

КАРТА ХАЛВА	1
Увеличение лимита и тарифы за обслуживание.....	3
Виды карт.....	5
Требования к Клиенту и рассрочка у партнеров.....	5
Рассрочка вне партнерской сети, снятие и перевод средств.....	6
Формирование стандартного платежа и Минимальный платеж.....	7
Автореструктуризация и пополнение Халвы.....	8
Программа лояльности и кэшбэк.....	9
Программа «Бонус 5x10».....	10
Годовые % на остаток СС и подписка «Халва.Десятка».....	11
Опция «Все и везде».....	16
ДЕНЕЖНЫЙ КРЕДИТ	16
КнКПЗА	1
ДКПЗН	20
КнК Из рук в руки ЛАЙТ	20
УКИ КРЕДИТНЫЙ ДОКТОР	22
Условия получения второго и последующих кредитов.....	22
КАМПАНИИ	27
Минимальные требования	27
Запрос в БКИ	3
Решения БКИ	34
Проект «Светофор»	34
Правила заполнения анкеты FIS	34
РЕШЕНИЯ FIS	45
ОТКАЗЫ без спец. предложения	45
ОТКАЗЫ со спец предложением	48
Проставление результатов в CRM.....	49
Инструкция по переводам.....	54
Работа с возражениями.....	5

КАРТА ХАЛВА

Одна карта для всего!

- покупать товары в рассрочку
- снимать/переводить заемные средства
- пользоваться собственными деньгами

О карте Халва



2 вида средств:
• свои
• заемные

Лимит
45 000 – 500 000*

Срок действия договора – 5 лет

Срок действия карты – 7

Тип карты:
МИР

Одна карта в одни руки

* Правила озвучивания предварительно одобренного лимита:

Доход от	Доход до	Лимит
10 000	19 999	45 000
20 000	24 999	60 000
25 000	29 999	75 000
30 000	34 999	90 000
35 000	39 999	105 000
40 000		120 000

- Верные фразы в озвучивании Клиенту возможного лимита по стандартной КР Халва:
«В случае одобрения Банком, вам будет доступен лимит до 500 000 руб.»,
«В случае одобрения карты с лимитом, вам будет доступно от 45 до 500 000 руб.»

Клиент может увеличить лимит по Халве!

По Халве 0,1** на сумму **от 30 000 до 350 000**:

- На протяжении 6 отчётных периодов* выполнять 5x10
- Не допускать просроченных задолженностей

* итоговое решение по каждому клиенту принимается Банком в индивидуальном порядке в течение 14 дней после окончания 6-го отчетного периода.

По Халве с лимитом **БОЛЕЕ 0,1** на сумму **до 350 000** (для новых Клиентов с 13.04.2022 от 45 000 до 500 000):

- На протяжении 3 отчётных периодов* выполнять 5x10
- Не допускать просроченных задолженностей

* Банк рассматривает возможность увеличения лимита для каждого клиента 1 раз в 3 месяца (без заявки клиента). Клиент получает СМС или баннер со специальным предложением в ОМП.

**Клиенту «Халва 0,1» не говорим. Это внутренняя формулировка для сотрудников Банка!

Можно озвучить:

- Карта Халва без лимита, по которой в будущем возможно увеличение лимита.
- Карта Халва с лимитом 10 копеек.



Тарифы за обслуживание

- Оформление, выпуск и перевыпуск карты – **бесплатный**.
- Годовое обслуживание – **бесплатное**.
- СМС-информирование (на покупки от 1000 руб.) стоит для клиента **99 руб.**, но оно **будет бесплатным** если:
 - Клиент более 3-ех раз в отчетный период зайдет ОМП или ЛК
 - Клиенту более 50 лет
 - Клиент весь отчетный период не совершал расходные операции по карте
 - Клиент подключит подписку «Халва.Десятка».

Где можно оформить карту?

**В отделении
Банка**

Карту **Халва 0.1** можно **забрать только в офисе!**
Доставку не назначаем!

**В магазине –
партнере**

выдается при покупке

**Подать заявку
через
halvacard.ru
или в ОМП**

и получить карту доставкой или самостоятельно в офисе

**Оформить предварительную
заявку в КЦ**

и получить карту доставкой или самостоятельно в офисе

Социальная Халва

Карта рассрочки, предназначенная для отдельной категории клиентов:

- пенсионеры
- Клиенты возраста от 50 лет
- жены мобилизованных
- Клиенты возраста до 21 года
- матери одиночки



Включает возможность и стандартной карты Халва и такие преимущества, как:

- Для получения всех супербонусов Халвы необходимо совершать 5 покупок на сумму от 5 000 руб. (вместо 10 000 руб.);
- + 1 месяц рассрочки в аптеках партнерской сети.

Стоимость дополнительных опций:

- ✓ Подписка «Халва Десятка» - 199 ₺ в месяц.
- ✓ Опция «Всё и везде» - 199 ₺ в месяц.
- ✓ + возможность подключить опцию «Все и везде» для карт с лимитом от 30 000 р (вместо 45 000 р).

Дебетовая карта Халва

Карта оформляется Клиентам, которые являются нерезидентами РФ (Клиенты без гражданства РФ)

Преимущества карты:

- Бесплатное обслуживание
- Начисление баллов кэшбэка согласно Программе лояльности
- Начисление % на остаток СС.

✓ В офисе Банка возможно подключение кредитного лимита (0,1 или выше) к данной карте.



Документы для оформления:

Иностранцы граждане, прибывшие из стран с безвизовым режимом	Иностранцы граждане, прибывшие из стран с визовым режимом
Паспорт иностранного гражданина + Миграционная карта	Паспорт иностранного гражданина + Виза

Дебетовая карта Халвенюк

Дебетовая карта для детей от 6 до 18 лет.

- от 6 до 14 лет – карта оформляется на родителя у которого есть Халва.
- от 14 до 18 лет – оформляется на ребенка по его паспорту.

Один взрослый может оформить не более 3 карт для своих детей.

Для родителя:

- Переводить карманные деньги моментально и без комиссии;
- Дети под присмотром в любом месте через геолокацию;
- Постановка задач с вознаграждением для ребенка;
- Контролировать траты ребенка: настраивать лимиты на покупки, отслеживать баланс, просматривать историю операций по карте ребенка.

Для ребенка:

- Получить свою первую банковскую карту;
- Откладывать на мечту в приложении;
- Копить и получать кэшбэк и получать скидки от партнеров;
- Смотреть обучающие видео и тесты о финансах;
- Выбрать понравившийся дизайн карты в приложении.



Дебетовая карта Совкомбанка

Клиент может использовать только свои средства для безналичных операций, снятия/перевода средств.

Для Клиентов доступны 2 дебетовые карты Совкомбанка:

- с процентом на остаток;
- с кэшбэком.

Преимущество карты с % на остаток:

Обязательно условие: расходные операции по карте от 10 000 руб. При не выполнении этого условия % не начисляется.

- 12%* - первые 3 месяца на сумму от 50 000 ₺ до 400 000 ₺;
- 6%* - с 4 месяца на сумму от 50 000 ₺ до 400 000 ₺;
- 5% - на сумму остатка более 400 000 ₺;
- 0% - при остатке менее 50 000 ₺**.

* повышенная ставка начисляется на остаток в размере до 400 000 руб. Для суммы свыше 400 000 руб. ставка будет 5% на ту часть суммы, которая превышает значение 400 000 руб.**Если за отчетный период хотя бы в 1 день остаток снижается ниже 50 000 руб., то процент на остаток Клиенту не начисляется за этот период.

Преимущество карты с кэшбэком:

Минимальная сумма оборота для начисления кэшбэка 10 000 руб., при этом количество операций не ограничено.

Не более 2000 руб. в месяц.

5% - за покупки в 3 категориях*:

- Рестораны и кафе
- Дом и ремонт
- Одежда и обувь.

1% за покупки в остальных категориях (кроме указанных выше).

*Категорию организации присваивает НЕ Совкомбанк. Это совокупность товаров/услуг, которая была определена при установке терминала(ов) для оплаты.



	Халва 0.1	Халва с лимитом	Дебетовая Халва	Дебетовая карта СКБ
Возраст	18 – 90 лет	20 – 75 лет	От 14 лет	От 14 лет
Гражданство	Гражданство РФ	Гражданство РФ	Гражданство РФ или другой страны	Гражданство РФ
Место проживания	Проживание не далее 70 км от ближайшего ОБ, где есть оформление карты	Проживание не далее 70 км от ближайшего ОБ, где есть оформление карты	Проживание не далее 70 км от ближайшего ОБ, где есть оформление карты	Проживание не далее 70 км от ближайшего ОБ, где есть оформление карты
Регистрация	Временная либо постоянная	Постоянная от 4 месяцев	—	—
Доход	—	Постоянный официальный доход от 4 месяцев на текущем месте работы	—	—

Рассрочка у партнеров

- ✓ С картой «Халва» сотрудничают более 250 000 партнеров, у которых покупки можно делать в бесплатную рассрочку
- ✓ Срок рассрочки устанавливает партнер.
- ✓ Сумма каждой такой покупки делится на равные части по количеству месяцев рассрочки.
- ✓ Раз в месяц «части» по всем покупкам суммируются и выставляются единым платежом (дата выставления платежа равна дате оформления карты).

Пример рассрочки	Мар	Апрел	Май	Июн	Июл
Фотоаппарат 40 000 / 4 мес.	Т покупка	Б 10 000	10 000	Б 10 000	Б 10 000
Товары для ремонта 15 000 / 3 мес.	покупка	5 000	5 000	5 000	
Платеж		15 000	15 000	15 000	10 000

Инфо о партнере

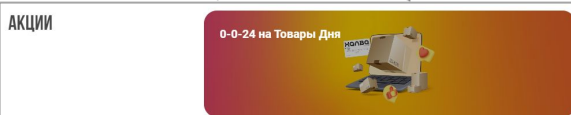
Информацию о партнере Клиент может уточнить на сайте Халвы halvacard.ru или в ОМП в разделе «Магазины»:

РАССРОЧКА	Сумма	Срок
	до 10 000 Р	3 мес. или 10 мес.
	от 10 000 Р	5 мес. или 10 мес.

ВАРИАНТЫ ОПЛАТЫ

- На сайте партнера.
- В собственных пунктах выдачи/самовывоза.
- Курьеру при получении.
- В приложении партнера.
- В магазинах партнёра (1078 адресов из списка).

- Акции, в которых чувствует данный партнер и возможность получения кэшбэка



Досрочное погашение

Клиенту доступно полное и частично досрочное погашение долга без комиссии и переплат.

При частично досрочном погашении долга по Халве, меняются ближайшие платежи. Срок рассрочки остается неизменным.

ПРИМЕР:

Покупка на 50 000 руб.

Срок рассрочки по условиям магазина 5 мес.

	Стандартный график	Итоговые платежи
1 платеж	10 000	10 000
2 платеж	10 000	25 000
3 платеж	10 000	0
4 платеж	10 000	5 000
5 платеж	10 000	10 000

Рассрочка вне партнерской сети

Услуга дает возможность совершать по карте Халва покупки ВНЕ партнерской сети и за границей за счет ЗС в рассрочку.

Срок рассрочки

На все покупки ЗС вне партнерской сети и за границей срок рассрочки 2 месяца.

Комиссия

2,9% от общей суммы таких покупок за прошедший отчетный период + **290 руб.** один раз, независимо сколько покупок было у Клиента в отчетном месяце. Комиссия списывается полностью в первый платеж по рассрочке*.

При подключении подписки «Халва.Десятка»

Если Клиент полностью погасит свою задолженность по Халве до окончания отчетного периода, в котором была совершена покупка вне партнёрской сети, то комиссия в расчетную дату не начисляется.

При подключении опции «Все и везде»

Рассрочка составит **3 месяца**, комиссия отсутствует.

*Пример расчёта комиссии:

1 покупка: в магазине «Магнит» на **12 000 руб.**

2 покупка: в магазине «Золотое яблоко» на **3 000 руб.**

	Расчет ежемесячного платежа	Итоговый платеж
1 платеж	1. $((12\ 000 + 3\ 000) * 0,029) + 290 = 435 + 290 = 725$ руб. комиссия 2. $(12\ 000 + 3\ 000) / 2 = 7\ 500$ руб. платеж за покупки 3. $725 + 7\ 500$	8 225 руб.
2 платеж	$15\ 000 - 7\ 500$	7 500 руб.

Снятие средств

Собственные

До **150 000 руб.** без комиссии в отчетный период. Свыше 150 000 руб. – комиссия **1,9%** на сумму превышения.*

При снятии **до 3 000 руб.** в банкоматах сторонних Банков комиссия **99 руб.** за операцию.

Например:

Клиент снял 200 000 руб.
Комиссия = $50\ 000 * 0,019 = 950$ руб.

При подключении подписки «Халва.Десятка»

Подключение подписки не влияет на снятие СС, все комиссии сохраняются.

Заемные

Не более 30 000 руб. за операцию.

Комиссия за каждую операцию:
2,9% от суммы снятия + **290 руб.**
Рассрочка **3 месяца**

Например:

Клиент снял 20 000 руб.
Комиссия = $(20\ 000 * 0,029) + 290 = 870$ руб.

При подключении подписки «Халва.Десятка»

Если Клиент полностью погасит свою задолженность по Халве до окончания отчетного периода, в котором было снятие ЗС, то комиссия в расчетную дату не начисляется.

* **Исключения** по комиссии при снятии СС более 150 000 руб.:

1. При снятии средств с Халвы со вклада в течение **31 дня** после его окончания
2. При снятии кредита с Халвы в течение **31 дня** с момента получения ДС
3. При снятии с **зарплатных карт Халва для сотрудников Банка** – комиссия за снятие более 150 000 не взимается.

При подключении опции «Все и везде»

Рассрочка составит **3 месяца**, комиссия отсутствует.

Перевод средств

Собственные

Между счетами СКБ – без комиссии.

Комиссия сервисов переводов в другие Банки – **1%, но не менее 50 руб.***

При подключении **СБП** – перевод в другие Банки без комиссии.

Например:

Клиент перевел в ВТБ 3 000 руб.
Комиссия = $3\ 000 * 0,01 = 30$ руб. – менее 50 руб., поэтому комиссия составит 50 руб.

При подключении подписки «Халва.Десятка»

Лимит на перевод СС в сторонние Банки **50 000 руб.** без комиссии. Свыше 50 000 руб. – комиссия **1%, но не менее 50 руб.** на сумму превышения.

Заемные

Лимит на перевод ЗС:
В месяц – 60 000 руб., в день – 30 000 руб.

Комиссия за каждую операцию:
2,9% от суммы перевода + **290 руб.** + **1%**, не менее 50 руб.**
Рассрочка **3 месяца**

Например:

Клиент перевел 20 000 руб.
Комиссия = $(20\ 000 * 0,029) + 290 + (20\ 000 * 0,01) = 870$ руб.

При подключении подписки «Халва.Десятка»

Отмена комиссии 1%, но не менее 50 руб. Также если Клиент полностью погасит свою задолженность по Халве до окончания отчетного периода, в котором был перевод ЗС, то комиссия в расчетную дату не начисляется.

* Комиссия сервиса переводов (1%, но не менее 50 руб.) списывается в момент совершения операции.

** **Заемные средства можно переводить только на карты других банков.** Нельзя переводить ЗС внутри банка, в том числе между своими счетами.

Комиссия за использование ЗС (2,9% + 290 руб.) в полном объеме включается в ближайший платеж.

При подключении опции «Все и везде»

Рассрочка составит **3 месяца**, комиссия отсутствует.

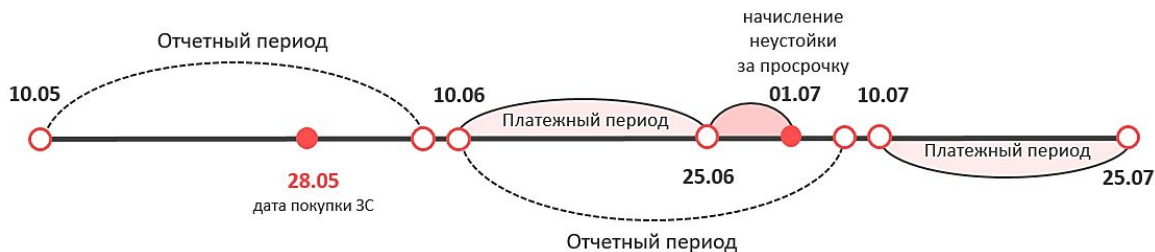
Формирование стандартного платежа

Например, Клиент оформил карту Халва **10 мая**.

Дата расчета совпадает с датой (числом) открытия договора (**10 число каждого месяца**). Это начало платежного и отчетного периода карты. В эту дату у Клиента происходит авто списание платежа по рассрочке с СС. Также в эту дату Клиенту начисляется % на остаток СС.

Отчетный период – период между двумя датами расчета платежа по рассрочке (**10.05 – 09.06; 10.06 – 09.07 и т.д.**) Это промежуток времени, за который Банк учитывает траты Клиента по карте, считает кэшбэк, % на остаток СС и формирует выписку. Он длится 28–31 день в зависимости от месяца и начинается в одно и то же число.

Платежный период – период, в течение которого необходимо погасить платеж по рассрочке (стандартный или минимальный). Для карты Халва он составляет **15 календарных дней после даты расчета (10.05 – 25.05)**.



За просрочку по платежу действует **неустойка 20 % годовых** на сумму просроченной задолженности **от 500 руб. за каждый календарный день просрочки начиная с 6-ого дня**. Информация в бюро кредитных историй передается с 1-го дня выноса на просроченную задолженность!

Опция Минимальный платеж

МиниМОП (альтернативный платеж) – если Клиент не может погасить стандартный платеж по рассрочке целиком, то он может погасить минимальный платеж (**1/20 от суммы задолженности**) без выхода на просроченную задолженность. Таким образом, клиент увеличивает срок рассрочки и снижает размер платежа, сохраняя положительную кредитную историю.

Стоимость
3,9 % от задолженности по рассрочке (сумма потраченного лимита). Комиссия включается в следующий платеж (за май в июне и т.д.)

Подключение
Подключение не доступно при наличии просроченной задолженности. Отключить услугу можно только после оплаты суммы стандартного платежа (сумма текущего платежа по рассрочке + недоплата за предыдущие платежи + рассчитанные комиссии).

Как формируется
1/20 от суммы полной задолженности (задолженность по рассрочке + сумму начисленных комиссий (без учета сумм просроченной задолженности) на дату расчета платежа.

Сумма	Срок
8 678,56 Р	До 15.05.2023
3 474,56 Р	До 14.06.2023
2 877,56 Р	До 15.07.2023
2 877,56 Р	До 14.08.2023
2 877,45 Р	До 14.09.2023
1 977,30 Р	До 15.10.2023
1 608,63 Р	До 14.11.2023
1 213,95 Р	До 15.12.2023

1

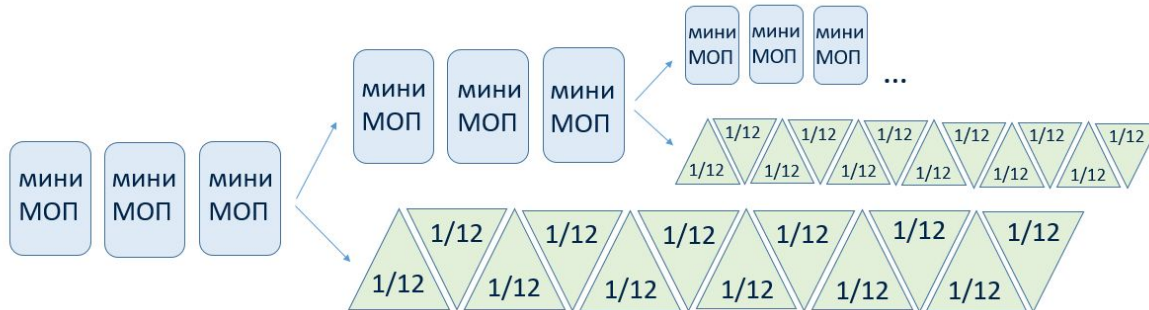
2 УКАЗАТЬ ТОЧНУЮ СУММУ

Автореструктуризация по Халве

Клиентам, которые постоянно платят минимальными платежами (миниМОП), сложнее вернуться в стандартный график платежей, т.к. они должны погасить задолженность за прошлые периоды. Мы искренне заботимся обо всех и хотим помочь! Поэтому мы разработали механизм суперлояльности – Автореструктуризация по Халве.

Если 3 месяца подряд Клиент платит миниМОПами, то на 4-ый месяц Банк предлагает ему на выбор два варианта платежей:

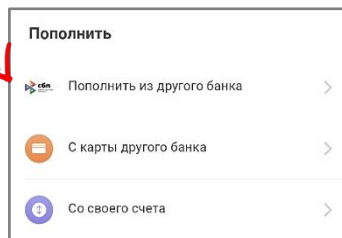
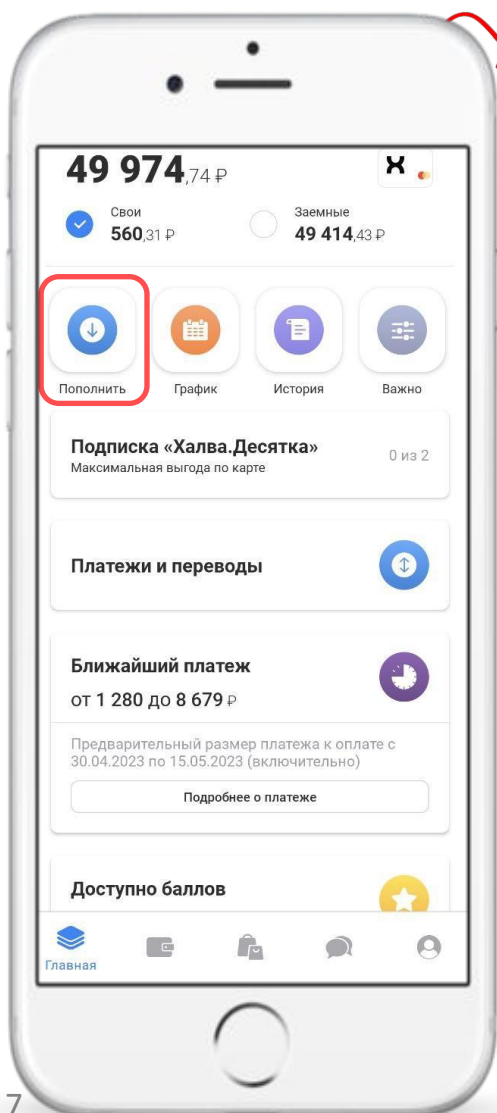
- **миниМОП** (как он платил и ранее);
- **Стандартный платеж с Автореструктуризацией**, т.е. вся сумма задолженности по Халве разбивается на 12 месяцев. В результате такого пересчета формируется новый график. Если после Автореструктуризации клиент повторно будет оплачивать миниМОП на протяжении 3 месяцев подряд, то вновь произойдет процедура Автореструктуризации.



Условия:

- ✓ Дополнительно подключать опцию НЕ нужно.
- ✓ Опция предоставляется бесплатно.
- ✓ Если клиент будет совершать новые расходы заемными средствами по Халве, платеж будет увеличиваться в соответствии с базовыми правилами расчета платежей по Халве.
- ✓ Опция не сработает при наличии просрочки.

Пополнение Халвы



Лимиты на пополнение в ОМП (при нажатии кнопки «Пополнить»):

- 150 000 руб. - за одну операцию
- 150 000 руб. - в сутки со всех карт
- 1 500 000 руб. - в месяц.

