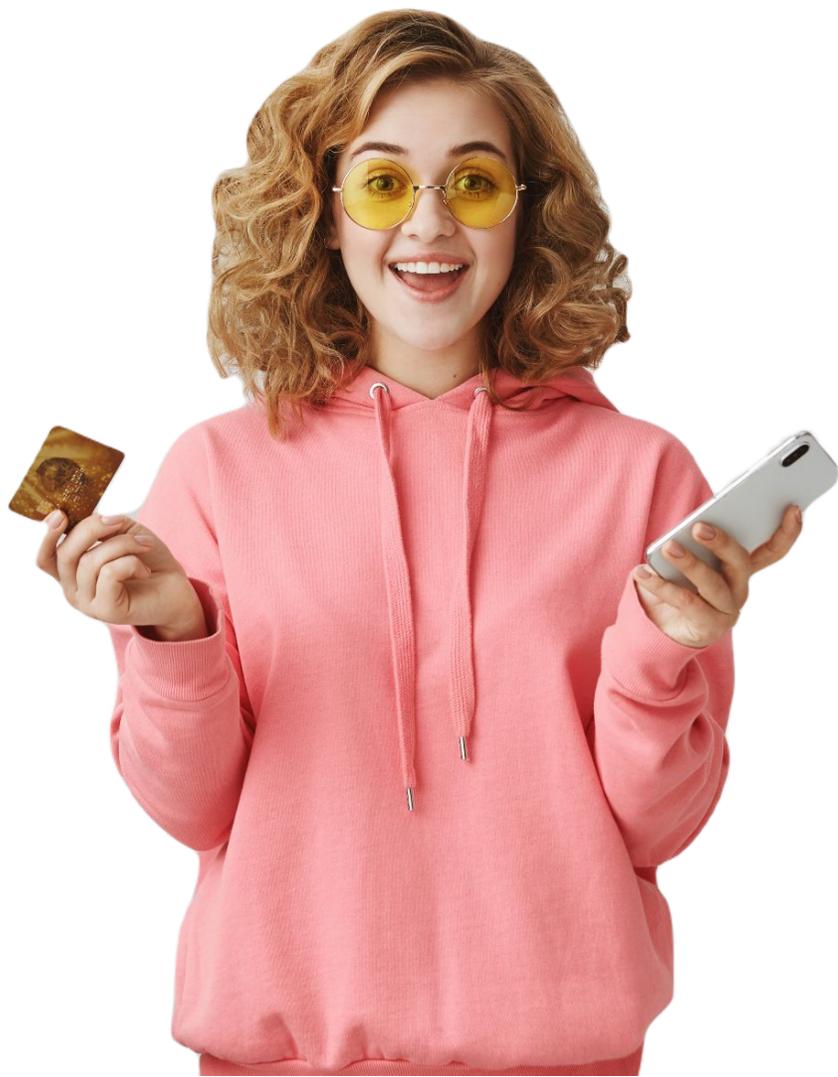


Практика



Блиц опрос №1

Оформление и выдача кредита

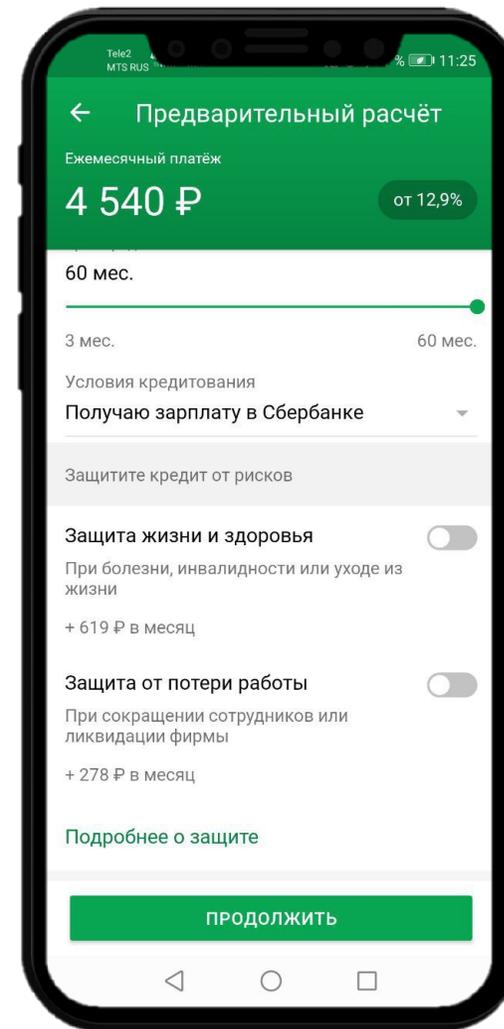
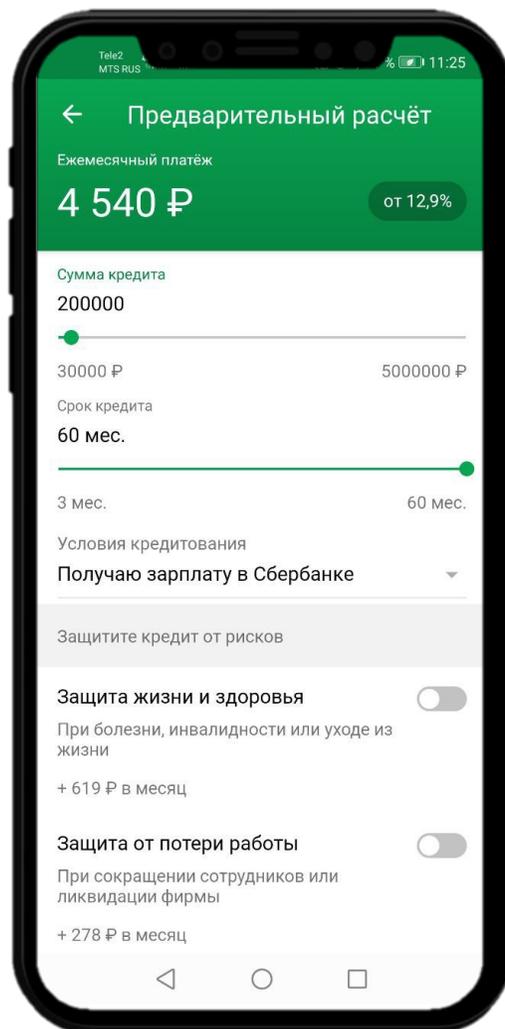
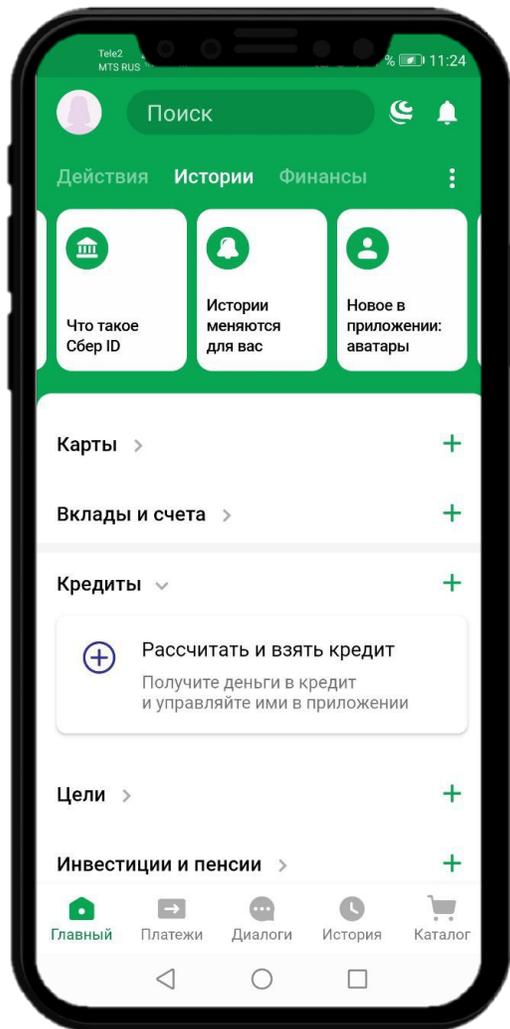


- 1 В режиме диалога
- 2 СБОЛ
- 3 В офисе СберБанка

Кредит зачисляется на счет дебетовой карты, которую клиент сам выбирает в СБОЛ. Важно, чтобы карты была:

- Активна
- Валюта-рубли
- Без овердрафта или он погашен/не используется
- Не арестована

