

# Рабочая тетрадь

Тренер:

Даты проведения обучения:

ФИО участника : \_\_\_\_\_

**ДрайвКл**

# Содержание

Информация о Банке . . . . .	3
Кредитный эксперт Банка . . . . .	7
Клиент Драйв Клик Банка . . . . .	12
Как оформить кредит ? . . . . .	15
Какие термины используем? . . . . .	17
Как происходит оформление кредита? . . . . .	18
Что можно оформить в кредит? . . . . .	20
Какие услуги можно оформить в кредит? . . . . .	25
Финансовая защита кредита . . . . .	25
GAP - страхование . . . . .	26
ФинКаско и Моё Каско . . . . .	27
Программа помощи на дорогах . . . . .	28
ДМС при ДТП/Защита в пути . . . . .	29
Мультиполис 4 в 1 . . . . .	30
СМС – информатор . . . . .	30
Все врачи онлайн . . . . .	31
Автогарант (продленная гарантия) . . . . .	32
Как погашать задолженность? . . . . .	34
Послепродажное обслуживание . . . . .	38
Как продлить полис КАСКО . . . . .	39
Куда обращаться с вопросами . . . . .	40
Что такое Мой Банк . . . . .	40
Что такое мобильное приложение «Драйв Клик» . . . . .	41
Из чего состоит доход сотрудника? . . . . .	43

# Информация о Банке

Август 2007

Сентябрь  
2012

Октябрь  
2020



Сбербанк -  
единственный  
акционер Банка

Первый потребительский  
кредит \_\_\_\_\_

Совместный Банк  
\_\_\_\_\_

ООО «Драйв Клик Банк» - \_\_\_\_\_  
частным лицам.

## Ценности Банка:

- 
- Я принимаю ответственность за себя и за то, что происходит вокруг
  - Я честен с собой, коллегами и Клиентами
  - Я совершенствую себя, Банк и наше окружение, делая лучшее, на что способен

- 
- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат
  - Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам
  - Мы открыты, уважаем коллег и доверяем друг другу

- 
- Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов Клиентов
  - Мы хотим удивлять и радовать Клиентов качеством наших услуг и нашим отношением
  - Мы превосходим ожидания наших Клиентов

# ДрайвКл

# Почему выбирают нас?



\_\_\_\_\_ с крупнейшими автопроизводителями и официальными дилерами



Оформление кредита в \_\_\_\_\_ (не надо посещать Банк)



Максимальный возраст Клиента – \_\_\_\_\_ лет на момент окончания кредита



\_\_\_\_\_ процентные ставки



Возможность погашения кредита \_\_\_\_\_



Возможность \_\_\_\_\_ досрочного погашения



\_\_\_\_\_ скрытых комиссий

**Видение** Предоставлять \_\_\_\_\_, направленные на улучшение качества жизни наших потребителей.

**Цель** Стать \_\_\_\_\_ партнером нашим клиентам, предлагающим \_\_\_\_\_ решения кредитования и страхования наших клиентов.

**Миссия** Помочь \_\_\_\_\_ реализовать их проекты с заботой об их будущем.





# Кредитный эксперт Банка

\_\_\_\_\_ - сотрудник Банка на территории дилерского центра, прошедший обучение, который осуществляет консультирование и обслуживание Заявителей и Клиентов

## Рабочее место

- ✓ В чистоте и порядке - отсутствует \_\_\_\_\_ документация и посторонние предметы
- ✓ \_\_\_\_\_ с актуальной информацией

## Внешний вид сотрудника

- ✓ Классическая юбка/брюки серого или черного цвета
- ✓ Классическая блузка/рубашка белого цвета без рисунка
- ✓ Аккуратная прическа/стрижка
- ✓ Для девушек - аккуратный, неброский макияж, маникюр (лак неяркого цвета)

### Запрещено:



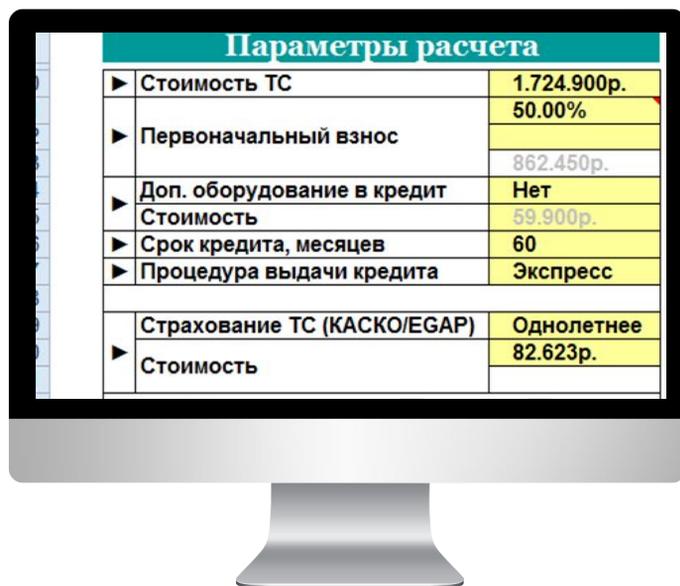
Носить очень короткие юбки,  
декольтированные блузки,  
Оставляя распущенными  
длинные волосы.



Расстегивать верхнюю пуговицу  
рубашки, закатывать рукава.

# Excel-калькулятор

Для предварительного расчета параметров кредита существует Excel-калькулятор. КЭ озвучивает Клиенту: \_\_\_\_\_ кредита, сумму \_\_\_\_\_, сумму \_\_\_\_\_



Параметры расчета	
▶ Стоимость ТС	1.724.900р.
▶ Первоначальный взнос	50.00%
	862.450р.
▶ Доп. оборудование в кредит	Нет
▶ Стоимость	59.900р.
▶ Срок кредита, месяцев	60
▶ Процедура выдачи кредита	Экспресс
Страхование ТС (КАСКО/EGAP)	
▶ Стоимость	Однолетнее 82.623р.



Результаты расчета	
▶ Годовая процентная ставка	11.00%
▶ Ежемесячный платеж	25.914.00р.
▶ Комиссия	0.00р.
▶ Переплата от суммы кредита	362.285.93р.
▶ Сумма кредита	1.188.587.58р.
▶ ПСК	см. в TLMTQ

## Важно!

Ориентировать Клиента на максимально возможный срок по Тарифу

# Система Телематик

\_\_\_\_\_ /«Telematique» - компьютерная программа Банка для внесения и обработки информации о продукте и Заявителе, обеспечивающая принятие решения о выдаче Кредита.

