

Tinkoff Platinum

- Взяли кредит **50 000** в феврале 2017 года в сети Связной
- По факту выплатили **175 000**
- Банк ещё хочет, чтобы им выплатили **65 000**

- Незаконно списывают со счёта денежные средства

Но обо всём по порядку.

Tinkoff Platinum


Всё началось с того, что родители взяли в феврале 2017 года карту Tinkoff в сети Связной. Выдали только карту, сказали – платить не менее 3600 в месяц. Как только долг выплатится, счёт аннулируется – сказали именно так. Никаких больше документов, кроме договора в 1 лист А4 не выдавали. Платили без задержек, иногда и больше (по 4000 руб.). Мать пожилая, интернетом не пользуется – этим банк и пользуется для одурачивания. Родители сняли только 50 000, больше ничего не брали у банка.

Нзаконные списания

На следующих скриншотах (из личного кабинета моей матери) вы увидите:

- плата за Программу страховой защиты
- плата за оповещения об операциях
- плата за использование средств сверх лимита
- плата за пополнение по тарифу

18 февраля 2017

 Закрытая карта *8361 -2 610,00
Комиссия за операцию в кредитных организациях QIWI Moscow RUS Услуги банка

17 февраля 2017

 Закрытая карта *8361 -50 000,00
Операция в других кредитных организациях QIWI Moscow RUS Наличные

15 февраля 2017

 Закрытая карта *8361 -348,00
Комиссия за выдачу наличных в ATM 671164 NYAGAN RUS Услуги банка

14 февраля 2017

 Закрытая карта *8361 +22 -2 220,00
AZS Nnp Топливо

 Закрытая карта *8361 -2 000,00
Сбербанк Наличные

 Закрытая карта *8361 +290,00
Пополнение. Рапида, Связной Пополнения

На скриншотах видны все «списания»

The screenshot shows a web browser window with the URL `tinkoff.ru/events/account/platinumselect/0223529363/0/?rangeStart=1490994000000&rangeEnd=1493585999999&preset=calendar`. The page displays account transactions for April 2017, categorized into 'Расходы' (Expenditures) and 'Поступления' (Incomes). A summary bar at the top shows 'Услуги банка 3 597 Р'. The transactions are grouped by date: 22 апреля 2017 and 6 апреля 2017.



Дата	Описание	Сумма	Категория
22 апреля 2017			
	Кредитный счет Платинум Плата за Программу страховой защиты	-528,09	Услуги банка
	Закрытая карта *2061 Плата за предоставление услуги SMS-банк	-59,00	Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Проценты по кредиту	-3 009,54	Услуги банка
6 апреля 2017			
	Закрытая карта *8361 Пополнение. Связной Ритейл	+3 600,00	Пополнения

Плата за использование средств сверх лимита?!!!

Дата	Описание	Сумма	Категория
22 сентября 2017			
	Кредитный счет Платинум Плата за Программу страховой защиты	-534,81	Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Плата за использование средств сверх лимита	-1 170,00	Услуги банка
	Закрытая карта *2061 Плата за предоставление услуги SMS-банк	-59,00	Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Проценты по кредиту	-2 414,69	Услуги банка
16 сентября 2017			
	Закрытая карта *2061 Пополнение. Связной Ритейл	+3 600,00	Пополнения

● Услуги банка 2 938 ₽

22 октября 2017

	Кредитный счет Платинум Плата за Программу страховой защиты	-525,44 Услуги банка
	Закрытая карта *2061 Плата за предоставление услуги SMS-банк	-59,00 Услуги банка


	Кредитный счет Платинум Проценты по кредиту	-2 353,24 Услуги банка
---	--	---------------------------

16 октября 2017

	Закрытая карта *2061 Пополнение. Свяской Ритейл	+4 000,00 Пополнения
---	--	-------------------------

21 января 2018

 Кредитный счет Платинум -530,59
Плата за Программу страховой защиты Услуги банка

 Кредитный счет Платинум -1 170,00
Плата за использование средств сверх лимита Услуги банка