Оформление в СБОЛ



Оформление в СБОЛ

← Основная информация
Шаг 1 из 3

Подтвердите актуальность паспорта

Серия и номер паспорта
17 16 ****17

Менял(а) фамилию

ПРОДОЛЖИТЬ

СЕРИЯ И НОМЕР ИЗМЕНИЛИСЬ



← Адрес
Шаг 2 из 3

Постоянная регистрация
Россия, Владимирская Область, г. I

Совпадает с адресом фактического проживания

Адрес фактического проживания
Россия, Владимирская Область, г. I

Есть временная регистрация

ПРОДОЛЖИТЬ



← Контактная информация
Шаг 3 из 3

Мобильный телефон
+7 902 882-65-34

На него будут приходить СМС-оповещения

Тип дополнительного телефона
Иной

Номер дополнительного телефона
+7 (900) 000-00-00

Необходим для связи, если первый недоступен

Доход

Среднемесячный доход
30 000 ₽

Сумма вашей зарплаты и других доходов (премии, пособия, пенсия, сдача квартиры и др.)

ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ



← Подтверждение заявки

Сумма кредита к получению
200 000 ₽

Срок кредита
5 лет

Процентная ставка
12,9 %

Ежемесячный платёж
4 540,38 ₽

Защита жизни и здоровья
Не включено

Защита от потери работы
Не включено

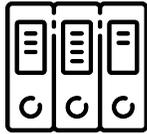
Я соглашаюсь с условиями и подписываю [Заявление-анкета ч.1](#)

ПОДТВЕРДИТЬ

Внесение ежемесячного платежа



Зачисление
заработной платы



С помощью банкоматов
и терминалов



Перевод с
банковской карты



С помощью СберБанк
Онлайн



Перевод со счета по
вкладу



С помощью
Мобильного банка



В офисе банка



Через операционно-
кассового сотрудника

Погашение кредита



Мораторий

Кросс-продуктовый мораторий

Ограничение на заведение заявки после принятия отрицательного решения, распространяемое на другие продукты

Срок действия моратория

60 календарных дней с даты принятия отрицательного решения по заявке

Сравнение кредитов



Параметры	Доверительный кредит	Потребительский кредит без обеспечения
Срок кредитования	От 6 мес. до 5 лет	От 3 мес. до 5 лет
Стоп факторы	Банкрот, счета арестованы, не гражданин РФ. Отказ от реструктуризации, написал заявление на кредитные каникулы	