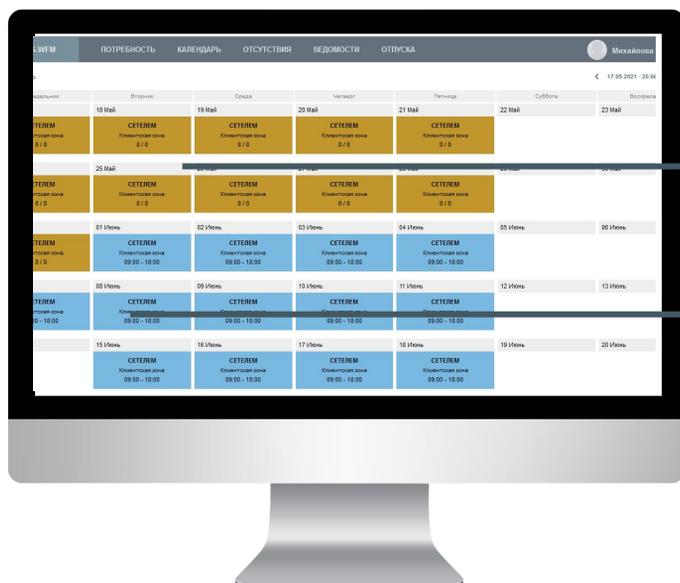


Поиск и оформление заявок и досье

Послепродажное обслуживание

# ДрайвКл

— система планирования и учета рабочего времени кредитных экспертов.

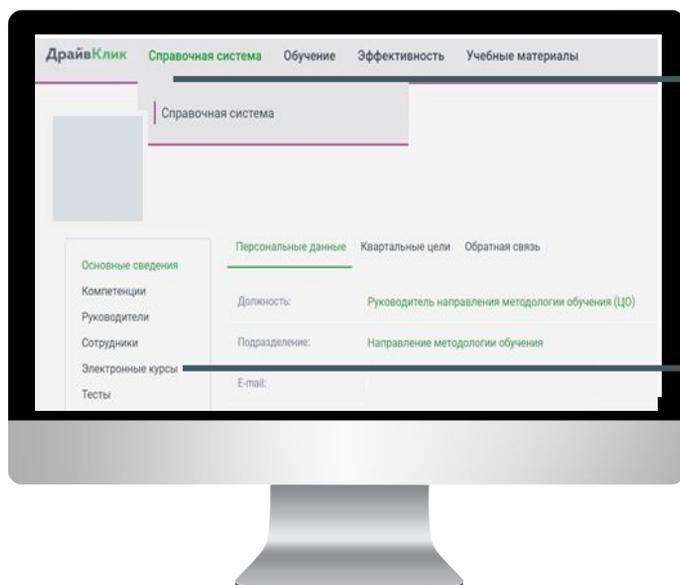


Ранее отработанные  
смены

Согласованные будущие рабочие  
смены

## Портал обучения и развития

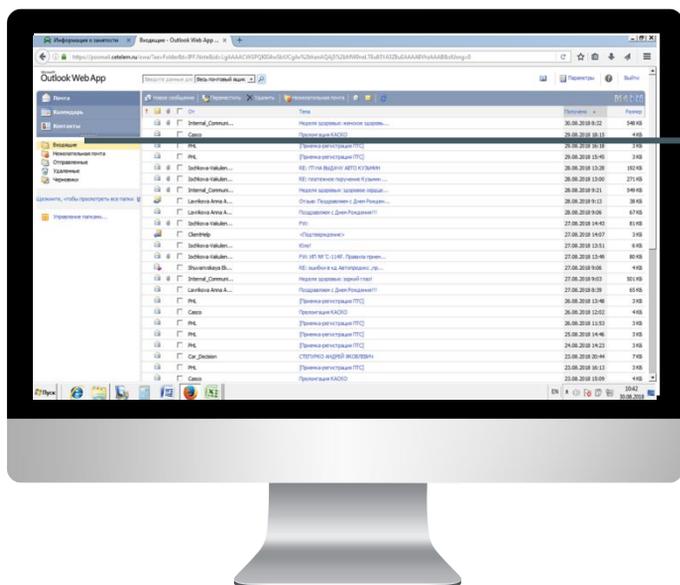
- учебный портал, с помощью которого сотрудники Банка могут: изучать электронные курсы, проходить тестирования, использовать справочную систему по продуктам и процедурам Банка, знакомиться с информационными письмами.



Список назначенных и  
завершенных курсов/тестов

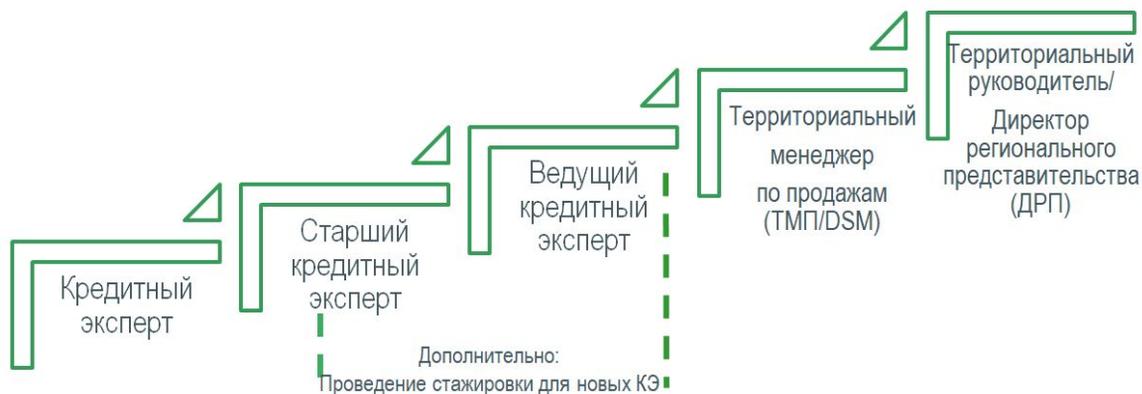
# Outlook

— электронный мессенджер - почта, который позволит: быть в курсе всех событий – своевременно изучать входящую информацию, отправлять письма/запросы, оперативно реагировать на запросы руководителя.



Входящие письма

## Кем можно стать в Банке?



# ДрайвКл



# Клиент Драйв Клик Банка

\_\_\_\_\_ – человек, заинтересованный в приобретении автомобиля при помощи кредита

\_\_\_\_\_ – Заявитель, подписавший с Банком Договор о предоставлении кредита

Требования к **Заявителю**:



\_\_\_\_\_



Постоянная регистрация \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

**Клиентом** может стать:

- Физическое лицо
- Индивидуальный предприниматель
- Самозанятый

Банк предлагает Заявителям следующие Программы кредитования – «С подтверждением дохода» (программа \_\_\_\_\_) и «Без подтверждения дохода» (программа \_\_\_\_\_)

Для оформления кредита **Зарплатному** Клиенту необходимо предъявить **зарплатную карту** ПАО Сбербанк. Снимать копию с зарплатной карты ПАО Сбербанк **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО**.

