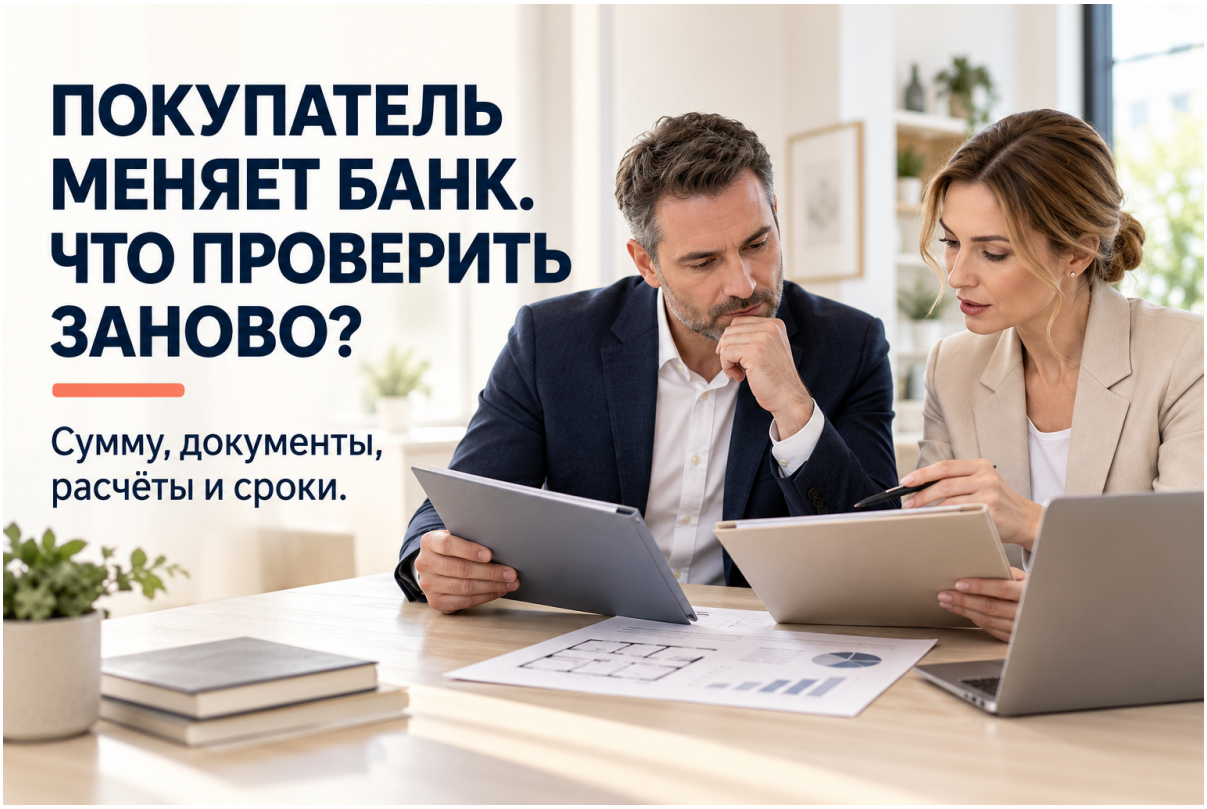
Другой банк: карта изменений в маршруте сделки

Сопоставьте старый и новый маршруты покупки по сумме, объекту, документам, расчётам и срокам. Покажите клиенту открытые зависимости до изменения обещаний продавцу.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Учебный пример Николая, расчёт разницы 400 000 ₽, шесть шагов, 18 проверок, карта перехода, журнал подтверждений и отдельный чек-лист.

Организация перехода и диалога. Не выбор кредитора за клиента, не расчёт персональной выгоды и не обещание сохранения прежних сроков.

Название банка не переносит подтверждения

Покупатель нашёл другое предложение и хочет продолжить оформление, сохранив прежние договорённости по квартире.

Новое сообщение	Что проверить	Что ещё не подтверждено
«Там выгоднее»	Условия для конкретного клиента	Персональная экономия
«Назвали сумму»	Статус и достаточность средств	Полный бюджет покупки
«Пакет уже готов»	Примет ли его новый банк?	Одобрение объекта

Что нужно для карты перехода

• Причина перехода и стадия нового обращения.

• Цена, свои средства и новая сумма.

• Документы и статус объекта.

• Порядок расчётов и реквизиты.

• Сроки, расходы и действующие договорённости.

• Ответы сторон и исполнители уточнений.

Стадия, сумма и объект

1. Определите стадию нового варианта

Отличите сравнение рекламы, подачу заявки, решение по заёмщику и рассмотрение объекта. Уточните причину перехода и условия заявленного преимущества.

Готово: Новый вариант имеет точный статус.

Не делайте так: Назвать расчёт на сайте завершённой сменой банка.

2. Сопоставьте средства и цену

Запишите собственные средства и сумму нового решения с её статусом. Рассчитайте разницу до цены. Предполагаемую помощь родственника не считайте доступными деньгами до подтверждения.