 Закрытая карта *2061 -59,00
Плата за предоставление услуги SMS-банк Услуги банка

 Кредитный счет Платинум -2 388,98
Проценты по кредиту Услуги банка

18 января 2018

 Закрытая карта *2061 -80,00
Mirazh Различные товары

17 января 2018

 Закрытая карта *2061 +3 -380,56
Красное и белое Супермаркеты

16 января 2018

 Закрытая карта *2061 +4 000,00
Пополнение. Связной Ритейл Пополнения

21 марта 2018



Кредитный счет Платинум
Плата за Программу страховой защиты

-518,75

Услуги банка



Закрытая карта *2061
Плата за оповещения об операциях

-59,00

Услуги банка



Кредитный счет Платинум
Проценты по кредиту

-2 170,28

Услуги банка

16 марта 2018



Закрытая карта *2061
Пополнение. Рапида, Связной

+4 000,00

Пополнения

14 марта 2018



Закрытая карта *2061
Плата за обслуживание

-590,00

Услуги банка

В
Уг
а
пс

25 сентября 2018



Закрытая карта *2061 +2
Магнит

-239,90
Супермаркеты

22 сентября 2018



Кредитный счет Платинум
Плата за Программу страховой защиты

-520,94
Услуги банка



Кредитный счет Платинум
Плата за использование средств сверх лимита

-390,00
Услуги банка



Кредитный счет Платинум
Плата за оповещения об операциях

-59,00
Услуги банка



Кредитный счет Платинум
Проценты по кредиту

-2 381,22
Услуги банка

15 сентября 2018







Закрытая карта *2061
Пополнение. Свяской Ритейл

+3 600,00
Пополнения

Дата	Счет	Описание	Сумма	Категория
22 декабря 2019				
	Кредитный счет Платинум	Плата за оповещения об операциях	-59,00	Услуги банка
	Кредитный счет Платинум	Проценты по кредиту	-2 321,28	Услуги банка
21 декабря 2019				
	Кредитный счет Платинум	Плата за Программу страховой защиты	-519,50	Услуги банка
17 декабря 2019				
	Закрытая карта *2061	Красное и белое	-79,98	Супермаркеты
	Закрытая карта *2061 +1	Магнит	-109,00	Супермаркеты
16 декабря 2019				
	Закрытая карта *2061	Пополнение. Сеть Связной	+3 600,00	Пополнения
15 декабря 2019				
	Закрытая карта *2061	Плата за пополнение по тарифу	-59,00	Услуги банка

22 октября 2020









	Кредитный счет Платинум Плата за Программу страховой защиты	-522,44 Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Плата за использование средств сверх лимита	-390,00 Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Плата за оповещения об операциях	-59,00 Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Проценты по кредиту	-2 282,33 Услуги банка

10 октября 2020

	Закрытая карта *2061 Магнит	-98,00 Супермаркеты
	Закрытая карта *2061 +5 Магнит	-548,99 Супермаркеты

6 октября 2020

	Закрытая карта *2061 Пополнение. Сеть Связной	+3 600,00 Пополнения
---	--	-------------------------

	Кредитный счет Платинум → Счет обслуживания кредита Отмена контрагентских переводов	-1 600,00 Переводы
28 марта		
	Закрытая карта *2061 Выплата по вашему обращению	+300,00 Бонусы
	Закрытая карта *2061 Выплата по вашему обращению	+1 300,00 Бонусы
22 марта		
	Кредитный счет Платинум Плата за Программу страховой защиты	-516,87 Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Плата за оповещения об операциях	-59,00 Услуги банка
	Кредитный счет Платинум Проценты по кредиту	-2 138,99 Услуги банка
15 марта		
	Кредитный счет Платинум Плата за обслуживание	-590,00 Услуги банка
5 марта		
	Закрытая карта *2061 Пополнение. Сеть Связной	+3 600,00 Пополнения

Читайте дальше

Когда я приехала в гости к родителям и узнала, что они платят кредит Тинькофф, захотела проверить – что они там платят. Скачала мобильное приложение, всё с самого начала пролистала и сказала больше ничего не платить – заблокировала счёт и разрезала карту. Хочу сразу отметить, что мне довелось работать в колл-центре этого банка (Smart Sales в г. Калининград), в рамках чего мне дали изучить методики продаж этого «банка». Смотрим далее

Книга продаж Smart Sales (Tinkoff)

Обзор Веб-браузер Chromium Вт, 10:36

Книга продаж – Chromium

Поиск видео по запр... WebOffice Книга продаж Черновики (2) - daria

Не защищено | weboffice.tinkoff.ru/static/info_support/portal/opener.html?sale_procedure_obj...

