

# Памятка по составлению претензий



**Сити**мобил

## Оформление долга пассажиру

1. Связываемся с клиентом
2. Если сейчас не готов оплатить - отменяем заказ
3. Оформляем долг
4. После оплаты снимаем долг

# Как оформить долг

1

Отменяем заказ с причиной  
«Клиент не расплатился за  
поездку»

✓✓ Дистанция: 1.51 км

ПО АДРЕСУ

**Заказ:**

причина отмены заказа

Отменить заказ

Сорван водителем

Добавить обращение: [Претензия](#)

2

Копируем номер заказа

Заказ: 672797018 | Хеш: af038... | [Скопировать заказ](#) | [Платежи водителя](#)

Citymobil

Омск

70502100510

Телефон пассажира

3

Переходим в карточку клиента

Заказ: 672797018 Хеш: af038... | Скопировать заказ

Citymobil

Омск

79502190519



Телефон пассажира

установить

- "Откуда поедете" [id: 22536878]

70 лет Октября, 25 лит Л, Омск, Омск городской округ

4

Переходим во вкладку «контроль».  
В разделе Долг вносим номер заказа и сумму долга

Главная

Контроль

История

Долг

история долгов

нет записи

номер заказа

сумма

Сохранить

5

Переходим во вкладку «Главная» в карточке клиента, листаем вниз и ставим галочку «в сером списке»

Корпорации:

Комментарий клиента:

Антифрод:

В сером списке

В золотом списке

В черном списке

Бан по купонам (\*)

# Снятие долга. Наличные

1

Стираем долг, сохраняем

Главная   Контроль   История

## Долг

история долгов

**Эльвира Батунова**  
134 руб. опл. 672797018  
[АОДА2685] Андрей Дронов

21-02-2020 12:59

---

Сумма 134 руб.

номер заказа

сумма

**Сохранить**

2

В карточке клиента на вкладке «Главная» убираем из серого списка. Не забываем прописать всё в претензии

- 
- Корпорации:
- Комментарий клиента:
- Антифрод:
- В сером списке
  - В золотом списке
  - В черном списке
  - Бан по купонам (\*)

# Снятие долга. Карта

1

Аннулируем заказ

**Оплата**

Счет клиенту: **134 р.**

Наличными 134 р.

Комиссия: 19.00%

Комиссия партнера: 16%

Изменить оплату

**Аннулировать заказ**

**Долги**

Сумма	Открыл долг	Закрыл долг
134	21.02.2020 12:59	<b>+</b>
	Батунова	<b>Оплатить</b>

Страховая компания: АО СК «Альянс»

2

Нажимаем кнопку «Оплатить»

партнера:

Изменить оплату

**Аннулировать заказ**

**Долги**

Сумма	Открыл долг	Закрыл долг
134	21.02.2020 12:59	<b>+</b>
	Батунова	<b>Оплатить</b>

Страховая компания: АО СК «Альянс»

Добавить обращение: [Претензия](#)

3

Вводим последние 4 цифры карты, которые сообщил клиент и нажимаем «списать». Не забываем добавить претензию по шаблону

Погашение долга

Сумма списания: 134

Карта списания:

Последние 4 цифры номера карты списания: 1234

**Списать**