

Учебник специалиста ОВЗ

день 1

- о компании, месторасположение офисов
- общие условия (группы тарифов: по паспорту/созаемство/рефинанс/автозалогии/автозаемы, суммы, ставки)
- структура компании (сама структура + дорожная карта к кому обращаться для решения узких вопросов)
- проверка паспорта (что проверять и как? на какие основные моменты обратить внимание?)
- проверка денежных средств (что проверять, как? как пользоваться детектором?)
- безопасность 1-ая часть (без хранения денежных средств) + безопасность на рабочем месте
- стандарты внешнего вида отдела выдачи займов
- этапы продаж (по тренингу)
- заведение анкеты в ПО (тренировка в тестовом ПО, затем боевое)

О компании. Месторасположение офисов.

- МКК «Касса №1» работает на российском рынке микрофинансовых услуг с 2012 года и является одним из лидеров этого направления. Компания обладает большим потенциалом для дальнейшего развития;
- Более 1 000 000 обращений наглядно демонстрируют признание клиентами высокого качества оказания услуг, а также дают основание рассчитывать на дальнейшее укрепление позиций в своей нише;
- 18 декабря 2012 года компания внесена в государственный реестр микрофинансовых организаций;
- На сегодняшний день компания расположена в 6 регионах - Республика Башкортостан, Республика Татарстан, Республика Марий Эл, Республика Чувашия, Самарская область, Челябинская область. Полный список офисов: <https://kassaone.ru/find-office/>;
- Первый наш клиент оформил договор займа 01 октября 2012 года;

- **МКК «Касса №1» входит в K1 Credit Group:**

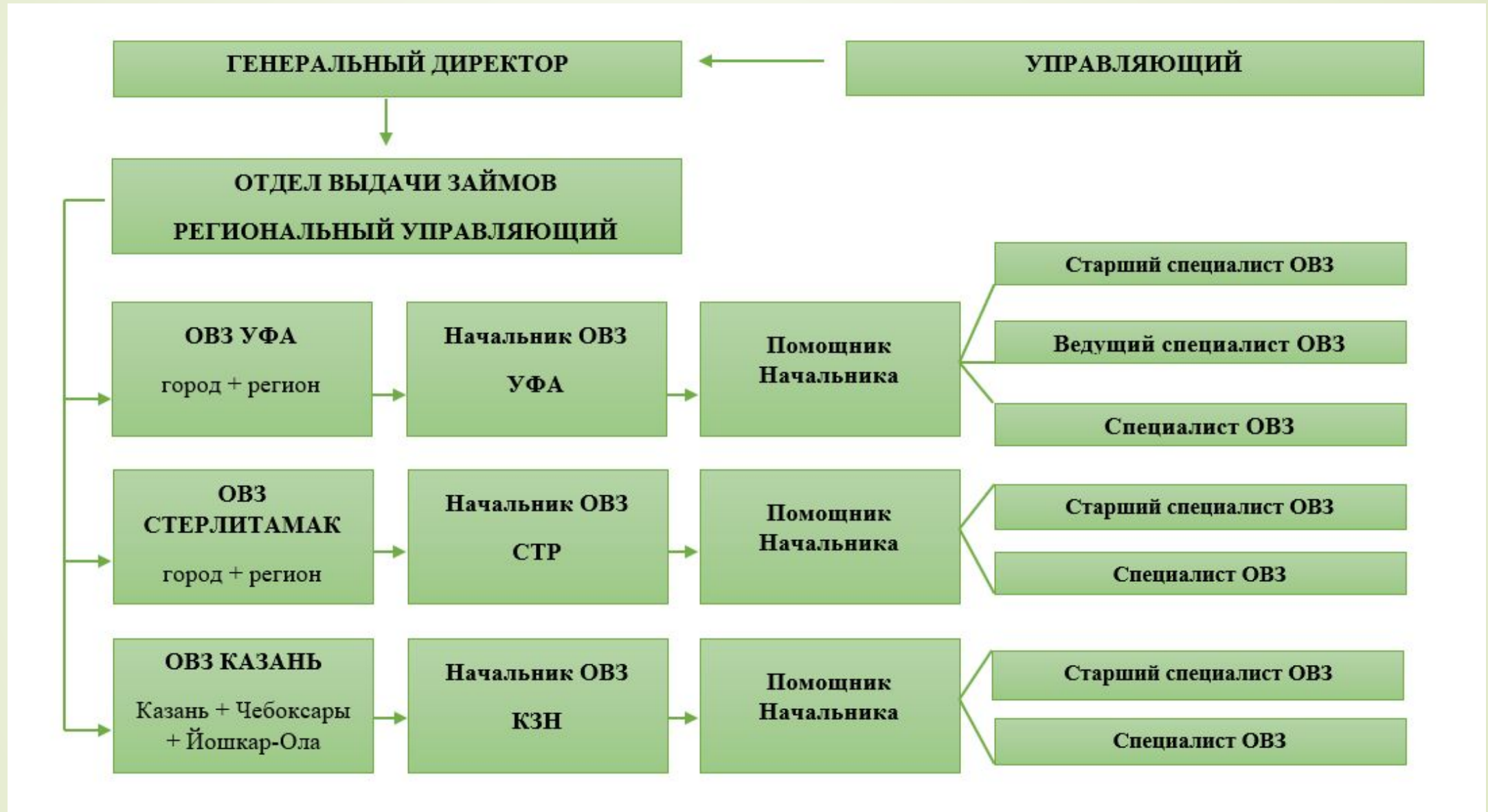
- Касса №1 – выдача займов
- K1 Бизнес – кредитование
- K1 Рефинансирование
- K1 Авто - кредитование
- K1 Онлайн – кредитование
- K1 POS кредитование