Пополнение через ОМП

Со стороны Совкомбанка комиссия при пополнении не начисляется, комиссия может быть списана на стороне стороннего Банка, с которого осуществляется пополнение. Рекомендуем Клиентам альтернативный способ пополнения без комиссии, например, пополнение через СБП.

Если возникает ошибка при пополнении карты в ОМП (например, пополнение с карты Сбера), рекомендуем Клиенту проверить баланс той карты, с которой он осуществляет перевод, и наличие комиссии за перевод средств. Пополнение пройдет успешно, если средств будет достаточно для перевода и оплаты комиссии (при ее наличии).

Пополнение через УС (банкомат)

- Без комиссии.
- Срок зачисления: зачисление происходит в режиме реального времени.

Большинство офисов Банка оборудованы устройствами самообслуживания (банкоматы и терминалы) с покупным приемом банкнот. Внесение денежных средств возможно только в рублях РФ. При погашении платежа суммой свыше 100 000 (сто тысяч) рублей рекомендуем вносить денежные средства через кассу банка.

Пополнение через УС Банков партнеров **Альфа-Банк, ВТБ, МКБ, Банк Открытие** также без комиссии. Комиссии за пополнение в других Банках необходимо уточнять в стороннем Банке.

Программа Лояльности

Карта Халва предлагает различные бонусы для своих держателей, если ей регулярно пользоваться.

Правило 5x10 для карт Халва: чтобы получать бонусы, Клиенту необходимо каждый месяц совершать от 5 любых покупок на общую сумму не менее 10 000 руб. Для карты Социальная Халва достаточно совершать 5 любых покупок (можно и больше) каждый месяц на общую сумму не менее 5 000 руб.

Клиент выполняет 5 на 10 и получает такие преимущества как:

- Программа балльного кэшбэка
- Программа «Бонус 5x10» с возможностью получать призы
- Процент на остаток собственных средств на карте Халва
- +1% к процентной ставке по срочным вкладам

Какие операции учитываются?

Покупки любыми средствами любым способом в любых магазинах

Снятие/переводы за счёт ЗС

Любые операции в разделе «Оплата услуг» в ОМП и личном кабинете за счёт ЗС и СС (за исключением переводов юр. лицу через раздел «Прочее»)

Оплата по QR-коду в ОМП

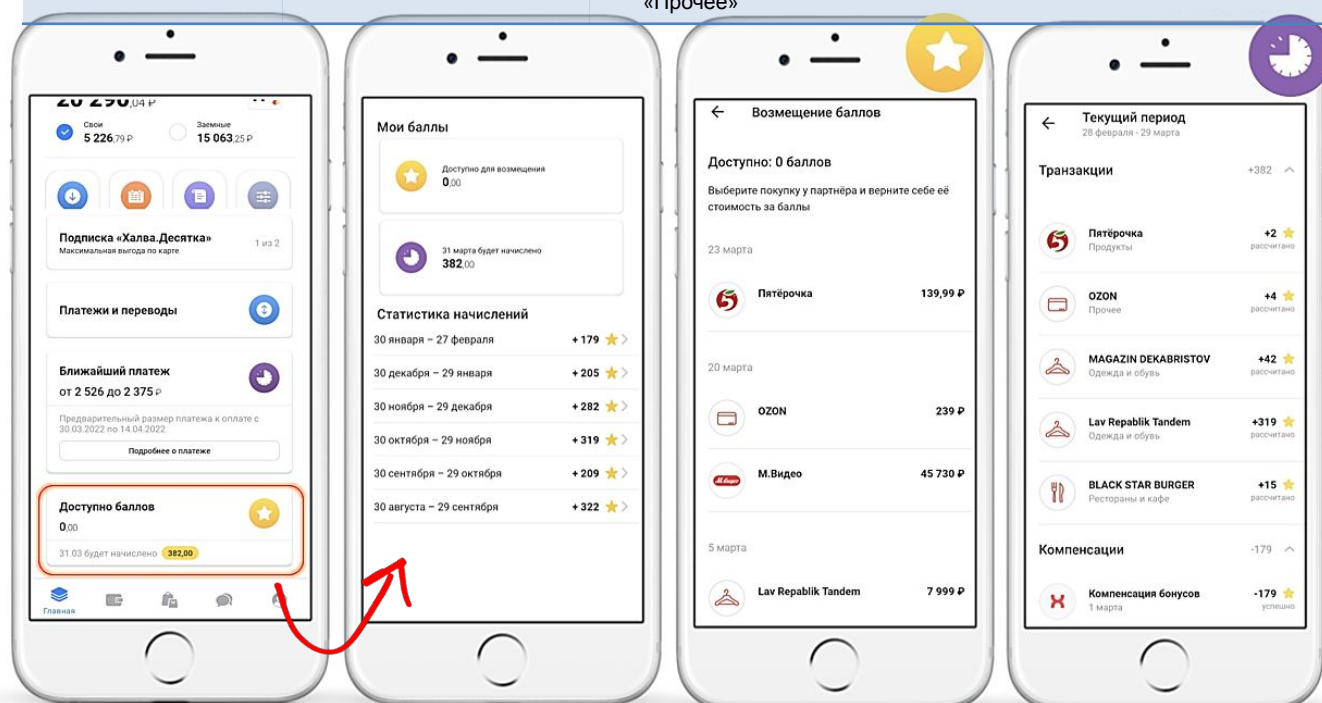
Обрати внимание! Снятие/переводы за счёт СС не учитываются в 5x10!



Кэшбэк

Максимальное количество баллов в отчетный период = 5 000. | Перевести в рубли можно если на счете не менее 300 баллов.

Категория магазина	Вид средств	% от суммы покупки
Магазин партнер	Собственными средствами	10% - за покупку от 50000 руб. <u>с подпиской «ХАЛВА.ДЕСЯТКА»</u> 6% - за каждую покупку от 10000 руб.; 4% - за каждую покупку от 5000 до 9999,99 руб.; 2% - за каждую покупку до 4999,99 руб.
Не партнер	Собственными средствами	1% - за каждую покупку от 1000 руб.
Платеж в разделе «Оплата услуг» в ОМП «Халва - Совкомбанк»	Собственными/заемными средствами	1% - за каждую оплату Начисляется за платежи кроме категорий: <ul style="list-style-type: none"> • Мобильная связь • Кредиты • Перевод юридическому лицу по реквизитам» через раздел «Прочее»



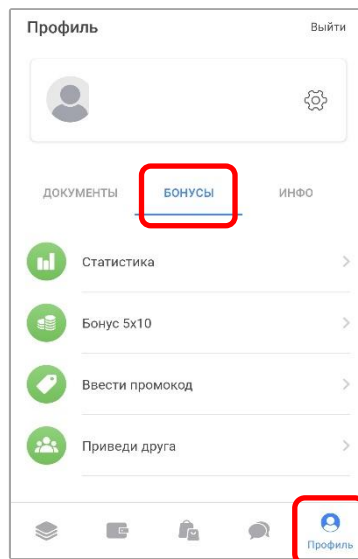
Важно помнить!

- При превышении указанного значения баллы за последующие покупки в данном отчетном периоде не начисляются.
- Клиент может копить уже начисленные баллы на счете из месяца в месяц.
- Есть ограничения по сроку хранения (12 месяцев с момента начисления)

Баллы НЕ НАЧИСЛЯЮТСЯ если у владельца карты Халва имелась **просроченная задолженность** в текущем или прошлом отчетном периоде **8** по любому кредитному продукту в Банке.

Программа «Бонус 5x10» позволяет клиенту получать следующие виды вознаграждений при регулярном активном использовании карты Халва - на выбор:

- 30% дополнительного кэшбэка (за одну покупку ЗС или СС);
- +30 дополнительных месяцев рассрочки (на одну покупку ЗС);
- 30% скидки на полис от «Совкомбанк Страхование» (за покупку 1 полиса ЗС или СС).



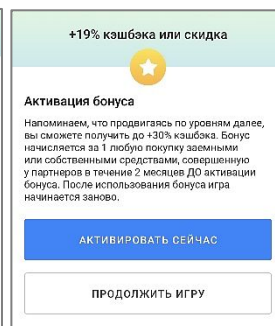
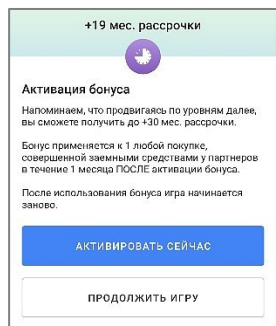
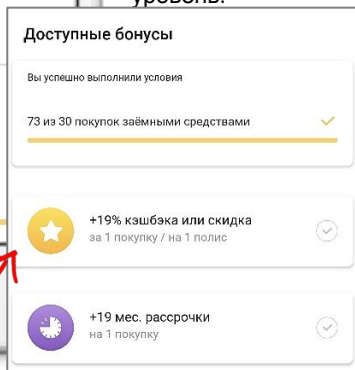
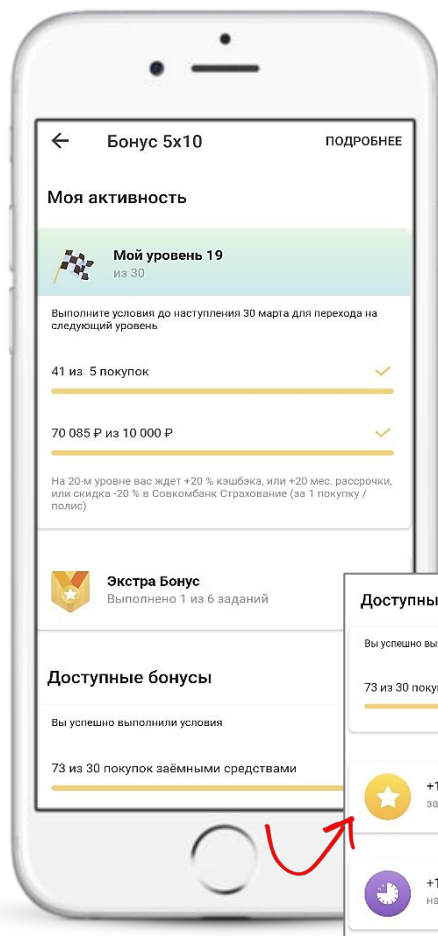
Правила участия в программе «Бонус 5x10»

В Программе принимают участие все виды карт Халва, кроме «Халвёнок» и карт Халва без кредитного лимита.

Для получения вознаграждений клиенту необходимо продвигаться по **уровням**: уровень – **1-й**
 • Максимально возможный – **30-й**

Клиент может перемещаться между уровнями неограниченное количество раз.

Участник получает +1 уровень за каждый отчетный период, в котором было совершено от 5 покупок (СС или ЗС) на общую сумму от 10 000 руб. (5 000 руб. для карт Соц. Халва). Переход на новый уровень осуществляется по окончании отчетного периода. Если клиент совершит хотя бы 1 покупку в течение отчетного периода – уровень сохраняется. Если Клиент не совершал покупок в отчетный период или была допущена просроченная задолженность по продукту Банка – Клиент теряет 1 уровень.



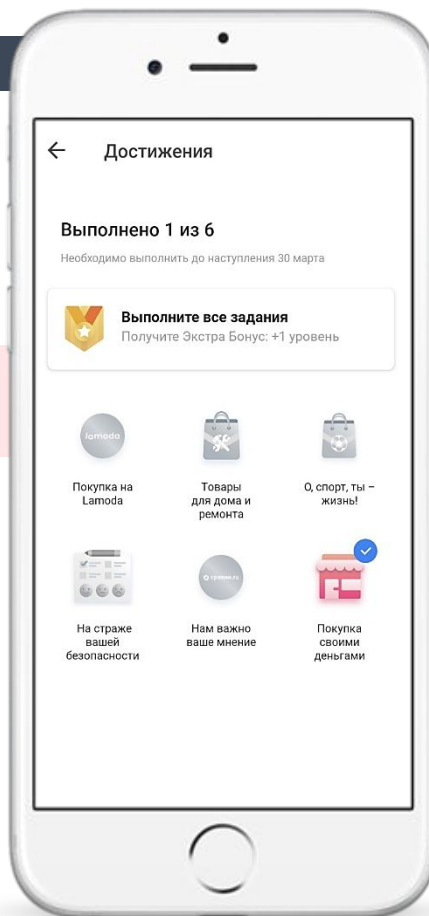
Экстра Бонус

Необходимо выполнить задания в течение 2-х отчетных периодов, далее – задания обновляются.

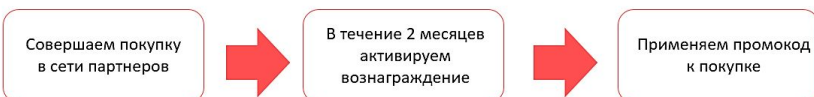
Для получения бонуса достаточно выполнить **5 заданий из 6**. Если выполнено менее 5 заданий - Экстра Бонус не начисляется, в этом случае клиент начинает зарабатывать Экстра Бонус заново, выполняя новые задания.

Обрати внимание! Если клиент забрал бонус по игре, то список заданий обновляется.

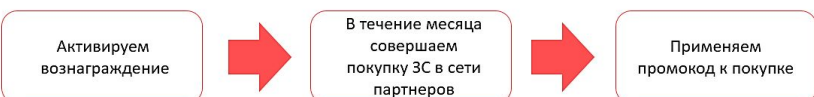
Для активации уровней необходимо совершить не менее 30 покупок заёмными средствами (каждая от 100 руб.)!



Вознаграждение «Дополнительный кэшбэк» и «Скидка на полис»



Вознаграждение «Дополнительная рассрочка»



Годовые проценты на остаток СС

Расчет процентов осуществляется на ежедневный остаток по счёту карты, т.е. доход рассчитывается каждый день именно на ту сумму, которая находится на счете СС (точное время озвучить клиенту не получится), а начисляется итоговая сумма в расчетную дату карты.

Если Клиент подключает подписку «Халва.Десятка», то процент пересчитывается по подписке на весь отчетный период

Нет безналичных операций		0% годовых
Совершена 1 и более покупка		5% годовых
Выполнено правило 5x10 в отчетном периоде	Остаток до 400 000 руб.	12% годовых – первые 3 месяца для новых Клиентов с подпиской «Халва.Десятка»
		7,5% годовых – с 4-го месяца с подпиской «Халва.Десятка»
	Остаток свыше 400 000 руб.	6% годовых – без подписки
		5% годовых

Пример:

Расчетная дата клиента - 1 число. Клиент оформил Халву 4 месяца назад. Сентябрь - выполнено правило 5*10. 17 сентября клиент подключил Подписку «Халва.Десятка».

Период	Остаток	Дней	Ставка	Расчет	Доход
1 – 14 сентября	55 000 ₽	14	8,5%	$(55\,000 * 0,085) / 365 * 14$	179,32 ₽
15 – 16 сентября	442 000 ₽	2	400 000 ₽ - 8,5%	$(400\,000 * 0,085) / 365 * 2$	186,3 ₽
			42 000 ₽ - 5%	$(42\,000 * 0,05) / 365 * 2$	11,5 ₽
17 – 25 сентября	510 000 ₽	9	400 000 ₽ - 8,5%	$(400\,000 * 0,085) / 365 * 9$	838,36 ₽
			110 000 ₽ - 5%	$(110\,000 * 0,05) / 365 * 9$	135,61 ₽
26 – 30 сентября	17 000 ₽	5	8,5%	$(17\,000 * 0,085) / 365 * 5$	19,79 ₽
Итого		30			1 370,87 ₽

Подписка «Халва.Десятка»

Ежемесячная подписка

Халва - 299 руб. в месяц
Соц. Халва - 199 руб. в месяц

Текущий период, в котором Клиент подключает подписку для Клиента будет бесплатным – подарочным, следующий полный период будет тоже бесплатным.

Бесплатный период действия подписки предоставляется только один раз. За повторное подключение подписки комиссия будет выставлена даже за неполный отчетный период.

Если клиент не совершал операции СС или ЗС, то подписка не пролонгируется на платный период и отключается автоматически по окончании бесплатного периода.



Годовая подписка

Халва - 2599 руб. в месяц
Соц. Халва - 1699 руб. в месяц

Комиссия списывается сразу при подключении из СС или ЗС в рассрочку (в зависимости от выбранного приоритета списания средств на Халве). При оплате за счет ЗС рассрочка - **3 месяца**.

Также Клиент может вернуть стоимость годовой подписки баллами кэшбэка, если будет выполнять условия:

- ежемесячно делать 5x10 по Халве в течении года (5x5 по Социальной Халве);
- не допускать просрочек по любым продуктам Банка;
- не отключать подписку в течении года.

1



10 месяцев рассрочки у партнеров Халвы

У партнера срок рассрочки больше 10-ти месяцев? Оставляем срок партнера!

10 месяцев по подписке суммируется с промо-кодом, в рамках программы Бонус 5x10.

Например, клиент купил холодильник магазине **ЭЛЬДОРАДО** за **58 000 руб.**

БЕЗ ПОДПИСКИ

Рассрочка по условиям магазина – **3 месяца.**
Ежемесячный платеж – **19 333 руб.**

с подпиской

Рассрочка по условиям подписки – **10 месяцев.**
Ежемесячный платеж – **5 800 руб.**

Кэшбэк ДО 10%

Максимальный кэшбэк - 10% за покупку СС от 50 000 руб. у партнеров (в том числе и для карт Социальная Халва) при наличии Подписки.

Максимальная сумма баллов – 5 000.

Например, клиент купил кольцо в магазине **SOKOLOV** за **60 000 руб.**

БЕЗ ПОДПИСКИ

Кэшбэк – **6%**
Клиент вернет с покупки – **3 600 руб.**

Выгода 1 400 руб!

с подпиской

Кэшбэк – **10%.**
Клиент вернет с покупки – **5 000 руб.**

2



3



12% годовых на остаток СС

На сумму остатка до 400 000 руб. – 12% в первые 3 месяца и 7,5% с 4-го месяца.

Условия действуют при выполнении условия 5x10 (для карт Социальная Халва 5x5).

У клиента в сентябре на Халве лежит 100 000 руб. (данный остаток составляет каждый день на начало операционного дня)

БЕЗ ПОДПИСКИ

За сентябрь клиент получит **493,15 руб.**

с подпиской

За сентябрь клиент получит **698,63 руб.**

Переводы без комиссии и бесплатное пользование ЗС

Сумма перевода СС до **50 000 руб.** – без комиссии.
Сумма **превышающая 50 000 руб.** – 1% не менее 50 руб.

Переводы ЗС – без комиссии (отмена комиссии 1% не менее 50 руб.)

Также **отмена всей комиссии за операции ЗС** – если полностью погашена задолженность по рассрочке до окончания текущего отчетного периода.

Например, клиент совершил переводов СС на отчетный период на сумму **25 000 руб.** в Сбер.

БЕЗ ПОДПИСКИ

Комиссия – **1%** от суммы перевода.
Клиент заплатит – **250 руб.**

Выгода 250 руб!

с подпиской

Комиссия – **0%.**
Клиент заплатит – **0 руб.**

4



*** Отмена комиссии за использованием ЗС с подпиской.**

НАПРИМЕР:

Дата расчета платежа по карте Клиента – **20** число каждого месяца.





Финансовая защита

Подключается Защита жизни и здоровья от Совкомбанк Страхование.
 Риски: уход из жизни, инвалидность 1 группы, критические заболевания (не доступно пенсионерам).

Страховая сумма = остаток задолженности по карте Халва на начало каждого месяца действия подписки.

Например, с клиентом произошел несчастный случай, в ходе которого клиент получил **инвалидность 1 группы**. На данный момент задолженность по карте клиента – **110 000 руб.**

БЕЗ ПОДПИСКИ

Клиент должен выплачивать остаток долга – **110 000 руб.**

**Выгода
110 000 руб!**

С ПОДПИСКОЙ

Долг клиента **110 000 руб.** покроем страховка.

Страхование в путешествиях по России и ближнему зарубежью

Для получения полиса нужно отправить заявку в страховую компанию за 3 рабочих дня до поездки.

Риски: на экстренную медицинскую помощь в связи с острым заболеванием, обострением хронического или травмой, на экстренную стоматологическую помощь и т.д.

Территория страхования: РФ, не ближе 300 км к месту постоянного проживания Застрахованного лица + Азербайджан, Армения, Беларусь, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан, Грузия.

Страховая сумма: 300 000 руб.

БЕЗ ПОДПИСКИ

С клиентом может случиться несчастный случай во время поездки, все расходы он будет оплачивать лично

С ПОДПИСКОЙ

Полис поможет клиенту не переживать по поводу болезней и несчастных случаев во время поездки.



Защита карты

Деньги на карте защищены от мошеннических действий. **Риски:**

- неправомерное использование карты или её данных третьими лицами (до 200 000 руб.);
- хищение наличных, полученных в банкомате (до 20 000 руб.).

Например, клиент по телефону назвал данные карты мошеннику, который представился сотрудником Банка. Мошенническим путем у клиента сняли **50 000 руб.**

БЕЗ ПОДПИСКИ

Клиент потерял **50 000 руб.**

**Выгода
50 000 руб!**

С ПОДПИСКОЙ

Страховка вернула средства клиенту в размере **50 000 руб.**



Защита покупок и прав потребителя

Покупки будут защищены от кражи, поломок, пожара, залива. Срок страхования - если событие произошло в течение 30 дней после покупки.
 Страховая сумма - **до 100 000 руб.**

По защите прав потребителя, клиент имеет доступ к юридической помощи 24/7 по правам потребителя

По каждой покупке услуги оказываются в течение 30 дней после ее совершения.

Например, клиент по причине пожара утерял стиральную машину стоимостью

35 000 руб.

БЕЗ ПОДПИСКИ

Клиент не вернет **35 000 руб.** потраченные на стиральную машину.

**Выгода
35 000 руб!**

С ПОДПИСКОЙ

Клиент вернет утраченную сумму **35 000 руб.** через Совкомбанк Страхование.



Помощник по покупкам

Если клиенту нужна наша помощь при выборе товара, он обращается в КЦ или чат ОМП.

Звонок/сообщение обрабатывают специально обученные коллеги. Сотрудник предлагает товар и наиболее выгодные варианты его покупки: скидки, рассрочку на самых привлекательных условиях и/или возможность получить кэшбэк.

Например, клиент планировал совершить покупку стройматериалов в магазине «Петрович» на сумму **80 000 руб.**, но обратился на ГЛ за советом.

БЕЗ ПОДПИСКИ

Клиент совершил покупку в магазине «Петрович», кэшбэк – не предусмотрен.

**Выгода
5 000 руб!**

С ПОДПИСКОЙ

Сотрудник предложил клиенту альтернативный вариант – покупка в ОБИ. Клиент вернет – **5 000 рублей.**



10



Бесплатное информирование по операциям

Комиссия 99 руб. не взимается, даже если Клиент не заходил в ОМП или ЛК более 3 раз в отчетный период.

Клиенту зашел 2 раза в ОМП за отчетный период.

БЕЗ подписки

Клиент заплатит 99 руб. за информирование по операциям по карте.

Выгода 99 руб!

с подпиской

Клиент не платит за информирование по операциям, так как подключена подписка.

Опция «Все и везде»

Стоимость опции

Халва - 299 руб. в месяц

Соц. Халва - 199 руб. в месяц

Опция подключается к подписке, т.е. опцию «Все и везде» без подписки «Халва.Десятка» подключить нельзя!