Программа **TOP UP**



**Программа
TOP UP**



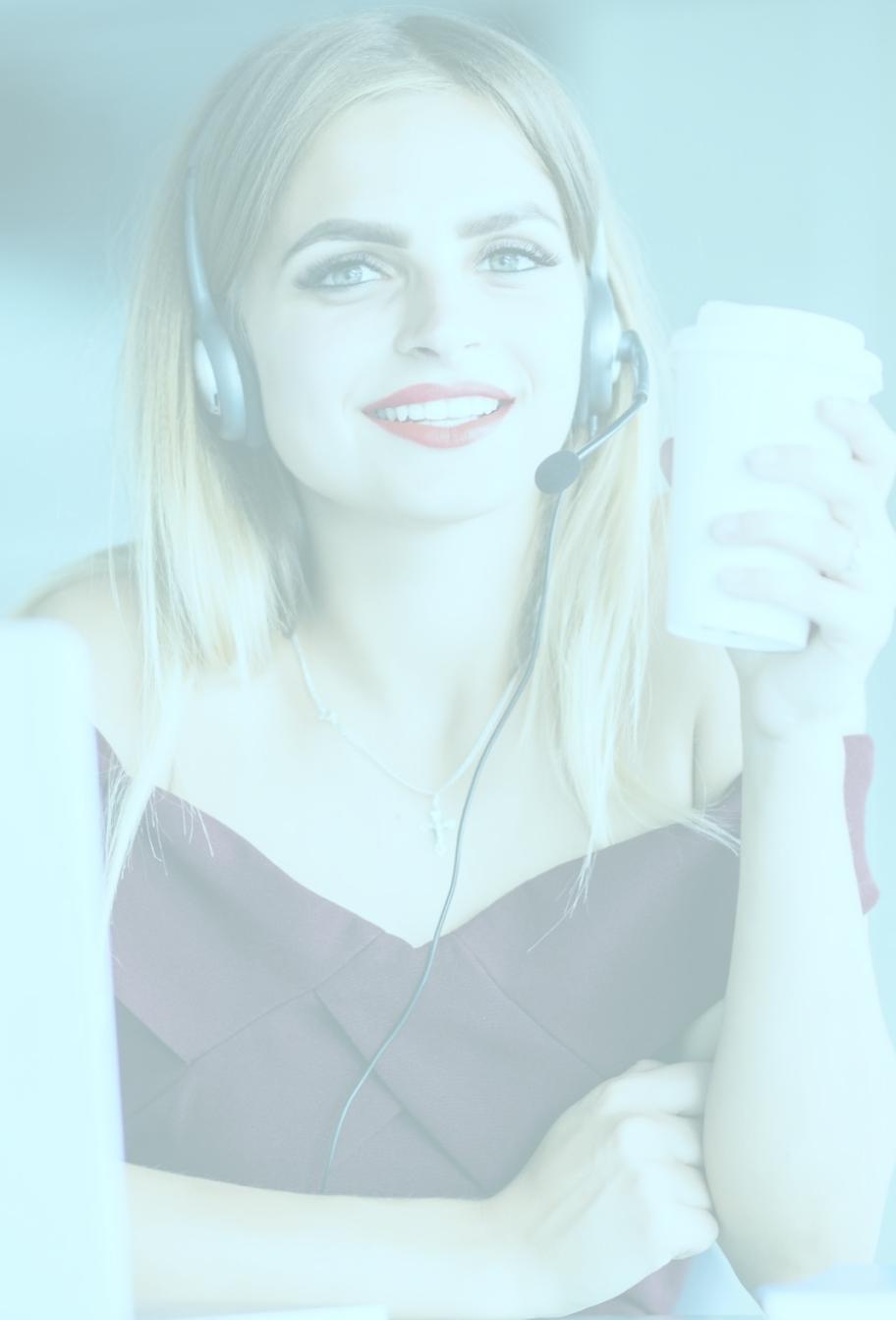
Услуга СберБанка, которая позволяет получить кредит, часть которого пойдет на погашение уже имеющегося займа в банке, а другая часть на дополнительные нужды клиента.

**Преимущества
для клиента**



-  Снижение ежемесячного платежа / процентной ставки
-  Возможность взять сумму больше остатка по кредиту и использовать ее для личных нужд

Практика



Блиц опрос №2

Сумма и срок кредита

Озвучиваем максимальную сумму и максимальный срок

Срок	Сумма
6	0
12	75 000
18	120 000
24	250 000
36	310 000
48	450 000
60	400 000

В месяцах	В годах
6	Пол года
12	год
18	Полтора года
24	2 года
36	3 года
48	4 года
60	5 лет



Задание

На какой срок и на какую сумму клиент может взять кредит?

Стандартные условия

Переходим на стандартные условия, если:

- ✔ Клиента не устраивает сумма кредита (хочет сумму больше)
- ✔ Клиент отказывается от предложения, ссылаясь на ставку от 21.9% на сайте банка

Переходим на стандартные условия только после отработки –
1 возражения.

Стандартные условия

Срок кредита, мес.	Сумма кредита, руб.	1.2 и 2 категории		3 и 4 категории	
		Физ. лица, получающие доходы в виде пенсии на счет карты/вклада, открытого в Банке и физ. лица, получающие зарплатные зачисления на счета, открытые в Банке		Физические лица - работники предприятий, прошедших аккредитацию, и другие заемщики и физ. лица не относящиеся к 1-3 категориям	
		Нижняя граница	Верхняя граница	Нижняя граница	Верхняя граница
До 12(вкл)	До 300 тыс.	21,90%	29,90%	21,90%	29,90%
	300 тыс. - 1 млн	21,90%	29,90%	21,90%	29,90%
	От 1 млн.	21,90%	29,90%	21,90%	29,90%
От 13	До 300 тыс.	21,90%	29,90%	21,90%	29,90%
	300 тыс. - 1 млн	21,90%	29,90%	21,90%	29,90%
	От 1 млн.	21,90%	29,90%	21,90%	29,90%