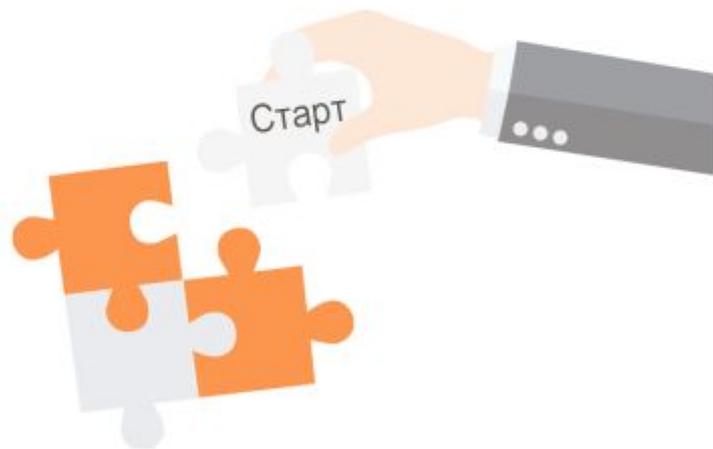


# ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА

HOME  
CREDIT



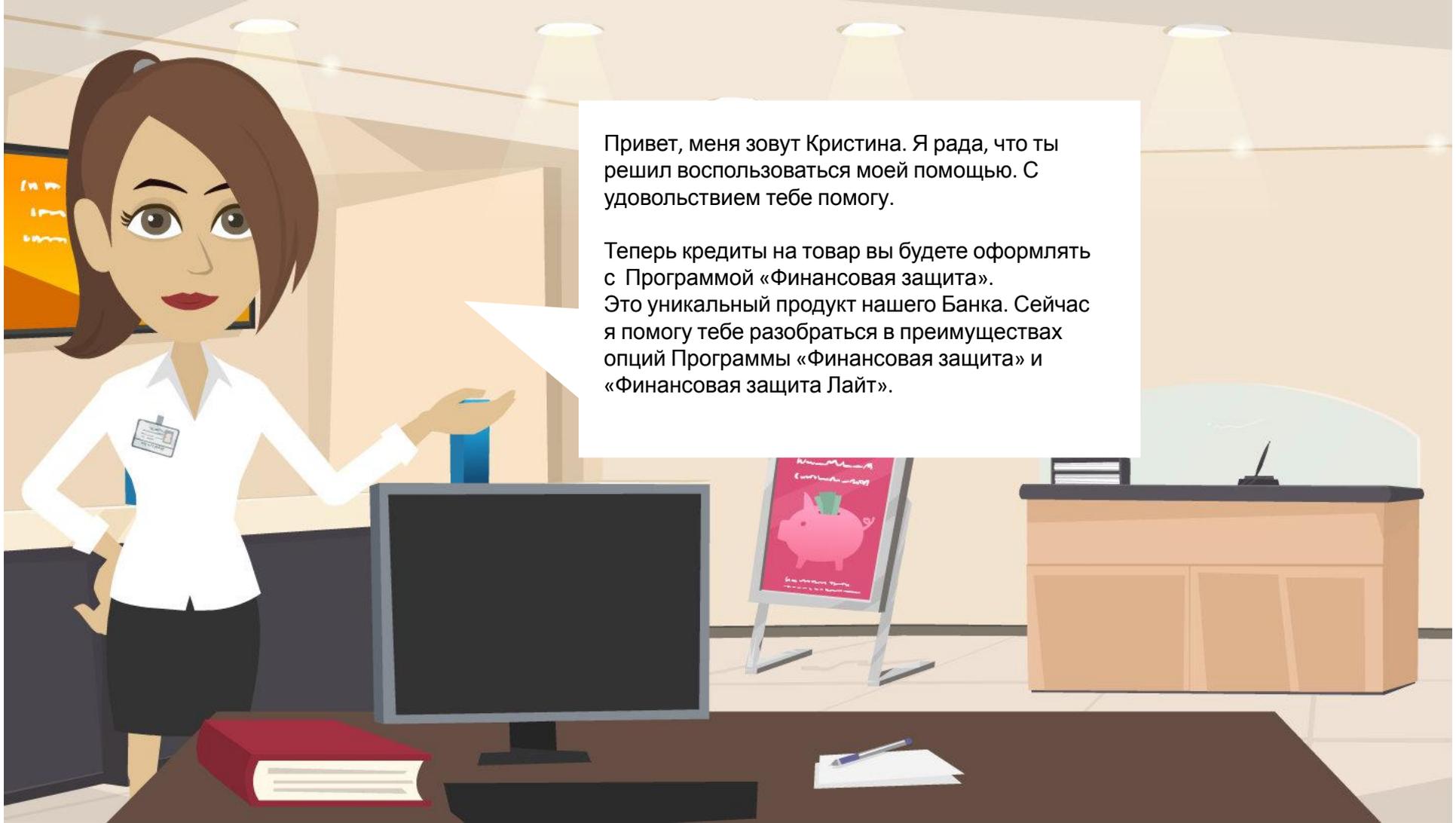
Коллега, здравствуй!

Этот курс предназначен для ознакомления с программой “Финансовая защита”/ “Финансовая защита Лайт”. Программа является уникальным продуктом Банка, который позволит Клиенту своевременно выполнять обязательства по Договору при наступлении неблагоприятных ситуаций.

Данная программа действует по Кредитам на приобретение Товара по всей сети POS.

Программа “Финансовая защита Экспресс” продолжает действовать только в БО.

Подключение данной программы осуществляется по действующему порядку.



Привет, меня зовут Кристина. Я рада, что ты решил воспользоваться моей помощью. С удовольствием тебе помогу.

Теперь кредиты на товар вы будете оформлять с Программой «Финансовая защита». Это уникальный продукт нашего Банка. Сейчас я помогу тебе разобраться в преимуществах опций Программы «Финансовая защита» и «Финансовая защита Лайт».

## ОПЦИИ ПРОГРАММЫ “ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА”

### Финансовая защита

- уменьшение ежемесячного платежа
- пропуск платежа
- отказ от взыскания
- кредитные каникулы

### Финансовая защита Лайт

- уменьшение ежемесячного платежа
- пропуск платежа
- отказ от взыскания

## ОПЦИИ ПРОГРАММЫ “ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА”

Уменьшение  
размера ЕП при  
увеличении срока  
Кредита

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Пропуск платежа

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Кредитные  
каникулы

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Отказ от  
взыскания

[ПОДРОБНЕЕ](#)

## УМЕНЬШЕНИЕ РАЗМЕРА ЕП ПРИ УВЕЛИЧЕНИИ СРОКА КРЕДИТА

Опция «Уменьшение размера ЕП при увеличении срока кредита» – это рассрочка погашения Задолженности, по которой происходит уменьшение Ежемесячного платежа при увеличении срока Кредита. При этом процентная ставка не изменяется.

Воспользоваться опцией можно один раз в течение договора.



# УМЕНЬШЕНИЕ РАЗМЕРА ЕП ПРИ УВЕЛИЧЕНИИ СРОКА КРЕДИТА

## Как получить опцию?

**1** Возникла финансовая сложность по любой причине?



**2** Клиент обращается с паспортом в БО/АП



**3** В системе Web-Client оформляем Клиенту опцию



## ОПЦИИ ПРОГРАММЫ “ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА”

Уменьшение  
размера ЕП при  
увеличении срока  
Кредита

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Пропуск платежа

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Кредитные  
каникулы

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Отказ от  
взыскания

[ПОДРОБНЕЕ](#)

# ПРОПУСК ПЛАТЕЖА

Опция «Пропуск платежа» - это рассрочка погашения Задолженности, по которой Клиент может не вносить один ближайший Ежемесячный платеж, в результате чего увеличивается срок Кредита, при этом размер Ежемесячного платежа и процентная ставка по Кредиту не изменятся

Воспользоваться опцией можно один раз в год.



