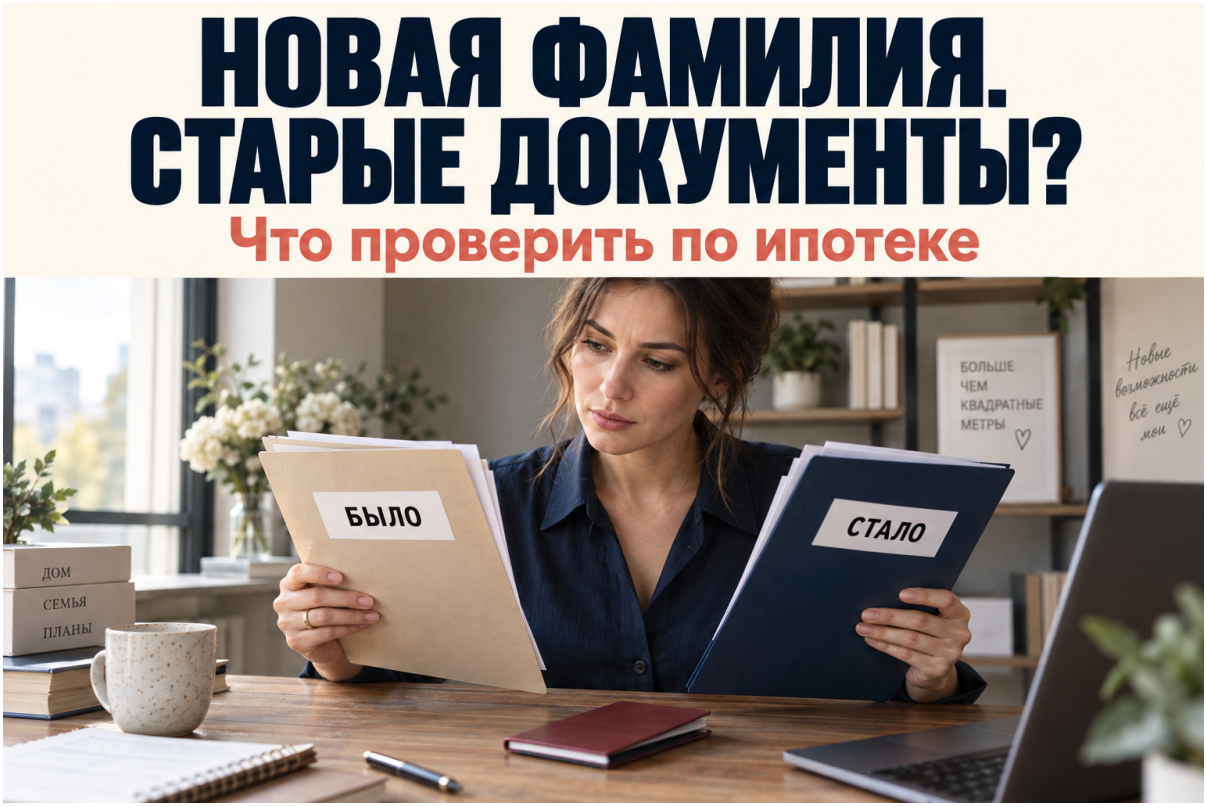
Новая фамилия: реестр обновления банка, страховки и документов

Свяжите прежние и актуальные данные клиента, уведомьте нужных участников и проверьте финальные версии без лишнего переоформления.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Связка документов, учебный реестр четырёх получателей, журнал уведомлений и чек-лист перед подписанием.

Организационная карта, не правовое заключение о конкретном документе. Перечень и порядок обновления уточняются у получателя; спорные вопросы разбираются по документам.

С чего начать

В паспорте уже новая фамилия, в заявке прежняя, а банк, страховщик и организатор сделки получают разные версии пакета.

Связка	Что подтверждает	Где хранить
Прежние данные	Исторический документ	Защищённое досье
Основание	Документ об изменении	По требованиям получателя
Актуальные данные	Текущее удостоверение личности	Защищённое досье
Рабочий реестр	Статус и ответственный	Без лишних реквизитов

Подготовьте исходные данные

• Этап кредита: до заявки, после решения или действующий договор.

• Актуальный документ и подтверждение изменения данных.

• Перечень участников: кредитор, страховщик, организатор сделки и другие по ситуации.

• Даты подписания, платежей и открытые обращения.

Соберите и сопоставьте факты

1. Определите этап

Разделите новую заявку, актуализацию перед сделкой и обслуживание действующего кредита. Сообщите кредитору, на каком этапе изменились данные и какая дата ближайшего действия.

Готово: Маршрут относится к реальной ситуации.

Не делайте так: Направить всех клиентов на повторное оформление кредита.

2. Подтвердите связь данных

Соберите цепочку прежние данные — основание — актуальные данные. Уточните документ по фактическому основанию изменения. Опечатку разбирайте отдельно от смены фамилии.

Готово: Тождество лица подтверждается документами.

Не делайте так: Редактировать старый скан, чтобы фамилии совпадали.

3. Запросите порядок кредитора

Уточните канал, пакет, срок и результат обновления для заявки, договора и обслуживания. Сохраните номер обращения. Профиль приложения не считается доказательством изменения всего досье.

Готово: Есть подтверждённая процедура.