Готово: Виден реальный пробел финансирования.

Не делайте так: Превратить недостаток кредита в автоматическую скидку продавца.

3. Проверьте объект и пригодность документов

Уточните новый перечень, возможность использовать собранные материалы и ранее оплаченные услуги. Получение файла не означает завершённую проверку объекта.

Готово: Есть список недостающих подтверждений.

Не делайте так: Повторно оплатить оценку или считать прежнюю принятой без ответа.

Какие подтверждения ещё отсутствуют

Расчёты, сроки и открытые зависимости

4. Сверьте порядок расчёта

Уточните инструмент, события перечисления, документы и действия сторон. Изменение реквизитов проверяйте по установленному каналу. Сопоставьте ожидания продавца с реальными условиями.

Готово: Новый расчёт описан по действиям, а не названию.

Не делайте так: Перенести старые реквизиты и условия автоматически.

5. Обновите сроки и расходы

Проверьте, что сделано и оплачено, какие действия ещё нужны и от чего зависит срок. Подписанные документы и последствия изменения разбирайте по конкретным условиям.

Готово: Продавец получает карту влияния перехода.

Не делайте так: Обещать возврат всех расходов или прежнюю дату без проверки.

6. Закройте карту перехода по фактам

Для суммы, объекта, расчёта, срока и расходов отметьте подтверждение либо ожидание. Согласуйте следующий выбор клиента и время возврата статуса.

Готово: Понятно, что сохранено и что ещё открыто.

Не делайте так: Считать переход завершённым после смены поля банка в CRM.

Что меняется для продавца

Николай: до цены остаётся 400 000 ₽

Учебная БД стоит 9 млн ₽. Николай планировал 2,5 млн ₽ своих и 6,5 млн ₽ кредита. В банке Б предварительно названы 6,1 млн ₽, объект ещё не рассмотрен.

Пункт	Состояние нового варианта	Открытый вопрос
Сумма	2,5 + 6,1 = 8,6 млн ₽ по плану	До цены не хватает 400 000 ₽
Помощь брата	Николай собирается попросить	Ответ и доступность неизвестны
Квартира БД	Ответ нового банка отсутствует	Документы и объект нужно рассмотреть
Расчёт	Новый порядок не подтверждён	Условия и действия сторон уточнить
30 октября	Ориентир прежнего маршрута	Новый банк и Оксана не подтвердили
21 октября	Следующая связь по статусу	Не дата обещанной выдачи

Привлекательное предложение ещё не обеспечивает покупку. Разницу 400 000 ₽ нельзя считать закрытой помощью брата, а прежний ориентир нельзя переносить на новый процесс без ответов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Банк поменяли, всё готово»	«Новый вариант предварительный, объект не рассмотрен»
«Брат добавит разницу»	«Помощь брата обсуждается, ответа пока нет»
«30 октября остаётся»	«Ориентир нового процесса ещё не подтверждён»

Какие условия перепроверить

Изменение	Вопрос нужному участнику	Не переносить автоматически
Новая ставка	Какие условия действуют для клиента?	Рекламную выгоду
Меньшая сумма	Чем подтверждён недостающий источник?	Прежний бюджет
Старый пакет	Что можно использовать и что обновить?	Принятие документов
Другой расчёт	Какие события и документы нужны?	Реквизиты и момент платежа
Новые расходы	Что уже оплачено и каков порядок изменения?	Обещание возврата
Прежняя дата	От чего зависит новый срок?	Старое подтверждение

Перед переносом прежнего плана

1. Что уже подтверждено новым банком, а что только предложено?
2. Какой источник покрывает разницу до цены и каков его статус?
3. Какие прежние договорённости требуют нового ответа сторон?

18 проверок перехода в другой банк

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

Установить новый статус и бюджет

- [ ] **Назвать причину.** Клиент объяснил выбор. Не принимать решение за него.
- [ ] **Уточнить стадию.** Сравнение и одобрение различены. Не считать калькулятор решением.
- [ ] **Проверить условия.** Преимущество относится к клиенту. Не переносить рекламную ставку.
- [ ] **Сверить сумму.** Цена и источники записаны. Не смешивать план с доступностью.
- [ ] **Рассчитать разницу.** Недостающее видно отдельно. Не считать его автоматической скидкой.
- [ ] **Проверить источник.** Дополнительные деньги подтверждены либо открыты. Не считать обещанную помощь полученной.

Проверить объект и расчёт

- [ ] **Уточнить пакет.** Новый перечень получен либо запрошен. Не рассылать архив без задачи.
- [ ] **Проверить пригодность.** Имеющиеся материалы оценены получателем. Не считать оплату принятием.
- [ ] **Уточнить объект.** Его статус отдельно записан. Не приравнивать к ответу по заёмщику.
- [ ] **Разобрать инструмент.** Условия расчёта понятны. Не полагаться только на название.
- [ ] **Подтвердить реквизиты.** Есть проверенный канал. Не брать изменения из случайного сообщения.
- [ ] **Связать действия.** Платёж и передача сопоставлены. Не обещать продавцу неверный момент денег.