О компании. Наша история.

1 октября 2012 г.	открыты 20 ОВЗ в гг. Уфа и Стерлитамак, выданы первые займы
Декабрь 2012 г.	компания включена в Государственный реестр микрофинансовых организаций (Реестр МФО ЦБ РФ)
2013-2014 г.	развитие бизнеса на территории РБ, открыто еще 23 офиса выдачи займов, выходим на федеральный уровень – открытие офисов в Республиках Татарстан и Марий-Эл
2015 г.	компания увеличила объем выдачи займов в 2 раза (с 640 млн. до 1 035 млн. рублей)
Август 2016 г.	вступили в крупнейшее СРО Союз МФО «Единство»
2018-2019 г.	развитие бизнеса на территории Республики Татарстан, запуск новых направлений бизнеса: К1 Бизнес, К1 Авто. Вхождение в состав Совета Союза Саморегулирующих Микрофинансовых организаций «Единство» Управляющего МКК ООО «Касса №1» Федосеева А.Н
2020 - 2021 г.	развитие бизнеса на территории Республики Чувашия, запуск новых направлений бизнеса: К1 Рефинанс, К1 Онлайн. Вступление в СРО «Альянс»
2022г	открытие офиса в Тольятти покрытие Самарской области тестирование андеррайтинга открытие офиса в г. Челябинск покрытие Челябинской области

Структура отдела выдачи займов.



Структура компании. Дорожная карта.

Региональный Управляющий	Обращаться в случае, если ваша проблема не решена Начальником ОВЗ
Начальник ОВЗ	Обращаться (звонить) в случае: <ul style="list-style-type: none">♣ Прихода контролирующих органов (администрация, ЖЭУ, охрана, налоговая инспекция, прокуратора)♣ Приезда Службы Безопасности♣ Если ваш вопрос не может решить старший специалист♣ Заказа канцтоваров♣ Рекламы♣ Присутствия в офисе посторонних лиц, пытающихся проникнуть в зону Специалиста (помимо проверяющих органов)
Помощник НачОВЗ	Обращаться (звонить) по всем вопросам, которые касаются: <ul style="list-style-type: none">♣ Графика работы♣ Заказа копии трудовой, справка 2 НДФЛ♣ Процесса работы с Клиентами♣ Прихода контролирующих органов (администрация, ЖЭУ, охрана, налоговая инспекция, прокуратора)♣ Собеседования и открытых вакансий, анкет
Старший Специалист ОВЗ	Обращаться по всем вопросам, которые касаются: <ul style="list-style-type: none">♣ Процесса работы с клиентами♣ ПО Касса № 1♣ Работы техники♣ Заправки картриджей♣ Доставки канцелярских товаров♣ Заказа копии трудовой, справки 2 НДФЛ

Структура компании. Дорожная карта.

Начальник Службы Безопасности	Обращаться (звонить) в случае: <ul style="list-style-type: none">♣ Если желаете проветрить помещение♣ Наличия подозрительных лиц рядом с офисом♣ Если камера не работает♣ Если офис не встает на охрану
CALL-Центр	Обращаться при возникновении вопросов по онлайн-заявкам от КЦ
Юрисконсульт Помощник юрисконсульта	Обращаться (писать) в случае: <ul style="list-style-type: none">♣ Обращения Клиента♣ Обращения представителя Клиента (адвоката)
Бухгалтер- кассир	Обращаться по вопросам ошибок в документах через почту либо внутренний номер ай пи
Ведущий специалист	Обращаться по вопросам: <ul style="list-style-type: none">♣ Документов: ПТС, СРТС, тариф Автозalog, Автозаем♣ Рассмотрения заявок по автозalogам, автозаемам (почта)
Отдел Контроля рисков	Обращаться по вопросам клиентов с задолженностью на статусе «коллектор»
Юристы (СДВ)	Обращаться по вопросам клиентов с задолженностью на статусе «юрист»
Сотрудник АХО	Обращаться по вопросам устранения недостатков в офисе, списания ТМЦ, мелкого бытового ремонта

Общие условия. Группы тарифов.

