

Что находится на сопровождении в ГКП?

- ✓ POS – терминалы
- ✓ POS – терминалы БИНГО
- ✓ МПОС
- ✓ Школы

Какие Региональные Дирекции сопровождает ГКП?

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| ✓ Московская РД | ✓ Западно-Сибирская РД |
| ✓ Волжская РД | ✓ Уральская РД |
| ✓ Восточно-Сибирская РД | ✓ Центральная РД |
| ✓ Дальневосточная РД | ✓ Южная РД |
| ✓ Западная РД | |

Как связаться с ГКП?

- ✓ для общения с ОЭРУС ВСЕ ЗАПРОСЫ п/я Поддержка эквайринга Москва
Supp_acquiring_Msk@binbank.ru
- ✓ для общения с клиентами ВСЕ ЗАПРОСЫ п/я Поддержка эквайринга ПАО
БИНБАНК Acquiring@binbank.ru
- ✓ для входящих звонков клиентов 8 800 555 81 18 (Юридические лица)
- ✓ для входящих звонков от ОЭиРУС (вн. 19015)

Функционал Группы клиентской поддержки:

✓ обработка входящих обращений	
Канал связи	Основные вопросы
<ul style="list-style-type: none"> • Письма от КЦ Банка • Письма от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка • Письма от ТСП • Звонки от КЦ Банка • Звонки от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка 	<ul style="list-style-type: none"> • Неисправность терминалов • Вопросы по возмещению д/с • Предоставление отчетов по операциям • Актуализация данных в системах Банка • Вопросы по текущему сопровождению клиентов • Контроль сроков исполнения запросов
✓ Взаимодействие с СК	
<ul style="list-style-type: none"> • Зарегистрированные обращения в системах аутсорсинговых компаний • Письма от аутсорсинговых компаний • Звонки от аутсорсинговых компаний 	<ul style="list-style-type: none"> • Создание заявок • Контроль за исполнением сроков • Решение спорных вопросов
✓ претензионная работа	
<ul style="list-style-type: none"> • Обращения в OTRS • Письма от сотрудников смежных подразделений 	<ul style="list-style-type: none"> • запрос чеков по операциям • подтверждение правомерности операций, контроль оплаты счетов по задолженности • контроль за предоставлением данных ТСП
✓ работа в HPSM	
<ul style="list-style-type: none"> • Письма от КЦ Банка • Письма от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка • Звонки от КЦ Банка • Звонки от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка 	<ul style="list-style-type: none"> • Заведение заявок: Новые клиенты, доп.точки, замены, прочие виды заявок • Контроль за исполнением заявок смежными подразделениями • Решение спорных вопросов
✓ работа с документами	
<ul style="list-style-type: none"> • Письма от КЦ Банка • Письма от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка • Звонки от КЦ Банка • Звонки от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка 	<ul style="list-style-type: none"> • Подготовка в эл. формате: Доп. соглашения Акты-приема передачи • Подготовка СЗ • Подготовка писем-уведомлений для ТСП

Правила передачи запросов в ГКП:

- ✓ Необходимо проконсультировать клиента, общие вопросы
Форма подачи заявки:

• TID:	Y0000000
• Наименование юр. лица:	ООО РОМАШКА
• ФИО:	Иванов Иван
• Телефон :	+7 000 000 00 00
• Описание вопроса:	Вопрос по некорректному возмещению д/с

- ✓ Необходимо создать заявку в СК
Форма подачи заявки:

№	Позиция	Описание
1	Город	Москва
2	Адрес	В. Радищевская 13с3
3	Наименование ТСП	ООО РОМАШКА
4	Контактное лицо	Иванов Иван
5	Номер телефона	+7 000 000 00 00
6	ID/SN терминала	Y0000000/s/n 000-000-000
7	Производитель и модель терминала	Vx670
8	Тип запроса	замена
9	Категория клиента/Срочность	стандарт
10	Удаленность от центра обслуживания	0
11	Дополнительная информация	Подробное описание (где забрать терминал, контакты и тп.)
12	Контактная информация Заявителя (для уточнения информации)	ФИО отправителя заявки д. телефон

ВАЖНО:

✓ **Обработка запросов:**

- ✓ Запросы, поступившие до 16:00 МСК обрабатываются день в день.
- ✓ Запросы, поступившие после 16:00 МСК могут быть обработаны на следующий рабочий день.
- ✓ Во избежание дополнительных уточнений по полученным запросам просьба подробно описывать задачу при передаче в ГКП.

✓ **Регистрация новых ТСП в НPSM:**

- ✓ Для обработки запросов на регистрацию новых ТСП в НPSM необходимо прислать полный пакет документов в сканах (согласно утвержденному в Банке перечню) на почтовый ящик Поддержка эквайринга Москва Supp_acquiring_Msk@binbank.ru. **Обращаем внимание**, что клиент должен предварительно пройти идентификацию и проверку ДБ (*по необходимости). Результат заключения необходимо приложить к перечню отправляемых документов.

✓ **Блокировка TID:**

- ✓ При подаче заявки на блокировку ID необходимо прикладывать Акты демонтажа или комментарий с обоснованием необходимости блокировки.