↑  
Оформляется  
опция

↑  
Клиент не  
вносит ЕП

↑  
Увеличивается  
срок

# ПРОПУСК ПЛАТЕЖА

## Как получить опцию?

**1** Возникла финансовая сложность по любой причине?



**2** Клиент обращается с паспортом в БО/АП



**3** В системе Web-Client оформляем Клиенту опцию



## ОПЦИИ ПРОГРАММЫ “ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА”

Уменьшение  
размера ЕП при  
увеличении срока  
Кредита

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Пропуск платежа

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Кредитные  
каникулы

[ПОДРОБНЕЕ](#)

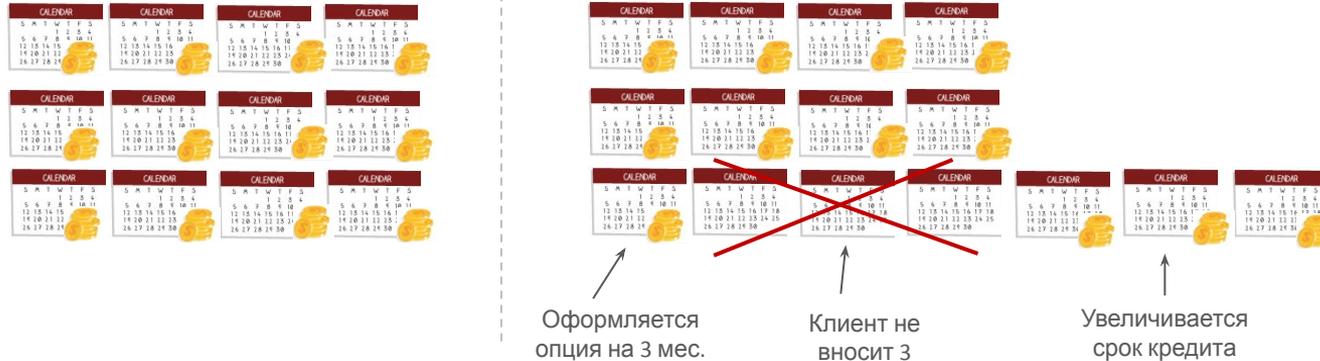
Отказ от  
взыскания

[ПОДРОБНЕЕ](#)

# КРЕДИТНЫЕ КАНИКУЛЫ

Опция «Кредитные каникулы» - это рассрочка погашения Задолженности, по которой Клиент при возникновении финансовых трудностей, связанных с потерей работы или временной нетрудоспособностью, может не вносить Ежемесячный платеж в течение 2-6 месяцев. В результате чего увеличивается срок Кредита, при этом размер Ежемесячного платежа и процентная ставка по Кредиту не изменяются

Воспользоваться опцией можно один раз в течение всего срока кредита.



# КРЕДИТНЫЕ КАНИКУЛЫ

## Когда возможно оформить опцию?

Периодичность  
предоставления Опции:

Один раз в течение всего срока  
действия договора

В течение 6 месяцев с момента  
потери работы

Не позднее 3 месяцев с  
момента окончания периода  
нетрудоспособности

Временные финансовые  
трудности связаны:

Потеря работы:

- ✓ статья 78 ТК РФ  
Расторжение трудового договора по соглашению сторон;
- ✓ п 1 ст.81 ТК РФ  
Основанием для расторжения трудового договора по инициативе работодателя является ликвидация организации, либо прекращение деятельности индивидуальным предпринимателем;
- п 1 ст.81 ТК РФ
- ✓ п 2 ст.81 ТК РФ  
Сокращения численности или штата работников;
- ✓ п 4 ст.81 ТК РФ  
Увольнение. Смена собственника имущества организации;

Временная нетрудоспособность (более 14 дней)

# КРЕДИТНЫЕ КАНИКУЛЫ

## Как получить опцию?

- 1** Возникла финансовая сложность по любой причине?



- 2** Клиент обращается в БО/АП с паспортом и подтверждающим документом



- 3** В системе Web-Client оформляем Клиенту опцию



## ОПЦИИ ПРОГРАММЫ “ФИНАНСОВАЯ ЗАЩИТА”

Уменьшение  
размера ЕП при  
увеличении срока  
Кредита

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Пропуск платежа

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Кредитные  
каникулы

[ПОДРОБНЕЕ](#)

Отказ от  
взыскания

[ПОДРОБНЕЕ](#)

## ОТКАЗ ОТ ВЗЫСКАНИЯ

**Опция «Отказ от взыскания»** - это списание кредита при наступлении определенных событий, предусмотренных программой:

- смерть заемщика;
- постоянная утрата трудоспособности с присвоением I, II группы инвалидности или III группы при выявлении злокачественных новообразований
- потеря жилья по месту регистрации в результате пожара, стихийного бедствия
- госпитализация заемщика сроком более 6 мес непрерывно.

# ОТКАЗ ОТ ВЗЫСКАНИЯ

**Какие документы необходимо предоставить для оформления опции?**

Событие:	Документ/нотариально заверенная копия документа:
Смерть заемщика	Свидетельство о смерти
Постоянная утрата трудоспособности	Заключение ВТЭК
Потеря жилья	Справка из МЧС
Госпитализация (сроком более 6 мес. непрерывно)	Выписка из истории болезни

# ОТКАЗ ОТ ВЗЫСКАНИЯ

Как получить опцию на примере потери  
жилья?

