

1-БЛОК. БАСТАЛУЫ ЖӘНЕ РЕСМИ ТАНЫСТЫРУ

Қызметкер өзінің аты-жөнін айтуға және Клиентте туындаған сұрақтарға жауап беруге міндетті.

Не істеу керек: Клиентпен байланыс орнатыңыз, өзіңізді таныстырыңыз.

Не айту керек: «Сәлеметсіз бе! Менің [Аты-жөніңіз]. Мен сіздің несиелік сарапшыңызбын. Бүгін мен сізге шарт жасасқанға дейін егжей-тегжейлі кеңес беріп, кез келген сұрақтарыңызға жауап беремін және біз сізге ең ыңғайлы нұсқаны таңдаймыз»

2-БЛОК. МАҢЫЗДЫ ШАРТТАР МЕН ГРАФИКТЕР

Маңызды шарттарды ауызша түсіндіру міндетті. Шарт жасасқанға дейін кеңес беру кезінде қызметкерлер шарттың маңызды шарттарын, соның ішінде мөлшерлемелер, комиссиялар және өзге де төлемдер туралы ақпаратты, тараптардың құқықтары мен міндеттерін, сондай-ақ өтеу кестелері жобаларын жазбаша нысанда немесе цифрлық объектілер арқылы ұсына отырып, өтеу әдістерінің айырмашылықтарын ауызша түсіндіреді.

- **Не істеу керек:** Монитор экранынан Өтеу кестелерінің жобаларын ашыңыз (немесе басып шығарыңыз). Клиентке таңдалған өтеу әдісін, номиналды мөлшерлемені және ЖТСМ-ді (жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін) міндетті түрде дауыстап айтыңыз.

Өнім: Мақсатты «Автонесие» (автокөлік сатып алуға)

Маңызды шарттар: Автокөлік сатып алуға арналған ірі мақсатты қарыз. Сомасы 30 млн теңгеге дейін. Мерзімі с 84 айға дейін. Сатып алынатын автокөлік міндетті түрде кепілге рәсімделеді. Бергені үшін комиссия - 0%.

- **Не айту керек:** «Сізге 84 айға дейінгі ұзақ мерзімге 30 млн теңгеге дейінгі сома қолжетімді. Экранға қараңыз - алдыңызда төлем кестесінің жобасы тұр. Сізге ыңғайлы өтеу әдісін таңдауыңыз үшін біз оны аннуитеттік немесе сараланған (дифференциалды) әдіспен есептей аламыз. Номиналды мөлшерлеме [X]% -ды құрайды. Қарыз алушы ретіндегі сіздің міндетіңіз - қатаң түрде кесте бойынша төлеу, ал құқығыңыз - кез келген уақытта қарызды айыппұлсыз мерзімінен бұрын өтеу. Сатып алынған автокөлік мерзім аяқталғанға дейін компанияның кепілінде болады».

3-БЛОК. МІНДЕТТІ ЖӘНЕ ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР, БАС ТARTU ҚҰҚЫҒЫ

Қызметкер қосымша қызметтердің шарттарын және олардан бас тарту құқығын, қосымша қызмет алуға байланысты жасалатын шарттардың шарттарын, соның ішінде қосымша шығыстардың болуы туралы мәліметтерді, сондай-ақ қосымша қызметтерді ескере отырып және ескермей ЖТСМ есептеуін міндетті түрде түсіндіреді.

- **Не істеу керек:** Әңгіме барысында кепілді рәсімдеу бойынша міндетті шығыстарды ерікті қызметтерден анық бөліп көрсетіңіз. Клиентке ЖТСМ-нің екі нұсқасын да көрсетіңіз.
- **Не айту керек:** «Автонесие рәсімдеу кезінде заң бойынша шарт жасасу және қарыз беру мүмкін болмайтын міндетті ілеспе шығыстар болады. Бұған автокөліктің кепіл шартын уәкілетті органда (Мамандандырылған ХҚКО/СпецЦОН) міндетті мемлекеттік тіркеу және автокөлікті міндетті сақтандыру (тарифке байланысты КҚО АҚЖ МҚС / КАСКО) кіреді».
- «Сондай-ақ шартқа ерікті қаржылық қорғау бағдарламасы (өмірді сақтандыру/қосымша сервис) ұсынылуы мүмкін. Оның құны [X] теңге мөлшерінде ілеспе шығыстарға әкеледі. Бұл толықтай ерікті түрде жасалады және сіздің дәл қазір немесе процесс барысында одан бас тартуға толық құқығыңыз бар. Заң бойынша мен сізді мөлшерлеменің екі есептеуімен таныстыруға міндеттімін: ерікті қорғауды ескергенде ЖТСМ [X]% -ды құрайды, ал оны ескермегенде - [X]% -ды құрайды. Рәсімдеудің қай нұсқасын таңдайсыз?»