При первичном подключении- первый полный отчетный период бесплатно, **если подключение было в бесплатный период подписки.**

ВАЖНО! Опция подключается к карте Халва с лимитом **от 45 000 руб.**, для социальной **от 30 000 руб.**

**Все и везде ЗС
на 3 месяца
и без комиссии**

Рассрочка вне партнерской сети
(без Подписок и Опции - 2 месяца и комиссия 2,9%+290)

Снятие и переводы ЗС
(без Подписок и Опции - 3 месяца и комиссия 2,9%+290)

Оплата услуг в ОМП
(без Подписок и Опции - 1 месяц)

ДЕНЕЖНЫЙ КРЕДИТ БЕЗЗАЛОГОВЫЙ

Выдается на потребительские цели и погашение текущей задолженности в Совкомбанке либо сторонних Банков. (не оформляется на цель: гуманитарная/денежная помощь в ЛНР/ДНР/Инвестирование СВО).

Требования к заемщику

▶ Возраст

- **в офисе** – от 20 до 85 лет на момент окончания действия договора
- **на АВБ** – от 20 до 79 лет и 11 месяцев на момент оформления

▶ **Проживание** – в радиусе 70 км от ближайшего офиса Банка, где есть оформление данного продукта.

▶ Постоянная регистрация

- **офис** – от 4 мес. на территории РФ
- **АВБ** – любой срок на территории РФ

▶ Трудоустройство

- **офис** – официальное **более 4 мес.** на текущем месте работы
- **АВБ** – официально любой стаж работы / неофициально **от 4 мес.** на текущем месте

	Сумма (руб.)			Срок (мес.)	Ставка (%)
	50 000 – 299 999	300 000 – 999 999	1 млн. – 3 млн.		
Офис Банка	Доход не важен	Совокупный доход от 30 000	Совокупный доход от 30 000 + подтверждение дохода	12, 18, 24, 36, 48, 60	от 6,9%
Дистанционное рассмотрение (АВБ)	30 000 – 3 млн.				

Документы для рассмотрения в офисе Банка

1. Паспорт гражданина РФ

2. Второй документ:

- СНИЛС
- водительское удостоверение
- ИНН
- страховой медицинский полис
- удостоверение военнослужащего
- военный билет
- заграничный паспорт
- пенсионное удостоверение

3. В офисе Банка на сумму **от 1 млн.** необходимо предоставить также **2-НДФЛ** или **Справку по форме банка**

Совокупный доход

Если у Клиента официальная часть дохода составляет **20 000**, но есть неофициальный ежемесячный доход **10 000**, мы можем его учитывать. При этом неофициальную часть Клиент обязательно должен подтвердить Справкой по форме Банка для рассмотрения суммы ДК **от 300 000**.

	Условия	Что доступно клиенту	Продукты
Целевое использование средств	1. В течение 25 дней с даты заключения кредитного договора 2. Использовать не менее 80% от кредита 3. Безналичным способом оплаты 4. В партнерской сети Банка	Ставка сразу пересчитывается на 9,9% ; срок кредита 60 мес.	ДК КНКПЗА КНК Экспресс УКИ
Услуга Гарантия минимальной ставки (ГМС) Услуга не доступна инвалидам 1 группы	1. Не допускать просрочек по всем продуктам Банка 2. Не погашать кредит досрочно* 3. Сохранять «Финансовую защиту» на всем сроке кредита 4. Совершать каждый отчетный период от 1 покупки по карте Халва СС или ЗС	Пересчет ставки в конце срока кредита** - 4% от фиксированной ставки	ДКПЗН
Акция "Все под 0" Акция не доступна инвалидам 1 группы	1. Не допускать просрочек по всем продуктам Банка 2. Не погашать кредит досрочно* 3. Сохранять «Финансовую защиту» на всем сроке кредита 4. Совершать каждый отчетный период от 5 покупок на общую сумму от 10 000 рублей по карте Халва СС или ЗС (для соц. Халвы 5x5)	Пересчет ставки в конце срока кредита** под 0%	ДК КНКПЗА

* полное досрочное погашение возможно в течение последних 30 дней действия договора.

** проценты пересчитываются после последнего платежа по кредиту и разница возвращается на счет клиента в течение 5 рабочих дней.

КНКПЗА

Кредит на крупную сумму, выдается под залог одного автотранспортного средства на потребительские цели и погашение текущей задолженности в Совкомбанке либо сторонних Банков.

(не оформляется на цель: гуманитарная/денежная помощь в ЛНР/ДНР/Инвестирование СВО).

Требования к заемщику

- ▷ **Возраст**
 - в офисе – от 20 до 85 лет на момент окончания действия договора
 - на АББ – от 20 до 79 лет и 11 месяцев на момент оформления
- ▷ **Проживание** – в радиусе 70 км от ближайшего офиса Банка, где есть оформление данного продукта.
- ▷ **Постоянная регистрация** – любой срок на территории РФ.
- ▷ **Трудоустройство**
 - **офис** – официальное **более 4 мес.** на текущем месте работы
 - **АББ** – официально любой стаж работы / неофициально **от 4 мес.** на текущем месте

	Сумма (руб.)		Срок (мес.)	Ставка (%)
	150 000 – 999 999	1 млн. – 3 млн.		
Офис Банка	Доход не важен	Подтверждение дохода	12, 18, 24, 36, 48, 60	от 6,9%
Дистанционное рассмотрение (АББ)	150 000 – 5 млн.			

Есть ЦИ и акция «Все под 0%»!

Документы для рассмотрения Клиента в офисе Банка

1. Паспорт гражданина РФ
2. Второй документ:
 - СНИЛС
 - водительское удостоверение
3. В офисе Банка на сумму **от 1 млн.** необходимо предоставить также **2-НДФЛ** или **Справку по форме банка (запрашивают при необходимости)**

Документы на залог (для залогодателя)

1. Паспорт гражданина РФ
2. Свидетельство о регистрации ТС
3. Паспорт транспортного средства (ПТС)
4. Страховой полис ОСАГО
5. Если автомобиль был приобретен в браке, то необходимо нотариально заверенное согласие супруга(и), либо по форме Банка.
6. Фото ТС

Если в ПТС/СТС указана девичья фамилия Клиента (то есть после оформления ПТС/СТС Клиент сменил фамилию) рассмотреть КНКПЗА нельзя! Клиенту необходимо поменять фамилию в ПТС/СТС.

Помимо Клиента залогодателем могут быть только ближайшие родственники!



- Супруг/супруга (зарегистрированный брак)
- Совершеннолетние дети/внуки
- Мама/папа
- Бабушка/дедушка
- Сестра/брат (родные)



Требования к залому

- Возраст авто не старше 19 лет включительно
- Авто не в залоге, не в автокредитовании
- Технически исправно
- Стоимость равна или больше суммы кредита
- Авто не должно быть зарегистрировано в Республике Крым и присоединенных территориях ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областях.

Исключения (данный тип залога не принимаем): снегоход, скутер, прицеп, полуприцеп, мотоцикл, квадроцикл, трактор, самосвал и иная спец. техника.

ДКПЗН

Кредит на крупную сумму, выдается под залог недвижимого имущества (до 10 объектов залога).
 Не оформляется на цель: гуманитарная/денежная помощь в ЛНР/ДНР/Инвестирование СВО.

Требования к заемщику

- ▶ **Возраст**
 в офисе – от 20 до 85 лет на момент окончания действия договора
 на АВБ – от 20 до 79 лет и 11 месяцев на момент оформления
 - ▶ **Проживание** – в радиусе 70 км от ближайшего офиса Банка, где есть оформление данного продукта.
 - ▶ **Постоянная регистрация** – любой срок на территории РФ.
 - ▶ **Трудоустройство**
 - **офис** – официально / неофициально **более 4 мес.** (допустима смена трудоустройства)*
 - **АВБ** – официально любой стаж работы / неофициально **от 4 мес.** на текущем месте
- * За исключением ИП – регистрация ИП от 12 мес.

	Сумма (руб.)		Срок (мес.)	Ставка (%)
	200 000 – 999 999	1 млн. – 30 млн.		
Офис Банка	Подтверждение дохода	Подтверждение дохода + Выписка из домовой книги/ Документ о зарегистрированных лицах	36, 48, 60, 72, 84, 96, 108, 120, 132, 144, 156, 168, 180	От 14,9%
Дистанционное рассмотрение (АВБ)	200 000 – 30 млн.			

Есть только ГМС!

Документы для рассмотрения Клиента в офисе Банка

1. Паспорт гражданина РФ
2. Второй документ:
 - СНИЛС
 - водительское удостоверение
 - ИНН
 - страховой медицинский полис
 - удостоверение военнослужащего
 - военный билет
 - заграничный паспорт
 - пенсионное удостоверение
3. **2-НДФЛ, Справка по форме банка** либо иное подтверждение дохода, а именно:
 - ✓ Справка о доходах и суммах налога ФЛ (справка о доходах с 2021 года)
 - ✓ Справка по форме Банка
 - ✓ Трудовой договор (если в нем указана сумма дохода)
 - ✓ Выписка по расчетному или текущему счету о движении денежных средств с назначением платежа (за последние 6 мес.)
 - ✓ Справка о ежемесячной выплате пенсии или пенсионное удостоверение
 - ✓ Справка о состоянии расчетов (доходов) по налогу на профессиональный доход + Выписка по расчетному счету (за последние 6 мес.) - для Клиентов, имеющих статус «Самозанятый».

Документы на залог (для залогодателя)

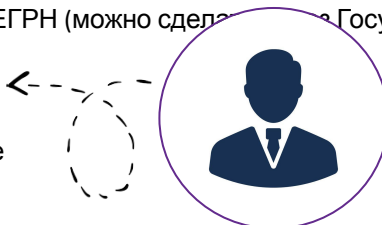
1. Свидетельство о праве собственности / Выписка из ЕГРН (можно сделать через Госуслуги либо Росреестр)
2. Документ-основание, указанный в Свидетельстве / Выписке из ЕГРН
3. Анкета-согласие супруга(ги) на обработку персональных данных
4. Если недвижимость была приобретена в браке, то необходимо нотариально заверенное согласие супруга(и), либо согласие по форме Банка (по паспорту)
5. В офисе Банка на сумму **от 1 млн.** необходимо предоставить также: Выписка из домовой книги/ Документ о зарегистрированных лицах/ Сведения о зарегистрированных лицах.

Для созаемщика

1. Паспорт гражданина РФ
2. Второй документ
3. Свидетельство о праве собственности / Выписка из ЕГРН (можно сделать через Госуслуги либо Росреестр)

Нормой Клиента залогодателем может выступать любое **3-е** лицо

Если Клиент озвучивает, что в недвижимости прописан ребенок, уточни – есть ли у ребенка доля!
 Несовершеннолетние дети и инвалиды 1-й группы не могут выступать залогодателем и созаемщиком.



Требования к залому

- Под залог доступно оформление квартиры/дом с земельным участком;
- Предмет залога не является коммерческой недвижимостью;
- Недвижимость не подлежит сносу или реконструкции;
- Предмет залога не находится в обременении или в залоге;
- Владелец собственности не состоят несовершеннолетние или инвалиды 1 группы;
- У недвижимости **не более** 4-х собственников;
- Залог не находится в Крыму, ДНР, ЛНР, Запорожской или Херсонской областях;
- Не использовался материнский капитал в покупке данной недвижимости.



Созаемщик – это человек, который вместе с заемщиком (Клиентом) несет совместную ответственность по договору. То есть для Банка между заемщиком и созаемщиком нет никакой разницы – если не вносит платежи первый, это должен делать второй.

Созаемщиком может выступать лицо от 18 лет до 85 лет (до наступления 85 лет на момент окончания срока выплаты задолженности по кредитному договору).

Выступают Созаемщиками

- Все собственники объекта недвижимости, передаваемого в залог (при общей совместной/ общей долевой собственности);
- Супруг(а) заемщика, состоящего в зарегистрированном браке, выступает Созаемщиком по Кредитному договору обязательно (Супруг заемщика, состоящего в зарегистрированном браке, может не выступать Созаемщиком по Кредитному договору, если между супругами заключен брачный договор/ контракт, устанавливающий режим раздельной собственности на имущество).

— — — — Общее количество Заемщиков по одному Кредитному договору (Заемщик + все Созаемщики) **не может превышать 4 человек.**

Клиент планирует продать имущество?
No problem!

1. Клиент вносит денежные средства с продажи имущества в счет долга по кредиту (погашает кредит досрочно).



2. Обращается в офис Банка для смены залога (стоимость имущества должна быть равной или больше действующего залога).

Клиент беспокоится о конфискации имущества?
Лови аргументы! ☺

1. Финансовая защита

Страхование Клиента при оформлении кредита с целью защиты от различных рисков (например несчастный случай, тяжелое заболевание, недобровольная потеря работы).

ФЗ дает возможность Клиенту:

- оплатить кредит с помощью страховой выплаты, при наступлении непредвиденных ситуаций;
- не перекладывать ответственность по кредиту на плечи родных (наследников).



2. Услуга «Сдвиг даты платежа»

Услуга позволяет клиенту перенести установленную дату платежа по кредиту.

Подключение услуги происходит в офисе Банка и через КЦ (ГЛ/Чат).

Чтобы воспользоваться услугой у Клиента не должно быть действующих простроченных задолженностей.

Стоимость и срок данной услуги могут быть разными – зависит от некоторых факторов.



3. Индивидуальный подход к Клиенту

С целью индивидуального подхода к решению проблем Клиентов (в т.ч. прощения первых ошибок), создано приложение, которое позволит сотрудникам принимать решение по обращению Клиента индивидуально.

Для решения вопроса Клиент может обратиться на ГЛ.



КнК Из рук в руки Лайт

Кредит с постзалогом на покупку авто либо потребительские цели (не оформляется на цель: гуманитарная/денежная помощь в ЛНР/ДНР/Инвестирование СВО).

Условия получения данного кредита

1. Клиенту оформляется кредит на карту. Средства перечисляются на счет Клиенту.
2. Клиент самостоятельно покупает авто и предоставляет документы для оформления залога в офис Банка.
3. Если клиент не предоставит авто под залог в течение первых 25 дней – ставка Клиента повышается.

Данный продукт не является автокредитом. Данная программа кредитования относится к категории КнК (потребительский кредит), в «Матрице отказов» данный продукт указан отдельно.

Требования к заемщику

- ▷ **Возраст**
 - **в офисе** – от 20 до 85 лет на момент окончания действия договора
 - **на АВБ** – от 20 до 79 лет и 11 месяцев на момент оформления
- ▷ **Проживание** – в радиусе 70 км от ближайшего офиса Банка, где есть оформление данного продукта.
- ▷ **Постоянная регистрация**
 - **офис** – от 4 мес. на территории РФ
 - **АВБ** – любой срок на территории РФ
- ▷ **Трудоустройство**
 - **офис** – официальное **более 4 мес.** на текущем месте работы
 - **АВБ** – официально любой стаж работы / неофициально **от 4 мес.** на текущем месте

	Сумма (руб.)	Срок (мес.)	Ставка (%)
Офис Банка			"Процентная ставка по кредиту на момент заключения Договора: 17,9% при сумме кредита от 300 000 ₽ 20,9 % при сумме кредита 200 000 – 299 000₽
Дистанционное рассмотрение (АВБ)	200 000 – 3 млн.	36, 48, 60	Процентная ставка по кредиту в случае не заключения с Банком договора залога транспортного средства в течение 30 дней: 29,9% при сумме кредита 300 000 ₽; 32,9 % при сумме кредита 200 000 – 299 000 ₽. Проценты повышаются при условии: +7% - без оформления ФЗ; +5% если авто старше 3 лет."
*По кредитам КнК ИРР Лайт, оформленным до 11.06.2023 г. действовала услуга ГМС и акция «Всё под 0!».			

Документы для рассмотрения Клиента в офисе Банка

1. Паспорт гражданина РФ
2. Второй документ:
 - СНИЛС
 - водительское удостоверение
 - ИНН
 - страховой медицинский полис
 - удостоверение военнослужащего
 - военный билет
 - заграничный паспорт
 - пенсионное удостоверение

Документы на залог

- Паспорт транспортного средства (ПТС)*
 - Страховой полис ОСАГО
- * Если ПТС электронный, допускается предоставить СТС.

Данные документы на момент оформления кредита не требуются. Они предоставляются в течении 25 дней после получения кредита для оформления залога.

Требования к залому (авто, которое Клиент планирует покупать)

- Возраст авто не старше 17 лет включительно
- Авто категории В
- Авто не в залоге, не в автокредитовании
- Технически исправно

Важно! Если Клиент еще не выбрал авто, которое будет покупать/ авто не подходит по требованиям/ Клиент поменял цель кредита – предложи Клиенту другой продукт (ДК беззалоговый).



Акция «Кредитный Доктор выгоднее с Халвой»

Участвуя в данной акции, Клиенту возвращается стоимость 1 шага «Кредитный доктор» (возвращается именно комиссия, без уплаченных %) баллами кэшбэка на Халву при соблюдении следующих условий:

<p>В первые 14 дней после подписания договора на первый этап «Кредитный доктор» оформить Халву 0,1.</p>	<p>Оформлять следующие этапы с разницей не более 14 дней.</p>	<p>В течении 12 месяцев с момента оформления 1 этапа в каждом отчётном периоде по Халве выполнять условие 5 на 10.</p>	<p>Клиент не должен совершать досрочное погашение задолженности по продуктам, оформленным в рамках программы «Почувствия кредитной карты».</p>	<p>Клиент не должен допускать просроченные задолженности по любым кредитным продуктам, оформленным в Совкомбанке.</p>
---	--	--	---	--

Условия получения второго и последующих кредитов

		Тип ДЕЙСТВУЮЩЕГО кредита												
		Нет	ДК	Халва с лимитом	Халва 0,1	ДКПЗН	КнКПЗА	ИРР Лайт	Ипотека	Автокредит	ТК	КД	КК	ЗК 0,1
Тип НОВОГО кредита	ДК	✓	⚠	✓	✓	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	Халва с лимитом	✓	✓	✗	✗	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	Халва 0,1	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	ДКПЗН	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	КнКПЗА	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	ИРР Лайт	✓	⚠	✓	✓	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	Ипотека	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	Автокредит	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	ТК	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
	КД	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓

✓	Оформление разрешено
✗	Оформление запрещено
⚠	Не более 2-ух кредитов на Клиента! Выдача 2-го кредита возможно только если с момента оформления 1-го прошло более 6-ти месяцев (посмотри на дату выдачи).

ДК – Беззалоговый денежный кредит: Потребительский кредит / Кредит на карту / Кредит сотруднику.

Халва с лимитом – карта рассрочки Халва с лимитом: Халва / Халва Халяль / Халва Премиум / АвтоХалва / Халва с Защитой / Дистанционная Халва / СтудХалва / Карта рассрочки / Халва для сотрудников / Халва-Совесь.

Халва 0.1 – Халва с лимитом 0,1: Дебетовая Халва 0,1 / Халва / Халва Халяль / Халва Премиум / АвтоХалва / Халва с Защитой / Дистанционная Халва / СтудХалва / Халва-Совесь.

ДКПЗН – Денежный кредит под залог недвижимости.

КнКПЗА – Кредит на карту под залог авто / Денежный кредит под залог Авто.

КнК ИРР Лайт – Кредит на карту Из рук в руки Лайт.

Ипотека – Все продукты группы Ипотека: Кредит на приобретение недвижимости / Новостройка / Рефинансирование ипотечного кредита / Программы с господдержкой.

Автокредит – Все продукты группы Автокредитования: АвтоСтиль-Особый / Автокред Альтернатива / Автокред лояльный партнер Альтернатива / Автокред лояльный партнер Плюс Альтернатива / Автокред Из рук в руки.

ТК – Товарный кредит.

КД – Все этапы кредитного доктора: КнК Кредитный доктор / Деньги на карту / КнК Экспресс УКИ.

КК – Кредитная карта с лимитом, в том числе КК "Золотой ключ" с лимитом (Бумеранг, Старт и т.д).

ЗК 0.1 – КК "Золотой ключ" с лимитом 0.1.

Кампании

Кампания – список Клиентов, объединенных в группы по схожим признакам, предназначенный для обработки специалистами продаж, с целью предложения определенного вида банковского продукта. Обозначаются особенной меткой.

ИЗ Неорганика

Интернет заявки на денежный кредит и КР Халва, пришедшие от партнёров Банка. Интернет-заявки могут быть на все кредитные продукты и карту Халва.



Цель:

- Проверить, на какой продукт Клиент подал заявку;
- Провести проверку на соответствие минимальным требованиям;
- Предложить узнать предварительное решение по заявке (отправить БКИ);
- Заполнить дистанционную заявку исходя из решения БКИ/ направить в офис Банка для подачи заявки на ДК.

Клиент не может уйти из Банка без продукта!

По данной кампании необходимо сделать запрос БКИ для определения, где будет рассматриваться заявка – в офисе или на ВБ. Итоговых решений по данной заявке нет – комментарий в CRM будет всегда пустой.

В «Истории последних контактов» выглядит как «Подача INTERNET заявки» в бот-суфлере



27.01.2021 16:00	Подача INTERNET заявки	Подана заявка	Продукт: КК Халва Результат проверки БКИ: Лимит: 0 Срок: 0	CMS Internet SSO: ru-svc-cms-internet Sales
------------------	------------------------	---------------	--	---



20.01.2021 21:00	Подача INTERNET заявки	Подана заявка	Продукт: CL-Klassicheskiy Результат проверки БКИ: Не завершена, брошена до запроса сгора Лимит: 350000 Срок: 18	Регион доставки: Московская область Город доставки: Истра CMS Internet SSO: ru-svc-cms-internet Sales
------------------	------------------------	---------------	--	---

Бот-Суфлёр

Фишки по Халве

Подача INTERNET заявки

Прошло дней: 2
Результат: Подана заявка
Продукт : CL-Klassicheskiy
Результат проверки БКИ : Не завершена, брошена до запроса сгора
Лимит : 1500000
Срок : 60
Регион : Приморский край
Статус : 0: Звонить

Бот-Суфлёр

Фишки по Халве

Подача INTERNET заявки

Прошло дней: 2
Результат: Подана заявка
Продукт : КК Халва
Результат проверки БКИ : Не завершена, брошена до запроса сгора
Лимит : 1500000
Срок : 60
Регион : Приморский край
Статус : 0: Звонить

Минимальные требования

Сверять требования необходимо для определения целевого Клиента и чтобы определить, какие продукты доступны Клиенту дистанционно или в офисе Банка.

При обработке исходящих звонков всегда обращаемся к Клиенту по имени и отчеству, **фамилию и дату рождения он должен озвучить самостоятельно.**

Для **заполнения анкеты FIS, записи в офис Банка, назначения доставки карты Халва, предоставления результата «Подумаю»** - сверка минимальных требований обязательна! Если же в CRM предоставляется результат звонка **"Перезвонить"**, то сверка минимальных требований и идентификация (т.е. озвучивание Клиентом ФИО и даты рождения) оцениваться не будет.

В случаях, когда специалист ОТ самостоятельно перезванивает «своему» Клиенту по какой-либо причине в этот же день – идентификацию проводить и сверять требования повторно необязательно

1. ФИО и дата рождения



Идентификация помогает установить, что на звонок ответил наш Клиент, а не 3-е лицо!

Если Клиент отказывается предоставлять персональные данные:

1. необходимо отработать минимум 1 возражения;
2. при отказе – проконсультировать, т.е. провести презентацию интересующего продукта;
3. пригласить Клиента в отделение **без записи в офис** – проставь результат звонка «Отказался».

Помни! Без идентификации и сверки ВСЕХ требований Клиента в офис Банка не записываем и анкету FIS не заполняем!



2. Гражданство



Допускается двойное гражданство любой страны, кроме США.

