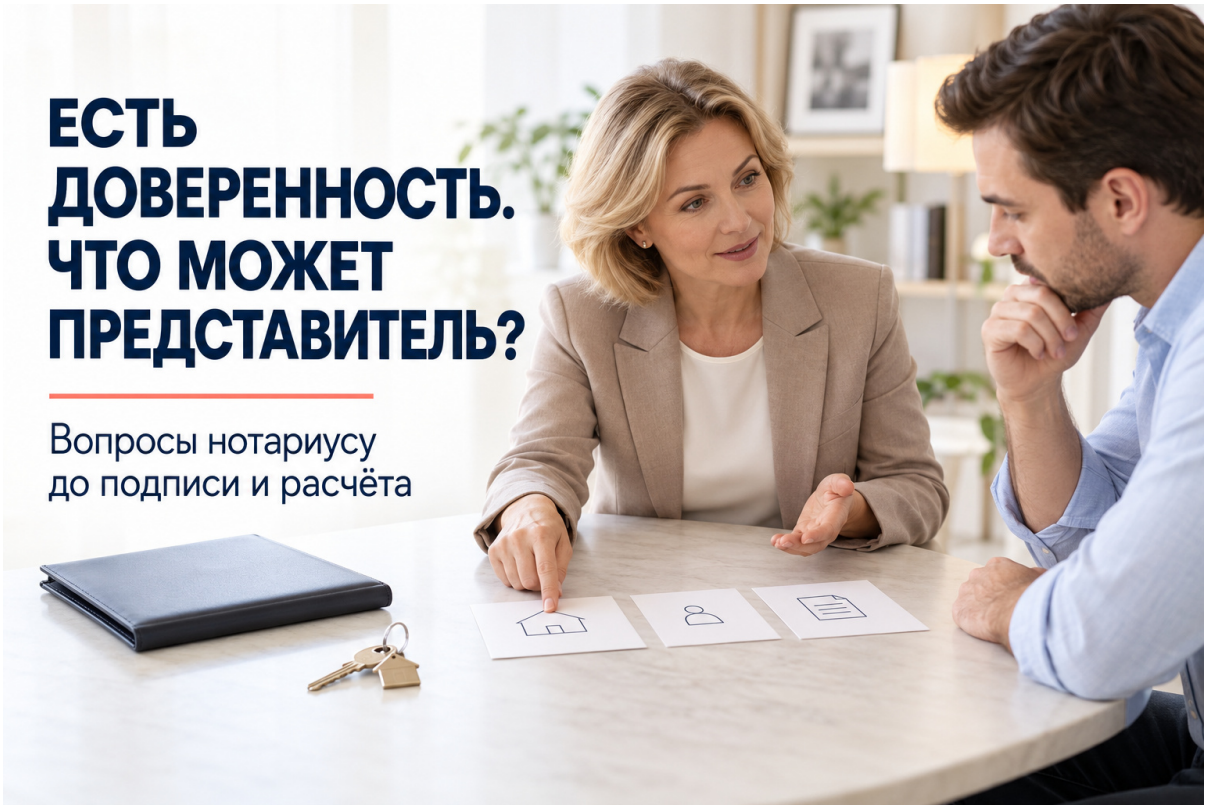
Сделка с представителем: карта объяснений и проверок

Разложите тревогу покупателя на вопросы о документе, полномочиях и расчёте. Подготовьте карту для нотариуса и объясните клиенту, что уже рассмотрено, а что пока неизвестно.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Зои и Дениса, шесть шагов, 18 проверок, карта действий представителя, журнал ответов и отдельный чек-лист перед следующим разговором.

Организация вопросов и объяснений. Не самостоятельное заключение о действительности доверенности, правах на квартиру или достаточности полномочий.

Три разных вопроса за словом «доверенность»

Собственник не участвует лично, представитель предлагает подписать документы или получить деньги, а покупатель не понимает основание и пределы его действий.

Тревога	Вопрос специалисту	Не подменять ответ
Документ существует?	Какие сведения можно проверить подходящим способом?	Внешним видом копии
Может подписывать?	Достаточны ли полномочия для этого действия?	Родством с собственником
Может получить деньги?	Как соотносятся полномочия и проект расчёта?	Общим «он всё оформляет»

Что собрать для понятного разговора

- Точные опасения покупателя.
- Роли собственника и представителя.
- Доступный документ и отсутствующие части.
- Перечень предполагаемых действий.
- Проект расчёта и предложенный получатель.
- Вопросы нотариусу и следующая связь.

Опасение, документ и предполагаемые действия

1. Назовите конкретное опасение

Уточните, тревожит ли клиента актуальность документа, объём полномочий, расчёт или отсутствие связи с собственником. Не объединяйте ответы в просьбу просто довериться.

Готово: Есть отдельные вопросы вместо общей тревоги.

Не делайте так: Считать родство достаточным объяснением всех действий.