4-БЛОК. ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

Ортақ қарыз алушылар, кепіл берушілер, кепілгерлер мен кепілдік берушілер болған жағдайда, олардың жауапкершілігін міндетті түрде ауызша түсіндіру.

- **Не істеу керек:** Егер мәмілеге (әсіресе автонесиелендіру немесе автокепіл кезінде) үшінші тұлғалар қатысатын болса, оларды экран алдына шақырып, салдарларын түсіндіріңіз.
- **Не айту керек:** «Егер шартқа кепіл беруші ретінде сіздің туысыңыз немесе серіктесіңіз қатысса, ол шарттың толыққанды тарапына айналады. Шарт талаптарына сәйкес бұл тұлғалар толық жауапты болады. Егер негізгі қарыз алушы төлеуді тоқтатса, берешекті жабу міндеті ортақ қарыз алушыға немесе кепілгерге (кепілдік берушіге) ауысады, ал кепіл беруші қамтамасыз ету ретінде ұсынылған өзінің автокөлігінен айырылу қаупіне бас тігеді».

5-БЛОК. МІНДЕТТЕМЕЛЕРДІ ОРЫНДАМАУДЫҢ ТӘУЕКЕЛДЕРІ МЕН САЛДАРЛАРЫ

Микронесиеге байланысты тәуекелдерді және дефолттың (міндеттемені орындамаудың) салдарын Клиентке ауызша әрі түсінікті түрде жеткізу.

- **Не істеу керек:** Мерзімінен кешіктіру тәуекелдерін азайту үшін Клиентке дайын мәтіндердің бірін байыпты үнмен оқып беріңіз.

Қызметкерге арналған дайын мәтіндер:

- «Өтінемін, өз қаржылық жүктемеңіз бен табысыңызды шынайы бағалаңыз. Кепілмен қамтамасыз етілген мақсатты автонесие — бұл үлкен жауапкершілік. Ең басты тәуекел — төлемді кешіктіру. Мерзім бұзылған жағдайда, келесі күннен бастап күн сайын 0,5% мөлшерінде өсімпұл (айыппұлдар мен тұрақсыздық айыбы) есептеледі. Одан бөлек, кешіктіру туралы ақпарат Несие бюросына жіберіледі, бұл сіздің несиелік тарихыңызды біржолата бүлдіреді».
- «Төлем ұзақ уақыт жүргізілмеген жағдайда, компания сот орындаушылары арқылы мәжбүрлеп өндіріп алу және банк шоттарыңызды бұғаттау процесін бастауға мәжбүр болады. Сатып алынған мүлік кепілзат ретінде қызмет етеді, ал міндеттемелерді орындамаудың ең соңғы салдары — автокөлікті тартып алу және оны компания алдындағы қарызды толық жабу үшін сауда-саттықта мәжбүрлеп сату болып табылады».

6-БЛОК. ҚЫЗМЕТТЕРДІ КӨРСЕТУ МЕРЗІМДЕРІ ЖӘНЕ АЯҚТАЛУЫ

Қызметтерді көрсету мерзімдері туралы ақпараттандыру және қалған сұрақтарға жауап беру.

- **Не істеу керек:** Өтінімді қарау және ақша аудару уақытын дауыстап айтыңыз.
- **Не айту керек:** «Автонесие бойынша сіздің өтініміңізді қарау және шешім қабылдау мерзімі 15 минуттан басталады. Құжаттарды рәсімдеу, автокөлікті бағалау және уәкілетті органдарда кепілді тіркеу 1 банктік күнге дейін уақытты алады, содан кейін ақша шотқа аударылады. Біз барлық маңызды шарттарды, міндетті шығыстарды, кестелер мен тәуекелдерді ауызша талдадық. Сізге қандай сұрақтар туындады? Рәсімдеуге көшпес бұрын мен барлығына жауап беруге дайынмын».