Не делайте так: Объявить дополнительное соглашение обязательным для всех.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Уведомьте остальных участников

Отдельно проверьте страховщика и подготовку регистрационного пакета. По доверенностям и иным документам уточните применимый порядок у компетентного специалиста.

Готово: У каждого получателя свой статус.

Не делайте так: Считать ответ банка уведомлением всех организаций.

5. Сохраните контроль платежей

Обязанности по действующему кредиту продолжаются. При изменении доступа или перевыпуске карты уточните способ исполнения, проверьте автоплатёж и фактическое зачисление.

Готово: Обновление данных не потеряло очередной платёж.

Не делайте так: Самостоятельно остановить платежи до завершения обновления.

6. Сверьте финальные версии

Перед подписанием проверьте актуальные сведения и подтверждения получателей. Отделите старые версии, сохранив историю. Открытую строку закрывайте после результата, а не после отправки.

Готово: Нет незамеченных расхождений в рабочем пакете.

Не делайте так: Печатать документ из ранней переписки.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебная ситуация: заявка на Орлову, актуальные документы на Волкову. Имена вымышленные; перечень участников зависит от сделки.

Получатель / запись	Статус	Осталось	Доказательство
Банк / заявка	Обновлено	Сверить условия	Ответ по обращению
Проект договора	Проверяется	Финальная версия	Согласованный проект
Страховщик	Проект исправлен	Проверить данные	Подтверждение компании
Организатор подачи	Ждёт основание	Передать по списку	Подтверждение приёма

Один обновлённый профиль не закрывает четыре строки. До подписания уточните оставшееся условие и назначьте ответственного.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Фамилия другая — старый кредит исчез	Права и обязанности сохраняются; обновляем сведения.
Паспорт отправили — всё готово	Проверяем результат у каждого нужного получателя.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Вопрос	Действие
До заявки	Какие актуальные сведения нужны	Собрать корректный пакет
До подписания	Что обновляется в решении и проектах	Запросить порядок банка
Кредит действует	Как уведомить и подтвердить изменение	Следовать процедуре
Есть опечатка	Кто исправляет исходный документ	Обратиться к выдавшему

Уточните перед решением

1. Какой документ связывает прежние и актуальные данные?
2. Кто ещё использует старую версию в этой сделке?
3. Чем подтверждается завершение обновления у получателя?

18 проверок результата

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

Связь документов

- [ ] **Этап.** Определён точно. Если нет: уточните.
- [ ] **Основание.** Соответствует изменению. Если нет: получите.
- [ ] **Паспорт.** Актуальность проверена. Если нет: сверьте.
- [ ] **Написание.** Опечатки выделены отдельно. Если нет: исправляйте надлежащим путём.
- [ ] **История.** Старые документы не отредактированы. Если нет: сохраните.
- [ ] **Данные.** Не размножены в открытых чатах. Если нет: ограничьте доступ.

Уведомления

- [ ] **Банк.** Порядок запрошен. Если нет: свяжитесь.
- [ ] **Обращение.** Номер и дата сохранены. Если нет: запишите.
- [ ] **Заявка.** Результат актуализации понятен. Если нет: подтвердите.
- [ ] **Страховщик.** Проверен отдельно. Если нет: уточните.
- [ ] **Регистрация.** Пакет согласован с организатором. Если нет: сверьте.
- [ ] **Связанные документы.** Спорные вопросы разобраны. Если нет: передайте специалисту.

Завершение

- [ ] **Платёж.** График не потерян. Если нет: проверьте.
- [ ] **Автоплатёж.** Работоспособность уточнена. Если нет: проконтролируйте.
- [ ] **Версии.** Финальные отделены от старых. Если нет: разложите.
- [ ] **Получатели.** Есть их результаты. Если нет: дождитесь.
- [ ] **Открытые строки.** Назначен владелец. Если нет: поставьте задачу.
- [ ] **Клиент.** Понимает следующий шаг. Если нет: объясните.

Заполните свой рабочий лист

Используйте код клиента. Полные паспортные данные и подтверждения храните в защищённом досье.

Код задачи: _____ Дата: _____

Получатель / документ	Что обновить	Обращение / дата	Результат / проверил

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Ссылки на защищённые документы удобнее копирования персональных реквизитов в каждый рабочий лист.

Прежние данные: ссылка	Основание: ссылка	Актуальные: ссылка	Кто сверил / дата

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Смена фамилии названа прекращением долга. Проверьте статью 19 ГК РФ.

Старый документ ретушируют. Используйте надлежащие подтверждения.

Обновили только приложение. Сверьте относящиеся записи.

Страховщик не уведомлён. Уточните его процедуру.

Ожидают обновления и не платят. Обеспечьте исполнение по договору.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Данные изменились на этапе [каком]. Связь подтверждает [документ]. У [получатель] обновлено [что], открыто [что]. Ответственный [кто], подтверждение ждём [когда]».

Первое действие после чтения

Составьте список получателей и отметьте последнюю непроверенную запись. Получите подтверждение по ней до закрытия задачи.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Изменения клиента теряются перед сделкой?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить передачу сведений, фиксацию условий и завершение задач в сопровождении.

Проверить контроль изменений →

Проверено 25.09.2026: статья 19 ГК РФ в редакции действующего кодекса. Конкретный порядок банка и страховщика уточняется по договору и обращению.

ГК РФ, статья 19: перемена имени, сохранение обязанностей и уведомление кредиторов