Если У Клиента нет гражданства РФ – предложи оформить **Дебетовую карту Халва** и озвучь необходимые документы для рассмотрения заявки в офисе:

Иностранцы граждане из стран с безвизовым режимом

Паспорт иностранного гражданина
+ Миграционная карта

Иностранцы граждане из стран с визовым режимом

Паспорт иностранного гражданина
+ Виза

Если Клиент готов предоставить **Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ** – то наличие миграционной карты не обязательно.



3. Инвалидность



Пенсия по **2 и 3 группе** инвалидности считаем за **основной постоянный доход**, то есть рассматриваем на любой продукт вне зависимости от трудоустройства Клиента!

Если у Клиента **1 группа** инвалидности:

- необходимо сверить все минимальные требования;
- в случае соответствия требованиям (кроме трудоустройства, так как Клиент имеет постоянный доход в виде пенсии за инвалидность), пригласи Клиента в офис (без запроса БКИ);
- дистанционное рассмотрение для категории данных Клиентов недоступно!

Приобретенная у Клиента инвалидность либо с детства, работал ли Клиент ранее официально – данная информация на рассмотрение Клиента сотрудниками ОТ не влияет.



4. Место проживания



Если Клиент называет регион, область или район – обязательно уточни название населенного пункта. Если Клиент проживает или работает вахтовым методом в республике **Крым**, присоединенных территориях **ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областях** – Клиент нецелевой!

Для рассмотрения в офисе и на ВВ Клиент должен проживать **в радиусе 70 км от отделения Банка**, в котором есть оформление интересующего продукта. Оформить кредиты в офисе Банка Клиент может также только в радиусе 70 км от места фактического проживания.

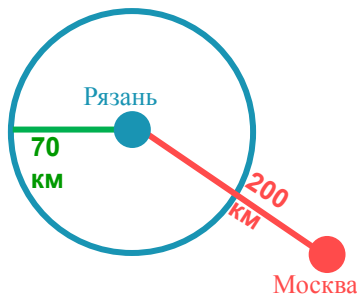
Исключение:

- Ипотека, если Клиент готов в дальнейшем подъехать на оформление сделки.

Радиус – прямая от места проживания до ближайшего офиса. 70 км проверяется в программе CRM. Клиента про удаленность населенного пункта не спрашиваем!



Если Клиент находится не по месту фактического проживания, а уехал в отпуск, в командировку и т.д., то необходимо определить расстояние между населенными пунктами.



Рязань – город проживания Клиента
Москва – город фактического нахождения Клиента в момент звонка
 Если от места проживания до населенного пункта, где находится Клиент, более 70 км – **Клиенту доступно:**

- Заполнить анкету FIS (Светофор на все продукты);
- Оформление Халвы 0.1;
- Карты рассрочки Халва с лимитом доставкой и в офисе Банка.

В офис Банка на рассмотрение заявки на кредитование можно записать Клиента только по приезду в город проживания:

Кредитование жителей **Рязань**, **Бардино-Балкарской Республики**

Если Клиент проживает и прописан в КБР, то кредитование доступно только лицам, имеющим постоянную регистрацию в городах присутствия офиса Банка – Прохладный и Нальчик.

Исключения! Подать заявку кредитование (в Нальчике или Прохладном) могут Клиенты имеющие:

- активную Халву 0.1, если Клиент выполнял 5x10 за последние 6 месяцев (**смотри в БОТЕ**);
- карту рассрочки Халва с лимитом с отсутствием просрочек за последние 6 месяцев (**смотри БОТЕ**).



Если Клиент проживает в КБР, а постоянная **прописка в другом регионе** – кредитование доступно только в другом регионе, но в радиусе 70 км от места проживания!

Всегда обращай внимание на регион проживания Клиента! Если Клиент житель КБР – задай дополнительный вопрос, чтобы определить в каком населенном пункте у Клиента прописка.



5. Регион регистрации



Клиентов с регистрацией, проживанием или работой вахтовым методом в республике **Крым**, присоединенных территорий **ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областях** – не рассматриваем!

Если Клиент проживает или зарегистрирован в одном из данных регионах – сверь все требования и озвучь:

«И.И., спасибо за предоставленную информацию, давайте прямо сейчас проверим доступность продукта Банка для Вас»

После данной фразы сообщаем Клиенту:

«К сожалению на текущий момент для Вас нет доступных предложений от Банка»

Причину отказа – **не озвучиваем!**

Клиент **нецелевой!** («Регион вне присутствия Банка»)

Если Клиент не подходит по иным требованиям – укажи выявленную причину отказа.



6. Наличие постоянной регистрации



Если Клиент озвучил, что прописка временная либо ее нет вообще, **обязательно уточни еще раз** наличие печати с регистрацией в паспорте!

На рассмотрение кредитных продуктов у Клиента должна быть постоянная прописка (5-12 страница). У Клиента может быть и постоянная и временная регистрация – таких пропускаем, так как у Клиента имеется постоянная прописка по паспорту.

С **временной** регистрацией Клиенту доступно:

- Халва 0,1
- Ипотека

Если нет даже временной регистрации – Клиент **нецелевой!**

Точный адрес регистрации уточнять не нужно, необходимо понять наличие постоянной прописки – есть она или нет.



7. Смена постоянной регистрации



Если Клиент менял постоянную прописку за последние 4 месяца, обязательно задай два дополнительных вопроса!

«И.И., в одном населенном пункте сменили регистрацию?»

Если Клиент утверждает, **что в одном:**

«Не более 7 дней составлял разрыв между предыдущей и текущей регистрацией?»

Если Клиент поменял прописку в одном населенном пункте и между выпиской и новой пропиской прошло не более 7 дней – считаем, что Клиент **регистрацию не менял!**

Помни! Кредиты под залог авто и недвижимости, Халва 0.1 и Светофор доступны Клиенту со сменой прописки, поэтому Клиенту на данном вопросе не отказываем.



По смене регистрации важен населенный пункт, а не район, область и т.д. Например, если у Клиента прежняя регистрация была в г. Москва, а текущая в Московской области пос. Свердловский – Клиент регистрацию менял!

8. Трудоустройство



Если Клиент сообщает, что трудоустроен неофициально – задай два дополнительных вопроса!

«Может быть Вы зарегистрированы как Индивидуальный предприниматель или Самозанятый?»

Если зарегистрирован, то Клиент должен получать доход от этого вида деятельности и вести отчетность.

Если Клиент утверждает, что **не зарегистрирован:**

«На пенсии досрочной состоите?»

Если состоит, уточни, какую пенсию Клиент получает.

Пенсия, которую учитываем как официальный постоянный доход Сколько клиент получает пенсию по времени НЕ ВАЖНО! Есть данная пенсия – для рассмотрения доступны все продукты в офисе и дистанционно.

- Пенсия по возрасту.
- Пенсия по стажу (на пенсию раньше пенсионного возраста могут выйти женщины, имеющие трудовой стаж 37 лет и мужчины – 42 года и граждане, определенных профессий – МВД, судьи, шахтеры и т.д.)
- Военная пенсия (не путать с военными пособиями, например, пособие жене военнослужащего,

ПОМНИ! Если у клиента из дохода только социальные пособия – кредитование не доступно!

Например:

- Пенсия по потере кормильца
- Пособия по уходу за ребенком инвалидом
- Клиент получает пенсию за ребенка инвалида
- Пособия по уходу за пожилыми людьми от государства (даже если есть запись в трудовой)
- Пособия по безработице (состоит на бирже труда)
- Алименты, субсидии и т.д.

Но если у клиента помимо социальных пособий есть постоянный доход, ориентируемся на него!

Например:

- Клиент получает пенсию за ребенка инвалида и работает официально в организации
- Клиент в неофициальном декрете и работает швеей на дому неофициально

Данным клиентам кредитование доступно, потому что есть постоянный доход помимо пособий.

Если Клиент озвучил, что трудоустроен по договору:

«Производит ли Ваш работодатель отчисления в Пенсионный Фонд и Налоговую за Вас? 13% с Вашей заработной платы удерживается?»

Если **ДА** – считаем, что Клиент работает официально.

Если клиент **не знает** про выплаты налога:

«Больничные и отпуска работодатель оплачивает Вам?»

Если **ДА**, то Клиент может работать официально, необходимо уточнить у работодателя.

Официальный декрет

Клиент в отпуске по беременности и родам с **официального** места работы.

Официальный декрет может быть по уходу за ребенком до 1,5 либо до 3-х лет.

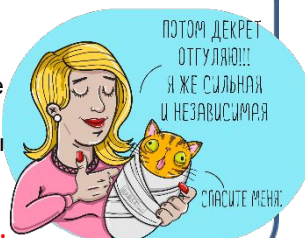
Если Клиент получает доход, то доступно:

ДК, КНКПЗА, Халва 0.1/с лимитом, 2 и 3 шаг КД, **СВЕТОФОР** на все продукты.



НЕофициальный декрет

Клиент официально не числится за организацией – доходы от места работы **НЕ** получает, **только социальные пособия.**



Если клиент в качестве основного дохода получает **ТОЛЬКО**

- процентные доходы по вкладам
- доходы от сдачи недвижимости в аренду (если клиент оформлен как самозанятый/ИП – доход официальный, можем рассматривать)
- дивиденды (прибыль от акционерного общества),

то кредитование НЕДОСТУПНО!

БАНКРОТСТВО:

Клиент в данный момент проходит процедуру банкротства.

Клиент может открыть счет. Кредитные продукты рассмотреть не сможем, оповести Клиента, что ему следует обратиться к Финансовому Управляющему (кто занимается банкротством).

Клиент завершил процедуру банкротства

Клиенту доступно рассмотрение всех продуктов в офисе Банка и дистанционно.

9. Стаж на текущем месте работы



Если Клиент находится в официальном декретном отпуске или в качестве основного дохода получает пенсию – данной вопрос не требуется.

Если Клиент работает 4 последних месяца в одной организации, но

- была смена юридического названия через увольнение
- Клиент уволился и трудоустроился в эту же организацию без разрыва в доходе – считаем за смену трудоустройства!

Со сменой трудоустройства в офисе Банка недоступно рассмотрение кредитных продуктов, только Халва 0,1. Исключение ДКПЗН – для рассмотрения данного продукта необходимо иметь постоянный доход в течении последних 4 месяцев.



Запрос в БКИ (Бюро кредитной истории)

Запрос в БКИ необходимо делать для того, чтобы узнать доступно ли Клиенту дистанционное рассмотрение заявки через Светофор. Также по заявкам на карту Халва – возможность назначить доставку и озвучить предварительно одобренный лимит.

Запрос в БКИ отправляем на кампаниях, где нет предварительного решения:

- ИЗ Неорганика

ВАЖНО! Решение БКИ не показывает итоговое решение Банка! Нельзя говорить Клиенту, что ему одобрен продукт по заявке или поступил отказ. Окончательное решение Банка можно узнать только после полного рассмотрения заявки.

ЗАПРОС В БКИ

ФАМИЛИЯ*

ИМЯ*

ОТЧЕСТВО

МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН

СЕРИЯ

НОМЕР

ДАТА РОЖДЕНИЯ

СУММА

ПРОДУКТ

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОЛУЧЕНО

РЕШЕНИЕ

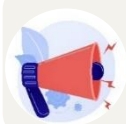
КОММЕНТАРИЙ

Для запроса в БКИ необходимо уточнить у Клиента:

- серию и номер паспорта;
- запрашиваемую сумму ДК или лимита Халвы;
- согласие на обработку персональных данных.

Если у клиента за последние 10 дней была интернет заявка, то поле "Продукт" будет автоматически заполнено. Если после интернет заявки прошло **более 10 дней**, либо её не было, то данное поле доступно для заполнения операторами и является обязательным.

Если Клиент озвучил сумму неподходящую по типу кредитования (больше или меньше допустимой), то необходимо проинформировать Клиента и предложить другой продукт!



Помни! Клиенту паспортные данные озвучивать строго запрещено! Клиент должен самостоятельно озвучить серию и номер паспорта.

Тип карточки в CRM			
	Заявитель интернет/ Заинтересованный	Клиент	Заявитель Фронт офиса
У Клиента нет паспорта под рукой	<p>1.Если клиент целевой - запиши в офис без БКИ. Перезванивать для запроса БКИ не нужно!</p> <p>2.Если нецелевой для офиса, но можно "светофорить" - поставь перезвон на то время, когда у Клиента будет паспорт при себе.</p>	<p>«С последнего обращения в банк паспортные данные не менялись?»</p> <p>1.НЕ МЕНЯЛИСЬ - делай БКИ с данными, которые указаны в карточке.</p> <p>2.МЕНЯЛИСЬ и Клиент не помнит новые данные – запиши в офис без БКИ.</p>	<p>«С последнего обращения в банк паспортные данные не менялись?»</p> <p>1.НЕ МЕНЯЛИСЬ - делай БКИ с данными, которые указаны в карточке.</p> <p>2.МЕНЯЛИСЬ и Клиент не помнит новые данные – запиши в офис без БКИ.</p>
Клиент называет данные паспорта, которые отличаются от CRM	<p>Необходимо самостоятельно поменять данные в карточке и сделать БКИ.</p> <p>Заполни анкету FIS, если это доступно по решению.</p>	<p>Проверь наличие подсказки в бот-суфлере «Недействительный паспорт» Есть подсказка – действуй по подсказке Нет подсказки – Сейчас в программе указаны другие ПД. Вам нужно их актуализировать (ПД клиенту не озвучиваем).</p> <p>Уточните, у Вас установлено мобильное приложение Совкомбанка? Да - И.О., обновить данные Вы можете в чате мобильного приложения. Предлагаю Вам перезвонить после обновления ПД. Назначь перезвон на сегодня/завтра. Нет: И.О., актуализировать данные Вы можете, обратившись в офис Банка!</p> <p>Целевой для ОБ: И после подать заявку! Переходи к подбору продукта</p>	

Важно: если Клиенту исполнилось 20 или 45 лет, и он не заменил паспорт на следующий день после дня рождения, то данный документ считается просроченным для оформления банковских продуктов.

Так как дистанционное рассмотрение таким Клиентам недоступно (анкета FIS не покажет решения – будет выходить ошибка, что паспорт недействительный), **БКИ делать не нужно!** Клиенту недоступно рассмотрение, пока он не поменяет паспорт.

Решения БКИ

Решение БКИ действует 10 дней, если срок не прошел то новый запрос будет заблокирован. В данном случае ориентируйся на старое решение, пример ниже.

ЗАПРОС В БКИ

Предыдущая проверка была проведена
менее 10 дней назад

Дата последней проверки:
28.12.2022

Решение БКИ	Действия при заявках на ДК
Одобрено	Заполняем анкету FIS для дистанционного рассмотрения. Если Клиент обратился за беззалоговым ДК и запрошенная сумма более 1,5 млн. – продаем под залог авто/недвижимости дистанционно. Допустимо, если Клиент лоялен, продавать залоговый кредит при одобрении на БКИ и на заявках меньше 1,5 млн.
Отказ	Предлагаем рассмотреть КнКПЗА дистанционно . Если клиент согласен и залог подходит по требованиям – заполняем анкету FIS. Если клиент не согласен или нет залога, <u>то направляем клиента в офис на рассмотрение заявки на интересующий клиента продукт на который он подходит по требованиям.</u> ДКПЗН дистанционно не предлагаем! Исключение: необходимо заполнить анкету FIS на ДКПЗН, если заявка изначально была на ДКПЗН.
Отказ. Предложите клиенту КД	Предлагаем клиенту оформить Кредитный Доктор дистанционно . Если клиент отказывается от КД после отработки 2-х возражений – предложи КнКПЗА дистанционно . Если Клиент отказывается от залога либо нет залога – запиши в офис на доступный продукт.
Отказ/Одобрено. Уточните есть ли у клиента в собственности автомобиль	Сначала смотрим на комментарий! Предлагаем рассмотреть КнКПЗА дистанционно. Если клиент согласен и авто подходит по требованиям – заполняем анкету FIS . Если клиент не согласен на КнКПЗА или нет авто – предлагаем ДКПЗН . Если клиент отказывается или не подходит на залог - смотрим на решение («Отказ» – приглашаем клиента в офис на рассмотрение продукта, на которую клиент подавал заявку изначально, если клиент подходит по мин. требованиям, «Одобрено» – предлагаем клиенту заполнить анкету в ФИС на продукт, на который клиент изначально подавал заявку).
Отказ/Одобрено. Уточните у Клиента наличие Авто. При отсутствии Авто предложите оформление под залог Недвижимости	Сначала смотрим на комментарий! Предлагаем рассмотреть КнКПЗА дистанционно. Если клиент согласен и авто подходит по требованиям – заполняем анкету FIS . Если клиент не согласен на КнКПЗА или нет авто – предлагаем ДКПЗН . Если клиент отказывается или не подходит на залог - смотрим на решение («Отказ» – приглашаем клиента в офис на рассмотрение продукта, на которую клиент подавал заявку изначально, если клиент подходит по мин. требованиям, «Одобрено» – предлагаем клиенту заполнить анкету FIS на продукт, на который клиент изначально подавал заявку).
Решение БКИ	Действия при заявках на Халву
Одобрено. Доступна доставка для Халвы, предложи ДК	1. Проверяем наличие доставки в населенном пункте Клиента: - Есть доставка – предложи доставку - Нет доставки – пригласи в офис Банка 2. Продаем ДК дистанционно 3. Отказ от АВБ: 1 РсВ
Одобрено. Одобрено	1. Направляем Клиента за Халвой в офис 2. Хочет ДК – оформление в офисе У клиента есть Халва или интересуется оформлением ДК, то можно предложить дистанционный залоговый кредит (Авто или Недвижимости).
Одобрено. Доступно оформление в офисе/ КД дистанционно	1. Предложи оформление ВКД и Халву 10 коп. (запрещено говорить Халва 0,1; можно озвучить Халва с дебетовыми свойствами/ Халва с лимитом 10 коп.) 2. Согласен на ВКД – заполняем ВКД Если согласен на ВКД, но нет возможности заполнить ВКД (например: нет под рукой паспорта/ просит перезвонить и др.) – предложи перезвон (результат звонка поставь по инструкции ВКД) 3. Отказ от ВКД: Проводим 1 РсВ в пользу ВКД Отказ после РсВ- назначай встречу на Халву в офисе, в том числе с лимитом. 4. Отказ от Халвы: Проводим 3 РсВ 5. Нецелевой для ВКД – назначай встречу на Халву в офисе, в том числе с лимитом
Отказ. Отказ	1. Направляем Клиента за Халвой в офис 2. Хочет ДК/ Есть Халва – Предложи дистанционную заявку под залог АВТО • Нет хочет под залог/ Хочет сумму меньше 150 т.р. – отработай РсВ • Нет залога/ нет залога у близких/ отказ после РсВ - пригласи в офис на доступный продукт.

Решение БКИ	Клиент целевой на карту Халва 10коп и АВБ
Одобрено. Доступна доставка для Халвы, предложи ДК Одобрено. Одобрено	1. Продаем Халву с лимитом 10 коп. и ДК дистанционно 2. Отказ от АВБ: 1 РсВ 3. Отказ после РсВ: Пригласи в офис на Халву 10 коп. 4. Отказ от Халвы 10 коп.: 3 РсВ
Одобрено. Доступно оформление в офисе	1. Продаем Халву с лимитом 10 коп. и ДК дистанционно под залог Авто/ Недвижимости 2. Отказ от АВБ: 1 РсВ 3. Нет залога/ Не подходит/Отказ после РсВ: Пригласи в офис на Халву 10 коп. 4. Отказ от Халвы 10 коп.: 3 РсВ
Одобрено. Доступно оформление в офисе/ КД дистанционно	1. Продаем Халву 10 коп. 2. Отказ от Халвы 10 коп.: 3 РсВ
Отказ. Отказ	1. Продаем Халву с лимитом 10 коп. и ДК дистанционно под залог Авто 2. Отказ от АВБ: 1 РсВ 3. Нет залога/ Не подходит/Отказ после РсВ: Пригласи в офис на Халву 10 коп. 4. Отказ от Халвы 10 коп.: 3 РсВ

Проект «Светофор»

Светофор – дистанционное рассмотрение заявки на кредитование. Светофор оформляется путем заполнения анкеты в программе «FIS» по паспорту Клиента и на основе его личных данных.

На решение по кредиту влияют все данные, которые специалист заполняет в анкете, например:


- **место проживания** – жители больших городов могут быть более платежеспособными, чем жители маленьких населенных пунктов;
- **профессия** – некоторые профессии считаются более стабильными;
- **трудовой стаж** – большой стаж работы и длительное пребывание на последнем месте подтверждает надежность заемщика;
- **доход** – чем выше, тем лучше (учитывается также дополнительный доход Клиента и доход супруга);
- **имущество** – помимо размера дохода учитывается и наличие или отсутствие в собственности заемщика движимого и недвижимого имущества. Его наличие также благоприятно влияет на решение Банка о выдаче кредита и на снижение процентной ставки по займу;
- **срок, на который оформляется кредит** – можно подстраховаться и запросить максимально возможный период, но при этом есть вероятность, что Банк заподозрит Клиента в неуверенности касательно выплат.

Очень важно заполнить анкету внимательно и правильно – не допуская ошибок в данных Клиента!

Стоит верно вписывать все значения со слов Клиента, так как они проверяются системой – это дата рождения, все паспортные данные, данные по месту работы и так далее. Если ошибиться в них, система может решить, что вы пытаетесь ее обмануть. И доказать ей обратное будет невозможно – Клиенту откажут в оформлении кредита, Банк потеряет Клиента, а Клиент возможность что-то приобрести.


Кампании, на которых разрешено «светофорить» Клиента

Для удобства оператора, в досье Клиента в FIS можно перейти по кно  из карточки CRM.


ГРЕФ ЕЛЕНА ВЛАДИМИРОВНА 


Тип: Заявитель Интернет
ID CRM: 0101010 ⌚ ВРЕМЯ: 21:22

ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ

 Редактировать

ФАМИЛИЯ	Греф
ИМЯ	Елена
ОТЧЕСТВО	Владимировна
ДАТА РОЖДЕНИЯ	01.01.2000
ВОЗРАСТ	23
ПОЛ	Жен

 Повторить запрос

 **ДОСЬЕ FIS**
Не хватает данных: 'номер паспорта'

С типом карточки «Заявитель Интернет»/ «Рекомендация»/ «Заинтересованный» для создания досье в FIS необходимо, чтобы основные данные Клиента были зафиксированы:

- **ФИО**
- **Дата рождения**
- **Пол**
- **Серия и номер паспорта.**

Если каких-либо данных не хватает, досье в FIS не будет создано. В данном случае будет подсказка, например **«ДОСЬЕ FIS. Не хватает данных: номер паспорта»**. Необходимо нажать кнопку **«Редактировать»** и внести/изменить данные.

Задача специалиста – во время звонка зафиксировать в анкете FIS данные Клиента, которые необходимы для принятия итогового решения по кредиту. **Все данные для заполнения анкеты Клиент должен озвучить самостоятельно!** Разглашение паспортных данных является критичным нарушением.

Выбор точки оформления в FIS

Выбор точки оформления

Точка оформления

«Анкета для виртуального Банка ВКЦ»
- заполнения анкеты для Виртуального Банка – Светофор.

Выбор точки оформления

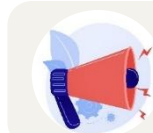
Точка оформления

«Direct Sales Кредитный доктор»
- для выдачи Виртуального Кредитного доктора.

Тип кредита

Тип кредита выбирается в зависимости от продукта, на который заводится анкета.

