

## 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](mailto:Supp_acquiring_Msk@binbank.ru)
- ✓ для общения с клиентами ВСЕ ЗАПРОСЫ п/я Поддержка эквайринга ПАО  
БИНБАНК [Acquiring@binbank.ru](mailto: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"> <li>Письма от КЦ Банка</li> <li>Письма от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка</li> <li>Письма от ТСП</li> <li>Звонки от КЦ Банка</li> <li>Звонки от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Неисправность терминалов</li> <li>Вопросы по возмещению д/с</li> <li>Предоставление отчетов по операциям</li> <li>Актуализация данных в системах Банка</li> <li>Вопросы по текущему сопровождению клиентов</li> <li>Контроль сроков исполнения запросов</li> </ul>
✓ Взаимодействие с СК	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Зарегистрированные обращения в системах аутсорсинговых компаний</li> <li>Письма от аутсорсинговых компаний</li> <li>Звонки от аутсорсинговых компаний</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Создание заявок</li> <li>Контроль за исполнением сроков</li> <li>Решение спорных вопросов</li> </ul>
✓ претензионная работа	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Обращения в OTRS</li> <li>Письма от сотрудников смежных подразделений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>запрос чеков по операциям</li> <li>подтверждение правомерности операций, контроль оплаты счетов по задолженности</li> <li>контроль за предоставлением данных ТСП</li> </ul>
✓ работа в HPSM	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Письма от КЦ Банка</li> <li>Письма от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка</li> <li>Звонки от КЦ Банка</li> <li>Звонки от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Заведение заявок: Новые клиенты, доп.точки, замены, прочие виды заявок</li> <li>Контроль за исполнением заявок смежными подразделениями</li> <li>Решение спорных вопросов</li> </ul>
✓ работа с документами	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Письма от КЦ Банка</li> <li>Письма от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка</li> <li>Звонки от КЦ Банка</li> <li>Звонки от сотрудников ОЭиРУС / смежных подразделений Банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Подготовка в эл. формате: Доп. соглашения Акты-приема передачи</li> <li>Подготовка СЗ</li> <li>Подготовка писем-уведомлений для ТСП</li> </ul>

## 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 HPSM:**

- ✓ Для обработки запросов на регистрацию новых ТСП в HPSM необходимо прислать полный пакет документов в сканах (согласно утвержденному в Банке перечню) на почтовый ящик Поддержка эквайринга Москва [Supp\\_acquiring\\_Msk@binbank.ru](mailto: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.