**1** Возникла финансовая  
сложность

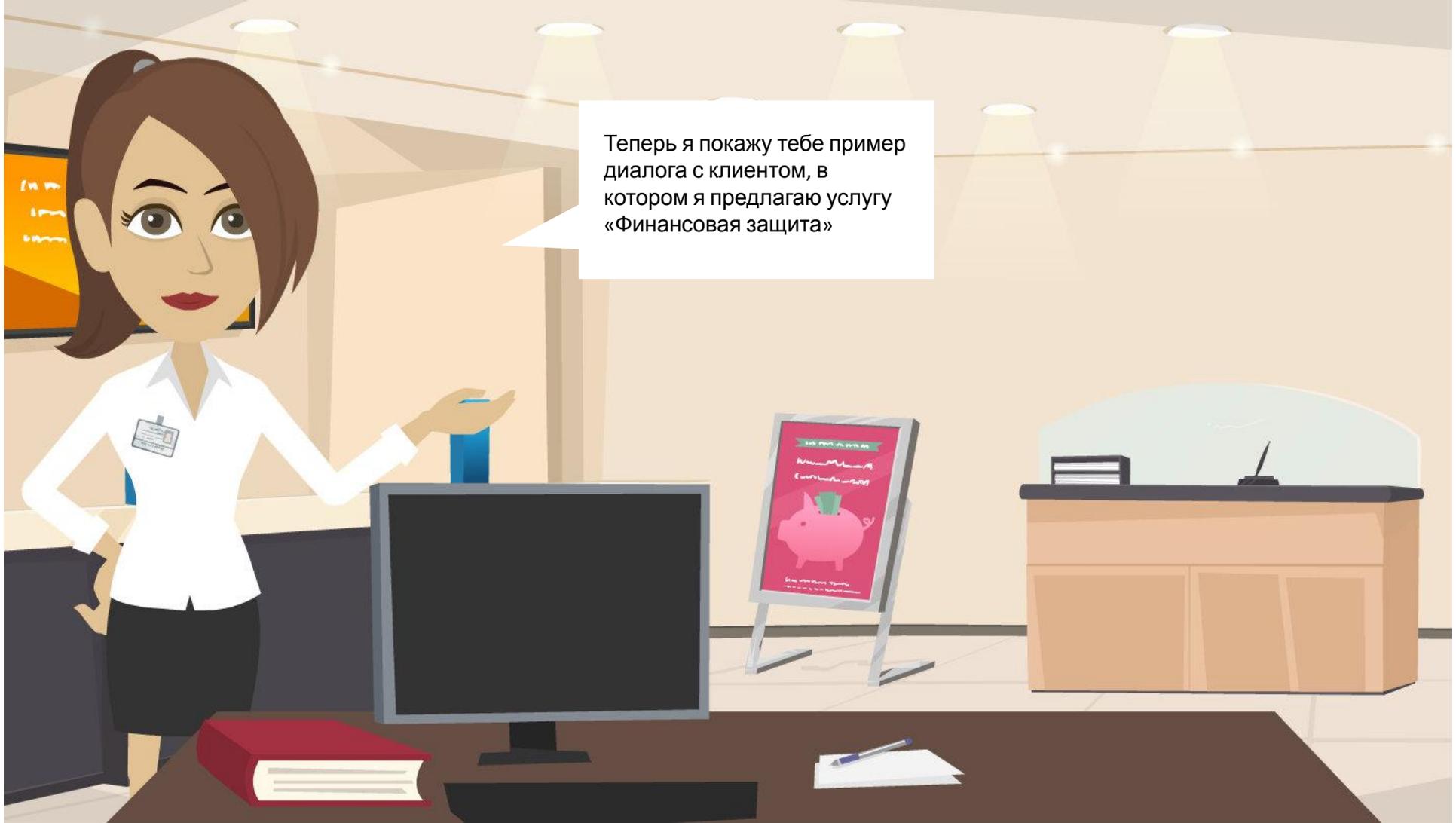


**2** Клиент обращается с  
паспортом и справкой с  
МЧС в БО



**3** Пишет заявление на  
получение опции

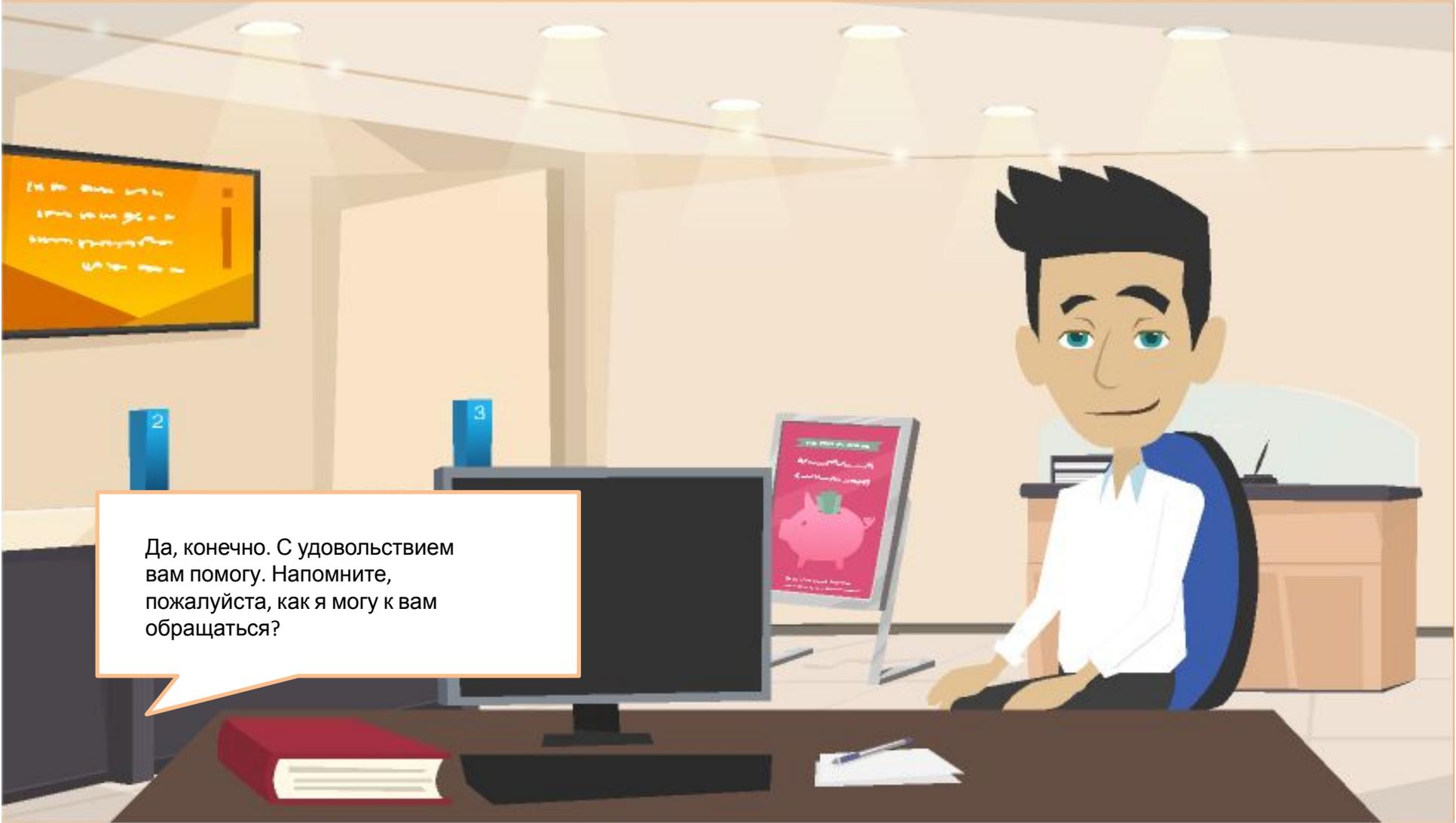




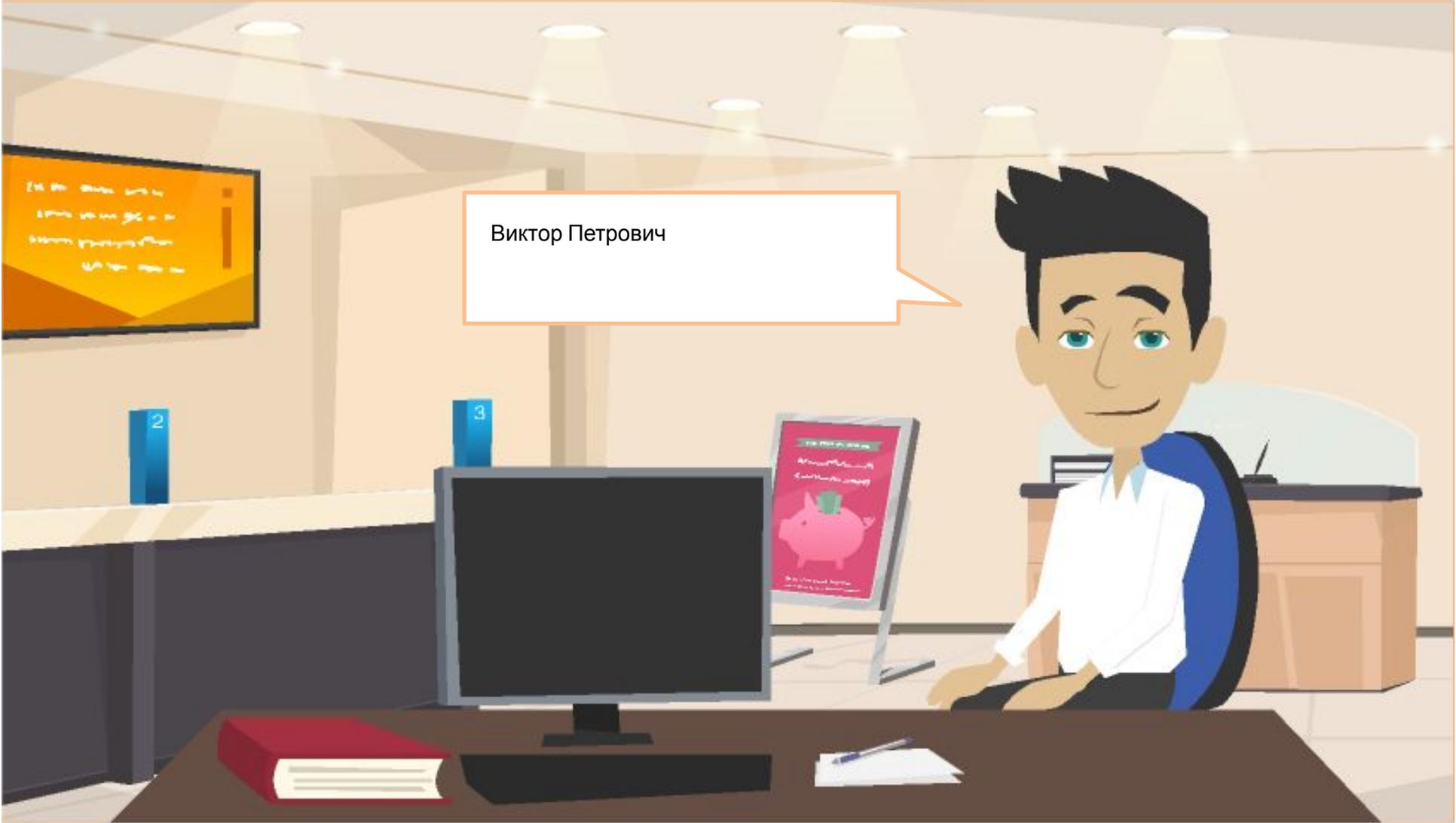
Теперь я покажу тебе пример диалога с клиентом, в котором я предлагаю услугу «Финансовая защита»



Здравствуйте, вы говорили, что к Вам можно обратиться по поводу кредита на холодильник?