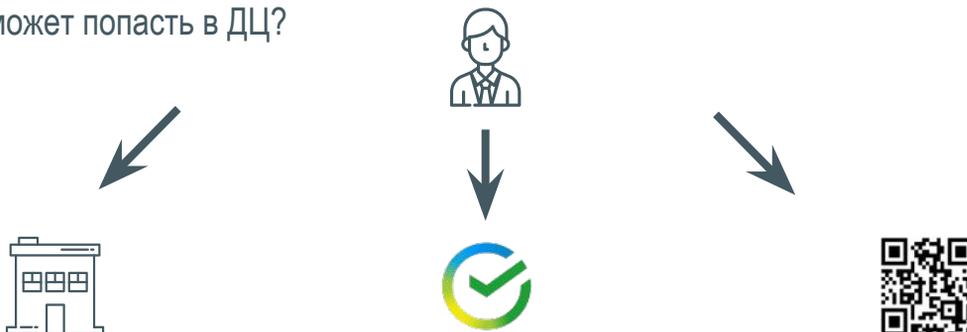




# Как оформить кредит в Драйв Клик Банке?

\_\_\_\_\_ - возможность приобрести понравившийся автомобиль и начать им пользоваться уже сейчас, выплачивая Банку его стоимость частями в течение определенного срока

Как Клиент может попасть в ДЦ?



Приехать самостоятельно в  
**ДЦ**

Подать заявку через  
приложение Сбербанк онлайн  
(\_\_\_\_\_)

В ДЦ/на сайте ДЦ  
заполнить заявку с помощью  
\_\_\_\_\_

Срок действия одобренной заявки \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ - цена автомобиля, указанная в прайс-листе Дилера

\_\_\_\_\_ - сумма, которую Клиент вносит в кассу ДЦ из своих средств для приобретения автомобиля в кредит.

Первоначальный взнос от \_\_\_% до \_\_\_% (основная часть программ)

*Примечание: ПВ по кредиту возможны также 0% и 10%. Сотруднику необходимо консультировать клиента согласно тарифам своего ДЦ.*

\_\_\_\_\_ - сумма, которую Клиент получает в кредит от Банка

**Сумма кредита = \_\_\_\_\_**

Минимальная сумма кредита - \_\_\_\_\_ рублей

Максимальная сумма кредита - \_\_\_\_\_ рублей

# Какие термины используем?

\_\_\_\_\_ – сумма, которую Клиент выплачивает частями в Банк в счет погашения кредита. Состоит из суммы основного долга и процентов за пользование кредитом.



Finance

**ГРАФИК ПЛАТЕЖЕЙ**  
к Договору № 04109019746 от 24.03.2021 г.

Заемщик(ФИО): **ЛОЖКИН СЕМЁН ПЕТРОВИЧ**

Кредитный продукт: Партнерский: Промо

Сумма Кредита (руб.): 546251.82

Дата предоставления Кредита: 24.03.2021 г.

	Дата платежа	Сумма платежа (руб.)			Остаток Задолженности (руб.)			Начисленные проценты в Процентном периоде (руб.)
		По Кредиту	по процентам	Итого	По Кредиту	по процентам	Итого	
1	07.05.2021	40868.53	8108.47	48977.00	505383.29	0.00	505383.29	8108.47
2	07.06.2021	43568.71	5408.29	48977.00	461814.58	0.00	461814.58	5408.29
3	07.07.2021	44194.37	4782.63	48977.00	417620.21	0.00	417620.21	4782.63
4	09.08.2021	44219.56	4757.44	48977.00	373400.65	0.00	373400.65	4757.44
5	07.09.2021	45238.90	3738.10	48977.00	328161.75	0.00	328161.75	3738.10
6	07.10.2021	45578.50	3398.50	48977.00	282583.25	0.00	282583.25	3398.50
7	08.11.2021	45855.42	3121.58	48977.00	236727.83	0.00	236727.83	3121.58
8	07.12.2021	46607.13	2369.87	48977.00	190120.70	0.00	190120.70	2369.87
9	10.01.2022	46745.56	2231.44	48977.00	143375.14	0.00	143375.14	2231.44
10	07.02.2022	47591.17	1385.83	48977.00	95783.97	0.00	95783.97	1385.83
11	07.03.2022	48051.18	925.82	48977.00	47732.79	0.00	47732.79	925.82
12	07.04.2022	47732.79	510.81	48243.60	0.00	0.00	0.00	510.81

**Срок кредита**  
От \_\_\_\_\_  
(шаг 1 год)

**% за пользование кредитом**  
начисляются на \_\_\_\_\_

**ЕП \_\_\_\_\_**, т.е. всегда равный по сумме, кроме последнего платежа

\_\_\_\_\_ - плата за кредит в процентах от суммы кредита в расчете на год. (Платность – базовый принцип кредитования. Выдавать кредит под процент – требование законодательства РФ. Беспроцентный кредит – нарушение закона!).

Процентная ставка зависит от выбранного тарифного плана.

В нашем Банке конкурентоспособные процентные ставки, действуют специальные партнерские программы с выгодными условиями по кредиту.



# Как происходит оформление автокредита?

Для оформления кредитного договора Клиенту потребуются:

\_\_\_\_\_ на автомобиль и \_\_\_\_\_. Договор купли-продажи оформляется в \_\_\_\_\_, полис КАСКО - в \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ – документ по форме Дилера, определяющий условия оформления сделки купли-продажи автомобиля.

\_\_\_\_\_ – договор страхования ТС от рисков ущерба (в т.ч. полной гибели) и хищения / угона.

Полис КАСКО:

- оформляется в \_\_\_\_\_ компаниях
- минимум на \_\_\_\_\_, за наличные или в кредит
- должен приобретаться \_\_\_\_\_. В случае отказа Клиента от обязательства по страхованию ТС процентная ставка по договору увеличивается на 2%
- по полису КАСКО страхуется не только автомобиль, но и \_\_\_\_\_

Клиент может оставить заявку на Автокредит через **Сбербанк Онлайн**



Заявка на кредит на новые и подержанные авто в СБОЛ



Получение предварительного одобрения



Оформление в ДЦ



Довольный Клиент с автомобилем

**Важно!** В случае возникновения ситуации, при которой необходимо перезаведение заявки (например, изменение дилерского центра после получения одобрения из Банка), нужно найти заявку СБОЛ в Телематик, направить запрос на отмену и повторно попросить клиента завести заявку в СБОЛ.



