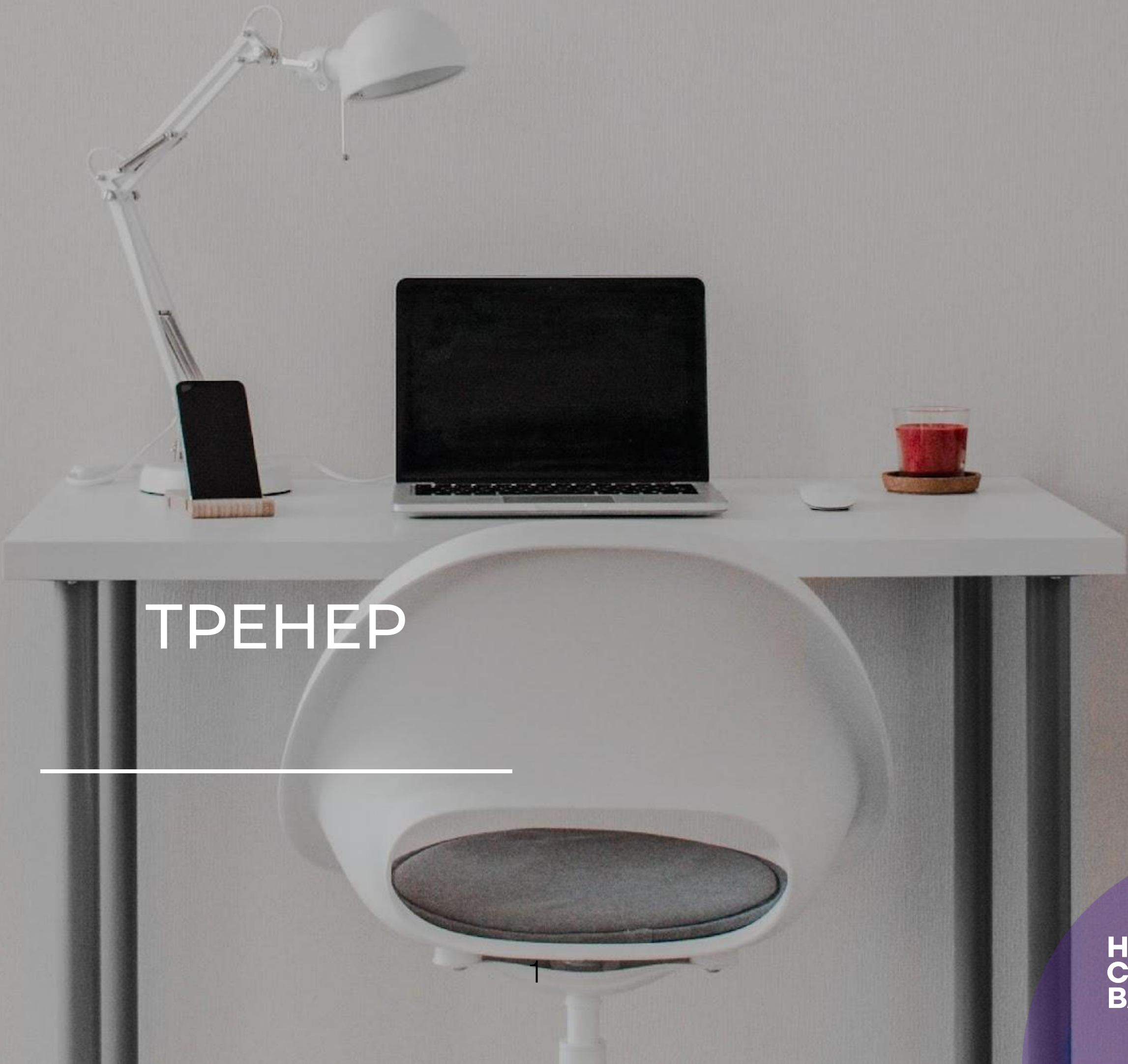


РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ
УЧАСТНИКА



ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ
НА БОРТ

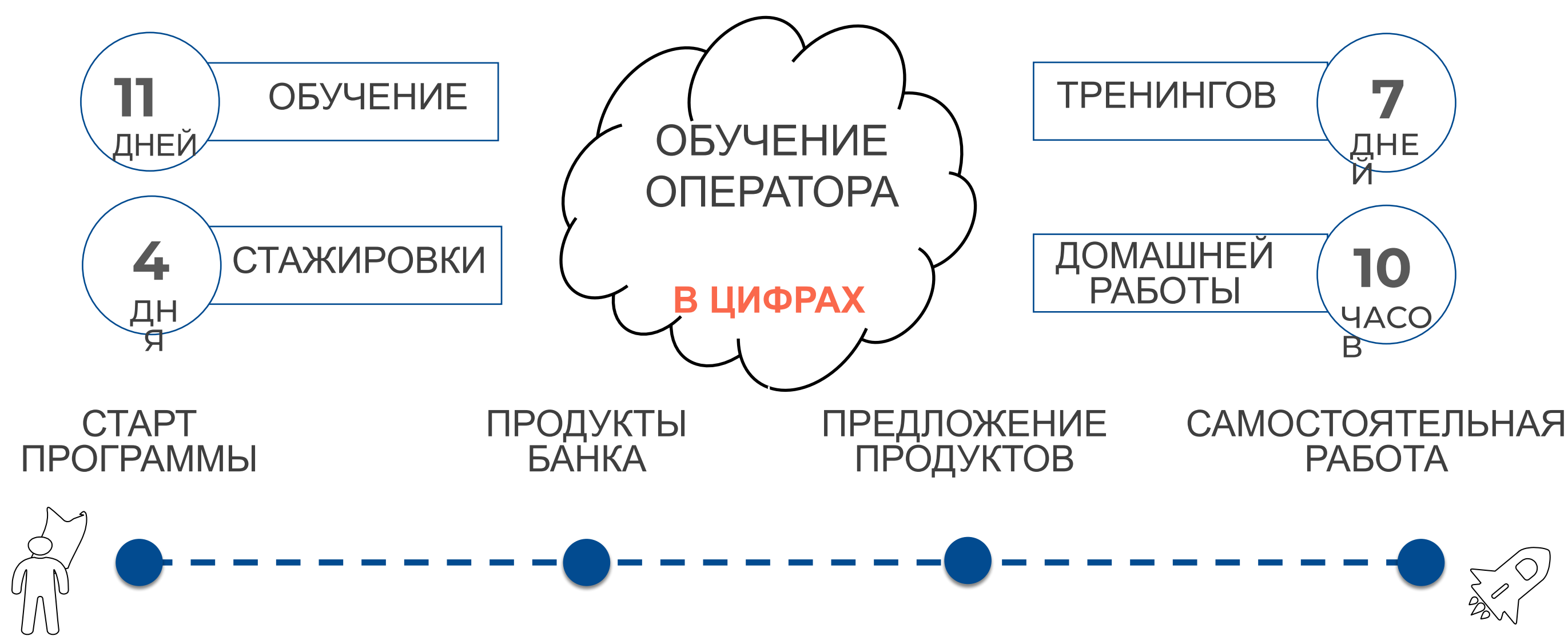


ТРЕНЕР

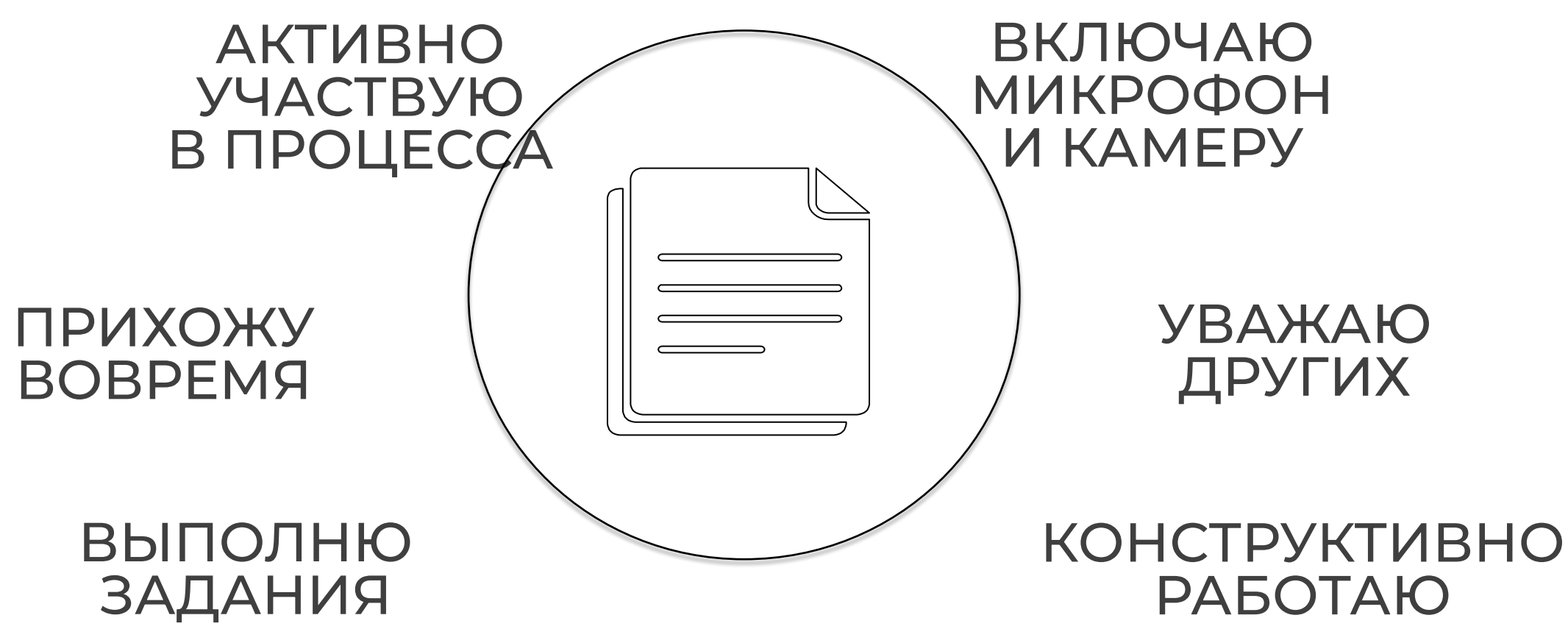


ПОГРУЖЕНИЕ В УП

СТРУКТУРА ОБУЧЕНИЯ



КОДЕКС ГЕРОЯ



МОИ ОЖИДАНИЯ

ЧЕГО Я ХОЧУ ДОСТИЧЬ	