1. **ДК беззалоговый** – «Кредит на карту»
2. **КНКПЗА** – «Кредит на карту»
3. **ДКПЗН** – «Денежный кредит + Халва»
4. **КНК ИРР Лайт** – «Кредит на карту»



Очень важно выбирать тип кредита верно, от этого зависит какую программу кредитования мы сможем указать в анкете.

Правила заполнения анкеты FIS

Если звонок прервался в ходе заполнения анкеты, обязательно сразу же перезваниваем Клиенту **минимум 2 раза**. Даже если Клиент не отвечает на повторный звонок необходимо проставить результат **«Не дозвонились – Не отвечает»**.

При срыве звонка отправить анкету на рассмотрение можно, если заполнены полностью два блока: персональные данные (1 страница) и параметры запрашиваемого кредита (цель, сумма, срок).

Если у Клиента нет документа при себе, нет фото паспорта или нет выхода в Госуслуги, то специалист должен сообщить о необходимости подготовить документы и перезвонить ему. В случае, если Клиент настаивает на оформлении данных с его слов (помнит все данные наизусть, включая дату регистрации), сотруднику следует сообщить об ответственности Клиента за предоставление возможно ложных данных и заполнить анкету со слов Клиента.

1. ФИО, пол, дата рождения

– ФИО, пол, дата рождения

Фамилия ГУРЕЕВ	Имя ЕВГЕНИЙ	Отчество ВАЛЕРЬЕВИЧ	<input type="checkbox"/> Отчество отсутствует
Пол <input type="radio"/> Женск... <input checked="" type="radio"/> Мужск...	Место рождения ГОР.ЭЛЕКТРОГОРСК МОСКОВСКОЙ ОБЛ.	Дата рождения 01.01.2000	
Страна рождения РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	Страна гражданства РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ		

1.1 ФИО, дата рождения – уточнять у Клиента не нужно. Самостоятельно проверь правильность написания данных.

1.2 Страна гражданства – уточнять у Клиента не нужно. Самостоятельно укажи «РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ»

1.3 Место рождения – заполняется по паспорту Клиента – со всеми сокращениями и точками. Если данные уже указаны в анкете и они отличаются от слов Клиента – **актуализируй данные в анкете**.

1.4 Страна рождения – уточняем у Клиента, заполняем с его слов. Поле обязательное.

2. Семейное положение

– Семейное положение

Семейное положение				
<input type="radio"/> Вдова / Вдовец	<input type="radio"/> Гражданский брак	<input checked="" type="radio"/> Замужем / Женат	<input type="radio"/> Не замужем / Холост	<input type="radio"/> Разведена / Разведен
Информация о супруге				
Фамилия ГУРЕЕВА	Имя ЕЛЕНА	Отчество МАКСИМОВНА	<input type="checkbox"/> Отчество отсутствует	
Дата рождения 01.01.2000				

2.1 Семейное положение – указывается со слов Клиента.

2.2 Информация о супруге – обязательный блок (ФИО и дата рождения) при семейном положении «Замужем/ Женат» и «Гражданский брак».

3. Документы, удостоверяющие личность

– Документы, удостоверяющие личность

Паспорт Паспорт	Серия (##... 11 11	Номер (#####) 222222	Когда выдан 01.01.2020
Код подр. 160-014	Кем выдан: В ЦЕНТРАЛЬНОМ РАЙОНЕ ОУФМС РОССИИ ПО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН В ГОРОДА НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ		
Ранее выданный российский паспорт Паспорт	Серия (##... []	Номер (#####) []	Код подр. []
			<input type="checkbox"/> Код подразделения отсутствует
<input type="checkbox"/> Подтверждаю, что в паспорте клиента нет данных о ранее выданных паспортах			

3.1 Серия и номер паспорта – серия паспорта 4 цифры, разделенные пробелом (пробел ставится автоматически). Номер паспорта 6 цифр, без пробела.

3.2 Дата выдачи – дата выдачи паспорта в формате «ДД.ММ.ГГГГ».

3.3 Код подразделения – код подразделения, выдавшего паспорт. Дефис ставится автоматически.

3.4 Орган выдачи – наименование органа, выдавшего документ по паспорту. Заполняется в соответствии с паспортными данными без использования кавычек/ тире или иных дополнительных знаков.

Допустимо заполнение полей Кем выдан паспорт, адрес регистрации, адрес работы через ФИАС (КЛАДР). Т.е. если Клиент диктует данные поля с сокращениями или без сокращений, при этом FIS вывел полное наименование органа кем выдан паспорт/адреса регистрации/работы – это не является ошибкой сотрудника.

3.5 Данные о ранее выданных паспортах – раздел заполняется на основании паспорта Клиента **на 19 стр.**

Если у ранее выданного паспорта отсутствует код подразделения, необходимо проставить «V» в чек-боксе «Код подразделения отсутствует». Поле по умолчанию обязательное, но если данных о прошлом паспорте РФ нет/ указаны данные прошлого паспорта СССР с буквами/ Клиент не может предоставить данные в звонке – необходимо проставить галочку и поле становится не активным.

Если данные в анкете от тех, что диктует Клиент, отличаются (а именно ФИО, дата рождения, серия и номер паспорта, дата выдачи паспорта, код подразделения) необходимо действовать по памятке на **31 стр.**

4. Данные о смене ФИО

Данные о смене ФИО

<input type="checkbox"/> Подтверждаю, что клиент уверенно отрицает смену ФИО		<input type="checkbox"/> Фамилию не менял		Прежняя Фамилия Иванова	Причина изменения Брак
<input checked="" type="checkbox"/> Имя не менял	Прежнее имя <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Отчество не менял	Прежнее отчество <input type="text"/>	Дата выдачи документа с измененным ФИО <input type="text"/>	<input type="button" value="Введите дату"/>
<input type="button" value="СКОПИРОВАТЬ ДАТУ ТЕКУЩЕГО ДУЛ"/>					

Вопрос о смене фамилии необходимо задавать как женщинам, так и мужчинам.

4.1 Прежняя фамилия/ имя/ отчество – указывается прежнее значение до смены данных. Если Клиент несколько раз менял ФИО необходимо указать последнее значение и причину.

4.2 Причина изменения – со слов Клиента, выбирается из выпадающего списка

4.3 Дата выдачи документа с измененным ФИО – можно выяснить одним из способов:

- Уточнить у Клиента дату выдачи паспорта с измененным ФИО **на 19 стр.**;
- Попросить Клиента посмотреть **на 14-15** странице паспорта **либо уточнить дату бракосочетания** (если причина смены ФИО – **брак**);
- Со слов Клиента по памяти;
- Если Клиент после смены ФИО паспорт более не менял, дата выдачи документа может совпадать с датой выдачи текущего паспорта Клиента.

В случае, если Клиент фамилию не менял или не может сказать точную дату выдачи документа в звонке, допустимо проставить галочку, что "Фамилию не менял" и поле станет неактивным

5. Адрес регистрации (прописки)

Адрес регистрации (прописки)

Найти адрес 423823, Респ Татарстан, г Набережные Челны, пр-кт Сююмбике, д 65/35, кв 357			
<input type="checkbox"/> Отключить ФИАС в этом блоке			
Регион, область/край	Татарстан	Респ	
Район			
Город	Набережные Челны	г	
Населенный пункт			
Планировочная стр...			
Улица	Сююмбике	пр-кт	
Дом	65/35	Корпус	
		Строение	
		Квартира/Офис	357
Индекс	423823		
Дата регистрации	19.02.2020		
			<input type="button" value="СКРЫТЬ ФИАС"/>

При заполнении адреса регистрации **КЛАДР («Найти адрес»)** можно как использовать, так и нет, но данный способ заполнения помогает быстро и без орфографических ошибок найти необходимый адрес. Пример заполнения по КЛАДР ниже.

Найти адрес

набережные челны сююмбике 65/35 357 |

423823, Респ Татарстан, г Набережные Челны, пр-кт Сююмбике, д 65/35, кв 357

Адрес и дату регистрации Клиент может уточнить в паспорте [на странице 5-12](#).

5.1 Регион, область/край – заполняется современное наименование.

Важно: заполнение данного поля доступно только по справочнику КЛАДР (через «Найти адрес»).

5.2 Район – наименование сельского района - места регистрации Клиента. Если Клиент зарегистрирован на территории населенного пункта, не входящего в сельский район, то поле анкеты не заполняется.

5.3 Город – наименование города без сокращений (вид населенного пункта «Город»).

5.4 Населенный пункт – наименование населенного пункта, места регистрации - без сокращений (вид населенного пункта: «Областной центр», «ПГТ», «Село»).

5.5 Планировочная структура – территория садоводческого, огороднического или дачного некоммерческого объединения, например «Респ Башкортостан, Стерлитамакский р-н, тер. СНТ Луч».

5.6 Улица – наименование улицы, переулка, микрорайона и т.п. Если улица не указана данное поле не заполняется.

5.7 Дом – номер дома адреса регистрации.

Важно:

- Если номер дома отсутствует, поле заполняется символом «0».
- Если в номере дома присутствуют дополнительные символы их необходимо вносить в том же поле «Дом», например, «6А».
- Номер дома указываем, как в паспорте/ Свидетельстве о праве собственности на недвижимость.

5.8 Корпус/ Строение – номер корпуса/ строения адреса регистрации. Если номер корпуса отсутствует, поле анкеты не заполняется.

5.9 Квартира/Офис – Номер квартиры/ комнаты, адреса регистрации/ проживания.

Если Клиент в звонке сам не указал номер квартиры, необходимо уточнить дополнительно, является ли дом частным или номер квартиры все же указан в паспорте.

Важно:

- Если номер квартиры отсутствует, поле анкеты не заполняется.
- Не допускается заполнение данного поля символом отличным от цифр.
- В поле номера квартиры можно перечислить цифры через запятую либо дефис, если так обозначено в паспорте Клиента. Ограничение – общая длина не должна превышать 10 символов.

5.10 Индекс – индекс места регистрации Клиента подтягивается автоматически. Если этого не произошло и Клиент затрудняется самостоятельно указать индекс, заполняется индекс главного почтамта соответствующего населенного пункта (разрешено самостоятельно искать в интернете).

5.11 Дата регистрации – заполняется по паспорту. Если у Клиента нет паспорта при себе и он не может указать точную дату прописки, необходимо договориться с Клиентом о перезвоне.

Примерную дату указывать запрещено!

6. Адрес фактического проживания

Адрес фактического проживания совпадает с адресом регистрации

Необходимо поставить галочку в поле «Адрес фактического проживания совпадает с адресом регистрации» в случае, если адрес регистрации и фактического проживания совпадают.

В случае если адрес регистрации не совпадает с адресом фактического проживания, заполнение полей в разделе «Адрес фактического проживания» обязательно! Раздел заполняется по правилам раздела «Адрес регистрации (прописки)».

7. Социальный статус

Жилищные условия, образование, социальный статус, иждивенцы

Социальный статус

Рабочий, служащий по найм ▼

Укажите, если клиент сообщил о получении дохода от деятельности в качестве ИП

7.1 В декрете – Клиент находится в официальном декретном отпуске.

7.2 ИП – Клиент официально зарегистрирован как ИП либо работает «на себя» неофициально (без оформления официального статуса «Самозанятый»). Также данный Социальный статус указывается в случае, если Клиент зарегистрирован как ИП + является пенсионером.

Галочку, что «Клиент сообщил о получении дохода от деятельности в качестве ИП» **не ставим**.

7.3 Пенсионер –

- Клиент не работает и находится на пенсии (по возрасту, по стажу, военная пенсия, по инвалидности);
- Пенсионер и Самозанятый официально либо работает «на себя» не официально;
- работает на организацию/ИП/частное лицо **неофициально**.

Важно! Если же Клиент получает пенсию и является зарегистрированным ИП, необходимо выбрать статус «ИП», а пенсию указываем в поле «Пенсия» в «Другие постоянные доходы».

7.4 Работающий пенсионер – работает на организацию/ИП **официально**. Доход от работы указываем в основной источник дохода, пенсию в поле «Пенсия» в «Другие постоянные доходы».

7.5 Работодатель – если Клиент является учредителем, владельцем или совладельцем организации (ООО, АО, ПАО и т.д.).

7.6 Рабочий, служащий по найму – если Клиент является наемным работником, т.е. работает на организацию/ ИП/ частное лицо.

7.7 Самозанятый – Клиент официально зарегистрирован как Самозанятый либо является Адвокатом.

8. Контактная информация

Контактная информация

Дополнительные контакты необходимо заполнять последовательно!

Домашний
+7 Отсутствует

Супруга(-и)
+7

Рабочий Добавочный
+7 У фирмы нет рабочего стационарного телефона, только мобильный

Мобильный
+7 Отсутствует

Дополнит. № 1	Чей телефон	Фамилия	Имя	Отчество	Комментарий
+7 <input type="text"/>	<input type="text"/> Коллега	<input type="text"/> Адозбаев	<input type="text"/> Олег	<input type="text"/> Палатбекович	<input type="text"/>
+7 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+7 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Электронная почта

Клиент дает согласие на связь с рекомендованными лицами

Для отображения доп. контактов в CRM необходимо установить чек-бокс

8.1 Мобильный – 10-значный ЛИЧНЫЙ номер мобильного телефона Клиента без пробелов, кавычек, скобок и прочих символов (**без восьмерки**). Допустимо заполнение данного поля только цифрами в Федеральном формате: +79XXXXXXXXXX.

Чтобы актуализировать мобильный телефон Клиента, сотрудник может задать вопрос: **«С личного мобильного номера обращаетесь?/Это ваш личный номер телефона?»** или иной подходящий по смыслу для проверки актуальности номера.

8.2 Рабочий – стационарный номер рабочего телефона отдела кадров или бухгалтерии. В случае отсутствия стационарного номера в данных отделах, необходимо указать номер телефона непосредственного руководителя, руководителя предприятия или его секретаря. В случае если работодатель юридическое лицо – крупная федеральная компания, то в качестве рабочего телефона можно предоставить телефон горячей линии, при этом номер телефона необходимо указывать без первой цифры «8».

Приоритет на предоставление рабочего стационарного телефона. При его отсутствии допускается предоставление мобильного телефона. В этом случае необходимо поставить галочку в соответствующем поле **«У фирмы нет рабочего стационарного телефона, только мобильный»**.

Если в рабочем номере Клиента есть дополнительный (добавочный/ внутренний) его необходимо указывать в поле **«Добавочный телефон»**.

Важно! В случае, если Клиент в данный момент не может предоставить рабочий номер телефона, необходимо:

1. Посмотреть рабочий телефон в интернете **по названию и адресу организации**. **Обязательно сверь его с Клиентом!**
2. В случае отсутствия номера в интернете или при несогласии Клиента с предоставленным рабочим телефоном, проставь шаблонный номер **9111111111**, предупредив о необходимости предоставления рабочего номера организации в дальнейшем.

Если «Социальный статус» клиента «ИП» или «Самозанятый» допускается совпадение указанного рабочего номера с мобильным или домашним номером Клиента. В остальных случаях – совпадения не допускаются (на экране будет отражена ошибка **«Рабочий телефон не может совпадать с номером клиента»**).

Ошибка в данных
Рабочий телефон не может совпадать с мобильным номером клиента

8.3 Дополнительный – поле предназначено для предоставления дополнительного домашнего или мобильного номера контактного лица Клиента (родственники, друзья и т.д.).

Из выпадающего списка необходимо выбрать кем является контактное лицо Клиенту, чей номер указывается: Родственник/ Сын (Дочь)/ Мать (Отец)/ Бабушка (Дедушка)/ Знакомый (Друг)/ Сосед/ Коллега.

Если Клиент не может указать ФИО лица полностью, допустимо проставить прочерк (-).

Если Клиент не готов предоставить/не удобно смотреть/ отказывается, то оставляем поле пустым и переходим к заполнению следующих полей.

8.4 Супруга(и) - в случае невозможности предоставления в данный момент допустимо оставить поле незаполненным.

Телефон супруга(и) приравнивается к телефону контактного лица. Внести его можно как в поле телефон супруги так и в поле контактного лица.

Если Клиент состоит в браке, но с супругом(-ой) не проживает, либо в других аналогичных случаях Клиент не может предоставить телефон супруга, то поле «Телефон супруга (-и)» не заполняется.

8.5 Домашний – в поле «Домашний телефон» необходимо указывать ТОЛЬКО личный домашний номер стационарного телефона. Номер телефона обязательно указывать с кодом города.

Важно: в случае, если Клиент предоставил телефоны контактных лиц, запрос домашнего стационарного телефона не обязателен.

9. Место работы

Место работы

Название организации: Возраст организации (лет)

Срок работы лет мес

Тип организации

Отрасль Должность (профессия) Иная

ФИО непосредственного руководителя Моб. тел. непосредственного руководителя

Найти фактический адрес организации

9.1 Название организации – указывается полное юридическое наименование организации без кавычек с указанием организационно-правовой формы места работы Клиента (ООО, АО, ПАО и т.д.). В случае, если Клиент не может назвать ОПФ организации, допустимо указать брендовое наименование фирмы, название без ОПФ. Например, Автосервис Центр, Совкомбанк, Парикмахерская Вилена.

Если Клиент работает в нескольких организациях, указывается та, где находится трудовая книжка заемщика. В данном случае доход от второй организации указывается в «Другие постоянные доходы» - «Иные доходы».

Если Клиент работает **на ИП**, то в наименовании организации необходимо указывать ИП (и далее ФИО ИП без сокращений), например, если Клиент работает у ИП Иванов Иван Иванович в кондитерском цехе, то необходимо указать: **ИП Иванов Иван Иванович (кондитерский цех)**. Недопустимо указывать: ИП Иванов И.И. (кондитерский цех).

Если Клиент является **собственником незарегистрированного бизнеса или работает на незарегистрированное частное лицо**, то название указываем со слов Клиента, например: магазин Ромашка, салон красоты Люкс и т.д. Если название не имеется, то указываем в названии ФИО полностью **(без обозначения ИП)**, например: Иванов Иван Иванович.

В случае, когда наименование организации состоит из множества слов, их лучше писать как аббревиатуру. Например: Негосударственное Образовательное Учреждение Высшего Проффессионального образования Новосибирский гуманитарный институт **ПРАВИЛЬНО писать как:** НОУ ВПО Новосибирский гуманитарный институт.

Наименование организации должно быть понятно. Так, например, использовать аббревиатуру МУЗ ЕРБ не стоит. В таких случаях необходимо писать: МУЗ Елизовская районная больница.

9.2 Срок работы – В поле указывается стаж Клиента на последнем/ текущем месте работы.

Допустимо округление в большую сторону стажа, если Клиент работает неполный месяц. Например, заполнение анкеты 04.05.22, стаж 4 месяца у Клиента будет 14.05.22, сотрудник может указать 4 месяца.

9.3 Тип организации – выбирается со слов Клиента из предложенного списка один из возможных вариантов:

- Государственная
- Индивидуальный предприниматель
- Частная коммерческая
- Некоммерческая

Заполнение поля «Тип организации» повышает возможность точного определения Индивидуальных предпринимателей.

Для Клиентов зарегистрированных как ИП или работающих на зарегистрированных ИП в поле

9.4 Отрасль – указывается отрасль, в которой осуществляет деятельность организация. Если организация занимается несколькими видами деятельности, указывается основной, либо наиболее значительный из них. Выбирается из выпадающего списка.

Важно: если отрасли, которую озвучивает Клиент, **нет в списке – необходимо указать ближайшую по значению**. Например, Клиент работает в организации, которая занимается металлургией, отрасль необходимо указать «Промышленность». Ближайшую отрасль можно найти в интернете и согласовать с Клиентом.

9.5 Должность (профессия) – указывается должность Клиента по месту работы. Выбираются из выпадающего списка. Если при заполнении поля нужное значение не находится, установите флажок «Иная». При этом рядом отобразится дополнительное поле, в котором введите отсутствующее значение.

9.6 Фактический адрес организации – заполняется по аналогии с полем «Адрес регистрации». Если Клиент работает в обособленном подразделении (филиал, представительство и т.п.), указывается адрес обособленного подразделения. Если Клиент не имеет рабочего места в офисе (распространитель, торговый представитель и т.п.), указывается адрес подразделения, к которому «приписан» Клиент. Если Клиент не может назвать фактический адрес, но знает юридический адрес фирмы, то при заполнении анкеты указываем его.

В случае если Клиент не помнит номер дома или затрудняется назвать улицу, специалисту можно

10. Сведения о доходах (за вычетом налога 13%)

– Сведения о доходах и расходах (за вычетом налога 13%)

По основному месту работы, руб.	По совместительству, руб.	Супруга(и), руб.
<input type="text" value="100000"/>	<input type="text" value="30000"/>	<input type="text" value="45000"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Есть другие постоянные доходы		
Сумма	Источник дохода	
<input type="text" value="10000"/>	Алименты	
Сумма	Источник дохода	
<input type="text" value="15000"/>	Аренда	
Сумма	Источник дохода	
<input type="text" value="5000"/>	Пособия и субсидии	
Сумма	Источник дохода	
<input type="text" value="20000"/>	Иные доходы	
Итого суммарный среднемесячный доход, руб.		
<input type="text" value="225 000.00"/>		
Обязательные платежи клиента и супруга(и) – алименты, выплаты по суду, выплаты по кредитам (При наличии необходимо ввести сумму)		
<input type="text"/>		

10.1 По основному месту работы – допустимо указывать средний доход, если Клиент называет диапазон от и до.

Доход указывается за вычетом 13%.

Если Клиент озвучивает, что получает черную и белую заработную плату, либо премию в конверте, то необходимо указать общий доход (черная + белая) в поле «По основному месту работы». Если неофициальную часть Клиент получает от другого вида деятельности, то данный доход указываем в «Другие постоянные доходы».

Важно! Если Клиент находится в официальном декрете, то указываем доход который Клиент фактически получает с места работы на данный момент. Государственные пособия по уходу за ребенком указываем в поле «Другие постоянные доходы». Обрати внимание, если Клиент по декрету с места работы доходов не получает, то данного Клиента на кредитование и Халву с лимитом рассматривать не можем.

10.2 По совместительству – доход по другой должности (специальности), который получает Клиент в той же организации в свободное от основной работы время. Например, программист по совместительству работает веб-дизайнером в этой же организации.

10.3 Доход супруга(и) – доход супруга(и) корректно указывать только в соответствующем поле, то есть в «Другие постоянные доходы» доходы супруга(и) указывать нельзя. Данное поле активно для заполнения только с семейным положением «Гражданский брак» и «Замужем/Женат». Учитывается совокупный доход супруга(и) со всех источников (например, ЗП + пенсия).

10.4 Другие постоянные доходы – дополнительный доход учитываем, если он стабильный (не сезонный), ежемесячный.

Запрещено

Доходы, которые не учитываем:

- Помощь родственников
- Доход полученный от азартных игр (ставки, игры на бирже)
- Заработная плата супруга(и)
- Дивиденды от акций
- Доход от вкладов.

Необходимо указать сумму и источник дохода. Если у Клиента есть дополнительный постоянный заработок не по основному месту работы, а от другой деятельности (например, печет тортики на дому) – указываем причину «Иные доходы».

11. АКТИВЫ

Активы

Тип актива: Недвижимое имущество

Тип недвижимости: Квартира

Способ получения: Наследование Количество комнат: 2

Вид собственности: Совместная долевая

Недвижимость в собственности отсутствует

Тип актива: Транспортное средство

Марка: BMW

Модель: 3er

Год выпуска: 2013

Гос. номер: Гос. номер отсутствует

Авто в собственности отсутствует

Указанный Авто Клиент предоставляет в залог

Активы – движимое либо недвижимое имущество, которое есть у Клиента в собственности.