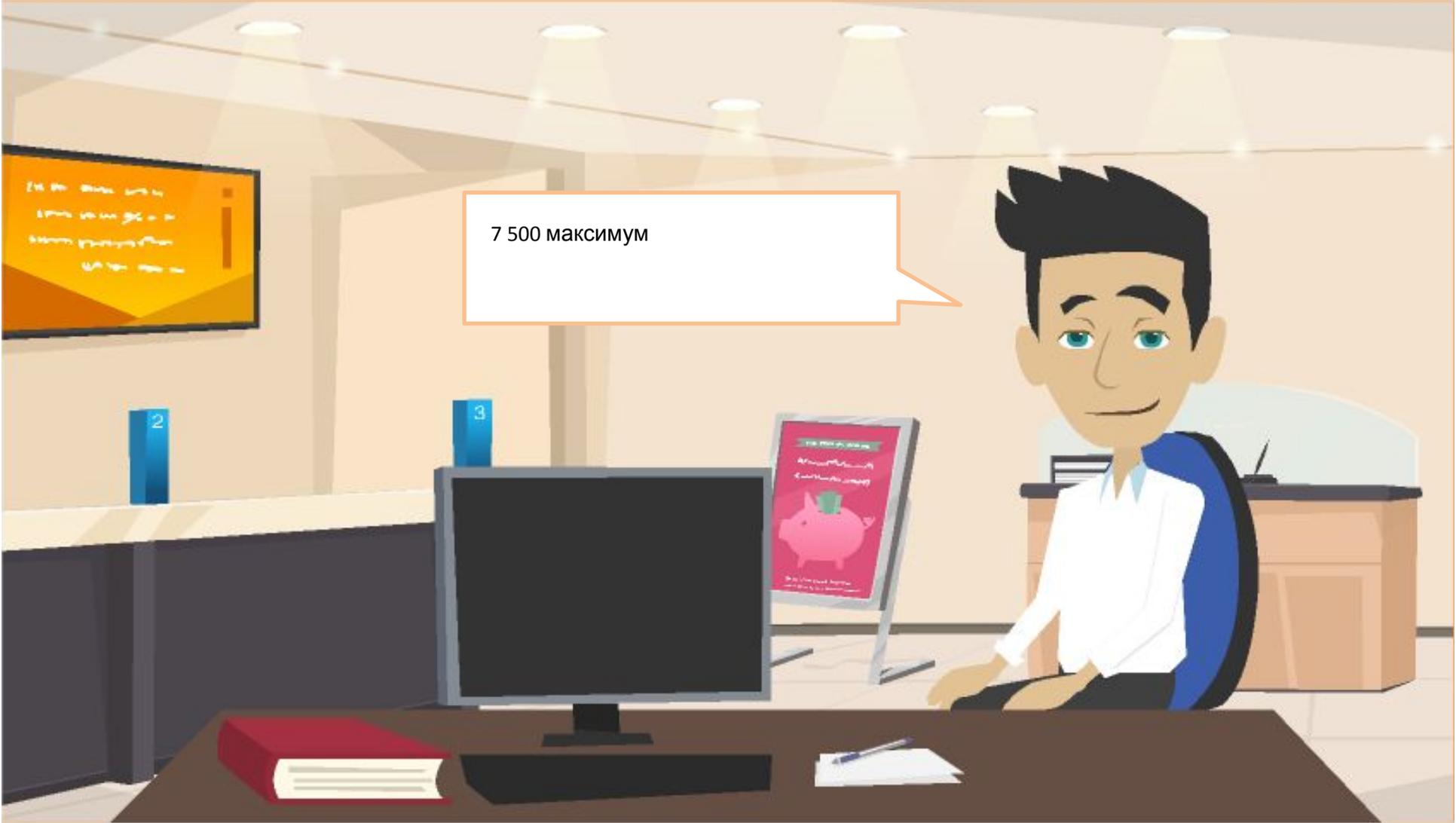
Да, конечно. С удовольствием  
вам помогу. Напомните,  
пожалуйста, как я могу к вам  
обращаться?



Виктор Петрович



Виктор Петрович, скажите,  
пожалуйста, какой платёж было бы  
удобно Вам платить по кредиту?

An illustration of a man with black hair and blue eyes, wearing a white shirt, sitting in a blue office chair at a desk. On the desk is a computer monitor, a keyboard, a mouse, a red book, and a notepad with a pen. A speech bubble points to the man, containing the text '7 500 максимум'. In the background, there is a reception counter with blue pillars numbered '2' and '3', a large orange screen on the wall, and a small pink piggy bank on a stand. The room is lit with several spotlights on the ceiling.

7 500 максимум

An illustration of a man with dark hair and blue eyes, wearing a white shirt, sitting at a desk in an office. He is looking towards the viewer. On the desk in front of him is a computer monitor, a keyboard, a mouse, a red book, and a pen on a notepad. To his right is a small digital display showing a pink piggy bank icon and some text. In the background, there are office desks with blue dividers numbered '2' and '3', and a large screen on the wall displaying some text. The office is lit with several spotlights on the ceiling.

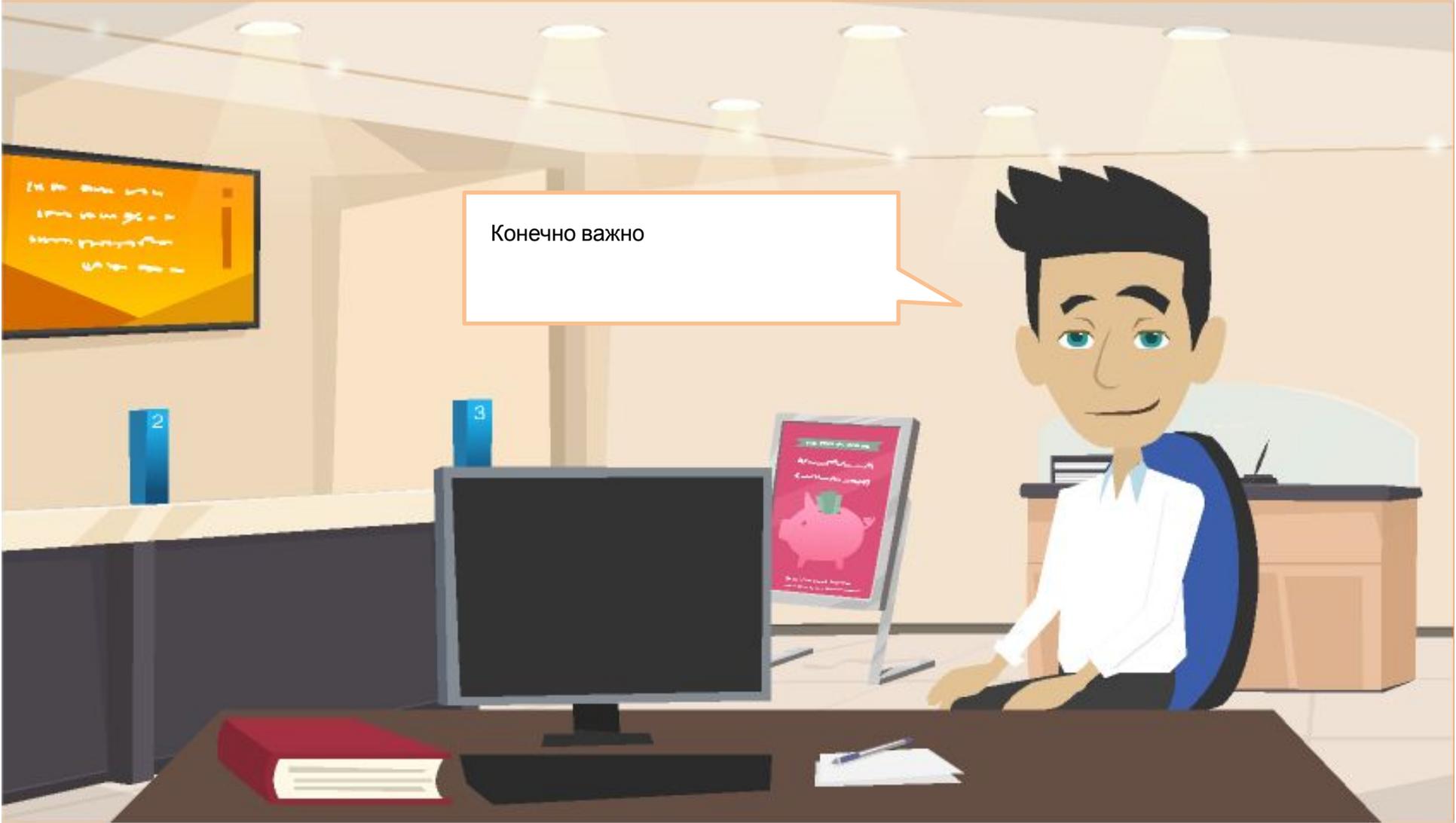
Отлично. Виктор Петрович, по предварительному расчёту ежемесячный платёж на 2 года составит 7 620 рублей. Данный платёж Вам было бы удобно платить?