# Что можно оформить в кредит?

Какие виды ТС можно оформить?

## Автомобили:

- иностранные марки и марки отечественного производства;
- новые (максимум предыдущего года выпуска по отношению к году оформления Кредита, не имевшие предыдущих владельцев – физических лиц) и подержанные\* (кроме ЛКА).
- тест-драйв

## Мотоциклы:

- новые и подержанные (выборочные марки);
- иностранные марки.

## Легкие коммерческие автомобили:

- только новые;
- иностранные марки и марки отечественного производства.

\***иностранные**: на дату окончания срока кредита НЕ должны быть старше **20 лет**.

**Отечественные** : на момент окончания срока кредита НЕ должны быть старше **15 лет**.

**Выбор тарифного плана** обусловлен видом кредитуемого ТС.

**Новые автомобили** оформляются по тарифным планам:

---

---

**Подержанные автомобили** оформляются по тарифным планам:

---

**Мотоциклы** оформляются по тарифному плану \_\_\_\_\_.

В каждом ДЦ представлен **индивидуальный** список действующих тарифных планов

# Госпрограммы

В рамках программы государственного субсидирования заёмщики получают субсидию в размере 20% (25% - для Дальневосточного федерального округа) от стоимости приобретаемого автомобиля. В размере 25% (но не более 625 тыс. рублей) от стоимости электромобиля

## Общие условия программ:

- Заявитель имеет и предоставляет в качестве второго документа водительское удостоверение;
- Заявитель не заключал ранее в 2022 и 2023 году иных кредитных договоров на приобретение авто;
- Обязуется не заключать в 2023 году иных кредитных договоров на приобретение автомобилей;
- Кредитование автомобилей произведенных не ранее 2022 года
- Максимальная стоимость авто до 2 000 000 руб.(включительно), кроме электромобилей Evolute;
- Максимальная масса авто не должна превышать 3,5 тонн;
- Дата выдачи ЭПТС должна быть не ранее 1 декабря 2022 года;
- Первоначальный взнос: минимальный – согласно тарифам Банка;
- Максимальный ПВ - не более 40% собственных средств клиента
- Срок кредита - до 84 месяцев.

# Госпрограммы

## Семейный автомобиль

- Заявитель имеет одного и более несовершеннолетних детей (в том числе находящегося под опекой или на попечительстве, включая приемных).
- Заявителю необходимо предоставить соответствующие документы для подтверждения

## Trade-In

- Сдаваемый автомобиль должен быть **старше 6 лет**; при этом **срок владения** автомобилем должен быть **не менее 1 года**;
- Предоставляет **скан-копию ПТС** с отметкой о переходе ТС в собственность ДЦ, в котором планирует приобретение нового автомобиля по ГП «Trade-in»;

## Первый автомобиль

- До даты заключения кредитного договора не имел в собственности автомобиль.
- Не заключал ранее кредитных договоров на приобретение автомобилей

## Медицинский работник

- Предоставляет лицензию медицинского учреждения или справку с места работы (где указан номер лицензии), а также копию трудовой книжки (допускаются в т. ч. незаверенные копии);

## Работник сферы образования

- Предоставляет лицензию медицинского учреждения или справку с места работы (где указан номер лицензии), а также копию трудовой книжки (допускаются в т. ч. незаверенные копии);

## Военнослужащий

- Предоставляет документы, подтверждающие возможность участия в программе

## Электромобиль

- Производится проверка соответствия автомобиля по VIN номеру в ПТС/ЭПТС. Должна отражаться информация EAN (WMI), Моторинвест (марка), все модели Evolute (модель)

# Кредит с остаточной стоимостью

\_\_\_\_\_ – задолженность Клиента по Кредитному договору перед Банком (без учета процентов и комиссий), подлежащая уплате Клиентом Банку в составе последнего ежемесячного платежа в соответствии с условиями Кредитного договора.



Первоначальный  
взнос

Ежемесячные  
платежи

Остаточная стоимость до 50%

**Пример:** стоимость автомобиля 909 900 рублей.

ПВ - 30% (272 970 рублей), ОС - 50% (454 950 рублей), Срок - 36 месяцев

ЕП \*стандарт **22 054 руб.**

ЕП \*с ОС **11 912 руб**

---

---

---

---

---

**ДрайвКл**



# Какие услуги можно оформить в кредит?

\_\_\_\_\_ - страховая компания, осуществляющая страхование

\_\_\_\_\_ – лицо, заключающее договор страхования

\_\_\_\_\_ – плата за страхование, вносимая Клиентом.

\_\_\_\_\_ – событие, предусмотренное договором страхования, с наступлением которого у страховой компании возникает обязанность произвести Страховую выплату.

\_\_\_\_\_ - кто получает деньги при наступлении Страхового случая.

\_\_\_\_\_ – сумма денежных средств, которую страховая компания выплатит Выгодоприобретателю при наступлении страхового случая

\_\_\_\_\_ – услуга, которая подключается Клиентом на добровольной основе и дает ему возможность сохранить свой доход и финансовую стабильность путем погашения кредита в сложных ситуациях за счет средств страховой компании.

## Финансовая защита

<b>Страховщик</b>	ООО СК «Сбербанк Страхование Жизни»/ООО «Согласие Вита»
<b>Страхователь</b>	Клиент, который: <ul style="list-style-type: none"><li>• Не является инвалидом I, II, III гр;</li><li>• Не страдает хроническими заболеваниями, указанными в Правилах страхования;</li><li>• Соответствует возрастным ограничениям: не более <b>55 лет для женщин / 60 лет для мужчин</b> на момент окончания договора страхования</li></ul>
<b>Страховая премия</b>	... % от суммы кредита ежемесячно. Распределяется в каждый ЕП пропорционально на срок, равный сроку кредита _____
<b>Страховой случай</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• уход из жизни</li><li>• инвалидность I, II группы</li><li>• временная нетрудоспособность</li><li>• недобровольная потеря работы</li><li>• травмы в результате ДТП/ НС и другие</li></ul>
<b>Выгодоприобретатель</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• По риску «Уход из жизни» - _____</li><li>• По остальным рискам - _____</li></ul>
<b>Страховая выплата</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• По рискам «Уход из жизни», «Инвалидность I,II гр» - _____</li></ul> <b>задолженности</b> Клиента на момент наступления страхового события. <ul style="list-style-type: none"><li>• По остальным рискам - _____ <b>долга</b> Клиента перед Банком</li></ul>