Собственность супруга(а) или родственников в данный блок не указываем. Если анкета заполняется на беззалоговый ДК, то вносите информацию по активам без сверки требований по имуществу.

По умолчанию в блоке добавлено 2 типа актива. В случае, если у Клиента имеются несколько активов, то их нужно добавить при помощи кнопки «+». Если у Клиента нет в собственности активов, необходимо поставить галочку в полях «**Авто в собственности отсутствует**» или «**Недвижимость в собственности отсутствует**». В таком случае раздел станет неактивным для заполнения.

Запрашивать гос. номер авто обязательно, но если Клиент не помнит, то допустимо проставить галочку "**Гос. номер отсутствует**".

12. Схема кредитования

Схема кредитования

Тип продукта: Кредит на карту

Программа кредитования: Кредит на карту (Прайм)

Цель кредита: Рефинансирование

Код персонального предложения/кампании/акции/промо-код:

12.1 Программа кредитования – выбирается в зависимости от продукта, на который заполняется анкета:

- ДК беззалоговый – Кредит на карту (Прайм)
- КНКПЗА – Кредит на карту под залог Авто
- ДКПЗН – ДК под залог Недвижимости
- КНК ИРР Лайт – Кредит на карту (ИРР Лайт).

При программе кредитования «Кредит на карту под залог Авто» появляется дополнительный блок «**Предмет залога**».

Предмет залога

Данные ТС

Владелец - Заемщик

Марка: Модель: Пробег:

VIN: № двигателя: Категория:

№ кузова: № шасси: Год выпуска:

А данном блоке необходимо заполнить поля по авто, которое Клиент готов оставить а залог и подходит под требования:

- **Марка**
- **Модель**
- **Год выпуска**

Остальные поля необязательны для заполнения.

12.2 Цель кредита – указывается со слов Клиента. Если **четкой цели нет**, то выбираем «Неотложные нужды/текущие покупки – нет четкой цели». Если цель кредита **вклад**, укажите это в комментарии к

13. Параметры кредита

Параметры кредита

Минимальная сумма кредита	Запрашиваемая сумма кредита	Сумма кредита	Максимальная сумма кредита
30000	1 000 000.00	1000000.00	3000000
Срок кредита (мес.)	Срок кредита (г.)	Ежемесячный платёж (информационно)	
60	5		

Программа кредитования	Кредит на карту (Прайм)	Ставка	9.90	РАСЧЕТ
		Ставка при снятии наличными и безналичным операциям вне Партнерской сети	27.90	

Вносим параметры желаемого кредита для Клиента:

- Сумма
- Срок.

Далее необходимо нажать на кнопку **«РАСЧЕТ»**.

Важно: рассчитанные ставки Клиенту не озвучиваем!

14. Заключение

Заключение

Решение	Комментарий
Одобрено	СРОЧНО

14.1 Решение – всегда выбираем **«Одобрено»**.

14.2 Комментарий – в случае, если Клиенту денежные средства нужны оперативно, то в поле «Комментарий» вносим слово **СРОЧНО** (именно таким образом, без переформулировок и дополнительных знаков препинания).

Обязательного требования в инструкции нет. Указываем в поле «Комментарий» слово СРОЧНО, когда Клиент сам озвучивает в ходе разговора, что денежные средства нужны оперативно.

Нажимаем **ДАЛЕЕ** и дожидаемся результата по анкете (решения анкеты FIS на следующей странице).

Решения анкеты FIS

Решение	Действия	Срок действия решения
1. Клиенту доступно дистанционное одобрение / Клиент направлен на дистанционное рассмотрение	Заявка будет обрабатываться Виртуальным Банком до 3-х рабочих дней. Не забудь предложить доставку карты по пилоту «Доставка Халвы сразу!» Проставь результат «Светофор».	1 месяц. Переводи Клиента на Виртуальный банк по номеру 47077 в течение 1 месяца с момента заполнения анкеты с данным решением. Если 1 месяц прошел с момента получения решения действуй по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен временный отказ

Комментарий: Временный отказ. Клиент направлен на дистанционное рассмотрение

Решение	Действия	Срок действия решения
2. Доступно дистанционное одобрение ЗАЛОГОВОГО КРЕДИТА	Заявка будет обрабатываться Виртуальным Банком до 3-х рабочих дней. Не забудь предложить доставку карты по пилоту «Доставка Халвы сразу!» Сами залог не предлагаем! Требования к залогу не сверяем! Проставь результат «Светофор».	1 месяц. Переводи Клиента на Виртуальный банк по номеру 47077 в течение 1 месяца с момента заполнения анкеты с данным решением. Если 1 месяц прошел с момента получения решения действуй по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен временный отказ

Комментарий: Временный отказ. Доступно дистанционное одобрение ЗАЛОГОВОГО КРЕДИТА

Пилот «Доставка Халвы сразу»

!!! ВАЖНО!!! Если заявка направлена на рассмотрение в Виртуальный Банк – предлагаем доставку Халвы, чтобы Клиент мог быстро получить денежные средства сразу на Халву, в случае одобрения кредита. **Помни, Клиенту после заполнения анкеты FIS доступна только доставка! Самовывоз оформлять запрещено!**

Клиент должен соответствовать следующим требованиям:

1. У Клиента нет Халвы
2. БКИ **Одобрено**
3. Запрашиваемый ДК в анкете FIS **более 100 тыс.** (за исключением случаев, когда заявка изначально была на КРХ)
4. Доступна **доставка в городе проживания** клиента
5. Клиент подходит по мин. требованиям **на Халву с лимитом.**

«Также для выдачи кредита Вам потребуется наша карта, давайте назначим доставку. Ближайшая доставка курьером есть на завтра. Оформляем доставку?»

Оформи доставку Халвы и в продуктах отметь «Светофор».

Решение	Действия	Срок действия решения
3. Направьте Клиента в отделение, дистанционное рассмотрение недоступно.	Клиенту недоступно дистанционное оформление. Направляем Клиента в отделение Банка в соответствии с тем, какой <u>продукт подходит Клиенту по минимальным требованиям.</u>	1 месяц. В течение 1-го месяца заполнение новой Анкеты НЕДОСТУПНО. Пригласи Клиента в отделение без запроса БКИ. Если 1 месяц прошел с момента получения решения – действуй по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен отказ

Комментарий: Направьте Клиента в отделение, дистанционное рассмотрение недоступно. Комментарий для ФК: заведите новую заявку на Клиента

Решение	Действия	Срок действия решения
4. Временный отказ. Клиенту доступно только ЗАЛОГОВОЕ кредитование	Предлагаем Клиенту заполнить новую анкету FIS под залог (КнКПЗА/ДКПЗН). <ul style="list-style-type: none"> Клиент согласен и есть залог, соответствующий требованиям – заполняем новую анкету FIS на залоговый продукт. Клиент отказывается от залоговых продуктов - направляем в офис на стандартные продукты (<u>в соответствии с минимальными требованиями</u>). 	1 месяц. В течение 1-го месяца предлагаем заполнить новую анкету FIS дистанционно на залоговое кредитование (КнКПЗА/ДКПЗН). Если 1 месяц прошел с момента получения решения – действуй по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен временный отказ



Комментарий: Временный отказ. Клиенту доступно только ЗАЛОГОВОЕ кредитование

Решение	Действия	Срок действия решения
5. Временный отказ. Клиенту доступно только ЗАЛОГОВОЕ кредитование/ Кредитный доктор	Предлагаем Клиенту заполнить новую анкету FIS под залог (КнКПЗА/ДКПЗН). <ul style="list-style-type: none"> Клиент согласен и есть залог, соответствующий требованиям – заполняем новую анкету FIS на залоговый продукт. У клиента НЕТ залога/отказывается от залога – после отработки возражений, предлагаем Виртуальный Кредитный доктор.* <p>* При заполнении Виртуального КД допустимо использовать информацию из анкеты FIS, которую Клиент уже озвучивал ранее.</p> <p>При отказе от всех дистанционных продуктов, направляем Клиента в офис на интересующий его продукт (<u>в соответствии с минимальными требованиями</u>).</p>	1 месяц. В течение 1-го месяца предлагаем заполнить новую анкету FIS дистанционно на залоговое кредитование (КнКПЗА/ДКПЗН)/ Кредитный доктор. Если 1 месяц прошел с момента получения решения – действуй по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен временный отказ



Комментарий: Временный отказ. Клиенту доступно только ЗАЛОГОВОЕ кредитование/Кредитный доктор

Решение	Действия	Срок действия решения
6. Отказ. СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ! Оформи ДКПЗА (в т.ч. под авто 3-х лиц), или ДКПЗН	Предлагаем Клиенту заполнить новую анкету FIS под залог (КнКПЗА/ДКПЗН). <ul style="list-style-type: none"> Клиент согласен и есть залог, соответствующий требованиям – заполняем новую анкету FIS на залоговый продукт. У Клиента НЕТ залога/отказывается от залога – после отработки возражений – направляем в офис за Картой Халва с лимитом 10 копеек. 	1 месяц. В течение 1-го месяца предлагаем заполнить новую анкету FIS дистанционно на залоговое кредитование (КнКПЗА/ДКПЗН). Если НЕТ залога/отказывается от залога – после отработки возражений – направляем в офис за Картой Халва с лимитом 10 копеек. Если 1 месяц прошел с момента получения решения – действуй по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен отказ



Комментарий: Отказ. СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ! Оформи ДКПЗА (в т.ч. под авто 3-х лиц), или ДКПЗН

Решение	Действия	Срок действия решения
7. Отказ. СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ! Оформите Кредитный Доктор	Предлагаем Клиенту оформить Виртуальный Кредитный доктор, если он подходит по требованиям на ВКД. <ul style="list-style-type: none"> Клиент согласен и соответствует требованиям – оформляем ВКД. Клиент не подходит по требованиям/ отказывается от КД – после отработки возражений – направляем в офис за Картой Халва с лимитом 10 копеек. 	1 месяц. В течение 1-го месяца предлагаем оформить Виртуальный Кредитный доктор, если он подходит по требованиям на ВКД. Если не подходит по требованиям/ отказывается от КД – после отработки возражений – направляем в офис за Картой Халва с лимитом 10 копеек . Если 1 месяц прошел с момента получения решения – действуем по стандартной схеме (запрос БКИ и т.д.)

Заявка на выдачу кредита - получен отказ

Комментарий: Отказ. СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ! Оформите Кредитный Доктор Рекомендации:
https://report.sovcombank.group/rec/csh_55864828_2_1 [Инфо](#)

Решение	Действия	Срок действия решения
8. Отказ	По анкетам FIS по продуктам ДК без залога, КНКПЗА, ДКПЗН – Клиенту не доступно рассмотрение кредитных продуктов в последующие 90 дней после отказа, предложите дебетовую карту Халва 0,1. Если отказ пришел по анкете на продукт ИРР Лайт - действуем согласно Матрице отказов. То есть, предлагаем заполнить еще одну анкету FIS на ДК без залога, КНКПЗА либо ДКПЗН. В офисе также доступны все продукты кроме ИРР Лайт.	90 дней. Предлагаем Халву 0,1 если ее нет у Клиента. 90 дней считаем со следующего дня после получения отказа.

Заявка на выдачу кредита - получен отказ

Комментарий: Отказ

Решение	Действия	Срок действия решения
9. Отказ. Передан в СД	СД - это «Стоп Долг». Необходимо записать Клиента в офис Банка без озвучивания решения. В CRM фиксируем встречу на Стоп Долг (Клиенту о данном продукте не говорим).	30 дней. Записываем в офис на рассмотрение заявки, в продуктах указываем Стоп Долг. Не озвучиваем о данном продукте Клиенту.

Заявка на выдачу кредита - получен отказ

Комментарий: Отказ. Передан в СД: https://report.sovcombank.group/kd/csh_56012112_2_1

Решение	Действия	Срок действия решения
10. Отказ. Для рассмотрения заявки необходимо погасить задолженность перед ФССП РФ	Клиенту необходимо погасить задолженность перед ФССП РФ и со справкой о погашении или отсутствии задолженности обратиться в офис Банка для рассмотрения заявки. В CRM проставить результат «Нецелевой».	Срока у данного решения нет. Как только Клиент погасит задолженность перед ФССП – рассмотрение будет доступно.

Заявка на выдачу кредита - получен временный отказ

Комментарий: Временный отказ. У клиента есть арест на счетах по задолженности перед ФССП РФ. Для рассмотрения заявки необходимо погасить задолженность и снять арест

ОТКАЗЫ без спец. предложения

1. Отказ на продукт в офисе	Срок	Описание и действие
<p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>Продукт: Кредит на карту и т.д. (кроме ДК на ОМП / Прайм)</p> <p>Точка оформления: прописано название офиса, где была подана заявка</p>	<p>90 дней отказ на оформление продукта, на который подавали заявку (смотри «Название продукта»).</p>	<p>В офисе Банка заявка подается на конкретный продукт, поэтому если нет спец. предложений к отказу, то клиент в дальнейшем может рассмотреть ЛЮБОЙ ДРУГОЙ ПРОДУКТ В ОФИСЕ И ДИСТАНЦИОННО.</p> <p>Т.е. если у клиента отказ на ДК, предлагаем залоговые продукты. Если отказ на КнКПЗА – доступны ДК, ДКПЗН и т.д.</p>
<p><i>* Пример под таблицей</i></p>		
<p>19.01.2022 18:03</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.</p>	<p>Выдача завершена?: Нет</p> <p>Тип кредитования: Денежная кредитная линия</p> <p>Название продукта: Кредит на карту (Супер плюс)</p> <p>Место оформления: Офис</p> <p>Точка оформления: Мини-офис №049</p> <p>Лимит кредитования: 300000 руб.</p> <p>Срок кредитования: 60 мес.</p> <p>Процентная ставка: 9.9%</p> <p>Запрашиваемая сумма: 300000 руб.</p>	<p>Отказ.</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический</p>
2. Отказ на увеличение лимита по Халве	Срок	Описание и действие
<p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>Продукт: Изменение лимита кредитования по Халве</p> <p><i>* Пример под таблицей</i></p>	<p>90 дней отказ на увеличение лимита по Халве (смотри «Название продукта»).</p>	<p>90 дней отказ на увеличение лимита по Халве, ВСЕ ДРУГИЕ ПРОДУКТЫ ДОСТУПНЫ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ И В ОФИСЕ И ДИСТАНЦИОННО.</p>
<p><i>* Пример под таблицей</i></p>		
<p>08.11.2021 06:30</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.КОММЕНТАРИЙ: ОТКАЗ</p>	<p>Выдача завершена?: Нет</p> <p>Тип кредитования: Изменение лимита кредитования по Халве</p> <p>Название продукта: Изменение лимита кредитования по Халве</p> <p>Место оформления: Офис</p> <p>Точка оформления: CRM_Виртуальный</p> <p>Срок кредитования: 120 мес.</p> <p>Запрашиваемая сумма: 200000 руб.</p>	<p>Отказ</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический</p>
3. Отказ по Товарному кредиту	Срок	Описание и действие
<p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>Точка оформления – СПО/Брокер</p> <p><i>* Пример под таблицей</i></p>	<p>90 дней отказ на оформление Товарного кредита</p>	<p>Это отказ по заявке, оставленной в магазине на кредит на покупку товара. КЛИЕНТУ ДОСТУПНЫ ВСЕ ПРОДУКТЫ В ОФИСЕ ТАК И ДИСТАНЦИОННО.</p> <p>Т.е. отказ по ТК на работу ОТ по заявкам никак не влияет.</p>
<p><i>* Пример под таблицей</i></p>		
<p>28.05.2022 09:37</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.КОММЕНТАРИЙ: ОТКАЗ</p>	<p>Выдача завершена?: Нет</p> <p>Тип кредитования: Денежная кредитная линия</p> <p>Название продукта: Кредит Партнерский (33,81%, 18 мес)</p> <p>Место оформления: Офис</p> <p>Точка оформления: СПО МП ДК Эльдорадо</p> <p>Лимит кредитования: 12990 руб.</p> <p>Срок кредитования: 18 мес.</p> <p>Процентная ставка: 33.81%</p>	<p>Отказ</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический</p>
<p>19.02.2022 12:47</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.КОММЕНТАРИЙ: ОТКАЗ</p>	<p>Выдача завершена?: Нет</p> <p>Тип кредитования: Денежная кредитная линия</p> <p>Название продукта: 0x0x18 (9,3%, 18 мес., Сфл-7%)</p> <p>Место оформления: Офис</p> <p>Точка оформления: Брокер ТК Всегда Да 000 MBM</p> <p>Лимит кредитования: 17205 руб.</p>	<p>Отказ</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический</p>

4. Отказ по заявкам на кампании Хочу ДК	Срок	Описание и действие
<p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>Продукт: ДК на ОМП / Прайм</p> <p>Точка оформления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ОМП_Виртуальная заявка • CRM_Виртуальный <p><i>* Пример под таблицей</i></p>	<p>90 дней отказ на дистанционное рассмотрение</p>	<p>Это отказ по заявке через ОМП или ГЛ ИМЕННО НА ДИСТАНЦИОННОЕ РАССМОТРЕНИЕ. Данное решение идентично комментарию «Направьте Клиента в отделение, дистанционное рассмотрение недоступно» и отличаются данные комментарии только сроком действия данного решения.</p> <p>Т.е. в офисе можно подать заявку <u>на любой продукт</u>, так и на ДК.</p> <p>Помни! По заявкам из ОМП отказ на продукт не проставляется, потому что заявку еще не рассматривали.</p> <p>Если после Отказа в течение этих 90 дней Клиент подал еще одну заявку по кампании Хочу ДК и по ней одобрено дистанционное рассмотрение, то можно заполнить анкету FIS, т.е. если есть свежая заявка с одобрением – ориентируемся на нее.</p>

20.03.2022 06:06	Подача заявки ФИС КРЕДИТ	РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежный кредит Название продукта: ДК на ОМП Место оформления: Офис Точка оформления: ОМП_Виртуальный заявка, г. Бердск, ул. Ленина, д. 33 Срок кредитования: 120 мес. Запрашиваемая сумма: 0.77 руб.	Отказ	ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический
------------------	--------------------------	---------------------------------	--	-------	--

18.04.2022 01:00	Подача заявки ФИС КРЕДИТ	РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежный кредит Название продукта: Денежный кредит (Прайм) Место оформления: Офис Точка оформления: CRM_Виртуальный Срок кредитования: 18 мес. Запрашиваемая сумма: 50000 руб.	Отказ	ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический
------------------	--------------------------	---------------------------------	---	-------	--

5. Отказ со стороны ВБ	Срок	Описание и действие		
<p>Исходящий звонок</p> <p>Комментарий:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отказ Банка • Рассмотрение Клиента по дистанционному каналу – отказ. Повторное оформление через 90 дней <p>В операторе CRM будет указано DrrIntegra.</p> <p><i>* Пример под таблицей</i></p>	<p>90 дней отказ на оформление всех продуктов кроме дебетовой карты Халва 0,1</p>	<p>Отказ клиенту после рассмотрения заявки через Виртуальный Банк.</p> <p>На ВБ заявку рассматривают на все возможные продукты, чтобы одобрить хотя бы залог. И если проставлен отказ, значит ДК, в том числе залоговый, клиенту не доступен и в офисе и дистанционно!</p> <p>Допустимо рассмотреть только карту Халва 0,1.</p> <p>ВАЖНО! Если в комментарии к отказу по дистанционному каналу указано, что одобрена Халва с лимитом, значит можно предложить и данный продукт (смотри 3 пример).</p> <p>*Если перед комментарием указано «Ипотека прямой клиент» - работой по матрице отказов, то есть клиенту</p>		
20.10.2021 12:44	Исходящий звонок состоялся	Кампания: Входящий звонок Продукты: Кредитный: ДК Супер плюс Результат предложения: Отказ Тип набора: Ручной Номер клиента: 89109157586 Длительность звонка: 14мин 24сек.	Дата и время: 21.10.2021 12:44 Регион: Татарстан Республика Город: Казань Офис: Андеррайтинг оформление	Отказ Банка DRR Integra SSO: kzn-svc-drrintegra System
11.06.2021 11:40	Исходящий звонок состоялся	Кампания: Входящий звонок Продукты: Кредитный: ДК Супер плюс Результат предложения: Отказ Тип набора: Ручной Номер клиента: 89897137121 Длительность звонка: 37сек.	Дата и время: 12.06.2021 11:40 Регион: Татарстан Республика Город: Казань Офис: Андеррайтинг оформление	Рассмотрение Клиента по дистанционному каналу – отказ. Повторное оформление через 90 дней. DRR Integra SSO: kzn-svc-drrintegra System
05.05.2022 09:47	Исходящий звонок состоялся	Кампания: Входящий звонок Продукты: Халва: КК Халва Результат предложения: Отказ Тип набора: Ручной Длительность звонка: 3мин.29сек.	Дата и время: 06.05.2022 10:47	Рассмотрение Клиента по дистанционному каналу – отказ. Повторное оформление через 90 дней. Решение по карте Халва: Одобрена Халва с лимитом 45000 backend DrrIntegra SSO: backenddrrintegra System
26.05.2022 09:54	Исходящий звонок состоялся	Кампания: Входящий звонок Продукты: Кредитный: Mortgage Результат предложения: Отказ Тип набора: Ручной Длительность звонка: 13мин.4сек.	Дата и время: 27.05.2022 09:54	Ипотека «Прямой Клиент». Рассмотрение Клиента по дистанционному каналу – отказ. Повторное оформление через 90 дней. backend DrrIntegra SSO: backenddrrintegra System

6. <u>Отказ по FIS анкете</u>		Срок	Описание и действие
FIS анкета Комментарий - Отказ <i>* Пример под таблицей</i>		90 дней отказ на оформление всех продуктов кроме дебетовой карты Халва 0,1	Отказ Клиенту со стороны Банка после заполнения анкеты FIS - ДК, в том числе залоговый, клиенту не доступен и в офисе и дистанционно! Допустимо рассмотреть только карту Халва 0,1. Если Отказ пришел по продукту ИРР Лайт - действуем согласно Матрице отказов. То есть, предлагаем заполнить еще одну анкету FIS на ДК без залога, КнКПЗА либо ДКПЗН. В офисе также доступны все продукты кроме ИРР Лайт
01.10.2022 15:19	FIS анкета РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту (Прайм) Место оформления: Офис Лимит кредитования: 400000 руб. Срок кредитования: 60 мес. Процентная ставка: 9.9%	Отказ Ефремова Юлия Александровна SSO: efreMOVaya2 DirectSales
08.06.2021 19:19	FIS анкета РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежный кредит Название продукта: ИРР-Лайт Место оформления: Офис	Отказ ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm DirectSales

6. <u>Отказ. Передан в СД</u>		Срок	Описание и действие
FIS анкета/ Поддача заявки ФИС КРЕДИТ Комментарий – Отказ. Передан в СД <i>* Пример под таблицей</i>		90 дней отказ на оформление всех продуктов если заявка из офиса (Поддача заявки ФИС КРЕДИТ) 30 дней если FIS анкета	Поддача заявки ФИС КРЕДИТ: Данный статус означает отказ по Клиенту. НИ ОДИН ИЗ ПРОДУКТОВ КЛИЕНТУ НЕ ДОСТУПЕН В ТЕЧЕНИЕ 90 ДНЕЙ. FIS анкета: в течении 30 дней записываем в офис на рассмотрение заявки, в продуктах указываем Стоп Долг. Не озвучиваем о данном продукте Клиенту.
27.01.2023 09:25	FIS анкета РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту (Прайм) Место оформления: Офис Лимит кредитования: 100000 руб. Срок кредитования: 36 мес. Процентная ставка: 9.9%	Отказ. Передан в СД: https://report.sovcombank.ru/roup/kd/csh_56012112_2_1 Медведева Виктория Александровна SSO: medvedevava DirectSales

