Активация карты

Важность активации:

- это один из основных источников дохода для банка;
- клиент лишает себя возможности получать выгоды при использовании наших продуктов.

Активация бизнес-карты

Самостоятельно клиентом в ЛК

После получения бизнес-карты ЕИО/ИП заходит в ЛК и подписывает **Заявление на выпуск бизнес-карты** на своих сотрудников.

После активации приходит пин код:
****XX** - по СМС
XX** - на экране монитора

Через сотрудника

Звонок

Через запрос (после ИД)

Переключаем на Автоматизированную систему для установления Пин-кода, перед этим прощаемся с клиентом.

Чат

Через запрос - Автоматизированная система будет звонить клиенту для установления пин-кода каждые 5 мин

**** Процедура Активация***

На Инсайте раздел Бизнес-карты - описание продукта - Активация

Пин-код

Важность установления пин-кода:
- клиент не может снимать наличные

	Был Пин-код?	Помнит Пин-код?	Счетчик Пин
Получение ПИН-кода	-	не было	-
Сброс счетчика ПИН	+	+/-	1-3
Изменить ПИН-код	+	+/-	0

Счетчик ПИН считает попытки неверного ввода ПИН-кода подряд.
Он повышается каждый раз на 1 при неправильном вводе ПИН-кода.
И сбрасывается до 0 каждый раз при правильном вводе ПИН.

**** Процедура Пин-код***

Блокировка карты

Правила блокировки:

1. Блокируем в приоритете, t блокировки - менее 1 минуты;
2. Блокируем любые карты (если у клиента не 1 карта, уточняем какая она: бизнес-карта/дебетовая/кредитная или 4 последние цифры);
3. Блокируем всегда (при любом статусе карты) кроме ситуации, когда обращающийся явно сообщает, что хочет навредить клиенту;
4. Блокируем без ИД;
5. Можем блокировать по обращению держателя карты и 3 лица.

Карта может быть заблокирована Фрод-мониторингом в результате мониторинга операций, признаков мошенничества

*Процедура Блокировка и разблокировка
Для блокировки используем интерактивную процедуру в Siebel

Разблокировка и перевыпуск бизнес-карты

Бизнес-карта заблокирована. Что дальше?

Разблокировка

Перевыпуск

Мы выпускаем клиенту другую карту (с другим номером), назначаем встречу с представителем для доставки.

Плата за перевыпуск будет зависеть от счетчика бесплатного выпуска карт (процедура сама скажет)

Когда актуален Перевыпуск:
«Я потерял кошелек».
«Оставила карту на работе на столе».

- Процедуры для блокировки и разблокировки карт находятся в TCRM, процедура блокировки отображает все карт выбранного физического лица: кредитные/дебетовые/бизнес
- Любую такую карту можно и нужно заблокировать сразу при обращении клиента
- Бизнес-карту, если она ещё не была перевыпущена, мы сможем и сразу разблокировать, после идентификации

*** Интерактивные процедуры Блокировка и разблокировка**

***Процедура Перевыпуск, далее процедура Встречи**