Обновить договорённости и контроль

- [ ] **Сверить сроки.** Условия расчёта времени сохранены. Не сокращать условный срок до даты.
- [ ] **Проверить расходы.** Оплаченное и новое различены. Не обещать автоматический возврат.
- [ ] **Прочитать документы.** Действующие условия найдены. Не переписывать обязательства желанием.
- [ ] **Получить позиции.** Ответы сторон отмечены. Не считать отсутствие возражения согласием.
- [ ] **Назначить связь.** Есть предмет и исполнитель. Не обещать выдачу к звонку.
- [ ] **Сохранить открытое.** У каждого пробела свой статус. Не закрывать переход одним полем CRM.

Карта «было, стало, уточнить»

Укажите статус рядом с каждой суммой и датой. Прежнее подтверждение описывает старый маршрут, пока новый участник не дал применимый ответ.

Прежний банк: _____ Новый вариант: _____

Условие	Было / источник подтверждения	Стало / что нужно уточнить
Сумма и свои средства		
Объект и материалы		
Порядок расчёта		
Сроки и зависимости		
Расходы и ответы сторон		

Разница в средствах / статус: _____

Что осталось неизвестным: _____

Ближайшая зависимость: _____

Журнал новых подтверждений

Не сокращайте условие «после полного пакета», если пакет ещё не принят. Отдельно отмечайте контрольную связь агента и срок внешнего результата.

Пробел / кому вопрос	Полученный ответ / условия / дата	Открыто / влияние на план / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Бюджет сохранён при меньшей сумме кредита. покажите разницу и её неподтверждённый источник.

Старый отчёт принят без ответа нового банка. уточните пригодность документа.

Реквизиты изменили в случайной переписке. проверьте новый платёжный маршрут.

Продавцу обещана прежняя дата. сверьте реальные зависимости.

Возврат оплаченных услуг объявлен автоматическим. уточните условия конкретной услуги.

Согласуйте следующий шаг

Резюме Николаю по банку Б

Николай, новый вариант банка Б пока предварительный: названы 6,1 млн ₽, по БД ответа ещё нет. При прежних 2,5 млн ₽ собственных средств остаётся разница 400 000 ₽. Помощь брата не подтверждена. Порядок расчёта и ориентир 30 октября проверяем заново, позиция Оксаны ещё нужна. 21 октября вернём фактический статус.

Первое действие после чтения

Откройте одну текущую сделку со сменой банка. Заполните три колонки: было, стало, требует подтверждения. Начните с суммы и того условия, от которого зависит ближайшее действие продавца.

Ответственный / канал: _____

Контрольная связь / предмет: _____

Другие материалы Нейросистемы →

При изменении условий теряются договорённости?

Проверьте, как команда связывает подтверждения, сроки и действия сторон при переходе на новый маршрут сделки.

Проверить контроль изменений →

17.10.2026 проверено описание этапов на официальной странице ВТБ: отдельно заявка, документы по недвижимости, одобрение объекта и оформление. Это пример процесса, а не универсальные сроки и условия всех банков.

ВТБ: этапы получения ипотеки и согласование выбранной недвижимости

Вопросы при переходе без лишних обещаний

Каждый вопрос направляйте тому, кто может подтвердить соответствующее условие. Не поручайте продавцу угадывать процесс банка и не отвечайте за кредитора.

Если выяснилось, что вариант пока только сравнивается, верните соответствующий статус. Не называйте переход совершившимся ради видимости движения.

Покупателю

«На какой стадии новый вариант? Что уже подтверждено именно для вас и чем покрывается возможная разница до цены?»

Новому банку

«Какие материалы по выбранному объекту нужны, что из имеющегося можно использовать и каков текущий статус рассмотрения?»

По расчётам

«Какие действия и документы запускают перечисление, кто подтверждает их выполнение и какие реквизиты действуют?»

Продавцу

«Эти условия сохраняются, эти требуют нового ответа. Просим вашу позицию по изменившейся части; время следующего обновления обозначено отдельно».

Проверка карты перехода нейросетью

Используйте обезличенные суммы, статусы и этапы. Модель проверяет связность, но не выбирает банк и не знает, какое решение он примет.

Факт	Ошибочный перенос	Корректная запись
6,1 млн ₽ предварительно	Весь бюджет обеспечен	Разница 400 000 ₽ остаётся
Брат ещё не ответил	Средства доступны	Возможная помощь
Пакет собран для банка А	Банк Б принял объект	Требуется новый ответ
30 октября прежний ориентир	Новая дата подтверждена	Условия срока пересматриваются

Проверьте арифметику и источник каждого подтверждения. Верните в итоговый текст условия, которые модель могла убрать ради краткости.

Промпт

«Сравни старый и новый маршруты. Найди неподтверждённые переносы суммы, даты, документов и расчёта. Не выбирай кредитора, не выдумывай выгоду и не объявляй предполагаемые средства доступными».