7. <u>Отказ по ИРР Лайт</u>		Срок	Описание и действие
Поддача заявки ФИС КРЕДИТ/ FIS анкета Название продукта – ИРР Лайт		90 дней отказ на оформление ИРР Лайт	90 дней отказ на оформление КнК ИРР Лайт , все другие продукты доступны для рассмотрения и в офисе и дистанционно. Необходимо предложить Клиенту любой другой продукт и заполнить анкету FIS. Если кампания ИРР Одобрённые – БКИ не делаем. Такой отказ приходит и по интернет заявке на ИРР и по заполненной анкете FIS по ИРР Одобрённым.
31.07.2022 20:12	Поддача заявки ФИС КРЕДИТ РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежный кредит Название продукта: ИРР-Лайт Место оформления: Офис Точка оформления: Анкета для виртуального Банка Лимит кредитования: 200000 руб. Срок кредитования: 36 мес. Процентная ставка: 20.9% Запрашиваемая сумма: 200000 руб.	Отказ ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический
05.06.2022 17:29	FIS анкета РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту (ИРР Лайт) Место оформления: Офис Лимит кредитования: 400000 руб. Срок кредитования: 60 мес. Процентная ставка: 30.9%	Отказ Бикбаева Гелюся Айдаровна SSO: bikbaevaga DirectSales

ОТКАЗЫ со спец. предложением

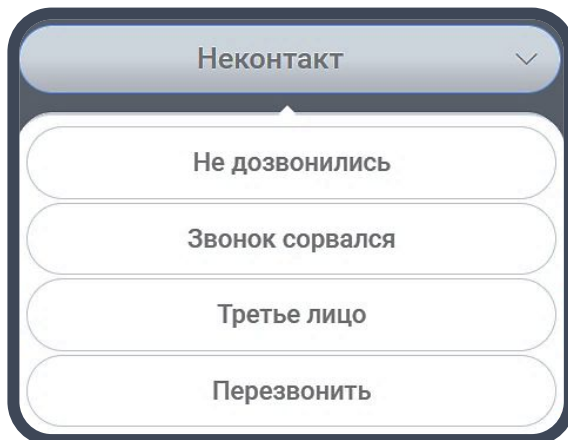
1. Спец. предложение из офиса на КД	Срок	Описание и действие
<p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>Комментарий - Отказ. Продайте клиенту Кредитный Доктор</p> <p><i>* Пример под таблицей</i></p>	<p>90 дней отказ на все продукты.</p> <p>Предлагай в офисе то, что указано в комментарии!</p>	<p>Данное спец. предложение на оформление Кредитного доктора приходит по заявкам, оставленным в офисе на любые кредитные продукты.</p> <p>КД ПРЕДЛАГАЕМ ОФОРМИТЬ ИМЕННО В ОФИСЕ! Виртуальный КД по данному комментарию недоступен!</p> <p>ВАЖНО! Если в комментарии с отказом указана Халва 0.1, значит она так же доступна клиенту. Если</p>
<p>14.06.2021 16:00</p> <p>Подача заявки ФИС Халва</p> <p>СРОК ВЫДАЧИ ЗАЯВКИ ИСТЕК</p> <p>Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Кредитные карты Название продукта: Карта Халва для Клиентов Банка Место оформления: Офис Лимит кредитования: 45000 руб. Срок кредитования: 120 мес.</p> <p style="text-align: right;">показать меньше</p>		<p>Отказ. Продайте клиенту Кредитный Доктор и «Дебетовую Халву» (с лимитом 0,1 руб)! Рекомендации: http://hq-gerp-web1.bankrc.local/id/rkka_36601558_1_1 Инфо</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm DirectSales</p>
<p>17.08.2022 12:10</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.</p> <p>Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту (Стандартный плюс) Место оформления: Офис Точка оформления: ДО "Барнаульский №6" Филиала "Центральный" Срок кредитования: 36 мес. Запрашиваемая сумма: 90000 руб.</p>		<p>Отказ. СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ! Оформите Кредитный Доктор Рекомендации: https://report.sovcombank.group/rec/csh_45204632_1_1 Инфо</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический</p>

2. Спец. предложение из офиса на залог	Срок	Описание и действие
<p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>Комментарий - Отказ. Предложите клиенту Денежное кредитование под залог АВТО/КВАРТИРЫ</p> <p><i>* Пример под таблицей</i></p>	<p>90 дней отказ на все продукты.</p> <p>Предлагай то, что указано в комментарии!</p>	<p>Данное спец. предложение на оформление залоговых продуктов приходит по заявкам, оставленным в офисе.</p> <p>КЛИЕНТУ ДОСТУПЕН ПРОДУКТ КНКПЗА, КРЕДИТ ПОД ЗАЛОГ КВАРТИРЫ только в офисе Банка.</p> <p>Подача заявки на Халву 0,1 также возможна.</p>
<p>06.05.2021 10:47</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.</p> <p>Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту ИП Место оформления: Офис Точка оформления: Мини-офис №143 Срок кредитования: 48 мес. Запрашиваемая сумма: 500000 руб.</p>		<p>Отказ. Предложите клиенту Денежное кредитование под залог АВТО/КВАРТИРЫ и «Дебетовую Халву» (с лимитом 0,1 руб)!</p> <p>ru-fis-crm SSO: ru-fis-crm Технический</p>
<p>27.10.2022 19:55</p> <p>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</p> <p>РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОТКАЗ.</p> <p>Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту (Стандартный плюс) Место оформления: Офис Точка оформления: ДО "На Кутузовском" Филиала "Центральный" Срок кредитования: 36 мес. Запрашиваемая сумма: 100000 руб.</p>		<p>Отказ. СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ! Оформите ДКПЗА (в т.ч. под авто 3-х лиц), или ДКПЗН Инфо</p> <p>Николенко Юлия Викторовна SSO: nikolenkojuy Технический</p>

Проставление результатов в CRM

Данное действие обязательно для того, чтобы в базе данных CRM была отражена вся информация о контактах с Клиентом и предложенных ему (оформленных им) продуктах.

1. Неконтакт



1.1 Не дозвонились – проставляется в том случае, когда не удалось связаться с Клиентом.

Причины:

- **Автоответчик, голосовой помощник.**
- **Не отвечает** – молчание Клиента в начале разговора либо Клиент не берет трубку при ручном перезвоне.
- **Неверный номер** – попали на 3-е лицо, который не знает Клиента. Данный результат проставляется при условии, что в карточке Клиента 2 и более номеров, неверный номер нужно удалить. Если 3-е лицо предоставляет верный номер Клиента – внеси его в Карточку.
- **Недоступен.**

1.2 Звонок сорвался – проставляется, если связь неожиданно оборвалась в ходе разговора с Клиентом, и вы уверены, что Клиент не бросил трубку намеренно, и Клиент не отказывался от предложения перед сбросом. Если Клиент молчит в начале разговора и звонок прерывается – поставь «Не отвечает».

1.3 Третье лицо – ответило 3-е лицо (супруг(а), родитель, друг и т.д.) и можно связаться позже, чтобы услышать Клиента. Необходимо уточнить дату, время и зафиксировать перезвон.

1.4 Перезвонить – если Клиент ссылается на то, что неудобно/некогда сейчас разговаривать/принимать решение (например: неудобно, позвоните потом, некогда сейчас об этом говорить, я за рулем, на работе, в магазине и т.д.), предлагаем перезвонить и в CRM фиксируем результат «Перезвонить». Необходимо проставить дату и время перезвона и в комментариях указать про причину перезвона (Например: ждём паспорт для заполнения анкеты ВБ).

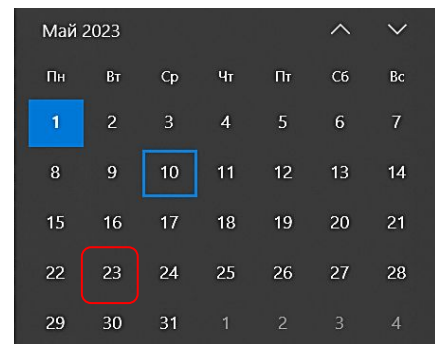
Перезвонить Клиенту необходимо строго в указанное им время. Если вы пообещали перезвонить Клиенту самостоятельно, нужно перезвонить в указанное Клиентом время. Если же Клиент не озвучил время, когда удобно перезвонить, то проставляем перезвон день в день через 2-3 часа после первого дозвона. Если уже поздно, то время можно указывать на усмотрение сотрудника. Например, ровно через сутки.

В случае, если специалист ОТ планирует связаться с Клиентом самостоятельно после того, как документы будут на руках, допустимо проставить время перезвона на 15-30 минут позже обозначенного Клиентом.

Важно! Результат «Перезвонить» проставлять не более, чем через 14 дней, даже, если Клиент называет дату, превышающую срок контакта. 14 дней рассчитываются с учетом текущей даты звонка. Например, дата звонка 10.03.23, значит максимально допустимая дата перезвона – это 23.03.23.

При совершении звонка в CRM указывается текущее время региона Клиента, поэтому при указании результата «Перезвонить» не требуется дополнительно высчитывать часы ориентируясь на время вашего региона. Пример: если Клиент проживает в г. Сочи и просит перезвонить в 16:00. Необходимо в карточке Клиента перезвон ровно на 16:00.

Если Клиент говорит: "Я сам перезвоню" и сбрасывает, ставим перезвон по текущим правилам данного результата.



2. Консультация

Данный результат используется на входящих звонках при консультации Клиента, даже если был перевод звонка на другое подразделение. Если присутствует любая другая метка кроме «Входящий звонок», использовать данный результат запрещено.

Также запрещено использовать результат «Консультация» при работе с исходящими звонками в рамках кампании (например, ИЗ Неорганика и т.д.)

3. Продажа ДК

3.1 Светофор (АВВ) – данный результат предоставляется если анкета FIS направлена на рассмотрение на ВБ (без доставки карты Халва).

Дополнительный продукт в результате предоставлять не нужно.

3.2 Назначить встречу – предоставляется, если Клиент заинтересован и есть договоренность с ним на конкретную дату встречи.

При проставлении данного результата **сверка полных минимальных требований обязательна.**

По кампании "Кредитный доктор_ документы получены" сверять заново минимальные требования не нужно.

Выбери офис и дату встречи.

При записи Клиента в офис обязательно:

- Найди ближайший офис по адресу, куда Клиенту будет удобнее подойти (уточни город и улицу). Используй кнопку «**ПО АДРЕСУ КЛИЕНТА**».
- Озвучь адрес ближайшего офиса с зеленым индикатором загруженности, который отобразил CRM. **Запрещено перечислять все офисы города – ориентируй на ближайший.**
- Если в НП Клиента офисы только с желтым или красным индикатором загруженности, то предупреди Клиента о загруженности офиса. Запрещено озвучивать, что Клиент не будет стоять в очереди!
- Озвучь режим работы офиса и выбери дату встречи ориентируя на ближайшие дни.

Время встречи Клиенту озвучивать запрещено, так как запись предварительная и Клиент может подойти в любое время в течении дня.

- Если Клиент не может определиться с датой посещения офиса, тогда дата ставится через 14 дней от даты контакта.
- Обязательно зафиксируй продукт, на который записываешь Клиента (выбери из ниспадающего списка).

Необходимо проставить данный результат продажа продукта Виртуальный Кредитный доктор или Клиент хочет подумать над оформлением данного продукта.

Если Клиент согласен на оформление в звонке – ставим результат звонка «Кредитный доктор» - офис «Андеррайтинг оформление», текущая дата, время через 2-3 часа.

Если Клиент согласен на оформление, но нужно перезвонить / хочет подумать – ставим результат звонка «Кредитный доктор» - офис «Андеррайтинг оформление», дату и время, когда Клиент просит перезвонить.

3.4 Изменил дату прихода – данный результат проставляется во избежание перебития результата согласия, проставленного другим сотрудником, работавшего с Клиентом ранее.

Ситуация		Необходимые действия		
<p>Если в карточке Клиента стоит согласие по результату звонка от специалиста, работавшего с данным Клиентом ранее.</p> <p><i>* Пример под таблицей</i></p>		<p>«Изменил дату прихода» проставляем если в карточке Клиента стоит согласие (результат «Продажа ДК» / «Халва») менее 14 дней назад, перебивать другими результатами запрещено (исключение: кампании «Дожим»).</p> <p>Обязательно задай Клиенту вопрос: «И.О., вижу, что ранее вы уже общались со специалистом нашего Банка и дали согласие на оформление заявки на продукт. Подскажите, у вас остались какие-либо вопросы?».</p> <ul style="list-style-type: none"> • Если у Клиента остались существенные вопросы (не понял условия, не знает когда и куда ему необходимо подойти в отделение и т.д.), то предоставь консультацию и проставь результат «Изменил дату прихода». • Если вопросов нет, проставь свежий результат «Изменил дату прихода» в любой кампании, кроме кампаний «Дожим». 		
ВРЕМЯ МСК	ДЕЙСТВИЕ	РЕЗУЛЬТАТ	ДЕТАЛИ	СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, ЛОКАЛЬНОЕ ВРЕМЯ
31.03.2023 11:38	Исходящий звонок	Контакт состоялся	<p>Кампания: ИЗ_Органика</p> <p>Результат предложения: Изменил дату прихода</p> <p>Тип набора: Genesys</p> <p>Длительность звонка: 5мин.48сек.</p>	<p>Дата и время: 01.04.2023 15:00</p> <p>Регион: Кемеровская область</p> <p>Город: Кемерово</p> <p>Офис: Мини-офис №336</p>
31.03.2023 11:31	Подача INTERNET заявки	Подана заявка	<p>Продукт: КК Халва</p> <p>Результат проверки БКИ: Лимит: 0</p> <p>Срок: 0</p>	<p>Регион доставки: Кемеровская область</p> <p>Город доставки: Кемерово</p>
показать больше				
28.03.2023 05:06	Исходящий звонок	Контакт состоялся	<p>Кампания: ИЗ_Неорганика</p> <p>Продукты: Кредитный: Халва с лимитом 0.1</p> <p>Результат предложения: Согласился</p> <p>Тип набора: Genesys</p> <p>Номер клиента: +79516042915</p> <p>Длительность звонка: 3мин.16сек.</p>	<p>Дата и время: 01.04.2023 16:00</p> <p>Регион: Кемеровская область</p> <p>Город: Кемерово</p> <p>Офис: Мини-офис №336</p>
27.03.2023 21:41	Подача INTERNET заявки	Подана заявка	<p>Продукт: CL-Klassicheskiy</p> <p>Результат проверки БКИ: Лимит: 15000</p> <p>Срок: 0</p>	<p>Регион доставки: Кемеровская область</p> <p>Город доставки: Прочие</p>

4. Продажа не состоялась

4.1 Подумаю – проставляется в случаях, когда Клиент сомневается, нужно подумать, посоветоваться, требуется время на принятие решения, хочет подробнее почитать о продукте.

При проставлении данного результата сверка полных минимальных требований обязательна

Обязательно проводим полноценную работу с возражениями и проставляем результат в зависимости от исхода разговора.

Если Клиент после РСВ остается при своем решении, что надо подумать, проставляем «Подумаю».

Причины:

- **Не определился с датой/офисом** – Клиент не может определиться с датой посещения офиса / с удобным адресом офиса.
- **Нецелевые, думают (дебетовая Халва)** – Клиент нецелевой по основному продукту и хочет подумать над оформлением дебетовой карты Халва.
- **Сомневается, нужно подумать** – Клиент не принял окончательного решения по предложению / хочет посоветоваться с близкими.
- **Уточняет информацию в сторонних банках** – для принятия решения Клиенту нужно сравнить условия/ предложения со сторонними банками.

Продажа не состоялась
▼

Подумаю

Нецелевой

Отказ

Не беспокоить

Подумаю
✕

Причина

Сомневается, нужно подумать

Когда перезвонить? ⌚ Местное время: 18:10

05.05.2023

12

00

Комментарий (не обязательно)

Сохранить результат и завершить разговор

Если Клиент думает – спрашиваем, когда Клиенту удобно перезвонить и фиксируем точную дату и время перезвона. Если Клиент дату не назвал – фиксируется следующий следующий день от даты контакта.

4.2 Нецелевой – проставляется если Клиенту вообще ничего недоступно (даже Халва 0.1), т.е. ты ничего не можешь предложить – Клиент не соответствует общим минимальным требованиям. Данный результат можем проставить только после разговора с Клиентом/третьим лицом, в ходе разговора выясняем, по какой причине Клиент нецелевой. **Саму причину отказа Клиенту не озвучиваем!**

Причины:

- **Арест** – у Клиента имеется арестованный счет в нашем Банке (смотри во вкладке «Продукты» и в Бот-Суфлере).
- **В офисе отказали в оформлении без заявки** – Клиент утверждает, что ранее подходил в ОБ и ему отказали в рассмотрении, но в Истории последних контактов отказов нет. По данному Клиенту необходимо заполнить задачу в Pyrus – обратиться за помощью к менеджеру.
- **Возраст** – Клиент не подходит по возрасту на рассмотрение продуктов Банка.
- **Далее 70 км** – в радиусе 70 км от НП проживания Клиента нет отделения Банка.
- **Декрет** – Клиенту из-за статуса официальный декрет недоступно рассмотрение определенных продуктов (например: КД, ДКПЗН в офисе), а остальные продукты предложить нет возможности.
- **Длительное отсутствие клиента: болезнь** – используется, если необходимо записать Клиента в ОБ, но Клиент не сможет подойти по причине болезни в ближайшие 14 дней.
- **Длительное отсутствие клиента: командировка/вахта** – используется, если необходимо записать Клиента в ОБ, но Клиент не сможет подойти по причине командировки/вахты в ближайшие 14 дней.
- **Доступна Халва 0.1, отказ Клиентом** – Клиенту доступна только Халва 0.1, но он отказался.
- **Доступно под залог, отказ Клиентом** – Клиенту доступно рассмотрение только кредитование под залог, но он отказался.
- **Есть карта, нужен перевыпуск** – выбирается, если у Клиента уже имеется Халва, а он оставил заявку для перевыпуска действующего пластика Халвы. Для перевыпуска направляем Клиента в ОБ.
- **Есть карта, нужна консультация** – выбирается, если у Клиента уже имеется Халва, а он оставил заявку, чтобы получить консультацию по использованию карты.
- **Есть карта, подал случайно** – выбирается, если у Клиента уже имеется Халва, а он оставил заявку случайно – от ДК отказался.
- **Есть отказ банка менее 90 дней назад** – у Клиента в Истории последних контактов имеется отказ (например, от ВБ) и более доступных продуктов нет.
- **Клиент меняет паспорт/ нет на руках.**
- **Нет гражданства РФ** – Клиент является нерезидентом РФ и Халва в продуктах уже имеется.
- **Постоянная прописка менее 4 мес/ нет постоянной прописки.**
- **Просроченная задолженность** – просроченная задолженность по продукту в нашем Банке. Данную причину озвучиваем, чтобы Клиент знал о просрочке в нашем Банке, но сумму просрочки не называем – по всем вопросам касаемо просрочки переводим Клиента на Отдел по работе с просроченной задолженностью по номеру **39800**.

ВАЖНО! Для данного результата необходима идентификация!

- **Проходит УКИ** – Клиент проходит Улучшение кредитной истории (смотри во вкладке «Продукты»).
- **Регион вне присутствия банка** – результат используется для регионов исключений: Крым, ДНР, ЛНР, Херсонская и Запорожская области.
- **Согласен, есть активная заявка в банке** – у Клиента имеются действующие заявки на рассмотрении (см. ниже «Активная заявка из офиса»)
- **Сотрудник Банка** – если с заявкой на кредитование или увеличение лимита Халвы обращается сотрудник Совкомбанка.
- **Трудоустройство: не работает** – у Клиента нет постоянного дохода для рассмотрения заявки.
- **Трудоустройство: нет официального.**
- **Трудоустройство: стаж <4 мес.**
- **Уже обращался в Банк** – проставляется в случае, когда Клиент уже находится в отделении Банка или направляется туда / при переводе звонка на ВБ по номеру 47077 если прошло более 14 дней после результата

Активная заявка из офиса

Ситуация	Необходимые действия												
Заявка, поданная Клиентом в офисе Банка, находится на рассмотрении. <i>* Пример под таблицей</i>	Запрещено заполнять анкету FIS – ориентируем Клиента в офис. Одобрение по заявкам различаются по сроку в зависимости от продукта, поэтому срок необходимо уточнять в Минерве в общей информации в статье «Срок действия положительного решения по кредитной заявке» . Проставь результат «Нецелевой – Есть активные заявки на другой продукт» , но если помимо активной заявки в офисе в последние 14 дней есть запись в отделение банка – поставь «Изменил дату прихода» . Исключение: если же по заявке в офисе Клиенту уже совершена												
Выдача П	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ВРЕМЯ МСК</th> <th>ДЕЙСТВИЕ</th> <th>РЕЗУЛЬТАТ</th> <th>ДЕТАЛИ</th> <th>СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, ЛОКАЛЬНОЕ ВРЕМЯ</th> <th>КОММЕНТАРИЙ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29.04.2023 12:00</td> <td>Подача заявки ФИС КРЕДИТ</td> <td>ЗАПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ НА ВЫДАЧУ КРЕДИТА</td> <td>Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту под залог Авто Место оформления: Офис Точка оформления: Мини-офис №252 Лимит кредитования: 150000 руб. Срок кредитования: 60 мес. Процентная ставка: 9.9% Запрашиваемая сумма: 150000 руб.</td> <td></td> <td>Предварительное одобрение, обновите полную анкету, проверьте все поля анкеты</td> </tr> </tbody> </table>	ВРЕМЯ МСК	ДЕЙСТВИЕ	РЕЗУЛЬТАТ	ДЕТАЛИ	СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, ЛОКАЛЬНОЕ ВРЕМЯ	КОММЕНТАРИЙ	29.04.2023 12:00	Подача заявки ФИС КРЕДИТ	ЗАПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ НА ВЫДАЧУ КРЕДИТА	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту под залог Авто Место оформления: Офис Точка оформления: Мини-офис №252 Лимит кредитования: 150000 руб. Срок кредитования: 60 мес. Процентная ставка: 9.9% Запрашиваемая сумма: 150000 руб.		Предварительное одобрение, обновите полную анкету, проверьте все поля анкеты
ВРЕМЯ МСК	ДЕЙСТВИЕ	РЕЗУЛЬТАТ	ДЕТАЛИ	СЛЕДУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ, ЛОКАЛЬНОЕ ВРЕМЯ	КОММЕНТАРИЙ								
29.04.2023 12:00	Подача заявки ФИС КРЕДИТ	ЗАПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ НА ВЫДАЧУ КРЕДИТА	Выдача завершена?: Нет Тип кредитования: Денежная кредитная линия Название продукта: Кредит на карту под залог Авто Место оформления: Офис Точка оформления: Мини-офис №252 Лимит кредитования: 150000 руб. Срок кредитования: 60 мес. Процентная ставка: 9.9% Запрашиваемая сумма: 150000 руб.		Предварительное одобрение, обновите полную анкету, проверьте все поля анкеты								

4.3 Отказ – отказ от предложения на любом этапе, не зависимо от того, проводилась работа с возражениями или нет.

- ✓ Проставляется, если при исходящем звонке специалист представил себя, Банк и озвучил цель звонка, и Клиент озвучивает, что ему ничего не нужно и бросает трубку (даже без сверки ГД).
- ✓ Нецелевому Клиенту необходимо проставить данный результат, если были предложены залоговые кредиты или Халва 0.1, но Клиент отказался от них.