7 620? Я вот считаю и у меня  
получается переплата выше чем  
должны быть...



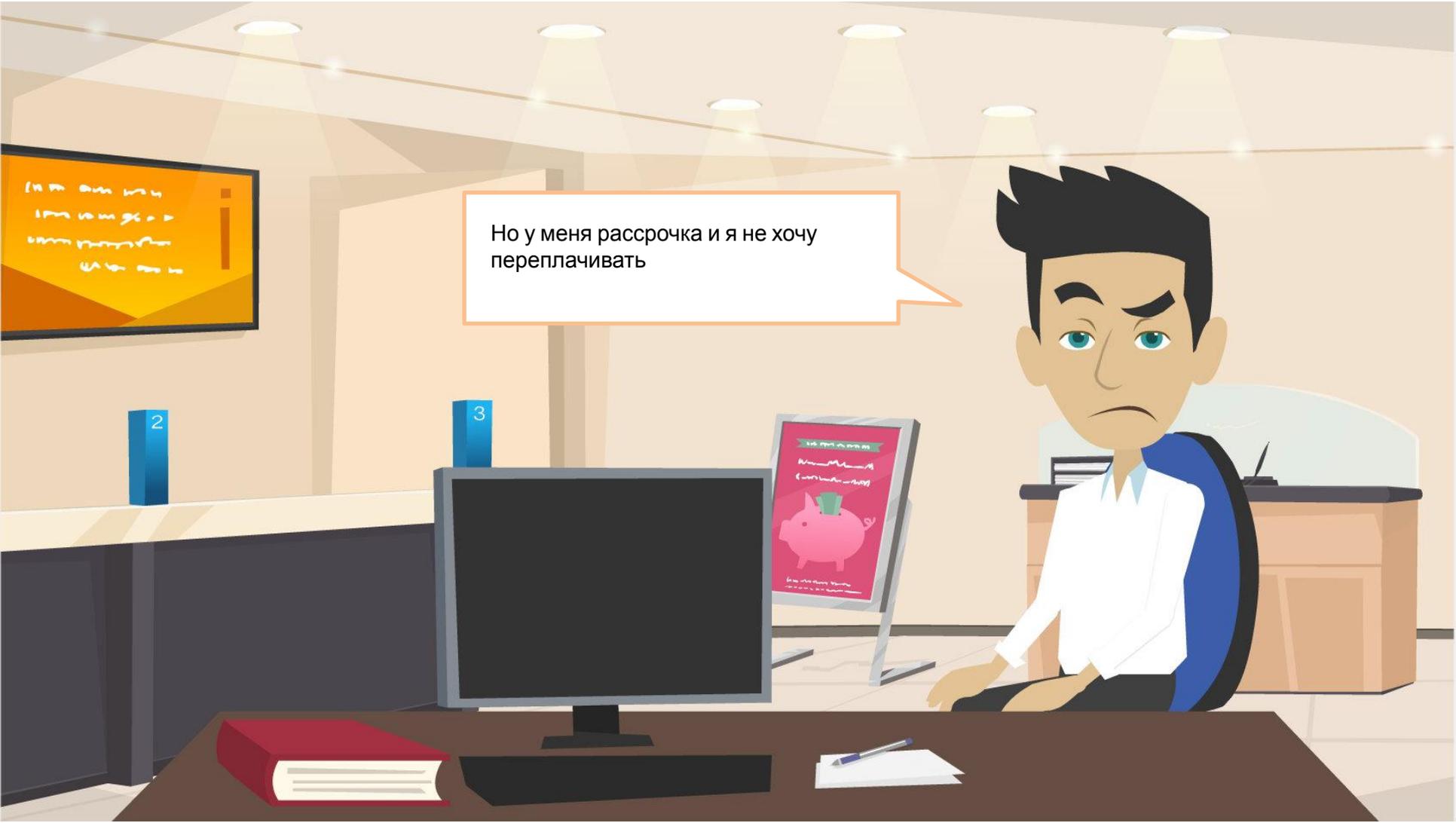
Виктор Петрович, действительно переплата будет немного выше, это связано с тем, что наш Банк предлагает Вам воспользоваться услугой “Финансовой защита”, которая позволит Вам быть уверенным в том, что при наступлении финансовых сложностей вы сможете воспользоваться рассрочкой погашения. Согласитесь важно быть уверенным в завтрашнем дне?



Конечно важно



Виктор Петрович, конечно я помню что вы говорили о 7 500 рублей, как о максимальном ежемесячном платеже. Платёж по кредиту по моему расчёту составит 7 600 рублей и в него уже включена стоимость услуги, а плата за программу в среднем составит 39 рубля в день. Согласитесь это не та сумма которую стоит сравнивать с благополучием любимых людей?



Но у меня рассрочка и я не хочу  
переплачивать



Виктор Петрович, согласна, что каждый из нас стремиться сэкономить на дополнительных расходах.

В то же время услуга “Финансовая защита” как раз направлена на то, чтобы сохранить Ваши деньги и предоставить серьезные гарантии погашения долговых обязательств перед Банком.

Согласитесь, что гарантии лишними не бывают?



