**🎯 FAQ: База часто задаваемых вопросов (ФС)**

**🔹 1. Общие вопросы по кредитам**

**❓ Какой банк быстрее всего одобряет кредит?**  
✅ Это зависит от загруженности банка и типа программы, но в среднем наиболее быстрые – Шинхан, Халык

**❓ Почему клиенту отказали все банки?**  
✅ Основные причины: плохая кредитная история, большая кредитная нагрузка, отсутствие официального дохода, возрастные ограничения.

**❓ Можно ли оформить кредит без первоначального взноса?**  
✅ Да, но надо взять потреб кредит для ПВ или через согласование

**❓ Сколько времени занимает оформление кредита?**  
✅ В среднем 45–60 минут при наличии всех документов и быстром одобрении банка.

**🔹 2. Вопросы по гарантии**

**❓ Что такое Гарантия?**  
✅ Расширенная гарантия- уникальный продукт, который есть только у Астер Авто

**❓ Зачем клиенту оформлять гарантию?**  
✅ Чтобы в случае поломки не тратить деньги и быстро отремонтировать

**🔹 3. Вопросы по ЛИТРО (помощь на дороге)**

**❓ Что входит в ЛИТРО?**  
✅ Эвакуатор, подвоз топлива, запуск двигателя, помощь при проколе шин, консультация технического специалиста – бесплатно 24/7 по Казахстану.

**❓ Сколько раз можно воспользоваться ЛИТРО?**  
✅ Неограниченное количество раз в течение срока действия программы

**🔹 4. Вопросы по КАСКО**

**❓ КАСКО обязательно?**  
✅ Обязательно только при условии банка, если это прописано в одобренной программе. В остальных случаях – по желанию клиента.

**❓ Почему КАСКО такое дорогое?**  
✅ Потому что полностью покрывает любые риски (ДТП, угон, природные явления) без расходов для клиента.

**🔹 5. Вопросы по процессам**

**❓ Можно ли подписать договор через егов?**  
✅ да

**❓ Как оформить авто на другое лицо, если кредит на одного человека?**  
✅ Невозможно. Банк оформляет кредит только на владельца автомобиля. Если клиент хочет оформить авто на другого, заемщиком должен быть тот человек.

**❓ Можно ли зарегистрировать авто без страховки?**  
✅ Нет, ОГПО обязательно при регистрации. КАСКО – только при условии банка или по желанию клиента.

**🔹 6. Взаимодействие с другими отделами**

**❓ К кому обратиться, если в РЛ ошибка?**  
✅ В первую очередь к СПП (служба поддержки продаж).

**❓ Если не совпадают данные автомобиля в базе и документах?**  
✅ Сверить с отделом выкупа (для авто с пробегом) или с отделом продаж (для новых авто) и при необходимости обратиться в СБ.

**🔹 7. Вопросы по работе**

**❓ Можно ли клиенту предлагать все продукты сразу?**  
✅ Да, рекомендуется предлагать каждому клиенту все дополнительные продукты (КАСКО, ЛИТРО, расширенную гарантию) для комплексной защиты и исполнения стандартов cross-sell компании.

**🔹 8. Вопросы от новых сотрудников**

**❓ Что делать, если не знаешь ответа клиенту?**  
✅ Сказать: «Позвольте, я уточню этот вопрос у коллеги и вернусь к Вам через минуту», затем обратиться к наставнику или руководителю.

**🔹 9. Дополнительные вопросы по кредитам**

**❓ Можно ли досрочно погасить кредит?**  
✅ Да, большинство банков позволяют досрочное погашение без штрафов. Уточняй в условиях каждого банка.

**❓ Какой минимальный первоначальный взнос по кредиту?**  
✅ Обычно от 10% стоимости автомобиля, но зависит от программы банка.

**❓ Сколько должен быть стаж работы клиента для одобрения кредита?**  
✅ Минимум 3-6 месяцев на текущем месте работы, но у некоторых банков требование – от 6 месяцев общего стажа.

**❓ Клиент пенсионер. Можно оформить кредит?**  
✅ Да, если возраст не превышает максимальный лимит банка (обычно до 68-70 лет на момент окончания кредита).

**❓ Можно ли оформить автокредит без официального дохода?**  
✅ да

**🔹 10. Дополнительные вопросы по КАСКО**

**❓ Можно включить КАСКО в тело кредита?**  
✅ Да, многие банки позволяют включить стоимость КАСКО в сумму кредита.

**❓ Как оплачивать КАСКО?**  
✅ Оплата единоразовая при оформлении

**❓ Что такое франшиза в КАСКО?**  
✅ Это часть ущерба, которую клиент оплачивает сам при наступлении страхового случая. Франшиза снижает стоимость полиса.

**🔹 11. Вопросы по гарантии**

**❓ Сколько действует расширенная гарантия?**  
✅ 1 год

**❓ Расширенная гарантия обязателен?**  
✅ Нет, это добровольная программа

**🔹 12. Вопросы по ЛИТРО**

**❓ Сколько стоит программа ЛИТРО?**  
✅ Стоимость зависит от пакета, в среднем 70 тыс

**❓ Можно оформить ЛИТРО отдельно, без кредита?**  
✅ Да, но чаще всего программа оформляется вместе с кредитом или покупкой авто.

**🔹 13. Вопросы по процессам и взаимодействию**

**❓ Если клиент хочет забрать машину сегодня, а банк не перевел деньги – что делать?**  
✅ Автомобиль выдается только после поступления денежных средств от банка на счет автосалона либо при наличии ГП и ареста через согласование

**❓ Как проверить, что банк перечислил деньги?**  
✅ Проверить в астерх либо уточнить у бухгалтерии.

**❓ Можно ли оформить две страховки на одну машину?**  
✅ КАСКО и ОГПО можно оформлять вместе, так как они покрывают разные риски.

**❓ Кто подписывает акт приема-передачи автомобиля?**  
✅ Клиент и представитель автосалона (чаще всего сотрудник отдела продаж).

**🔹 14. Вопросы по клиентским ситуациям**

**❓ Клиент передумал и хочет отменить кредит после одобрения. Что делать?**  
✅ Оформить отказ от кредита в банке и зафиксировать в рл причину отказа.

**❓ Клиент хочет оформить кредит на иностранное лицо. Можно?**  
✅ Нет, банки оформляют кредиты только на граждан РК с постоянной пропиской.

**❓ У клиента просрочки по текущим кредитам. Можно оформить новый кредит?**  
✅ С высокой вероятностью банк откажет, но можно попробовать подать заявку в банк, лояльный к таким клиентам, либо предложить созаемщика.