- ▣ Гражданин РФ
- ▣ От 18 до 80 лет
- ▣ Полная дееспособность
- ▣ Прописка/проживание на территории присутствия офиса

Займ - это передача в **ЗАЙМ** **ТЕЛО** **%** собственности денежных средств на платной основе, под проценты и на определенный период времени.

Преимущества займов МКК «Касса №1»:

- ▣ займы выдаются на любые цели

Общие условия. Группы тарифов.

Тарифная группа	сумма	срок	пояснение
По паспорту: линейка рондо, линейка аннуитет и простой заём	От 1 000 до 50 000 рублей, ставка от 0,7% до 1%	От 16 до 165 дней, платеж каждые 15 или 30 дней	Рондо – клиент оплачивает обязательные ежемесячные %, размер тела – по желанию
			Аннуитет – клиент оплачивает долг равными платежами
			Простой – заем на короткий срок до 30 дней
Созаемство	от 15 000 до 100 000 рублей, ставка 0,5%	от 31 до 90 дней, платеж - 1 раз в месяц	вместе с заемщиком договор подписывают созаемщики - лица, готовые поручится за клиента
Рефинансирование	от 10 000 до 500 000 рублей, от 0,17% до 0,65%	от 1 года до 5 лет, платеж 1 раз в месяц	заемщик приносит справки об остатке долга в других МФО, а Касса №1 переоформляет его под низкую ставку и закрывает его долги в других компаниях безналичным перечислением
Автозалог	от 31 000 до 500 000 рублей, ставка 0,23%	до 180 дней, платеж - 1 раз в месяц	клиент оформляет заём под залог автомобиля, при этом ПТС остается у нас в качестве залога, а автомобиль - у клиента, он может продолжать им пользоваться.
Автокредиты	от 1 000 до 500 000 рублей, от 0,10% до 0,23%	от 1 года до 5 лет, платеж 1 раз в месяц	клиент может приобрести автомобиль в заём (кредит), ставка будет зависеть от величины первоначального взноса, при этом ПТС остается у нас в качестве залога, а автомобиль - у клиента

Проверка паспорта*

* Распечатайте и просмотрите с учеником полную инструкцию по проверке

паспорта


Паспорт должен быть без обложки/пленок. Обложку снимает Клиент.

Смотрим в паспорте, не спрашивая Клиента: гражданство/возраст/регистрация

Проверяем паспорт на: целостность/подлинность/действительность

Касса №1
Выдача займов

Определение
подлинности паспорта
гражданина РФ
для сотрудников МКК «Касса №1»



- **1 страница** – герб и надпись в 3 строки
- **2 страница** – данные об органе выдавшем паспорт
- **3 страница** – фотография и персональные данные, страница заламинированная
- **5-12 страницы** – место жительства (регистрация)
- **13 страница** – воинская обязанность. На данной странице проставляется печать военкомата, либо штамп, который проставляется органом, выдавшим паспорт
- **14-15 страницы** – предназначена для производства отметок о регистрации и расторжении брака
- **16-17 страницы** – предназначены для внесения сведений о детях владельца паспорта
- **18 страница** – данные мед учреждения о группе крови, и данные об ИНН
- **19 страница** – данные о ранее выданных общегражданских паспортах и о выданном загранпаспорте
- **20 страница** – извлечение из «Положения о паспорте». В верхней рамке есть объемная надпись **РОССИЯ**, которая видна под определенным углом.
- На **5, 7, 9, 11, 13, 15, 19 страницах** напечатано выполненное стилизованными буквами в орнаментальном оформлении слово «Россия».