КАКИЕ ТЕМЫ БУДУ АКТИВНО ИЗУЧАТЬ	

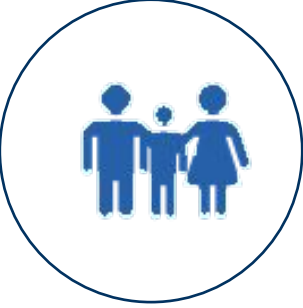
ПЛАН НА ДЕНЬ

МО Я РОЛ РАБОЧИЙ ДЕНЬ МОЙ ЗАРАБОТОК

НА ЗАМЕТКУ

КАЧЕСТВА ИДЕАЛЬНОГО СОТРУДНИКА

НАШИ УСТАНОВКИ

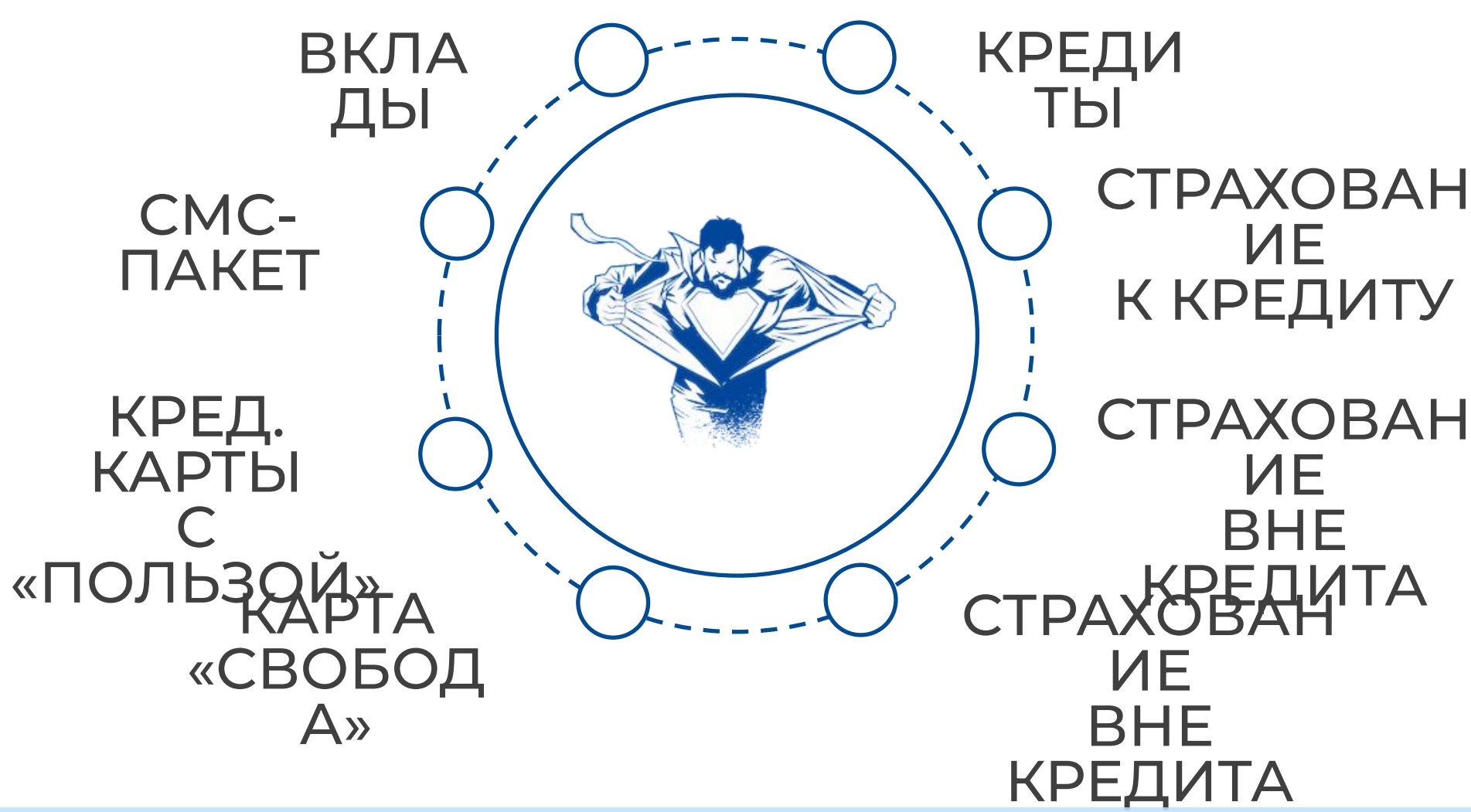
			
			
			

ДОСТИЖЕНИЯ БАНКА

- **№1 на рынке** в сегменте потребительского кредитования
- **В 10-ке** лучших по портфелю кредитов наличными
- **Топ-15** по портфелю кредитных карт
- **37 млн человек** в Клиентской базе
- **13,5 тысяч** счастливых Сотрудников
- **Более 2000** городов присутствия в России
- **Самое удобное** мобильное приложение «Мой кредит»
- **Лучшая на рынке** программа лояльности «Польза»

НА
ЗАМЕТКУ

НАШИ ПРОДУКТЫ



ЦЕЛИ БАНКА



НАПРАВЛЕНИЯ УП

TLM (Telemarketing)	Онлайн звонки
CBP (Credit by phone)	Simple BOT

ЗАДАЧИ В ГРУППАХ

CASH	DEBIT	CARD



РЕСУРСЫ БАНКА

ПРОГРАММА	ЦЕЛИ \ ЗАДАЧИ	ГДЕ НАЙТИ
WFM		 https://portal.homecredit.ru/wfm/login
ВДЕ		
UFO		 https://ufo.homecredit.ru/
Окошко «Партнеры»		
Почта		
Портал iknow		 http://iknow.homecredit.ru/
USSR		 https://ussr.homecredit.ru/personalSales

РАСПИСАНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ

















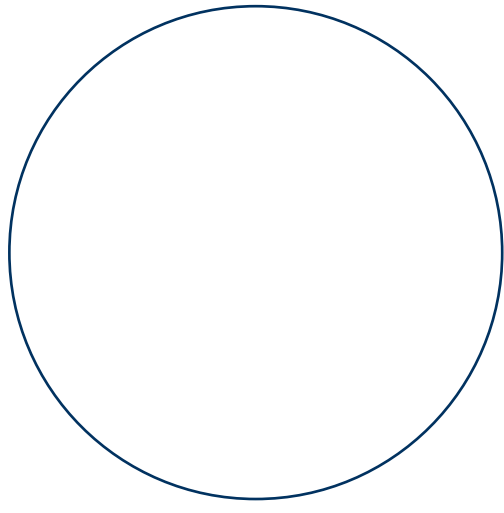
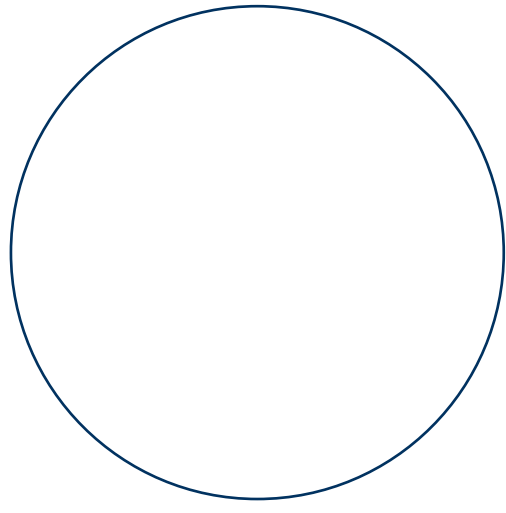
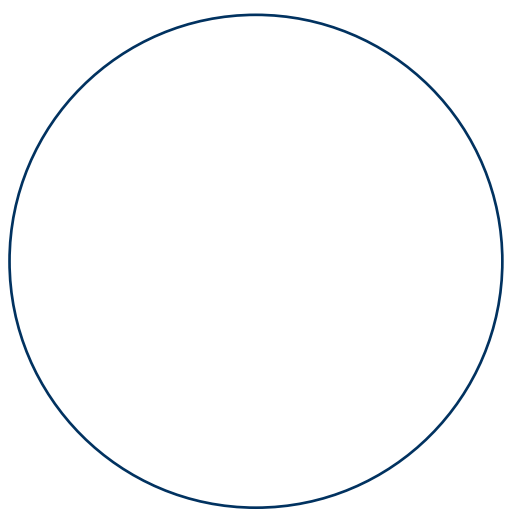
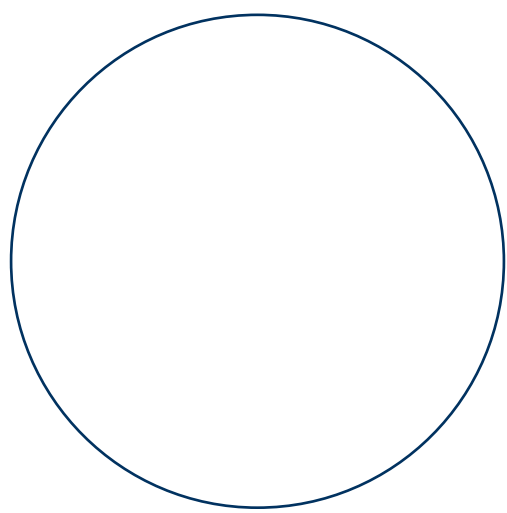








МОЯ МОТИВАЦИЯ



ЛИСТ САМООЦЕНКИ

ЧТО БЫЛО САМЫМ ПОЛЕЗНЫМ
СЕГОДНЯ?

ЧТО ТРЕБУЕТ МОЕГО ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ИЗУЧЕНИЯ?

ЧТО ЕЩЕ ТРЕБУЕТСЯ ОТ МЕНЯ, ЧТОБЫ
ПРИБЛИЗИТСЯ
К МОИМ ЦЕЛЯМ НА ВСЕ ОБУЧЕНИЕ?

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ № 1 (НИЖЕ УКАЗАН
ПРИМЕР)

ПРОЙДИ ДОНГРИД «КР СВОБОДА». В ЛЕВОМ СТОЛБЦЕ ЗАПИШИ НЕ МЕНЕЕ
5 ПРЕИМУЩЕСТВ ПО КАРТЕ, В ПРАВОМ – ВОПРОСЫ ТРЕНЕРУ, КОТОРЫЕ
ОСТАЛИСЬ

--	--

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

№ 2
НАПИШИ, КАКИМ ОБРАЗОМ УСТАНОВКИ УП ПОМОГУТ ТЕБЕ ВО ВНЕ
ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ЧЕМ БУДУТ ПОЛЕЗНЫ В ЖИЗНИ