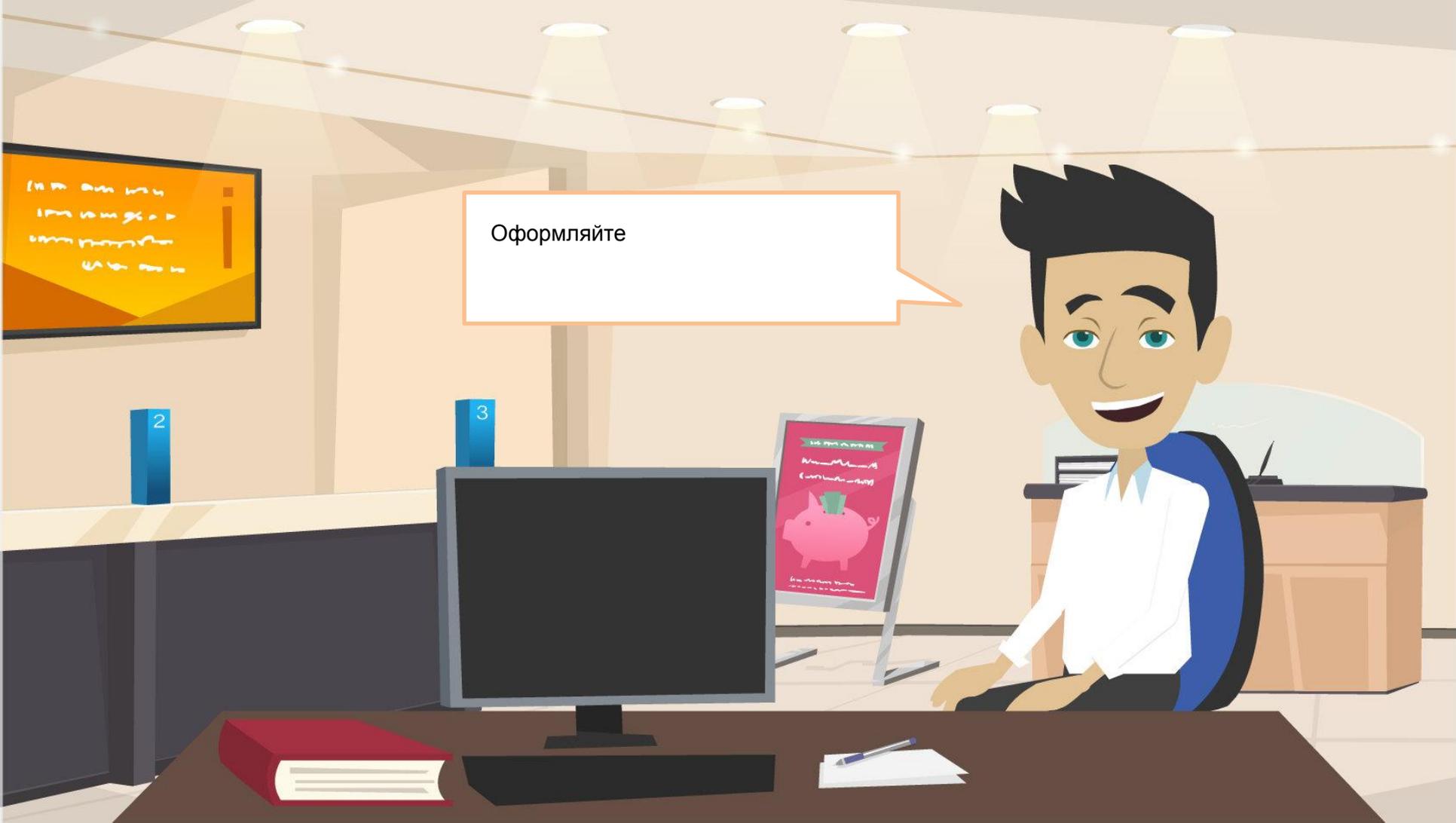
Хорошо, давайте

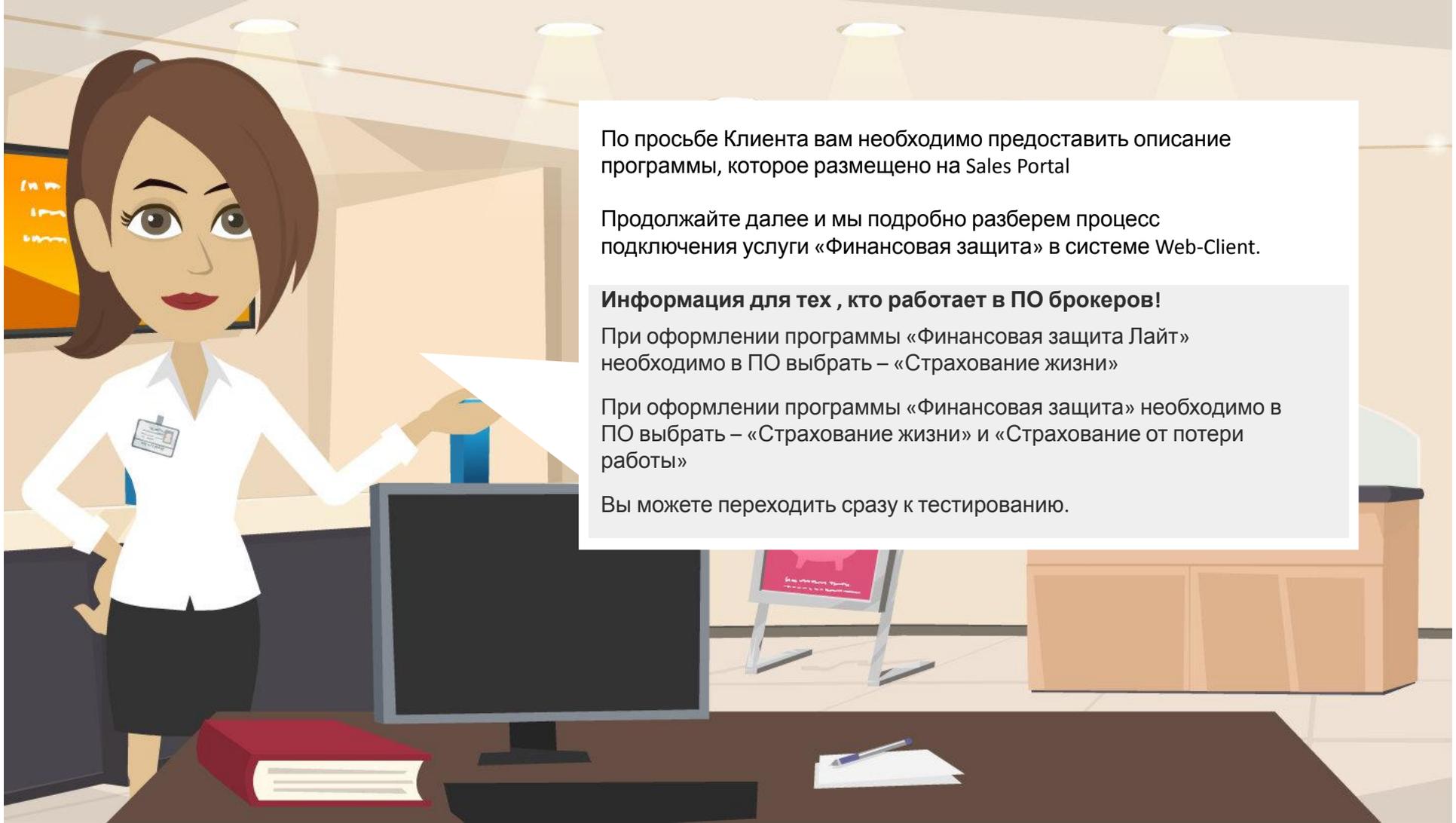


Виктор Петрович, если вопросов больше нет,  
оформление займёт несколько минут.

Оформляем?

Оформляйте





По просьбе Клиента вам необходимо предоставить описание программы, которое размещено на Sales Portal

Продолжайте далее и мы подробно разберем процесс подключения услуги «Финансовая защита» в системе Web-Client.

**Информация для тех , кто работает в ПО брокеров!**

При оформлении программы «Финансовая защита Лайт» необходимо в ПО выбрать – «Страхование жизни»

При оформлении программы «Финансовая защита» необходимо в ПО выбрать – «Страхование жизни» и «Страхование от потери работы»

Вы можете переходить сразу к тестированию.

время) RU71B1

точное погашение    Признак ДП    Доп. соглашения    Расторжение договора РК    Поиск договоров    Страхование вне кредита    Согласия клиента    Изменение даты платежа    Пои  
кредита    Настройка документов    Заявление на возврат страхования    Обработка заявлений    Выдача остатка по договорам МФО

#### Типы кредитов

- Потребительский кредит
- Наличный кредит НСFB
- Наличный кредит Улица Экспресс
- Наличный кредит Улица
- Наличные в кредит для сотрудников
- Кредитная Карта с льгот. период. для новых клиентов
- Кредитная карта с льготным периодом

#### Прочие продукты

- Страхование вне кредита

Продолжить

В блоке «Тип кредита»  
отмечаем  
«Потребительский кредит»  
и нажимаем «Продолжить»

Название  
магазина  
ООО "ХКФ Банк" ОО  
50611 Нижегородского  
Ф-ва г. Нижний  
Новгород.  
Адрес магазина  
ул. Белинского 000  
г. Нижний Новгород  
603001

- Кредит\_36.0%
- Льготный период\_СК0.0%\_УР
- Минус платежа:
- Минус платежа\_мобель
- Мобильный\_Смарт
- 0-0-12\_СК15%\_НТС
- 0-0-24\_СК13.6%

**Продукты МФО**

Удачный\_ОТ

Стоимость товара

Наличный (руб.)

Наличный (%)

Тип кредита

Дата рождения

Пол

**Уточняющие критерии**

Размер платежа

Количество платежей

Карта клиента

Да  Нет

Информирование клиента по кредиту

Да  Нет

Продукт с возможностью уменьшения % ставки

Все  Да  Нет

Продукт с отложенного платежа

Все  Да  Нет

Автоматическая выборка

страхования Финансовой защиты

Тип услуги

Услуги Партнеров в кредит

Выбор услуги КИПК

Разн-уведомления тест

Ежемесячная комиссия

Финансовая защита

Ежемесячная комиссия

Обратная связь  
Сообщить об ошибке

Заполняем данные в блоке  
«Ограничительные  
критерии» согласно  
действующему процессу

Стоимость товара

50000.00

Наличными (руб.)

