

БЛОК 1. НАЧАЛО И ОФИЦИАЛЬНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Работник обязан назвать свои ФИО и ответить на возникшие у Клиента вопросы.

- **Что сделать:** Установите контакт с Клиентом, представьтесь.
- **Что сказать:** «Здравствуйте! Меня зовут [Ваши Ф.И.О.]. Я ваш кредитный эксперт. Сегодня я подробно проконсультирую вас, отвечу на любые вопросы до заключения договора, и мы подберем самый удобный вариант».

БЛОК 2. СУЩЕСТВЕННЫЕ УСЛОВИЯ И ГРАФИКИ

Обязательно устное разъяснение существенных условий. До заключения договора при консультировании работники устно разъясняют существенные условия договора, включая информацию о ставках, комиссиях и иных платежах, права и обязанности сторон, а также различия методов погашения с предоставлением в письменном виде либо через цифровые объекты проектов графиков погашения.

- **Что сделать:** Откройте на экране монитора (или распечатайте) Проекты графиков погашения. Обязательно озвучьте Клиенту выбранный метод погашения, номинальную ставку и ГЭСВ.

Продукт: Целевой «Автокредит» (на покупку автомобиля)

Существенные условия: Крупный целевой заем на приобретение автомобиля.

Сумма составляет до 30 млн. тенге. Срок - до 84 мес. Приобретаемый автомобиль в обязательном порядке оформляется в залог. Комиссия за выдачу - 0%.

- **Что сказать:** «Вам доступна сумма до 30 млн. тенге на длительный срок до 84 мес. Посмотрите на экран - перед вами проект графика платежей. Мы можем рассчитать его аннуитетным методом или дифференцированным, чтобы вы могли выбрать удобный метод погашения. Номинальная ставка составляет [X]%. Ваша обязанность как заемщика - платить строго по графику, ваше право - досрочно погасить заем в любой момент без штрафов. Купленный автомобиль до конца срока будет находиться в залоге компании».

БЛОК 3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ И ДОП. УСЛУГИ, ПРАВО НА ОТКАЗ

Работник обязательно разъясняет условия дополнительных услуг и право отказаться от них, условия договоров, которые будут заключены в связи с получением дополнительной услуги, включая сведения о наличии дополнительных расходов, а также расчет ГЭСВ с учетом и без учета дополнительных услуг.

Что сделать: Четко разделите в разговоре обязательные расходы по оформлению залога от добровольных услуг. Демонстрируйте Клиенту оба варианта ГЭСВ.

- **Что сказать:** «При оформлении автокредита существуют обязательные сопутствующие расходы, без которых заключение договора и выдача займа невозможны по закону. Сюда входит обязательная государственная регистрация договора залога автомобиля в уполномоченном органе (СпецЦОНе) и обязательное страхование авто (ОГПО / КАСКО в зависимости от тарифа).»
- «Также к договору может быть предложена добровольная программа финансовой защиты (страхование жизни/доп. сервис). Ее стоимость повлечет сопутствующие расходы в размере [X] тенге. Это полностью добровольно, и вы имеете полное право отказаться от нее прямо сейчас или в процессе. По закону я обязан ознакомить вас с двумя расчетами ставки: с учетом добровольной защиты ГЭСВ составляет [X]%, а без ее учета - [X]%. Какой вариант оформления вы выбираете?»

БЛОК 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ТРЕТЬИХ ЛИЦ

Обязательное устное разъяснение ответственности созаемщиков, залогодателей, гарантов и поручителей, при их наличии.

- **Что сделать:** Если в сделке (особенно в автокредитовании или автозалоге) участвуют третьи лица, пригласите их к экрану и разъясните последствия.
- **Что сказать:** «Если в договоре в качестве залогодателя участвует ваш родственник или партнер, он становится полноценной стороной договора. Согласно условиям, эти лица несут полную ответственность. Если основной заемщик перестанет платить, обязанность по закрытию долга перейдет на созаемщика или гаранта, а залогодатель рискует своей машиной, предоставленной в качестве обеспечения».

БЛОК 5. РИСКИ И ПОСЛЕДСТВИЯ НЕИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Устное и понятное донесение до Клиента, связанных с микрокредитом, и последствий дефолта.

- **Что сделать:** Серьезным тоном зачитайте Клиенту одну из готовых формулировок, чтобы минимизировать риски просрочки.

Готовые формулировки для сотрудника:

- «Пожалуйста, реально оценивайте свою финансовую нагрузку и доходы. Целевой автокредит под залог - это серьезное обязательство. Главный риск - возникновение просрочки. В случае нарушения сроков, со следующего же дня начисляется неустойка (штрафы и пени) в размере 0,5% в день. Кроме того, информация о просрочке передается в Кредитное бюро, что навсегда испортит вашу кредитную историю».
- «При длительном отсутствии оплаты компания будет вынуждена начать процесс принудительного взыскания через судебных исполнителей и блокировку ваших банковских счетов. Приобретаемое имущество выступает обеспечением, крайним последствием неисполнения обязательств является изъятие автомобиля и его принудительная реализация на торгах для полного покрытия долга перед компанией».

БЛОК 6. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ЗАВЕРШЕНИЕ

Информирование о сроках оказания услуг и ответы на оставшиеся вопросы.

- **Что сделать:** Озвучьте время рассмотрения и перевода денег.
- **Что сказать:** «Срок рассмотрения вашей заявки и принятия решения по Автокредиту составляет от 15 минут. Оформление документов, оценка автомобиля и регистрация залога в уполномоченных органах занимают до 1 банковского дня, после чего деньги переводятся на счет. Мы устно разобрали все существенные условия, обязательные расходы, графики и риски. Какие у вас возникли вопросы? Я готов на всё ответить перед тем, как мы перейдем к оформлению».