# GAP-страхование

\_\_\_\_\_ - это страховая защита, компенсирующая полностью или частично разницу между первоначальной стоимостью автомобиля и суммой возмещения по КАСКО, в случае угона или тотального повреждения

<b>Страховщик</b>	ООО СК «Сбербанк Страхование» / ООО СК «Согласие» /
<b>Страхователь</b>	Клиент, приобретающий <b>автомобиль</b> , _____
<b>Страховая премия</b>	... % от стоимости автомобиля. Распределяется в каждый ЕП пропорционально на срок _____ Начало и окончание срока страхования совпадает со сроком страхования по Договору КАСКО, заключенным в любой страховой компании
<b>Страховой случай</b>	1. Хищение автомобиля. 2. Полная гибель автомобиля в результате: •ДТП; •стихийных бедствий; •пожара или взрыва, исключая события, произошедшие в результате короткого замыкания в проводке авто; •противоправных действий третьих лиц; •падения инородных предметов, в том числе снега и льда.
<b>Выгодоприобретатель</b>	_____
<b>Страховая выплата</b>	Равна разнице между Страховой суммой и выплатой по КАСКО Если на момент страхового события у Клиента отсутствовал действующий договор КАСКО, то Страховая выплата по GAP производиться не будет!

# ФинКаско и Моё Каско

**ФинКаско и Моё Каско** – это программы комплексного страхования транспортных средств (ТС).

	ФинКаско	Мое Каско
<b>Страховщик</b>	Сбербанк Страхование	
<b>Страхователь</b>	Клиент (мин. возраст – 25 лет , стаж – 5 лет)	Клиент
<b>Страховая премия</b>	3,9% от стоимости ТС	Тарификация производится на основании веденных данных по ТС и лиц, допущенных к управлению. Оплата премии единовременно
<b>Страховой случай</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гибель ТМ</li> <li>• Хищение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Автокасco (совокупность рисков «Ущерб» и «Хищение» (Угон)</li> <li>•Аварийный комиссар</li> <li>•Эвакуатор</li> </ul> <p>Дополнительные риски, которые можно включить в полис за доп.плату: повреждение багажа, расходы на восстановление гос.номеров, хищение ключей и документов, инвалидность в результате ДТП, смерть в результате ДТП, гражданская ответственность</p>
<b>Выгодоприобретатель</b>	Банк в части непогашенной задолженности заемщика Собственник ТС и наследники - в остальной части –	По рискам «Хищение/Угон» или «Повреждение» на условиях «Полная гибель ТС» – Банк (в части непогашенной задолженности заемщика по кредитному договору) По риску «Повреждение» – собственник ТС <i>(подробная информация о выгодоприобретателях по всем рискам см. в Правилах страхования)</i>
<b>Страховая выплата</b>	Размер страхового возмещения определяется Страховщиком по результатам изучения предоставленных документов Страхователем	
<b>Срок действия</b>	От 1 года до 3 лет (шагом в 1 год)	1 год

# Программа помощи на дорогах

\_\_\_\_\_ - комплекс услуг в отношении ТС, который позволят получить Клиенту помощь на дороге (техническую консультацию, замену поврежденных колес, вскрытие дверей, эвакуацию с места ДТП и другие).

<b>Страховщик</b>	Русский АвтоМотоКлуб (РАМК)
<b>Страхователь</b>	Клиент
<b>Страховая премия</b>	Авто Люкс - _____./год Авто Эксклюзив - _____./год. Распределяется в каждый ЕП пропорционально на срок от _____ до _____.

Услуга	Авто Люкс	Авто Эксклюзив
Техническая консультация по телефону	+	+
Эвакуация с места ДТП	+	+
Вскрытие двери автомобиля	+	+
Транспортировка водителя/пассажира (такси)	+	+
Юридическая консультация	+	+
Замена поврежденных колес	+	+
Информирование клиента о месте нахождения принудительно эвакуированного автомобиля	+	+
Эвакуация при поломке	+	+
Подвоз топлива	+	+
Запуск двигателя	+	+
Очная юридическая консультация		+
Аварийный комиссар		+
Сбор справок при ДТП		+
Подменный автомобиль		+
Гостиница на время ремонта (при ДТП)		+
Возвращение домой		+
Европейское покрытие		+
Справочно-информационные услуги		+
Организация ремонта автомобиля		+
Независимая экспертиза		+
Медицинская помощь при ДТП		+
Дисконтная программа ShowYourCard! (SYC!)		+

# ДМС при ДТП/Защита в пути

\_\_\_\_\_ - предоставление медицинских услуг Застрахованному при травме, полученной при дорожно-транспортном происшествии (ДТП), произошедшем на территории РФ и требующей оказания медицинской помощи.

<b>Страховщик</b>	ПАО СК «Росгосстрах»/СПАО «Ресо-Гарантия»/ООО СК «Сбербанк Страхование»
<b>Страхователь</b>	Клиент
<b>Страховая премия</b>	Стандарт / Базовая – ____./год Премиум / Расширенная – ____./год Распределяется в каждый ЕП пропорционально на срок от ____ до ____
<b>Страховой случай</b>	Травма, полученная при ДТП. Оказываются услуги: <ul style="list-style-type: none"><li>•Скорая медицинская помощь</li><li>•Стационар экстренный</li><li>•Стационар плановый</li><li>•Амбулаторная помощь (в Расширенной программе)</li></ul>
<b>Выгодоприобретатель</b>	Клиент
<b>Страховая выплата</b>	Предоставление медицинских услуг при травме, полученной в ДТП



Страховая защита **не привязана** к конкретному транспортному средству.

# Мультиполис 4 в 1

\_\_\_\_\_ - универсальный страховой продукт, предоставляющий клиенту комплексную защиту от самых актуальных рисков:

- Страхование имущества и гражданской ответственности
- Страхование от несчастных случаев (НС)
- Страхование личных вещей

<b>Страховщик</b>	ООО СК «Сбербанк Страхование»
<b>Страхователь</b>	_____
<b>Страховая премия</b>	Необходимый - _____ рублей Оптимальный - _____ рублей Максимальный - _____ рублей Распределяется в каждый ЕП пропорционально на срок 1 год.
<b>Страховой случай</b>	• Страхование имущества и гражданской ответственности • Страхование от НС • Страхование личных вещей
<b>Выгодоприобретатель</b>	• Законный владелец имущества (в части страхования имущества) • Застрахованный (в части страхования от НС)
<b>Территория покрытия</b>	• РФ

## СМС-информатор

\_\_\_\_\_ – добровольная услуга информирования, предоставляемая Банком Клиенту за плату. Стоимость услуги - \_\_\_\_\_./мес.