Проверка денежных средств*

* Распечатайте и разберите с учеником полную инструкцию по проверке купюр

На ощупь

УФ-диапазон спектра

Под лупой x8 - x1



**Для проверки
наличных денег на
подлинность
используют
следующие средства:**



Стандарты внешнего вида специалиста ОВЗ*

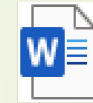
*Распечатайте и разберите подробно с учеником внешний вид сотрудника

ЗАПРЕЩЕНО:

- ❑ Свитер, джемпер
- ❑ Легинсы
- ❑ Облегающее платье «лапша»
- ❑ Одежду с капюшоном
- ❑ Джинсовую, спортивную одежду, сарафаны, шорты, бриджи, кожаные брюки или юбки, мини-юбки
- ❑ Одежду ярких цветов, или с «кричащими» рисунками
- ❑ Любые виды одежды, оставляющие живот/спину открытыми
- ❑ Блузки с широким вырезом, а также открытые полупрозрачные блузки, открытие подмышечные впадины, если в комплекте отсутствует блузка
- ❑ Спортивную обувь
- ❑ Одежду с кружевами, стразами, бусинками, пайетками, шипами, рисунками (сердечки, полосы, горошек и т.д.), крупной вышивкой

РАЗРЕШЕНО:

- ❑ Цвет блузки – однотонный
- ❑ Ткань блузки – не прозрачная, качественная
- ❑ Глубина выреза на блузки – не более 8 см
- ❑ Плечи и подмышечные впадины должны быть закрыты
- ❑ Пиджак, кардиган обязателен, если открыты плечи
- ❑ Юбка – не выше и не ниже 20 см от колена, цвет - однотонный
- ❑ Ношение колгот/чулок – обязательно
- ❑ Брюки – классические, однотонные
- ❑ В летний период допускается длина брюк $\frac{3}{4}$
- ❑ Платье - не выше и не ниже 20 см от колена, цвет – однотонный
- ❑ Костюм – однотонный, пиджак + брюки/пиджак+юбка
- ❑ Обувь – классические, однотонные туфли

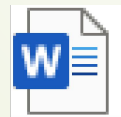
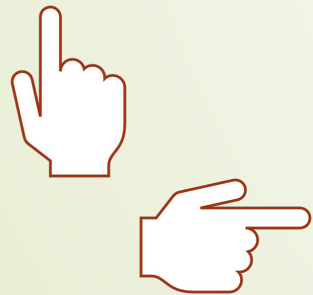


Внешний вид



Этапы продаж. Основные*

* распечатайте и разберите подробно ЭП с учеником



Блок-скрипт
фразы

Этапы продаж. Дополнительные*

* распечатайте и разберите подробно ЭП с учеником

1. Консультация по цели визита. В случае если Клиент обратился к Специалисту ОВЗ для обслуживания по уже приобретенным продуктам или с жалобой необходимо задать уточняющие вопросы по цели визита и проконсультировать Клиента по цели визита.

Если Клиент заинтересован в приобретении нового продукта, необходимо сразу перейти к этапу Выявление потребностей.

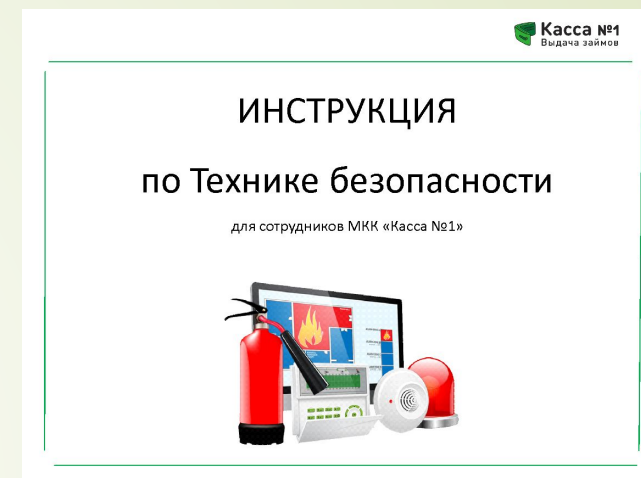
2. Оформление займа. На данном этапе Специалист ОВЗ осуществляет оформление займа в ПО Касса. Во время оформления главное – не молчать. Продолжите диалог с Клиентом: комментируйте свои действия. Дайте Клиенту ознакомиться с рекламными материалами.

3. Сбор рекомендаций. Расскажите о кешбеке и его возможностях, попросите у клиента рекомендацию, занесите ее в лид

4. Пост Продажное обслуживание. Включает в себя работу с клиентом до момента погашения займа: предупреждение об оплате за 2 дня до наступления оплаты, напоминание в день оплаты, а также работу с просроченной задолженностью.

Инструкция по Технике Безопасности на рабочем месте*

*Разберите подробно с учеником правила безопасности на рабочем месте.



Инструкция по Технике Безопасности (СБ). Часть 1*

*Распечатайте и разберите подробно с учеником ТБ по СБ.



Инструкция по
ТБ

Инструкция по заведению анкеты в ПО*

*Разберите подробно с учеником инструкцию. Посадите за тестовое ПО для тренировки. После этого – заведите анкету кандидата в Боевом ПО.



Создание анкеты