--





СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

- РИМ – Рекламно-информационные материалы
- АП – административный пункт
- АП-ТЦ – Административный пункт в режиме Торгового Центра. Тип сотрудничества с Банком, при котором оформление кредитной документации происходит на Административном пункте, находящемся на территории другого Партнера
- БО – банковский офис
- КС – кредитный специалист, СКС – старший кредитный специалист, ВКС – ведущий кредитный специалист, КМ – кредитный менеджер, КЭ – кредитный эксперт
- ОК - операционист-кассир, СОК – старший операционист-кассир, ВОК – ведущий операционист кассир, ГОК – главный операционист-кассир
- ЗК – заведующий кассой
- УБО – управляющий банковским офисом
- КЦ – контактный центр
- УБЛ – уполномоченное банком лицо
- ТТ – торговая точка
- ТО – торговая организация
- POS – point of sales – потребительский кредит
- НК/КН – кредит наличными – наличный кредит
- КК – кредитная карта
- КР/ШК – карта рассрочки/ шопинг-карта
- ДК – дебетовая карта
- ЕП – ежемесячный платеж
- ЧДП – частично-досрочное погашение
- ПДП – полное досрочное погашение
- МК – приложение мой кредит
- РП – расчетный период
- ПП – платежный период
- ЛП – льготный период
- ФЗ/ФЗЛ – финансовая защита / финансовая защита лайт
- SD – service desk



СЛОЖНЫЕ СЛОВА ПРОСТЫМ ЯЗЫКОМ

Пролонгация – продление договора

Транзакция – расходная операция по карте

Банк-эмитент – банк, выпустивший карту

Банк-эквайер – банк, который делает операцию по карте

Платежная система – организация, которая проводит операции между банками

Дата авторизации/дата транзакции – дата, когда клиент совершил операцию по карте

Дата подтверждения операции – дата, когда банк снял списал средства клиента в счет покупки

Бюро кредитных историй (БКИ) — компания, оказывающая в соответствии с законодательством услуги по формированию, обработке и хранению кредитных историй, а также по предоставлению кредитных отчетов

Рекламация товара – процедура возврата товара

Платность - за пользование кредитными деньгами банка надо платить – банк начисляет проценты

Процентная ставка — процент от суммы кредита, который клиент платит за пользование заемными деньгами в год

Сумма кредита – размер денежных средств, взятых у банка в долг. Она написана в договоре кредитования

Основной долг – сумма, которую клиент должен вернуть банку без учета процентов по кредиту

Переплата – фактические расходы клиента по оплате кредита. Переплата не равна процентной ставке, так как проценты начисляются на основной долг клиента

Полная стоимость кредита – показатель, введенный ЦБ для сравнения предложений разных банков с учетом обязательных комиссий.

Возвратность – кредитные деньги обязательно должны быть возвращены банку

Аннуитетный платеж – это платеж равными суммами ежемесячно

Срочность – кредитные деньги выдаются банком на определенный срок

Срок кредита – время, за которое клиент должен отдать деньги банку

График платежей - документ, содержащий информацию о полной сумме, подлежащей выплате заемщиком, и график погашения этой суммы

Дата платежа – день, когда на счету клиента должна находиться сумма платежа, установленная по договору

«Базовый» клиент – это клиент, который пользуется/пользовался продуктами банка. Данные такого клиента есть в системе. Как правило, у него есть предложение на продукты банка

«Уличный» клиент – это клиент, у которого нет и не было кредитов в статусе «действующий» или «завершенный» (могут быть «аннулирован» или «отказ»). Данные такого клиента могут быть в системе. Предложения у такого клиента нет

«Зарплатный» клиент – клиент, который получает более 3 месяцев зарплату на карту нашего банка.

Первоначальный взнос - сумма, которую клиент готов заплатить магазину в момент покупки

Страховщик – это страховая компания, которая оказывает услуги по договору

Страхователь – это клиент, заключивший договор страхования

Застрахованный – это человек, чья жизнь, здоровье и трудоспособность являются объектом страховой защиты

Страховая сумма – это сумма, на которую застрахован клиент

Страховая выплата – сумма, которую получит клиент или его наследник при страховом случае

Выгодоприобретатель - человек, который получит выплату по страховке

Страховая премия – это сумма, которую платит клиент за страхование