

Памятка по составлению претензий



Ситимобил

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

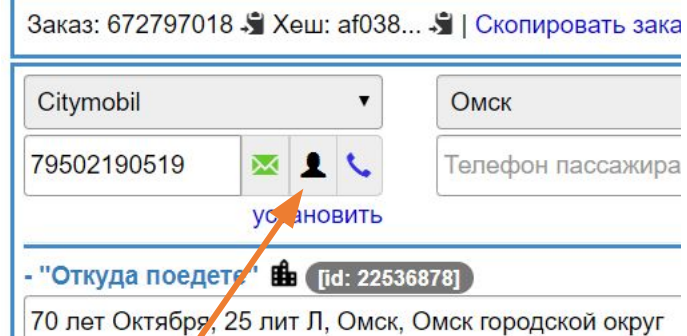
Заказ: 672797018 📋 Хеш: af038... 📋 | [Скопировать заказ](#) | [Платежи водителя](#)

Citymobil Омск

70502100510

3

Переходим в карточку
клиента



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

Citymobil Омск

79502190519 📧 👤 ☎️ Телефон пассажира

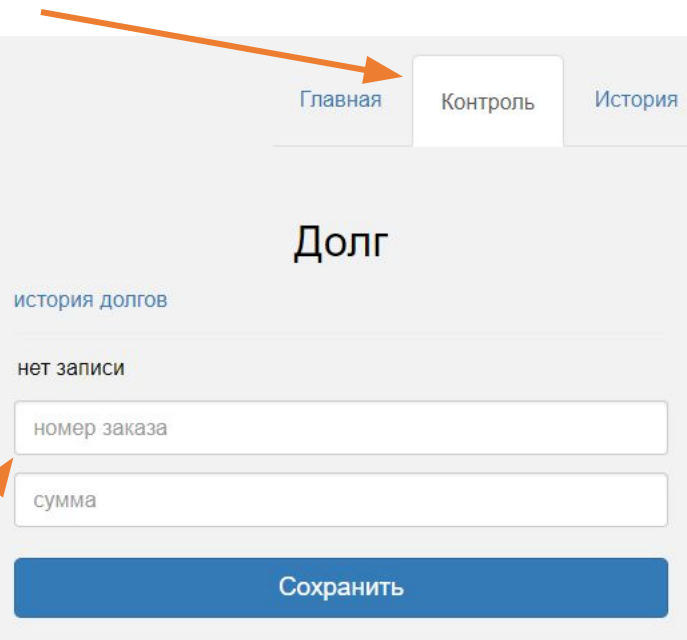
установить

- "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

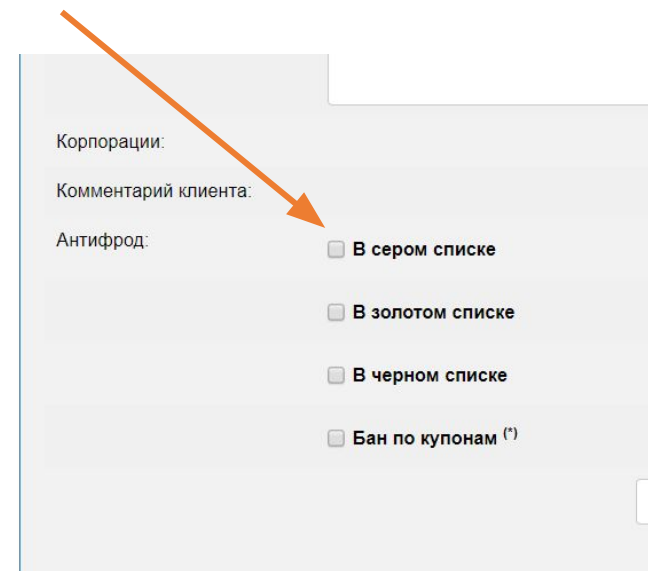
номер заказа

сумма

Сохранить

5

Преходим 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

Батунова

Оплатить

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

Батунова

+

Оплатить

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: [dropdown]

Последние 4 цифры номера карты списания: 1234

Списать