Основные причины:

- **Далеко ехать, доставка недоступна** – Клиент отказывается от посещения офиса из-за его удаленности.
- **Исчезла необходимость в кредите** – заявка более не актуальна.
- **Маленькая сумма/ лимит** – Клиент отказывается от заявки так как не устраивает максимальная сумма рассмотрения продукта.
- **Не устраивают условия (ставка/сумма/срок).**
- **Негативный опыт обслуживания.**
- **Отказ от предоставления данных** – Клиент отказывается проходить идентификацию/ сверять минимальные требования/ предоставлять паспортные данные.
- **Не заинтересовал ни один из продуктов.**
- **Сброс, без уточнения причины.**
- **Уже оформил кредит в другом банке.**

4.4 Не беспокоить – клиент просит не беспокоить/ не звонить. Клиент негативный/грозится оставить жалобу либо мобилизован.

Причины:

- **3-е лицо не может пригласить клиента** – третье лицо знаком с Клиентом, но пригласить не может, отказывается передавать трубку.
- **Заявка не актуальна** – если 3- лицо или сам Клиент сообщает, что он мобилизован.
- **Заявку не оставлял.**
- **Клиент умер.**
- **Неверный номер** – третье лицо не знаком с Клиентом, а в карточке CRM больше нет номеров.
- **Отказ от разговора** – проставляется в случаях, когда сотрудник озвучил себя и банк и Клиент отказался от разговора и связь прервалась. Если Клиент просит не звонить и удалить номер, то номер необходимо вычеркнуть из карточки CRM.

5. Халва с лимитом

Результат «Халва» используется для фиксации встречи/ доставки по Халве с лимитом. **На Халву 0.1 / дебетовые карты необходимо записывать через результат «Продажа продуктов – Назначить встречу».**

5.1 Самовывоз – фиксация встречи в офисе для рассмотрения заявки на Халву с лимитом. Правила записи аналогичны результату «Продажа продуктов – Назначить встречу» (пункт 3.2).

В продуктах ничего не отмечаем!

5.2 Доставка – проставляется для фиксации доставки карты курьером. Доставка назначается только на карту рассрочки с лимитом! **На Халву 0.1 / дебетовые карты необходимо записывать через результат «Продажа продуктов – Назначить встречу».**

Чтобы проверить доступна ли доставка в определенном НП, необходимо выбрать верный регион и найти данный НП в графе «Населенный пункт».

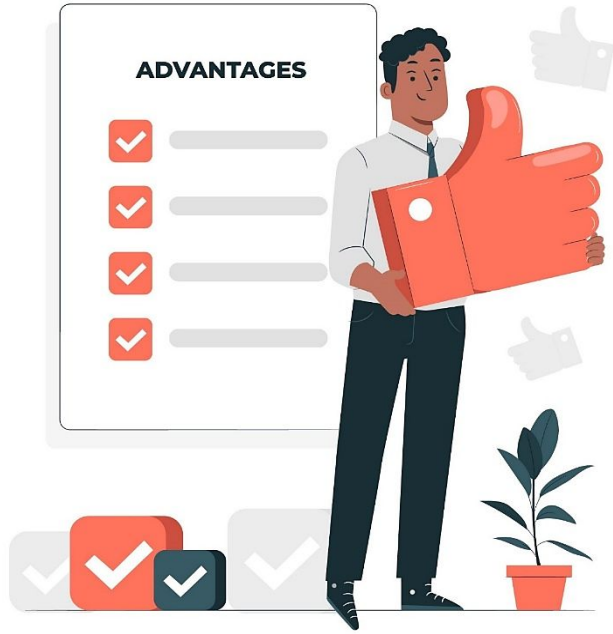
Предложи доставку, если:

- результат БКИ - одобрено ;
- клиент сообщает, что паспорта под рукой нет/ отказывается предоставить данные;
- допустимо предложить доставку Клиенту в случае, если сервис БКИ временно недоступен и возможности сделать запрос нет (при условии, что в НП Клиента есть доставка).

Указываем удобный Клиенту день и время доставки. Доставка доступна на следующий день после звонка, время с 09:00 до 20:00 включительно по местному времени Клиента. В приоритете назначение доставки на ближайшие 3 дня от даты звонка, максимальная дата назначения доставки +14 дней от даты звонка.

В продуктах ничего не отмечаем! Исключение: доставка Халвы по пилоту «Доставка Халвы сразу» после заполнения анкеты FIS на кредит - в продуктах необходимо отметить «Светофор».

Алгоритм



1. Выслушать!

Клиента не перебиваем!

Что бы он ни говорил, каким бы утомительным не был, задача продавца - услышать между строк его истинные потребности.

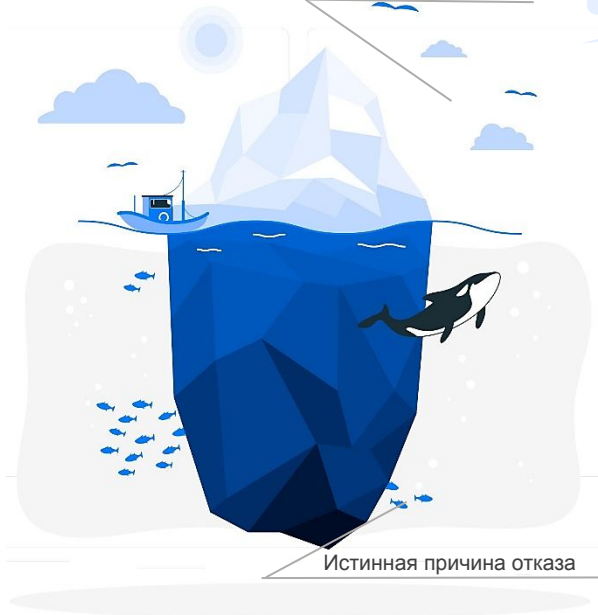
2. Уточнение

Задай Клиенту уточняющие вопросы!

Часто Клиент дает ложное возражение. Твоя задача – выявить истинную причину отказа, чтобы подобрать уместный аргумент, который поможет переубедить Клиента.

Скрытое возражение

Истинная причина отказа



Не хочу оформлять кредит под залог!

По какой причине отказываетесь от залогового кредитования?

1. У меня нет имущества.
2. Супруга будет против!
3. Боюсь, что отнимите мою квартиру!
4. Не хочу покупать страховку на недвижимость.
5. Оформлять залог долго!
6. Нестабильная ситуация в стране.
7. Квартира стоит дорого, а мне нужно 50 000.
8. Планирую продать свое имущество.

ПРИМЕР

- Какой кредит? Объявлена мобилизация!

- Если я правильно понял, Вас пока не коснулась мобилизация, беспокоитесь о будущем?

- Я не буду вам свои данные называть, вы мне просто скажите какой у меня будет ежемесячный платеж?

- Что именно настораживает в сверке данных?

- Я уже посмотрел условия на сайте, в другом Банке ставка меньше.

- А какая ставка для вас была бы комфортной?

- Я не хочу оформлять доставку карты

- И.И., подскажите, почему отказываетесь от такого удобного варианта?

ПРАКТИК

А:

Я вам данные по телефону диктовать не буду.

В офис не поеду! Можно заявку рассмотреть дистанционно?

Я отказываюсь от Кредитного доктора. Такое предложение не интересует.

Ну я подумаю, потом если что сам позвоню.

Мне нужно посоветоваться с близкими, потом, возможно, заполню анкету.

Мне ваша дебетовая Халва не нужна.

Мне залоговое кредитование не подходит.

Меня не надо записывать в офис Банка. Сам подойду когда время будет.

Заявка уже не актуальна, отмените ее пожалуйста.

Выявление потребности

Заинтересуй Клиента!

Если у Клиента нет потребности в продукте («Мне не нужно») – сформируй ее дополнительными вопросами. Дай понять клиенту, что продукт поможет в делах, которые не было возможности решить ранее.

По
кредитам:

По Кредитному
доктору:

По
Халве:



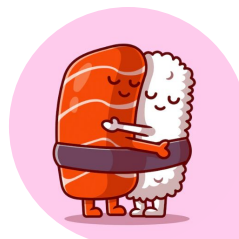
3. Присоединение

Заинтересуй Клиента!

Цель – установить атмосферу взаимопонимания.

Даем возможность Клиенту высказать свое мнение. Покажите, что вы заинтересованы решить его «проблему», а не заставить его оформить продукт.

После согласия с мнением Клиента обязательно используй фразу-переход к аргументу (можно просто перефразировать само возражение Клиента).



- Спасибо за Ваше мнение, вместе с этим...
- Хороший вопрос, именно поэтому хотел бы подчеркнуть, что...
- Вы совершенно правильно подняли эту тему...
- Хорошо, что Вы обратили на это внимание...
- Я понимаю, что...
- Я часто об этом слышу, однако...
- Да, действительно, такое мнение существует, тем не менее...
- Я согласен с Вашим мнением, вместе с этим...
- Я сам так делаю, именно поэтому...

ПРИМЕР



ПРАКТИК

А.

Я не пойду в офис Банка, мне там точно откажут как и в других Банках!

Мне не нужна Финансовая защита! Я никогда не страховался и все в порядке!

Я не буду диктовать данные по телефону! Сейчас столько мошенников...

Не рассматриваю залоговое кредитование! Сейчас время в стране не стабильное – не хочу потерять свое имущество.

Я сначала посоветуюсь с супругом, а потом сама с вами свяжусь!

У меня уже есть кредит в другом Банке, мне больше не нужно, спасибо.
Итак выплачивать тяжело!

Мне не нужна ваша дебетовая карта Халва, у меня своя есть. Зачем мне еще одна?

Мне не нужен Кредитный доктор! Я лучше в другой Банк обращусь, мне там предложение пришло на оформление кредита.

4. Аргумент

Расскажи о плюсах продукта!

Аргументы - это преимущества продукта, которые приводим в разговоре. Все аргументы должны быть в ценностях Клиента.

Аргумент необходимо подбирать исходя из потребности и возражения Клиента!



ФОРМУЛА АРГУМЕНТА

Свойства товара + связующая фраза
выгоды + реальная выгода для Клиента



*«Возможен пересчет под 0% по акции Все под 0.
 Таким образом, Вы вернете
 все переплаченные проценты обратно на карту –
 уникальное предложение!»*



Озвучивание выгод Клиенту дают ощущение обладания продуктом!



Фразы без личного обращения звучат безлико и формально, что снижает их эффективность.

ПРИМЕРЫ ФРАЗ ВЫГОД

- Это позволит Вам...
- С помощью этого Вы сможете...
- Это означает для Вас...
- Это облегчит Вам...
- Благодаря этому Вы можете...
- Таким образом, Вы получите...
- У Вас появится возможность...

5. Закрытие



Побуди Клиента к действию!

Завершай отработку возражения закрытием – вопросом зацепкой. Закрытие помогает исключить неловкое молчание после аргумента.

- Давайте оформим?
- Давайте начнем со сверки минимальных требований и посмотрим, какие продукты Банка для Вас доступны. Согласны?
- Другие пользуются выгодами Банка, почему бы и Вам не получить выгоду. Что думаете?
- Что скажете? Рассмотрите?
- Не торопитесь отказываться, давайте заполним анкету, а потом примите решение. Что скажете?
- Давайте запишу вас в отделение Банка. По какой улице вам будет удобно подойти?

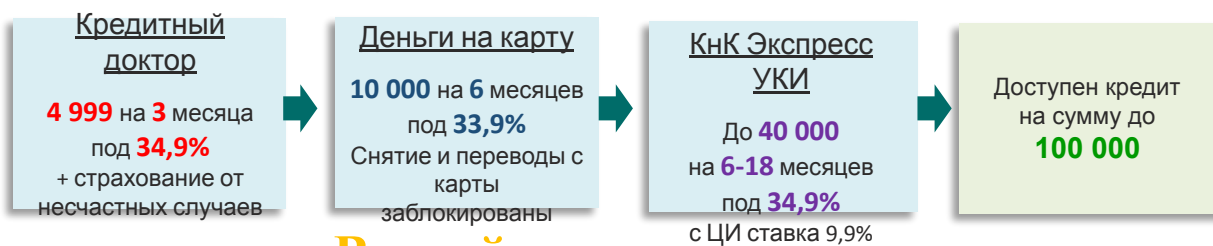
УКИ Кредитный доктор

Повышает кредитный рейтинг клиента за счет внесения ежемесячных платежей. Банк в свою очередь направляет информацию в Бюро кредитной истории Клиента. По улучшению Кредитной истории Банк сотрудничает с Национальным бюро кредитных историй.

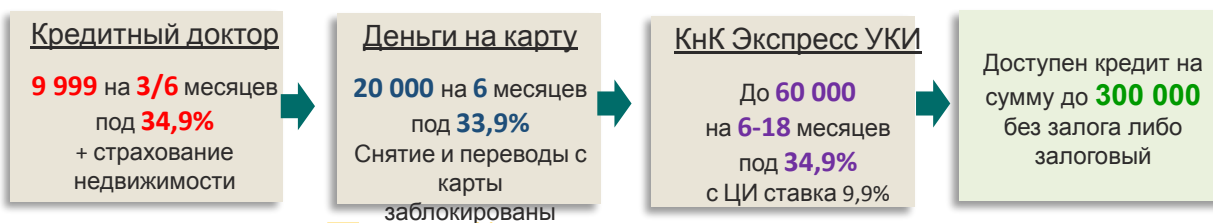
Требования к заемщику

- ▷ **Возраст** – от **20** до **85** лет на момент окончания действия договора.
- ▷ **Проживание** – в радиусе **70 км** от ближайшего офиса Банка, где есть оформление данного продукта.
- ▷ **Постоянная регистрация** – от **4 мес.** на территории РФ
- ▷ **Трудоустройство** – официальное **более 4 мес.** на текущем месте работы

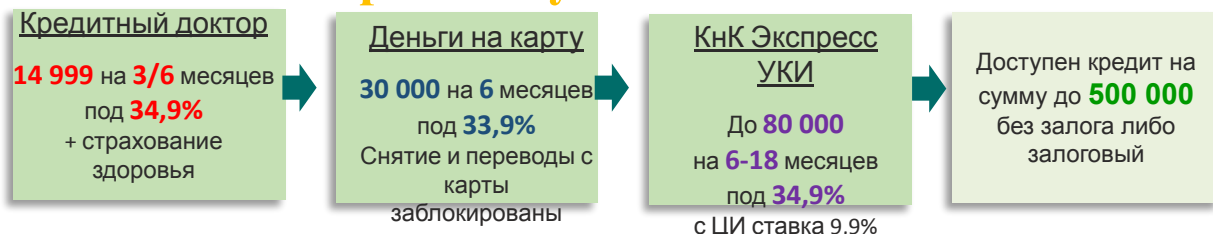
Первый путь



Второй путь



Третий путь



На первом этапе «Кредитный доктор» Клиент сумму на руки не получает, а оплачивает комиссию за прохождение программы и увеличение кредитного рейтинга. Комиссию за первый этап Клиент оплачивает не сразу одним платежом – сумма делится на количество месяцев, в зависимости от выбранного срока (3/6 месяцев).

На втором этапе «Деньги на карту» Клиенту необходимо вносить ежемесячные платежи согласно графику, не зависимо от того воспользовался он средствами с карты или нет. Продукт предназначен для 100% безналичных расчетов посредством банковской карты. Снятие и перевод денежных средств с карты заблокированы.

Третий шаг «КНК Экспресс УКИ» - это потребительский кредит. Предоставляется зачислением одобренной суммы на карту. Возможно использование денежных средств безналичным способом у партнеров банка, в этом случае ставка снизится до 9,9% по ЦИ. Срок кредита при этом не увеличивается до 5 лет, а остается прежним.

Правила прохождения программы УКИ

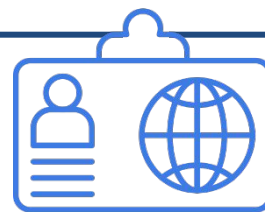
- ✓ Не погашать этапы досрочно (выплачивать по графику).
- ✓ Не допускать просроченных платежей (как в Совкомбанке, так и в других Банках).
- ✓ Не обращаться и не оформлять новые кредитные продукты (кредиты, кредитные карты, займы) в любых кредитных организациях и Банках*.
- ✓ Не иметь текущей задолженности перед ФССП (Федеральная служба судебных приставов).

*Если увеличение лимита произошло по инициативе Банка, то в этом случае увеличение лимита по Халве на программу УКИ не повлияет, главное своевременно осуществлять платежи и не допускать просроченной задолженности по всем продуктам.

Виртуальный кредитный доктор

Требования к заемщику

- Возраст от 20 до 84 лет и 11 месяцев на момент закрытия договора;
- Проживание не далее 70 км от ближайшего отделения Банка;
- Постоянная регистрация от 4 месяцев на одном месте;
- Официальное трудоустройство от 4 месяцев на текущем месте.



Нет кредитных продуктов в нашем Банке (искл. Халва 0.1, ЗК 0.1, вклады)

Не находится в декрете

Не имеет задолженности перед ФССП РФ

Когда предлагаем: только дистанционно при специальном предложении по решению БКИ
Документы: паспорт

Нецелевой для ВКД:

Заявка на ДК: Заполни анкету FIS на КНКПЗА, если авто соответствует требованиям.

Если нет авто/ не подходит по требованиям – запиши Клиента в офис на доступный продукт.

Заявка на Халву: приглашай в офис Банка на подачу заявки на КР Халва

Результат в CRM: помимо рассматриваемого продукта проставить в CRM «**Внутренний проект**» - «**Не соответствует требованиям на Кредитный доктор**»

- Согласен на КД, но нет паспорта/времени на заполнение
- Решил сначала подумать (пропиши в комментарии «Думает» :
- проставь результат в CRM «**Кредитный доктор (оформление дистанционное)**» - Офис «**Андеррайтинг оформление**». Дату и время – по просьбе Клиента

Заполнение заявки в FIS

При согласии Клиента на КД, заполняем анкету на Виртуальный КД.

Точка оформления «Direct Sales Кредитный доктор», в типе кредита выбрать «Кредит на карту».

Direct Sales Кредитный доктор
Нургалиева Анна Николаевна

Тип кредита
Кредит на карту

ОТКАЗАТЬСЯ ДАЛЕЕ

Заполнение полей анкеты:

1. На этапе «Короткая анкета» заполняется основная информация о Клиенте
2. Номер телефона указывается актуальный, на который будет направлена ссылка на договор
3. Подтверждение номера не требуется.
Выбираем «SMS-сообщение с проверочным кодом не пришло».
4. Блок «Документы, удостоверяющие личность»:
 - Текущий паспорт (серия, номер, дата выдачи, код подразделения, кем выдан паспорт)Информация о ранее выданных паспортах (серия, номер, код подразделения, когда выдан)
5. Блок «Социальный статус»: (Рабочий, служащий по найму. Самозанятый. Пенсионер. ИП. Работодатель)
5. Блок «Инвалидность» (Указывается группа при наличии)
6. Блок «Инвалидность» (Указывается группа при наличии)
7. **Адрес регистрации и дата регистрации** заполняется по паспорту .
Если адрес прописки и проживания совпадают , то заполняем чек-бок «Адреса совпадают».
Если адрес прописки и проживания отличается, то так же заполняем адрес и дату начала фактического проживания.

8. **Информация о работодателе:** (Название организации, Стаж, Тип организации, Отрасль, Должность, Адрес организации).

У клиентов с социальным статусом «Пенсионер» блок «Место работы» пропадает.

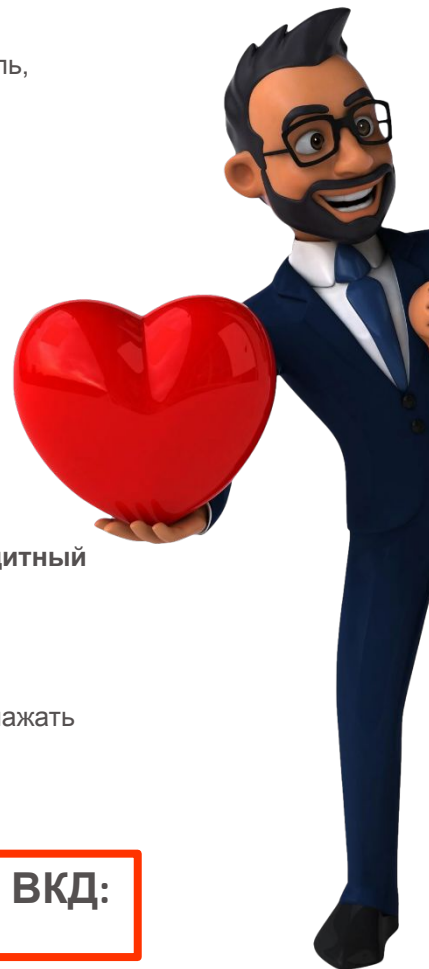
Клиентам с социальным статусом «Самозанятый» нужно указать ИНН.

9. **Информация о доходах.** Доход по основному виду деятельности, Доход по совместительству (при наличии), Доход супруга (при наличии и согласии), Другие постоянные доходы, которые клиент стабильно получает, Периодичность заработной платы, Дата получения заработной платы)

10. Оценка заемщика

- Программа кредитования
- для новых клиентов и с действующим продуктом из присоединенных банков - **«Кредит на карту (Виртуальный кредитный доктор)»**
- для действующих (есть продукты в нашем Банке) и ранее обращавшихся (подписывали Анкету) клиентов - **«Кредит на карту (Кредитный доктор)»**
- Сумма кредита (4 999 руб., 9 999 руб., 14 999руб.)
- Срок кредита (3 мес., 6 мес.)

11. **Блок «Заключение»:** проставляется решение **«Одобрено»**, далее нужно нажать «Сформировать запрос».



Решения FIS по итогу заведения заявки на ВКД:

Кредит на карту С47345706-19779435 Клиент 6255436458 В ДОСЬЕ

Короткая анкета Оценка заемщика Полная анкета Заявка на выдачу кредита Подписание документов

Подключение опций

Оценка заемщика - получен отказ

Комментарий: Отказ. Кредитная история недоступна

Оценка заемщика-получен отказ Предлагаем Клиенту заполнить анкету FIS на КНКПЗА. Если Клиент отказывается от залога / залог не подходит по требованиям – записываем в офис Банка на рассмотрение заявки.
После отказа на ВКД Клиенту не доступны: КД, Халва с лимитом, ДК без залога.

Кредит на карту С47292494-19762273 Клиент 1659172157 В ДОСЬЕ

Короткая анкета Оценка заемщика Полная анкета Заявка на выдачу кредита Подписание документов

Подключение опций

Оценка заемщика - одобрена

Комментарий: Одобрено. Кредитная история доступна по ссылке: https://report.sovcombank.group/kd/csh_47292494_1_2

Оценка заемщика – одобрена

- ✓ Обновить страницу CRM;
- ✓ Убедиться, что заявка в FIS отображается в Истории последних контактов: «Подача заявки FIS КРЕДИТ >>> РЕЗУЛЬТАТ ЗАПРОСА В DESS: ОДОБРЕНО»;
- ✓ Отправить СМС-Шаблон: **Отправка СМС вручную Кредитный доктор;**
- ✓ Сообщить Клиенту о его действиях по загрузке документов через чат на сайте Халвы для завершения оформления
- ✓ Проставить результат В CRM: **результат ДА**, Кредитный продукт **«Кредитный доктор (оформление дистанционное)»**, офис **«Андеррайтинг оформление»**, дата и время через два часа.