# Все врачи онлайн

\_\_\_\_\_ – онлайн консультация с врачами по любым вопросам из любой точки мира, круглосуточно и без выходных, по телефону, через браузер или мобильное приложение.

## Преимущества для Клиента:



Экономия времени – \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Удобная оплата – \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Удобство - \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



Уверенность – \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Чем поможет врач дистанционно?

- ✓ Проконсультирует по оказанию первой и неотложной помощи
- ✓ Подскажет, что делать в экстренных ситуациях
- ✓ Оценит критичность проблемы со здоровьем
- ✓ Оценит необходимость срочной госпитализации
- ✓ Выявит опасные симптомы на ранней стадии
- ✓ Составит ли скорректирует лечение
- ✓ Даст рекомендации по обследованию и подготовке к нему
- ✓ Поможет получить второе мнение
- ✓ Быстро расшифрует анализы
- ✓ Расскажет про совместимость и особенности лекарств
- ✓ Поможет подобрать аналоги

# Автоэксперт (продленная гарантия)

\_\_\_\_\_ - услуга, нацеленная на предоставление всесторонней помощи автовладельцу: сервисное обслуживание автомобиля при поломке (продленная гарантия), консультационные услуги при ДТП.

<b>Страховщик</b>	ООО «ГарантАвтоПротект»
<b>Страховая премия</b>	1 год – _____ рублей, 2 года – _____ рублей
<b>Зона покрытия</b>	РФ
<b>Условия</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• На автомобили иностранного производства с 2000 года выпуска с пробегом до 200 тыс. км на момент продажи</li><li>• На автомобили китайского и отечественного с 2010 года выпуска с пробегом до 200 тыс. км. на момент продажи .</li></ul>
<b>Лимиты/Ограничения</b>	<b>Сервисное обслуживание автомобиля при поломке</b> Лимит ответственности – _____ за весь срок действия программы <b>Ограничения по «Всесторонняя помощь при ДТП»:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• _____ в течении срока действия Программы (кроме онлайн консультации по телефону – неограниченное количество раз)</li></ul>
<b>Срок действия</b>	12 / 24 мес или _____ / 40 000 км пробега. При этом услуги будут оказаны по истечении 7 календарных дней с даты подписания Заявления, либо при расходе Автомобилем пробега в 1000 км. от пробега, указанного в Заявлении на подключение к Программе «Автоэксперт»

---

---

---

---

---

# Резюме по разделу

## В Драйв Клик Банке:

- ✓ Дополнительные услуги позволяют предложить Клиенту \_\_\_\_\_ решение его вопросов, связанных с приобретением автомобиля
- ✓ \_\_\_\_\_ дает возможность Клиенту сохранить свой доход и финансовую стабильность путем погашения кредита в сложных ситуациях за счет средств страховой компании
- ✓ \_\_\_\_\_ - гарантия получения выплаты помимо КАСКО при угоне/тотальной гибели авто
- ✓ \_\_\_\_\_ - альтернатива КАСКО
- ✓ \_\_\_\_\_ - помощь при поломке/ДТП, начиная от замены колеса до медицинской помощи Клиенту
- ✓ \_\_\_\_\_ - медицинская помощь при травме в ДТП
- ✓ \_\_\_\_\_ - комплекс услуг для Клиента, начиная от защиты паспорта до защиты квартиры/дома
- ✓ \_\_\_\_\_ - онлайн-консультации врачей 24/7
- ✓ \_\_\_\_\_ - предоставление всесторонней помощи автовладельцу в любой дорожной ситуации

---

---

---

---

---

# Как погашать задолженность?

\_\_\_\_\_ – информация о суммах или порядке их определения, сроках и условиях погашения Задолженности Клиента перед Банком, возникшей на основании Кредитного договора.

\_\_\_\_\_ - это дата списания Банком денежных средств со счета. Дата платежа зависит от того, в какой период клиент \_\_\_\_\_

Дата подписания	Дата платежа
1 - 10 число текущего месяца	
11 - 20 числа текущего месяца	
21 - 30/31 текущего месяца	

Сотрудник обязан объяснить Клиенту **разницу** между датой списания денежных средств Банком в погашение Кредита и датой, когда Клиент отправил денежные средства для погашения Кредита.

Денежные средства должны быть на счете Клиента \_\_\_\_\_ до даты платежа, указанной в Графике платежей.

Дата платежа	Дата, когда деньги должны быть на счете
7 число	
7 число (понедельник)	
17 число	
17 число (понедельник)	

## Какой способ погашения выбрать?

	Золотая Корона	QIWI	АО «Почта России»	Коммерческие банки
Комиссия	_____, но не менее 50 руб./30 руб.	_____, но не менее 120 руб.	_____, но не менее 50 руб.	Согласно тарифам Банка
Срок зачисления (раб.дни)	_____	_____	_____	_____
Где оплатить?	Мегафон Билайн Кари	В общедоступных местах (Адреса: qiwi.ru)	В любых отделениях Почты РФ	В отделениях коммерческих Банков

## Как погашать без комиссии?

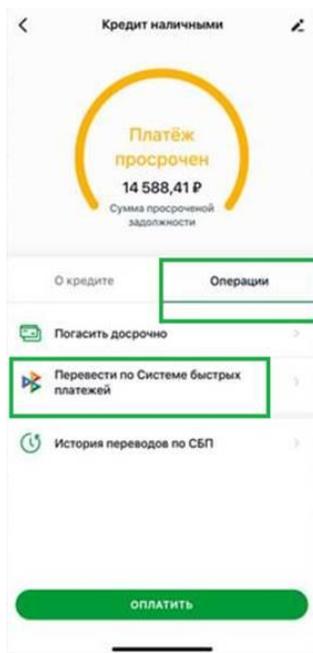
	Автоплатеж Сбербанк	Элекснет <a href="http://elecsnet.ru">elecsnet.ru</a>	СБП
Необходимо для оплаты	1. Карта ПАО Сбербанка 2. Подключить услугу в Сбербанк Онлайн	1. Наличные или 2. Любая банковская карта	Мобильное приложение «Драйв Клик» с подключенной функцией приема платежей через СБП
Комиссия при оплате	Отсутствует		
Максимальная сумма единовременного платежа	Без ограничений	Наличными - 15 000 С карты – 75 000	600 000 рублей
Срок зачисления	До 20:00 (МСК) в рабочий день - в этот же день После 20:00 (МСК) на след. рабочий день	В первый рабочий день Банка, следующий за днем совершения платежа.	моментально
Как можно оплатить/подключить	На сайте или в терминалах ПАО Сбербанк	На сайте или в терминалах Элекснет	В мобильном приложении Банка-отправителя

# Как перевести остаток со Счета?

Для перевода положительного остатка после закрытия договора из приложения с помощью СБП необходимо:

- В настройках приложения Банка-получателя дать \_\_\_\_\_ через СБП
- В разделе \_\_\_\_\_ выбрать \_\_\_\_\_
- Указать \_\_\_\_\_ или выбрать его из списка контактов
- Выбрать \_\_\_\_\_ получателя
- Ввести \_\_\_\_\_ и выбрать счет списания
- Ознакомиться с согласием на обработку персональных данных и нажать \_\_\_\_\_
- Проверить введенные данные и подтвердить перевод, нажав \_\_\_\_\_

(!) Через несколько секунд после подтверждения операции денежные средства будут переведены и станут доступны получателю



# Что такое досрочное погашение?

ПДП – это исполнение клиентом \_\_\_\_\_ своих финансовых обязательств по договору до \_\_\_\_\_ кредитования путём внесения на счёт полной суммы задолженности

ЧДП – это услуга, согласно которой Клиент, внося сумму \_\_\_\_\_ (далее - ЕП), может \_\_\_\_\_ размер ЕП, сэкономя при этом на процентах.

Клиент может \_\_\_\_\_ сумму и \_\_\_\_\_ досрочное погашение одним из трех способов:



Воспользоваться \_\_\_\_\_ «Драйв Клик»



Воспользоваться **сайтом Банка** [www.driveclickbank.ru](http://www.driveclickbank.ru), раздел **«Мой Банк»**



Позвонить на \_\_\_\_\_

**Заказ** досрочного погашения происходит минимум \_\_\_\_\_ до желаемой даты досрочного погашения. ПДП и ЧДП автокредита на любую дату возможно заказать в течение \_\_\_\_\_ с момента оформления кредита.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Резюме по разделу

- ✓ \_\_\_\_\_ в графике - это дата списания Банком денежных средств со счета.
- ✓ Денежные средства должны быть на счете Клиента \_\_\_\_\_ до даты платежа, указанной в Графике платежей.
- ✓ Клиент \_\_\_\_\_ выбирает удобный для него способ погашения задолженности
- ✓ Способы оплаты \_\_\_\_\_: услуга «Автоплатеж» Сбербанк, Элекснет (терминалы/сайт), перевод с помощью СБП.
- ✓ Досрочное погашение возможно, начиная со \_\_\_\_\_
- ✓ При частичном досрочном погашении уменьшается \_\_\_\_\_
- ✓ Для \_\_\_\_\_ погашения Клиенту необходимо обратиться на Горячую линию Банка, либо на сайт Банка [www.driveclick.ru](http://www.driveclick.ru) раздел «Мой Банк» / мобильное приложение «Драйв Клик».
- ✓ Полное и частичное досрочное погашение автокредита на \_\_\_\_\_ возможно заказать в течение \_\_\_\_\_ с момента оформления кредита.

---

---

---

---

---

---

---

---

# Как продлить полис КАСКО?

До полной выплаты кредита полис КАСКО должен приобретаться \_\_\_\_\_. В случае отказа Клиента от обязательства по страхованию ТС процентная ставка по договору увеличивается на \_\_\_\_\_.

**Клиент может предоставить документы о продлении полиса КАСКО в Банк следующими способами:**

- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_
- ✓ \_\_\_\_\_

В данном случае сотруднику необходимо отсканировать полис КАСКО и квитанцию об оплате, отсканированные документы направить на адрес \_\_\_\_\_

**Как продлить КАСКО через мобильное приложение:**

1. Выбрать раздел \_\_\_\_\_
2. Далее \_\_\_\_\_ и выбрать \_\_\_\_\_

**Как продлить КАСКО через сайт [driveclickbank.ru](http://driveclickbank.ru)**

1 шаг – \_\_\_\_\_

2 шаг - \_\_\_\_\_

3 шаг - \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# Куда Клиенту обращаться с вопросами?



\_\_\_\_\_ – это бесплатная услуга дистанционного обслуживания, которая позволяет Клиенту экономить время и узнавать информацию по кредитному договору или счету банковской карты в онлайн-режиме.



Через \_\_\_\_\_ на сайте Банка Клиент может задать любой вопрос, оставить запрос на изменение персональных данных, а также отправить или заказать документы.



Подать различные заявления (на закрытие счета, коррекцию перевода, изменение данных и т.д.) Клиент может **через кредитного эксперта Банка** в одном из Центров обслуживания, осуществляющих послепродажное обслуживание клиентов.

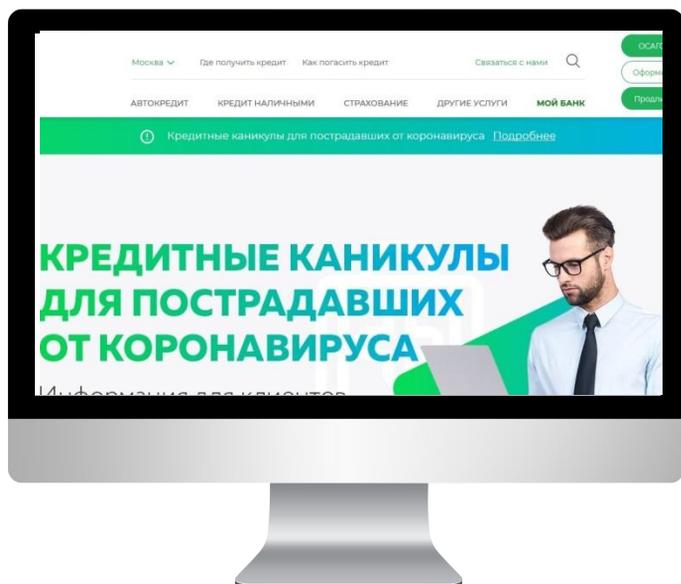


8 - 800 - 500 - 55 - 03 - бесплатный звонок по России  
8 - 495 - 644 - 33 - 44 - звонок для Москвы и Московской области

После оформления договора рекомендуем выдавать Клиенту \_\_\_\_\_, в которой он может ознакомиться с ответами на часто возникающие вопросы по погашению кредита, предоставлению ПТС в Банк, пролонгации полиса КАСКО

## Что такое Мой Банк?

\_\_\_\_\_ — услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность доступа к банковским продуктам (услугам) и к информации об операциях по банковским продуктам (услугам) и/или по дебетовой карте.