Сервисы Tinkoff Qualit... WebOffice

Обучение клиентов, важно помнить, поэтому требуется задавать уточняющие вопросы. Аргументы должны быть уместными и актуальными для клиента. Свою аргументацию лучше всего завершать вопросами. Таким образом вы одновременно получаете обратную связь от клиента, понимаете насколько ваши аргументы "попали в цель", а также не даете вашему разговору превратиться в монолог.

Рекомендации по отработке возражений:

- Выслушай возражение - сделай паузу, повтори (убедись правильно ли тебя поняли).
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «<ИО>, правильно понимаю, Вы опытный пользователь кредитными/дебетовыми продуктами и у Вас есть карта?»
- Покажи, что понимаешь клиента (сам был в такой ситуации/ я Вас понимаю)
«<ИО>, я вас понимаю, многие клиенты открыли у нас свою первую карту»
«Понимаю, важно пользоваться только выгодными финансовыми инструментами»
- Разговаривай с клиентом по-дружески (помогай клиенту разобраться, а не объясняй, что он не прав)
«Давайте разберемся. Иногда Вам требуются дополнительные финансы, при этом Вы не хотите платить проценты. Это так?»
- К возражению относись как к неясности (возможно клиенту не хватает информации)
Клиент: «Спасибо, не интересно.»
Вы: «<ИО>, Вы уже знаете о нашей новой услуге, помогающей вообще не платить проценты(рассрочка)?»
- **Определи с клиентом, что работа/сотрудничество с нами имеет больше "+", чем "-" (убеди клиента, что минусы не существенны)**
- После того, как закрыл возражение аргументом, спроси: «Я ответил на Ваш вопрос?»
- Закрой сделку: «ИО, давайте перейдем к оформлению заявки, хорошо?. Уточните...»

Примеры техник отработок возражений:

Приёмы, Речевые модули:

Возражения клиента: "Мне не нужно", "Я подумаю", "Я посоветуюсь"

Работа с возражениями: «Мне это не интересно» / «Мне ничего не нужно». Приемы:

Работа с возражением «Я подумаю». Приемы:

Истинные и ложные возражения:

Часто при продаже клиент озвучивает возражение, Вы его отработываете, и вроде бы сейчас должны оформить

Обзор Веб-браузер Chromium Вт, 10:37

Книга продаж – Chromium

Поиск видео по запр... WebOffice Книга продаж Черновики (2) - daria

Не защищено | weboffice.tinkoff.ru/static/info_support/portal/opener.html?sale_procedure_obj...

Сервисы Tinkoff Qualit... WebOffice

Рекомендации по отработке возражений: ▾

Примеры техник отработок возражений: ▲

- **Именно поэтому.** Ответ клиента рассматривается как отправная точка для аргументации.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «Именно поэтому и звоню. ИО, расскажу про условия наших продуктов. Уделите несколько минут, хорошо?»
«Понимаю, сейчас Вас могут интересовать другие продукты и услуги. Именно поэтому хочу поговорить о возможностях и выгодах, которые мы подготовили для Вас уже сейчас»
- **Ссылка на нормы.** Ссылаемся на нормы, тем самым соглашаемся с ответом клиента.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «<ИО>, согласен(-на), заинтересовать могут только те преимущества, которые Вам известны и это нормально. Уделите несколько минут, я расскажу подробнее, хорошо?»
- **Задай вопрос.** Вопрос клиенту работает как отработка. Клиент задумается, верно ли его возражение.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «<ИО>, прекрасно Вас понимаю. Скажите, Вам интересно экономить или получать дополнительные возможности от продукта?»
- **Подмена.** Меняй возражение на выгодное вам утверждение.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «Я правильно понял, если вы убедитесь, что наш Банк предоставляет условия лучше (по сервису / удобству / предоставляемых возможностях / цене), то вы будете готовы сотрудничать?»
- **Давайте сравним.** Метод показывает клиенту, что нет одинаковых вещей/условий.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «<ИО>, понимаю Вас. Давайте сравним условия и увидим разницу. Вы же выберете предложение, которое выгоднее, верно?»
- **Отсылка к прошлому.** Клиент вспоминает аналогичную ситуацию из прошлого.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «Понимаю Вас. Наверняка у вас были предложения, которые на первый взгляд казались менее интересными, обычными. Уделите несколько минут, и я расскажу, чем мы будем интересны вам, а вы примите решение о сотрудничестве с нами, хорошо?»
- **Деление.** Раздоби затраты на весь период эксплуатации, тем самым покажи мизерные ежедневные затраты (отвлекаем клиента от больших цифр, концентрируя внимание на маленьких).
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «<ИО>, понимаю Вас. Скажите, если Вы сэкономите 1-2 часа в месяц на общение с банком, уделив мне 10 минут времени сейчас, такой разговор будет Вам интересен?»
- **Сведение к абсурду.** Сталкивай возражение клиента с более сильным утверждением.
Клиент: «Спасибо, не интересно»
Вы: «Более 1 млн. клиентов уже выбрали...»