0.00

Наличными (%)

Тип кредита

Дата рождения

01.01.1978

Пол

Мужской

#### Уточняющие критерии

Размер платежа

Количество платежей

Карта клиента

Да  Нет

Информирование клиента по кредиту

Да  Нет

Продукт с возможностью уменьшения % ставки

Все  Да  Нет

Продукт с отложенного платежа

Все  Да  Нет

Автоматическая выборка  
страхования/Финансовой защиты

Тип услуги

Без доп. услуг

Услуги Партнеров в кредит

Без доп. услуг

Выбор услуги КН/ПК

Push-уведомления тест

Не выбрано

Ежемесячная  
комиссия

Финансовая защита

Не выбрано

Ежемесячная  
комиссия

Удалить

Искать

Снимаем галочку с  
автоматической выборки

Стоимость товара  
50000.00

Наличными (руб.)  Наличными (%)

Тип кредита

Дата рождения  Пол  
01.01.1978 Мужской

#### Уточняющие критерии

Размер платежа  Количество платежей

Карта клиента

Да  Нет

Информирование клиента по кредиту

Да  Нет

Продукт с возможностью уменьшения % ставки

Все  Да  Нет

Продукт с отложенного платежа

Все  Да  Нет

Автоматическая выборка страхования/Финансовой защиты

Тип услуги  
Без доп. услуг

Услуги Партнеров в кредит  
Без доп. услуг

Открываем выпадающий список

Выбор услуги КН/ПК

Push-уведомления тест

Не выбрано

Ежемесячная комиссия

Финансовая защита

Не выбрано

Ежемесячная комиссия

Удалить

Искать

Стоимость товара  
50000.00

Наличными (руб.)  Наличными (%)

0.00

Тип кредита

Дата рождения  Пол

01.01.1978 Мужской

#### Уточняющие критерии

Размер платежа  Количество платежей

Карта клиента

Да  Нет

Информирование клиента по кредиту

Да  Нет

Продукт с возможностью уменьшения % ставки

Все  Да  Нет

Продукт с отложенного платежа

Все  Да  Нет

Автоматическая выборка страхования/Финансовой защиты

Тип услуги

- Без доп. услуг
- Финансовая защита в кредит
- Финансовая защита Лайт в кредит
- Ренессанс Страхование Актив плюс в кредит
- Ренессанс Страхование Combo плюс в кредит
- Ренессанс Страхование Актив плюс оплата самостоятельно
- Ренессанс Страхование Combo плюс оплата самостоятельно

Push-уведомления тест

Не выбрано

Ежемесячная комиссия

Финансовая защита

Не выбрано

Ежемесячная комиссия

Удалить

Искать

Обратная связь  
Сообщить об ошибке

Выбираем услугу  
«Финансовая защита»

Тип кредита  
Дата рождения 01.01.1978 Пол Мужской

#### Уточняющие критерии

Размер платежа Количество платежей

Карта клиента

Да  Нет

Информирование клиента по кредиту

Да  Нет

Продукт с возможностью уменьшения % ставки

Все  Да  Нет

Продукт с отложенного платежа

Все  Да  Нет

Автоматическая выборка страхования/Финансовой защиты

Тип услуги

Финансовая защита в кредит

Услуги Партнеров в кредит

Без доп. услуг

Выбор услуги КН/ПК

Push-уведомления тест

Не выбрано

Ежемесячная комиссия

Финансовая защита

Не выбрано

Ежемесячная комиссия

Удалить

Искать

Лист товара

Идентификация клиента

Обратная связь  
Сообщить об ошибке

Заполняем лист товара и нажимаем на кнопку «Искать»

Код магазина

21243

Название  
магазинаООО "ХКФ Банк" ОО  
52/01 Нижегородского  
ф-ла г. Нижний  
НовгородАдрес магазина  
ул Белинского 000г Нижний Новгород  
603001

## Ограничительные критерии

## Свободные продукты

## Продукты Банка

- Кредит\_36,6%
- Льготный период\_СК8,5%\_УР
- Минус платеж
- Минус платеж\_мебель
- Моб
- 0-0-
- 0-0-
- Уда

## Тип кредита

00HC15B12 - 0-0-12\_СК15%\_НТС

Предполагаемый платежный календарь

В разделе «Свободные продукты» открываем "График погашения", в котором указана сумма комиссии за подключение к "Финансовой защите"

Стоимость товара

50000.00

Наличными (руб.)

0,00

Наличными (%)

Тип кредита

Дата рождения

01.01.1978

Пол

Мужской

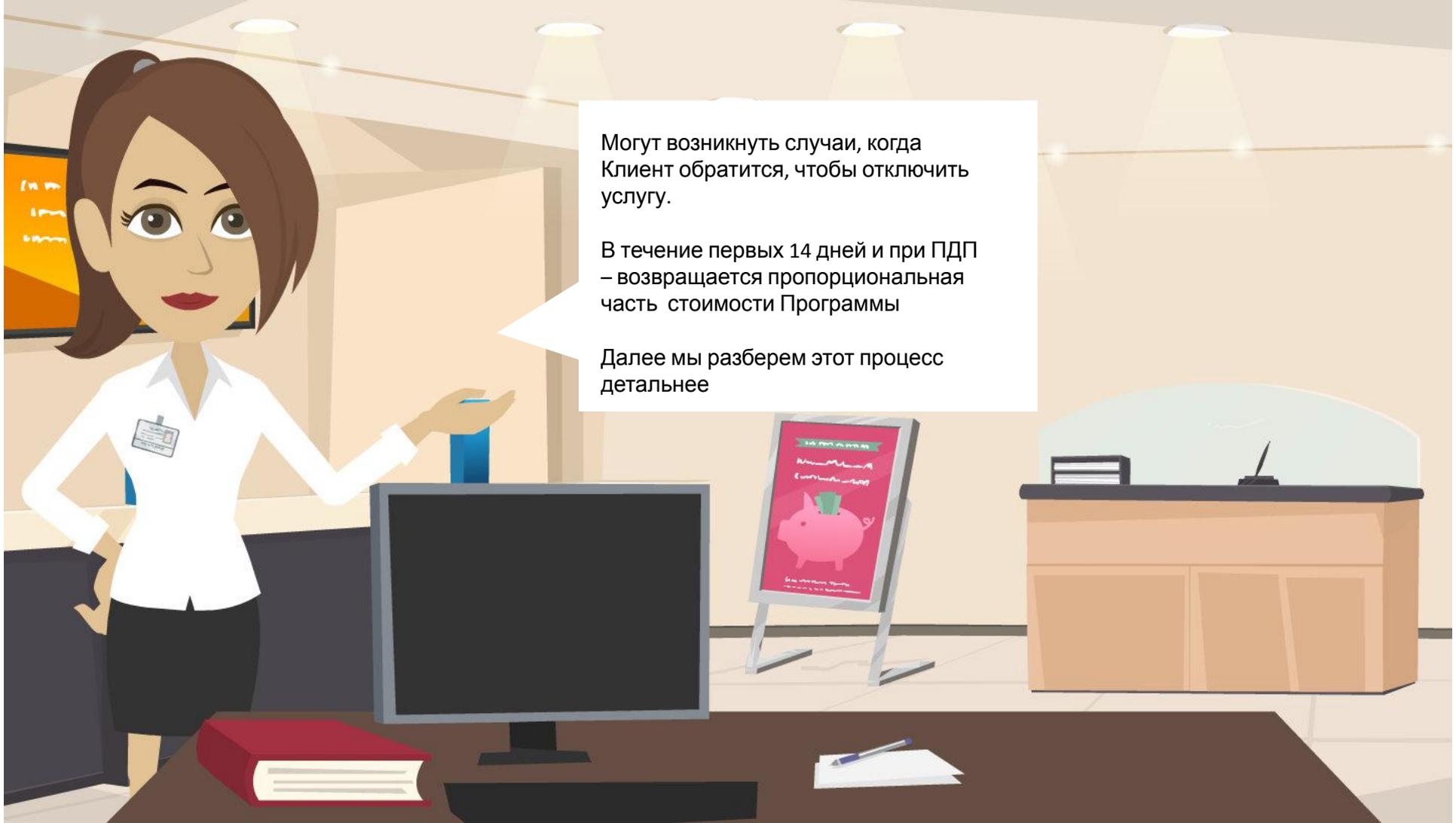
## Уточняющие критерии

Размер платежа

Количество платежей

Карта клиента

 Да  Нет



Могут возникнуть случаи, когда Клиент обратится, чтобы отключить услугу.

В течение первых 14 дней и при ПДП – возвращается пропорциональная часть стоимости Программы

Далее мы разберем этот процесс детальнее

Чтобы оформить отказ от программы необходимо заполнить закладку "Доп. соглашения"

**Доп. соглашения**

Паспорт клиента

Номер договора

Номер кредитной карты

Подготовить изменение лимита

Подготовить изменение условий

Услуга Извещения по картам

Выпуск именной карты

Кредитные каникулы

Пропуск платежа

Уменьшение ЕП ФЗ и КОМБО

Подключение дополнительной услуги

Отключение дополнительной услуги

Заполняем поля «Паспорт клиента» и «номер договора, к которому подключена услуга»

**Доп. соглашения**

Паспорт клиента  
4511111111

Номер договора  
2238080877 x

Номер кредитной карты

Подготовить изменение лимита

Подготовить изменение условий

Услуга Извещения по картам

Выпуск именной карты

Кредитные каникулы

Пропуск платежа

Уменьшение ЕП ФЗ и КОМБО

Подключение дополнительной услуги

Отключение дополнительной услуги

**Доп. соглашения**

Паспорт клиента  
4511111111

Номер договора  
2238080877 x

Номер кредитной карты

Подготовить изменение лимита

Подготовить изменение условий

Услуга Извещения по картам

Выпуск именной карты

Кредитные каникулы

Пропуск платежа

Уменьшение ЕП ФЗ и КОМБО

Подключение дополнительной услуги

Отключение дополнительной услуги

Нажимаем на кнопку  
«Отключение дополнительной  
услуги»

ское время) RU71B1

Досрочное погашение    Признак ДП    **Доп. соглашения**    Расторжение договора РК    Поиск договоров    Страхование вне кредита    Согласия клиента    Изменение даты платежа    П  
от кредита    Настройка документов    Заявление на возврат страхования    Обработка заявлений    Выдача остатка по договорам МФО

### Отключение дополнительной услуги

Заемщик

Фамилия, Имя, отчество

Иванова Светлана Одобревич

Номер паспорта

4511111111

Кем выдан

ОВД

Дата выдачи

01.01.2017

Договор

Договор

2238989877 - Потребительский кредит

Статус

Одобен

Номер счета

42301810240010646018

Дата выдачи

Отключение услуги

Выбор услуги

Push-уведомления тест

Финансовая защита

Вариант услуги (программа)

Стоимость услуги

Тип комиссии

Размер ежемесячного платежа после отключения услуги, руб.

