



ОП-1. Про квалификацию лида

Цель: квалифицировать клиента, чтобы понять соответствует ли он критериям для назначения встречи

Идеальный результат: Менеджер КЦ выявил тип задолженности и квалифицировал лид.

Пользователи: Менеджер КЦ

Редактор: Руководитель call-центра

Дата последней редакции: 30.08.2023

1. Лиду присваивается категория квалифицированного лида (КВАЛ лида) при соблюдении условий:
 - Задолженность более 100 000 руб.
 - Остаток по заложенным кредитам до 300 000 руб.
 - Наличие ипотеки (???)
 - При наличии долгов по ЖКХ, сумма кредитных долгов не менее 100 000 руб.
2. Виды задолженностей, которые подлежат списанию согласно 127 ФЗ:

- Долги по кредитам, кредитным картам, микро финансовым организациям
- Залоговые кредиты (при наличии залогового имущества)
- Налоги
- Штрафы, гос. пошлины, сборы
- Займы по распискам перед физ. лицами
- Долги по ЖКХ

3. Виды задолженностей, которые не могут быть списаны, согласно 127 ФЗ:

- Долги по алиментам
- Задолженность по уголовным статьям
- Морально-материальный вред
- Задолженности, связанные с преступлениями
- Субсидиарная ответственность ООО
- Задолженности, связанные с продажей залогового имущества (пример: если у Клиента есть автокредит, но машину он продал, при этом деньги с продажи авто не пошли на погашение автокредита и банк о сделке не был уведомлен)
- Долги, связанные с оспариванием сделки (пример: у Клиента были судебные дела, в которых суд признал сделку недействительной и обязал Клиента выплачивать деньги)
- Штрафы наложенные за причинение вреда государству (пример: незаконная вырубка леса)

4. В случае, если у Клиента есть долги, которые не могут быть списаны (из списка выше), но есть долги, подходящие под квалификацию, Менеджер КЦ оповещает Клиента, о том, что часть задолженности будет списана, а часть нет. Если Клиент согласен, считать такой лид квалифицированным (КВАЛ лид), если не согласен, отправить в "Отказ. Сделка закрыта" с указанием причины отказа.

5. Все лиды, не попадающие в описанные категории КВАЛ лида, считаются не прошедшими квалификацию. Такие лиды следует

отправить на этап "Отказ. Сделка закрыта" с указанием причины отказа.

Идеальный результат: Менеджер выяснил бюджет, сроки и детализированную задачу и присвоил Клиенту категорию квалификации.