

# 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 several tabs open. The active tab is titled 'Счет' and displays the URL 'tinkoff.ru/events/account/platinumselect/0223529363/0/?rangeStart=1490994000000&rangeEnd=1493585999999&preset=calendar'. The page content is divided into two sections: 'Расходы' (Expenses) and 'Поступления' (Income). Under 'Расходы', there is a summary item 'Услуги банка 3 597 Р'. Below this, a date separator indicates '22 апреля 2017'. Three transaction entries are listed for this date, each with a percentage icon, a description, and a negative amount: 'Кредитный счет Платинум Плата за Программу страховой защиты -528,09', 'Закрытая карта \*2061 Плата за предоставление услуги SMS-банк -59,00', and 'Кредитный счет Платинум Проценты по кредиту -3 009,54'. A second date separator indicates '6 апреля 2017'. One transaction entry is listed for this date with a plus icon, a description, and a positive amount: 'Закрытая карта \*8361 Пополнение. Связной Ритейл +3 600,00'.

Дата	Описание	Сумма	Категория
	Услуги банка	3 597 Р	
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?!!!


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  
п

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. Связной 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 en

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: v

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=((

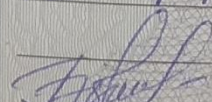
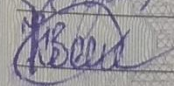
Сотрудников штрафуют за всё что только можно, лишь бы снизить балл за звонок и, соответственно, снизить размер заработной платы (по крайней мере, у мясной прослойки коллектива, которую меняют каждый месяц, чтобы снизить затраты на оплату труда). Цепляются даже к словам (кэшбэк назвать бонусом в денежном 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)	на работу, переводе квалификации, увольнении 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	ной ответственностью оператора контактного центра	Приказ № 144 от 05.11.2020
10	19	11	2020	Трудовой договор связи с неудовлетворительной работой, часть испытания, часть Руководитель отдела по управлению персоналом Ознакомлена	расторгнут в результате 1 ст 71 ТК РФ	Приказ № 68-ч от 19.11.2020

  
 Е.Ю. Бородитский  
  
 А.А. Квинтский





# 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.