2. Разделите документ и сведения об объекте

Установите, какой материал доступен и чего не хватает для выбранной проверки. Сведения о выдаче доверенности не превращайте в подтверждение права на квартиру.

Готово: Предмет проверки документа сформулирован точно.

Не делайте так: После ответа по реквизитам объявить квартиру проверенной.

3. Составьте перечень действий

Запишите, кто планирует согласовывать условия, подписывать конкретный документ, участвовать в расчёте и передавать объект. По каждому действию поставьте вопрос о полномочиях.

Готово: Специалист видит конкретные задачи.

Не делайте так: Просить проверить «всё» без проекта предполагаемых действий.

Какой материал пока отсутствует

Расчёт, связь и предел полученного ответа

4. Выделите расчёт и получателя

Сопоставьте предложение представителя с проектом условий и содержанием документа через компетентного специалиста. Не считайте право подписать автоматическим ответом по любой схеме получения денег.

Готово: Получатель и основание обсуждаются отдельно.

Не делайте так: Предлагать перевод на личную карту только по показанной доверенности.

5. Уточните связь и дополнительные основания

Если нужен контакт с собственником, согласуйте способ и задачу. При передоверии или зарубежном оформлении сформулируйте дополнительные вопросы специалисту. Не обещайте универсальное решение.

Готово: Непроверенные роли и способы не скрыты.

Не делайте так: Считать видеозвонок заменой всех документов и проверок.

6. Верните точный результат покупателю

Запишите рассмотренный материал, выполненное действие, конкретный ответ и оставшийся вопрос. Назначьте связь. По подписанным обязательствам разбирайте последствия отдельно.

Готово: Клиент понимает предел ответа и следующий шаг.

Не делайте так: Заменить готовность предоставить документ положительным заключением.

Что ещё нельзя считать согласованным

Зоя и Денис: подпись отдельно, расчёт отдельно

Вымышленная Зоя рассматривает АЩ за 8,7 млн рублей. Денис представляет Николая и предлагает получить деньги себе. Зоя видела лишь первую страницу; полный текст и схема расчёта ещё не рассмотрены.

Действие / факт	Что известно	Что остаётся вопросом
Материал	Доступна первая страница	Нужен подходящий полный материал
Подпись договора	Денис предлагает подписать	Достаточность полномочий
Получение 8,7 млн	Предложение Дениса	Основание и согласование расчёта
Связь с Николаем	Пока не организована	Способ и задача контакта
Следующее действие	Денис готов предоставить документ	Получение не подтверждено
Статус проверки	Вопросы подготовлены	Ответ специалиста ещё не получен

Пока составлена карта вопросов. Денис не объявлен ни уполномоченным на каждое действие, ни нарушителем. Предложение получить деньги не выдано за согласованную схему.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Родственник, значит можно всё»	«По каждому действию уточняем полномочия»
«Проверили выдачу, квартира чистая»	«Получены сведения по документу; объект отдельно»
«Денис даст текст, значит согласовано»	«Готов предоставить; рассмотрение ещё впереди»

Как выбрать следующий вопрос

Пробел	Следующий вопрос	Граница ответа
Неполная копия	Какой материал нужен специалисту?	Не восстановить текст по догадке
Непонятна подпись	Кто и какой документ подписывает?	Не переносить на все действия
Другой получатель	Что разрешено и что согласовано?	Не считать предложение условием
Сервис не ответил	Подходящий ли способ и реквизиты?	Не объявлять документ недействительным
Есть второй представитель	На каком основании он действует?	Не переносить полномочия первого
Нет контакта с собственником	Как установить связь и её цель?	Не выдумывать причину отсутствия

Перед передачей материалов специалисту

1. Какое конкретное действие собирается выполнить представитель?
2. Какой материал и проект условий должен рассмотреть специалист?
3. Что подтверждено ответом, а что остаётся отдельной задачей?

18 проверок разговора о представительстве

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Понять предмет тревоги

- [ ] **Записать опасение.** Назван конкретный вопрос. Не спорить через стаж агента.
- [ ] **Разделить роли.** Собственник и представитель различены. Не считать родственника собственником.
- [ ] **Уточнить материал.** Видны отсутствующие части. Не читать за обрезанный документ.
- [ ] **Отделить сведения о выдаче.** Предмет проверки назван. Не объявить проверенной квартиру.
- [ ] **Сохранить технический статус.** Нет ответа отмечено честно. Не считать сбой недействительностью.
- [ ] **Не расширять знакомство.** Личность требует подходящего установления. Не доверять только аватарке.

