

Блок Кредит Наличными

Термины

Кредит наличными (**КН, P1L**) – заёмные средства, выданные Банком клиенту, который в свою очередь обязуется выплачивать задолженность по договору перед Банком.

Процентная ставка (**ПС**) – сумма, указанная в процентном выражении к сумме кредита, которую платит получатель кредита за пользование им в расчёте на определённый период.

Анкета Заявление (**АЗ**) – страница договора с информацией о клиенте и его согласие на обработку персональных данных.

Заявление на добровольное оформление дополнительной услуги – заявление клиента на подключение к программе страхования.

Умный повтор (**УП**) - процесс для корректировки клиентских данных по первичной кредитной карте.

Полная стоимость кредита (**ПСК**) – это итоговая сумма, которую заемщик должен вернуть банку. Она складывается из тела кредита и переплат по нему – процентов, страховых взносов, комиссий за выдачу и выпуск банковской карты, и других.

Техническая Ошибка (**Тех. ошибка**) – ошибка, возникающая в процессе предоставления продукта, по факту решения ошибки, продукт будет предоставлен клиенту.

Дополнительные документы

Клиенту необходимо предоставить «Свидетельство о регистрации Транспортного Средства». Какие категории автомобилей, находящиеся у клиента в собственности, подойдут:

- 1) «А» и «В» 2) «В» и «С» 3) «В» и «D» 4) «А», «В», «С» и «D»

Какой срок с даты выпуска «Свидетельства о регистрации ТС» на дату подачи заявления на кредит наличными подойдет как дополнительный документ (отечественный автомобиль/иностраный автомобиль)?

- 1) 5 лет/7 лет 2) 4 года/6 лет 3) 4 года/7 лет 4) 3 года/5 лет

Какие документы клиенту необходимо предоставить для снижения ставки по «Кредит наличными на автомобиль» и возмещению полиса ОСАГО

- 1) ПТС/ЕПТС перечисленное 2) Полис ОСАГО/ЕОСАГО 3) Договор купли-продажи автомобиля 4) Все

Дополнительные документы

Клиенту необходимо предоставить Трудовую книжку. Каким требованиям должна соответствовать копия трудовой книжки? Пропишите все пункты.

Страховые риски

На какие случаи распространяется «Страхование жизни и здоровья заемщиков кредитов наличными» РР1+

1) Смерть/Инвалидность 1 группы

2) Смерть/Инвалидность 1 и 2 группы

3) Смерть/Инвалидность 1 группы/Потеря работы
работы

4) Смерть/Инвалидность 1 и 2 группы/Потеря

Возражения

Пропишите отработку возражения «Со мной ничего не случится. Страховка мне не нужна»

Пропишите отработку возражение «Дорого. Страховка мне не нужна»

Ситуация

На встрече с клиентом сотрудник обнаружил, что в АЗ некорректно указан Адрес Регистрации клиента. Какие действия необходимо принять сотруднику?

На встрече с клиентом выяснилось, что клиент является безработным и уверяет, что сможет оплатить задолженность. Как должен поступить сотрудник?

Возражения

У клиентов могут возникать возражения, если что-то его не устраивает. Наша главная задача - не получить отказ. Для этого необходимо выявить причину и найти для клиента положительную сторону продукта. Объяснить на понятном для него языке все выгоды. Для Вас огромный плюс, когда клиент называет четкую причину отказа, это значит, что сразу можно приступить к отработке конкретного возражения. Самое частое возражение клиента возникает из за того, что одобренный лимит не соответствует с запрошенному. Как думаете, от чего зависит одобренный лимит?

ВАЖНО!

Если клиент отказывается от продукта по телефону, Вы не должны принимать это. Задача - провести встречу с клиентом. Когда Вы с клиентом находитесь в непосредственном контакте, намного проще построить предметный разговор и отработать возражение. Ведь, если клиент заказал карту, значит у него есть потребность.

Возражения

Вы приехали к клиенту на встречу. Он запросил сумму кредита в 1.000.000₽, а максимальная одобренная сумма существенно ниже. Клиент говорит, что такой вариант его не устраивает. Какие Ваши действия в таком случае? Напишите скрипт которого Вы бы придерживались.

Возражения

Вы приехали к клиенту на встречу. После проверки документов, поступили предложения от Банка. Но клиента не устраивает высокая процентная ставка. Ваши действия в таком случае? Пропишите скрипт которого вы придерживаетесь.

Возражения

Есть несколько факторов, которые влияют на одобрение:

1. Кредитная нагрузка (высокий ПДН)

ПДН (показатель долговой нагрузки) — это соотношение платежей по всем кредитам и займам человека (включая тот, за которым он сейчас пришел) к его ежемесячным доходам. Если на выплаты по кредитам и займам у человека уходит 50% его доходов или больше, такой ПДН считается высоким

2. Плохая кредитная история

Подразумевает под собой факт просрочки клиентом обязательных платежей в прошлом, по кредитным продуктам нашего/других банков.

3. Новый клиент для банка/первый кредитный продукт

Свидетельствует о том, что клиент впервые пользуется кредитным продуктом или никогда не обслуживался в нашем банке

Наш банк **не отказывает** таким клиентам, которые, скорее всего, уже получили **отказ в других банках**. Политика банка нацелена на построение долгосрочных доверительных отношений с клиентом, но доверительные отношения начинаются с маленьких шагов.