Адрес сайта  
[www.driveclickbank.ru](http://www.driveclickbank.ru)

Данные для входа:

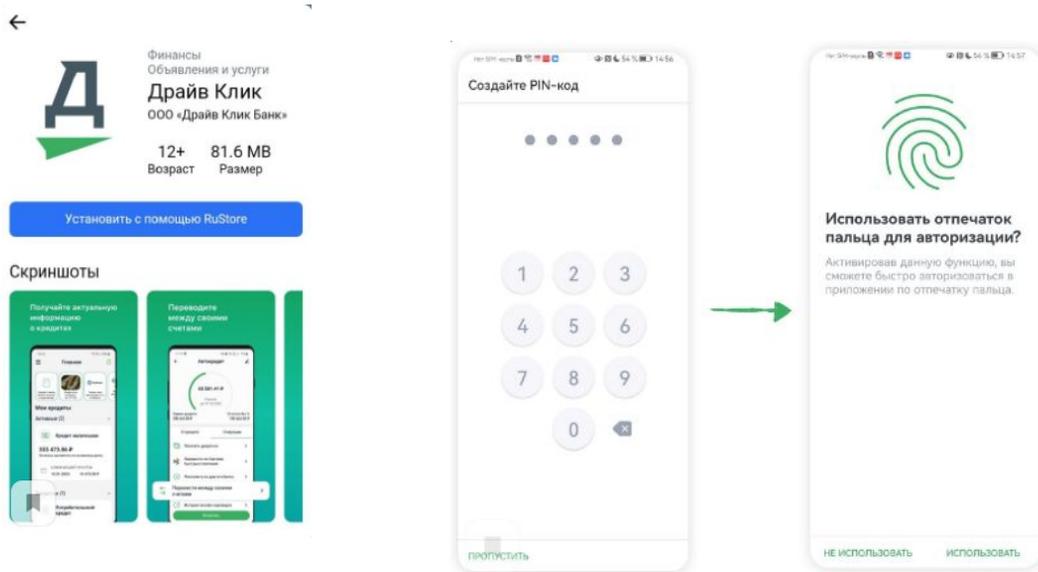
- Логин
- Пароль

# ДрайвКл

# Что такое Мобильное приложение «Драйв Клик»?

Мобильное приложение «Драйв Клик» - сервис для планшетов и смартфонов, который позволяет оперативно получать информацию и оплачивать кредит при отсутствии доступа к компьютеру.

Мобильное приложение «Драйв Клик» для пользователей ОС Android доступно для обновления и скачивания в магазинах приложений NashStore и RuStore, Google Play, Xiaomi



## Преимущества мобильного приложения:

- \_\_\_\_\_ необходим только при первом входе в систему
- Клиент сам может сформировать \_\_\_\_\_ для дальнейшего входа в приложение или включить функцию входа по отпечатку пальца.

---

---

---

---

---

## Резюме по разделу

- ① До полной выплаты кредита полис КАСКО должен приобретаться \_\_\_\_\_ . В случае отказа Клиента от обязательства по страхованию ТС процентная ставка увеличивается на \_\_\_\_\_.
- ① После оформления кредита Клиент может \_\_\_\_\_ : сотруднику Банка в ДЦ/КЗ, оставив обращение на сайте Банка, позвонив по телефону Горячей Линии, воспользовавшись услугой «Мой Банк»
- ① Мой Банк — услуга Банка, предоставляющая Клиенту возможность доступа к банковским продуктам (услугам) и к информации об операциях по банковским продуктам (услугам) и/или по дебетовой карте.
- ① \_\_\_\_\_ - сервис для планшетов и смартфонов на платформах Android и IOS, который позволяет оперативно получать информацию и оплачивать кредит при отсутствии доступа к компьютеру
- ① После оформления договора рекомендуем выдавать Клиенту \_\_\_\_\_ , в которой он может ознакомиться с ответами на часто возникающие вопросы по погашению кредита, пролонгации полиса КАСКО.

---

---

---

---

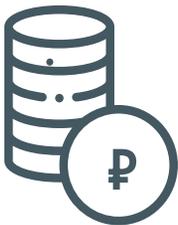
---

---

---

---

## Из чего состоит доход сотрудника?

Первый месяц		Оклад
Второй месяц		Оклад + премия за оформленные кредиты в 1-ый месяц работы *Кновичка
Третий месяц		Оклад + премия за оформленные доп.услуги, премия ТОП в 1-ый месяц работы *Кновичка
Четвертый месяц		Оклад + премия за оформленные кредиты и доп.услуги во 2-ой месяц работы

## Что уменьшает премию сотрудника?

- \_\_\_\_\_ Клиентом дополнительных программ в течение срока, установленного договором (периода охлаждения)
- \_\_\_\_\_ – просрочка первого платежа по кредиту со стороны Клиента 10 дней и более с даты платежа
- При наличии в досье \_\_\_\_\_ ошибок применяются корректирующие коэффициенты:

Количество ошибок в досье	Корректирующие коэффициенты
1 и более ошибок в одном договоре	- 500 рублей
1 и более ошибок в разных договорах	-500 рублей по каждому договору

# Какие ошибки влияют на премию?

## Список критичных ошибок:

Проверяемые документы	Наименование ошибки
Договор	Документ отсутствует в виде оригинала/ информация в нечитаемом виде
Договор	Подпись клиента отсутствует
Договор	Идентификационный номер (VIN) не совпадает с указанным в ПТС
Договор GAP-страхования	Документ отсутствует в виде оригинала/ информация в нечитаемом виде
Договор GAP-страхования	Подпись клиента отсутствует
Ксерокопия паспорта	Документ отсутствует в виде копии/ информация в нечитаемом виде
Ксерокопия паспорта	Паспорт не соответствует требованиям к документу
Полис КАСКО	Подпись клиента отсутствует
Анкета-Заявление	Наименование СК в полисе КАСКО не совпадает с наименованием в Заявлении
Заявление на кредит	Наименование дополнительной услуги в заявлении на кредит не соответствует документам (сверка с Поручением на перечисление денежных средств, со счетом, сертификатом/договором/полисом на доп. услугу)

## ТОП-10 ошибок, допускаемых сотрудниками при оформлении досье:

- Заявление: наименование доп. услуги (сверка со счетом, сертификатом/договором/полисом на услугу);
- Заявление: информация о дополнительных услугах (сверка с договором);
- Заявление: доп. услуга «страхование КАСКО для АС»
- Договор: документ отсутствует в оригинале, информация не в читаемом виде
- Заявление: ФИО не соответствует паспортным данным;
- Заявление на банковское обслуживание: ФИО клиента не соответствует паспортным данным
- Договор: ФИО не соответствует паспортным данным;
- Распоряжение на списание денежных средств: ФИО клиента не соответствует паспортным данным;
- Поручение на перечисление денежных средств: ФИО клиента не соответствует паспортным данным
- Копия паспорта: документ отсутствует в виде заверенной копии, информация не в читаемом виде.





**ДрайвКл**