Подготовить вопросы по действиям

- [ ] **Перечислить подписи.** Названы документы и участники. Не использовать общее «оформит всё».
- [ ] **Выделить расчёт.** Получатель и схема вынесены отдельно. Не вывести полномочие из обещания.
- [ ] **Передать проект условий.** Специалист видит конкретную задачу. Не просить абстрактную гарантию.
- [ ] **Уточнить передоверие.** Основание второго лица рассматривается. Не переносить чужие полномочия.
- [ ] **Уточнить иностранное оформление.** Особенности адресованы специалисту. Не обещать универсальный перевод.
- [ ] **Согласовать связь.** Цель контакта с собственником ясна. Не считать звонок полной проверкой.

Вернуть понятный результат

- [ ] **Записать исполнение.** Получение и рассмотрение различены. Не выдать готовность за результат.
- [ ] **Назвать источник ответа.** Роль специалиста понятна. Не приписывать ему нерассмотренные вопросы.
- [ ] **Сохранить предел.** Вывод относится к действию. Не обещать безопасность всей сделки.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Открытые вопросы видны. Не закрыть их общей галочкой.
- [ ] **Назначить связь.** Есть предмет и ответственный. Не обещать неподтверждённый срок.
- [ ] **Разделить обязательства.** Последствия обсуждают отдельно. Не считать паузу автоматической отменой.

Карта действий представителя

Запишите задачу, а не универсальную оценку доверенности. Полные копии документов храните только в допустимом порядке с нужным доступом.

Объект: _____ Представитель: _____

Действие представителя	Материал / открытый вопрос	Специалист / ответ / предел
Условия		
Подпись документа		
Получение денег		
Передача объекта		
Другое действие		

Что уже рассмотрено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что остаётся отдельным вопросом: _____

Журнал материалов и ответов

Получить файл, проверить сведения и рассмотреть полномочия для определённого действия являются разными этапами. Сохраняйте точный статус каждого.

Вопрос / материал / дата	План / исполнение / источник ответа	Вывод / осталось / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Родство заменило рассмотрение полномочий. верните вопрос к конкретному действию.

Неполный документ объявлен достаточным. уточните необходимый материал.

Получатель денег выбран по устной фразе. согласуйте вопрос по полномочиям и схеме расчёта.

Сбой сервиса стал юридическим выводом. разделите отсутствие ответа и результат.

Звонок с собственником закрыл все риски. назовите остальные нерассмотренные вопросы.

Согласуйте следующий шаг

Резюме Зое о текущем этапе

Зоя, сейчас у нас только первая страница. Денис готов предоставить полный материал, но проверка ещё не выполнена. Отдельно ставим вопросы о подписи договора и предложении перечислить ему 8,7 млн рублей. Схема расчёта не согласована. Следующая связь по получению документа и передаче конкретных вопросов специалисту.

Первое действие после чтения

Выберите одно действие представителя. Запишите, какой документ он собирается подписать или какое действие выполнить, какие материалы доступны и какой точный вопрос передаёте нотариусу.

Исполнитель / канал: _____

Следующая связь / предмет: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент не понимает этапы проверки?

Проверьте, как вопросы по сделке получают исполнителя, точный статус и понятный ответ покупателю.

Проверить сопровождение сделки →

17.10.2026 сверено разъяснение Консульского департамента МИД: удостоверение доверенности не заменяет проверку принадлежности имущества; факт выдачи рассматривают отдельно от содержания полномочий.

Консульский департамент МИД России: удостоверение доверенностей

Вопросы для предметной консультации

Передавайте вопросы вместе с фактическим материалом и проектом условий через согласованный канал. Не просите подтвердить все возможные действия сразу.

Не пересказывайте ответ шире, чем он дан. Если исполнитель сообщил лишь о получении материала, в карточке не появляется отметка о достаточности полномочий.

О подписи

«Достаточны ли полномочия этого представителя для подписания указанного документа при таких условиях?»

О расчёте

«Как соотносится предложение о получателе денег с текстом полномочий и выбранным проектом расчёта?»

О дополнительном участнике

«На каком основании действует второе лицо и какие материалы нужны для рассмотрения его роли?»

О границах ответа

«Какой конкретный вопрос рассмотрен, какие документы использованы и что остаётся уточнить отдельно?»

Проверка карты вопросов нейросетью

Используйте обезличенный перечень действий без паспортов и копий доверенности. Модель помогает заметить логические подмены в записи.

Известно	Ошибочная подмена	Корректный статус
Показана первая страница	Полномочия изучены	Материал неполный
Есть сведения о выдаче	Право на объект подтверждено	Объект рассматривается отдельно
Предложен перевод Денису	Схема согласована	Требуется рассмотрение и согласование
Готов передать текст	Получен положительный ответ	Рассмотрение впереди

Сверьте формулировки с реальными материалами и ответами. Черновик нейросети не заменяет рассмотрение документов компетентным специалистом.

Промпт

«Раздели предложение, согласование, план и выполненную проверку. По каждому действию представителя составь вопрос нотариусу. Не подтверждай личность, действительность документа или достаточность полномочий. Не расширяй ответ на другие действия».