Ну и оцените ЭТИХ мошенников!

Выше видим два особо занимательных скриншота из книги продаж Smart Sales. Этому учат в колл-центре банка с целью втюхивания данного кредита таким же бестолочам как сами. Запрещено говорить, что вам будут подключены дополнительные услуги – это указано только в УКБО (условия комплексного банковского обслуживания), которые нам никто не давал – они доступны только на сайте банка или в мобильном приложении. Ещё раз повторяюсь – не все умеют пользоваться интернетом (особенно пожилые), и по сути клиент не видит куда уходят его деньги. Не списание задолженности, а по сути в пустоту – данные услуги клиенту не нужны на самом деле. Ну просто банк вот решил поживиться. Как я попала на работу в Тинькофф - далее

В 2020 году я искала в г. Калининград работу и нашла вакансию «оператор колл-центра» в компании Smart Sales. На собеседовании мне объяснили, что работа заключается в общении с клиентами финансовой организации (название сразу не сказали). Пригласили на обучение. На обучении выяснилось, что это Тинькофф. В итоге я проработала 3 недели, после чего меня уволили по статье неудовлетворительный результат испытания. Сразу скажу, что работают там не нобелевские лауреаты, а те, кому ничего получше не перепало=((

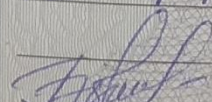
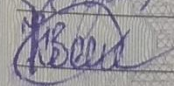
Сотрудников штрафуют за всё что только можно, лишь бы снизить балл за звонок и, соответственно, снизить размер заработной платы (по крайней мере, у мясной прослойки коллектива, которую меняют каждый месяц, чтобы снизить затраты на оплату труда). Цепляются даже к словам (кэшбэк назвать бонусом в денежном эквиваленте нельзя!!!)

В системе дофига технических недоработок, вследствие чего регистрация данных не очень удобна (в частности, регистрация адреса доставки в строфе или на карте). За это тоже штрафуют.

Ниже скриншот из моей трудовой книжки. Ну, что могу сказать...уважаемая Екатерина Боровых, найдите себе работу, которая будет полезна обществу.

СВЕДЕНИЯ О РАБОТЕ

№ записи	Дата			Сведения о приеме на другую постоянную работу, (с указанием причин и ссылкой на статью, пункт закона)	Наименование, дата и номер документа, на основании которого внесена запись
	число	месяц	год		
1	2		3		4
9	05	11	2020	Общество с ограниченной ответственностью "Смарт Сэйлс" Принята на должность оператора контактного центра	Приказ № 144 от 05.11.2020
10	19	11	2020	Трудовой договор связи с неудовлетворительной работой, часть испытания, часть Руководителем отдела по управлению персоналом Ознакомлена	Приказ № 68-У от 19.11.2020


 Е.Ю. Бордовик

 А.А. Квитко



На мой запрос вернуть все списанные платежи в счет погашения задолженности (за 50 месяцев), банк ответил следующее:

Обращение в "Тинькофф Банк" (АО) Входящие x



Tinkoff Bank <sb@tinkoff.ru>

кому: мне ▾

ср, 4 авг. 2021 г., 15:08

ИРИНА НИКОЛАЕВНА, договор заключался на добровольной основе.

В моменте подписания договора до вас были доведены все существенные условия в соответствии с действующим законодательством.

Вы все еще не ответили. Поступит оплата в размере 7,324.13 руб до 09.08.2021 г. включительно?

Отдел финансовых консультаций «Тинькофф Банк» (АО)

Вывод: Tinkoff – это отдельная форма паразитирования, равно как и все те, кого туда набирают на работу. Брать у них кредиты не советую.

Если только через 1-2 месяца вы не планируете вернуть всю сумму полностью. Иначе вас задушат непонятными списаниями, ненужными.