

# Сервис «Бухгалтерия»

## Онлайн бухгалтерия\*

- ✓ Бесплатно
- ✓ Есть мобильное приложение нашего банка
- ✓ Бухгалтерия

## Что клиент может делать через бухгалтерию?

1. Сдавать декларацию в налоговую
2. Оплачивать налоги
3. Оплачивать страховые взносы (для ИП)

## Бухгалтерское обслуживание

- ✓ Плата списывается согласно ТП
- ✓ За клиента все делает Бухгалтер (будет на связи в чате и по звонку, проконсультирует клиента по любым вопросам бухгалтерии)

\*Подходит клиентам ИП на УСН доходы/патенте и без сотрудников.

# Бухгалтерия

## УСН (Доходы)

Авансы по УСН оплачивают за:  
1 квартал до 25 апреля;  
полугодие до 25 июля;  
9 месяцев до 25 октября.

Срок уплаты налога и декларации по УСН  
для ИП — 30 апреля, для организаций —  
31 марта.

Декларация в налоговую сдается 1 раз  
в год

Год	Взнос в ПФР		Взнос на ОМС
	Доход <300 тыс.руб.	Доход >300 тыс.руб.	
2018	26'545 руб.	1% от суммы доходов >300 тыс.руб. Максимально 212'360 руб.	5'840 руб.
2019	29'354 руб.	1% от суммы доходов >300 тыс.руб. Максимально 234'832 руб.	6'884 руб.
2020	32'448 руб.	1% от суммы доходов >300 тыс.руб. Максимально 259'584 руб.	8'426 руб.

**ИП оплачивает страховые взносы:**

- ПФР
- ОМС
- 1% с Дохода > 300 тыс. рублей

# Сервис «Онлайн-бухгалтерия»

- Сдача отчётности в налоговый орган (авансовые платежи и декларация)
- Расчет суммы налогов и подготовка платежа по УСН (авансовых и итогового) и ЕНВД
- Расчет суммы фиксированных взносов в ПФР и ФФОМС
- Расчет дополнительного 1% взноса в ПФР свыше 300 000 рублей дохода
- Возможность производить сверку с налоговым органом а также получать письма и отправлять их в налоговый орган
- Возможность отправлять заявления в налоговый орган

# Обратная связь от клиента

- Мы всегда прислушиваемся к пожеланиям и обратной связи от наших клиентов, это делает банк удобнее
- Если клиент обратился с пожеланием по доработке продукта/личного кабинета/итд - зафиксируй это с помощью процедуры «**Предложение от клиента**»
- Если такое пожелание уже есть – поставь «лайк», если нет – зарегистрируй новое, внося описание в строку «**Предложение/описание проблемы**»
- Сообщи клиенту, что зарегистрировал его пожелание и передал разработчикам, поблагодари за обратную связь

# Жалоба от клиента

- Если клиент обратился с жалобой, сообщил что его обманул сотрудник, неправильно проинформировал, или ты сам увидел, что из за неверной консультации пострадал клиент – реши вопрос клиента и зафиксируй КО (Клиентское обслуживание)
  - Для регистрации КО используй процедуру **«Жалоба на клиентское обслуживание»**
  - Процедура предложит тебе уточнить у клиента обстоятельства случившегося, дату, с кем он говорил и где (в чате или по телефону) и т.д. Зафиксируй эту информацию в процедуре и опиши ситуацию клиента
  - Принеси извинения клиенту, и сообщи, что мы обязательно разберемся в случившейся ситуации
- Подробно, без лишней «Воды» (прим. Неправильного ПО: Это было утром 31.08.2021, клиент в этот солнечный день решил позвонить в банк для решения вопроса, его настроение было отличное, он хотел узнать баланс по счёту итд), опиши кратко и по делу коллегам что именно произошло и на что жалуется клиент
  - Обязательно укажи пункты, которые подходят под данную претензию, например – клиент хочет закрыть счёт из за сложившейся ситуации, или хочет что бы ему вернули деньги, обязательно выбери этот пункт в меню процедуры, это повлияет на скорость решения проблемы и корректировки
  - Претензия отправляется в профильный отдел, их задача проверить консультацию и действия, выявить была ли ошибка сотрудника или нет и по результату они передадут запрос на корректировки, но в их задачу не входит консультация клиента или выполнение каких либо других действий, поэтому проконсультируй клиента и реши его вопрос в рамках звонка,<sup>5</sup> не проси в претензии выпустить карту или

# Благодарность от клиента

- Заполняется по аналогии с жалобой от клиента.

Необходимо зафиксировать благодарность, выбрав направление и описав подробно за что благодарит клиент.

Далее клиенту можно направить ссылку для того , чтобы он сам смог оставить благодарность. Следуй по процедуре!

# Заккрытие счета

**Куда можно вывести деньги при закрытии:**

- Желание клиента (проводим РСВ) - на любой счет;
- Рекомендация AML (запрашивали документы по ФЗ 115) - в другой банк на свой счет;
- Автокампания (специнфо красного цвета на компании *«Вам ограничено ДБО, возобновляться оно не будет.»*) - в другой банк;
- Внешний фактор (заккрытие ИП/ООО)

Выводим средства 1й платежкой - сумма и назначение платежа будут заполнены автоматически

# Сохранение клиентов

**РСВ по разным причинам закрытия по инициативе клиента:**

- Запрос док-в AML
- Дорого
- Не понравилось обслуживание
- Другое

**На сохранение передаем в профильный отдел**