Предполагаемая сумма возврата

Размер ежемесячного платежа, руб.

В поле «Выбор услуги» выбираем «Финансовая защита»

Выбираем «Финансовая защита»

Предварительного графика

Печать

Подписать

Отмена

а) RU71B1

погашение    Признак ДП    **Доп. соглашения**    Расторжение договора РК    Поиск договоров    Страхование вне кредита    Согласия клиента    Изменение даты платежа    Поиск Почты РФ  
Настройка документов    Заявление на возврат страхования    Обработка заявлений    Выдача остатка по договорам МФО

### Отключение дополнительной услуги

Заемщик

Фамилия, Имя, отчество

Иванова Светлана Одобрович

Номер паспорта

4511111111

Кем выдан

ОВД

Дата выдачи

01.01.2017

Договор

Договор

2238688677 - Потребительский кредит

Статус

Одобен

Отключение услуги

Выбор услуги

Финансовая защита

Вариант услуги (программа)

Тип отключения

Выберите тип отключения

Возврат комиссии при отказе от программы

Возврат комиссии по причине ПДП

Отключение от программы без возврата комиссии

1215.7

Текущий размер ежемесячного платежа, руб.

1215.7

Печать предварительного графика

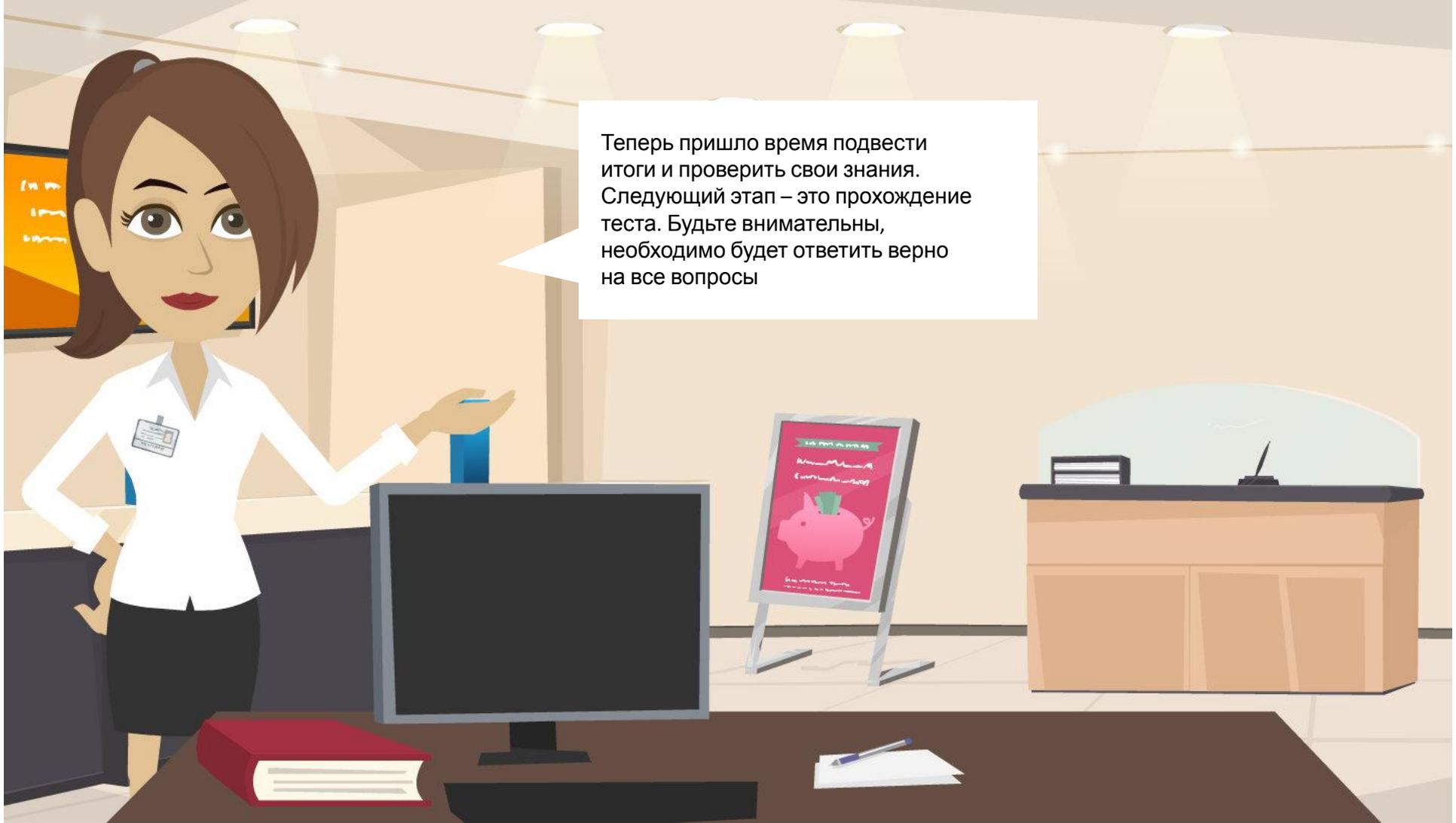
- Выбираем тип отключения. Он зависит от причин отказа Клиента:
- Возврат комиссии при отказе от программы ( Клиент отказался от программы в течение 14 дней после подключения);
  - Отключение от программы без возврата комиссии (Клиент отказался от программы по истечении 14 дней после подключения);
  - Возврат комиссии по причине ПДП.

Отключение дополнительной услуги			
<b>Заемщик</b>			
Фамилия, Имя, отчество Иванова Светлана Одобрович			
Номер паспорта	Кем выдан	Дата выдачи	
4511111111	ОБД	01.01.2017	
<b>Договор</b>			
Договор	Статус	Номер счета	Дата выдачи
2238989677 - Потребительский кредит	Одобен	42301810240010646018	
<b>Отключение услуги</b>			
Выбор услуги	Вариант услуги (программа)	Стоимость услуги	Тип комиссии
Финансовая защита		2400.0	Разовая
Тип отключения			
Возврат комиссии при отказе от программы			
Размер ежемесячного платежа после отключения услуги, руб.		Предполагаемая сумма возврата	
1215.7		0	
		<b>Печать</b>	<b>Подписать</b>
		<b>Отмена</b>	

Распечатываем заявление на отказ в двух экземплярах

Отключение дополнительной услуги			
Заемщик			
Фамилия, Имя, отчество Иванова Светлана Одобревич			
Номер паспорта	Кем выдан	Дата выдачи	
4511111111	ОВД	01.01.2017	
Договор			
Договор	Статус	Номер счета	Дата выдачи
2236989877 - Потребительский кредит	Одобен	42301810240010646016	
Отключение услуги			
Выбор услуги	Вариант услуги (программа)	Стоимость услуги	Тип комиссии
Финансовая защита		2400.0	Разовая
Тип отключения			
Возврат комиссии при отказе от программы			
Размер ежемесячного платежа после отключения услуги, руб.		Предполагаемая сумма возврата	
1215.7		0	
Текущий размер ежемесячного платежа, руб.			
1215.7			
Печать	Печать	Подписать	Отмена

Внимание! После подписания Клиентом заявления, проставь свою подпись и нажми кнопку "Подписать"



Теперь пришло время подвести итоги и проверить свои знания. Следующий этап – это прохождение теста. Будьте внимательны, необходимо будет ответить верно на все вопросы