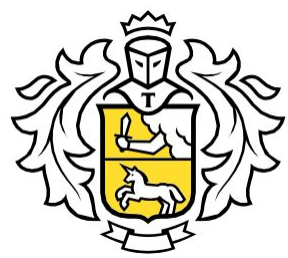




ТИНЬКОФФ

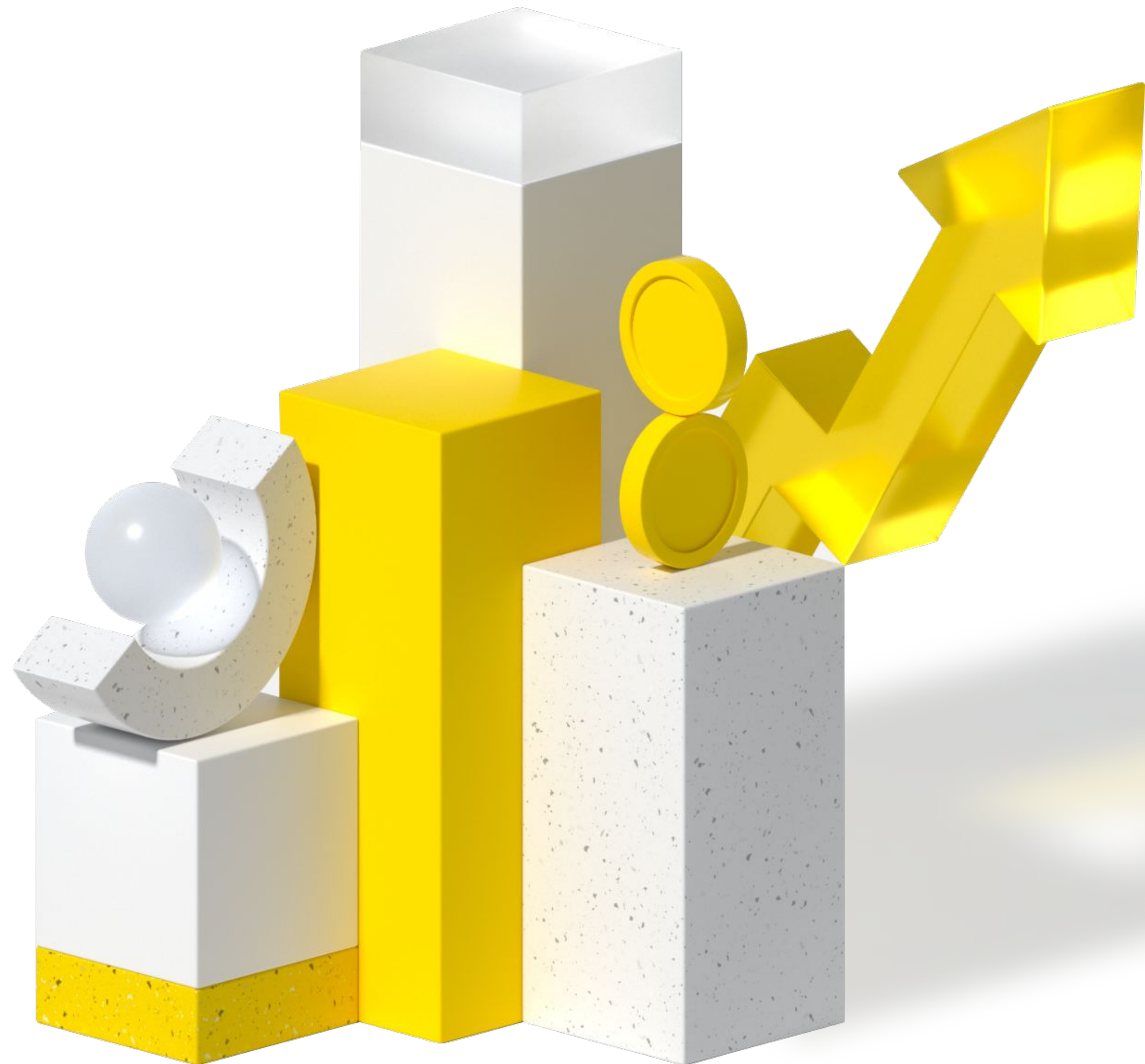
День 6



ТИНЬКОФФ

План:

1. Активация карты
2. Пин-код
3. Блокировка карты
4. Перевыпуск карты



Вопросы по темам:



1. Здравствуйте, как я могу добавить доп. пользователя в ЛК и сколько это стоит?
2. «У меня в ЛК написано «превышен лимит на расходные операции», деньги на счету есть, почему не дает провести платеж?
3. Добрый день! Сколько стоит 6 переводов на счет ФЛ общей суммой 3 млн рублей в Сбер? (Тариф профессиональный)
4. Здравствуйте, у меня ТП Простой, хочу снять 150 тыс.рублей со счета Бизнес. Как я могу это сделать?
5. Привет, я у вас на ТП1, хочу внести наличные через Билайн отдельными суммами - 300 тыс.рублей, 100 тыс. рублей и 10 тыс. рублей. Какая комиссия спишется?

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:

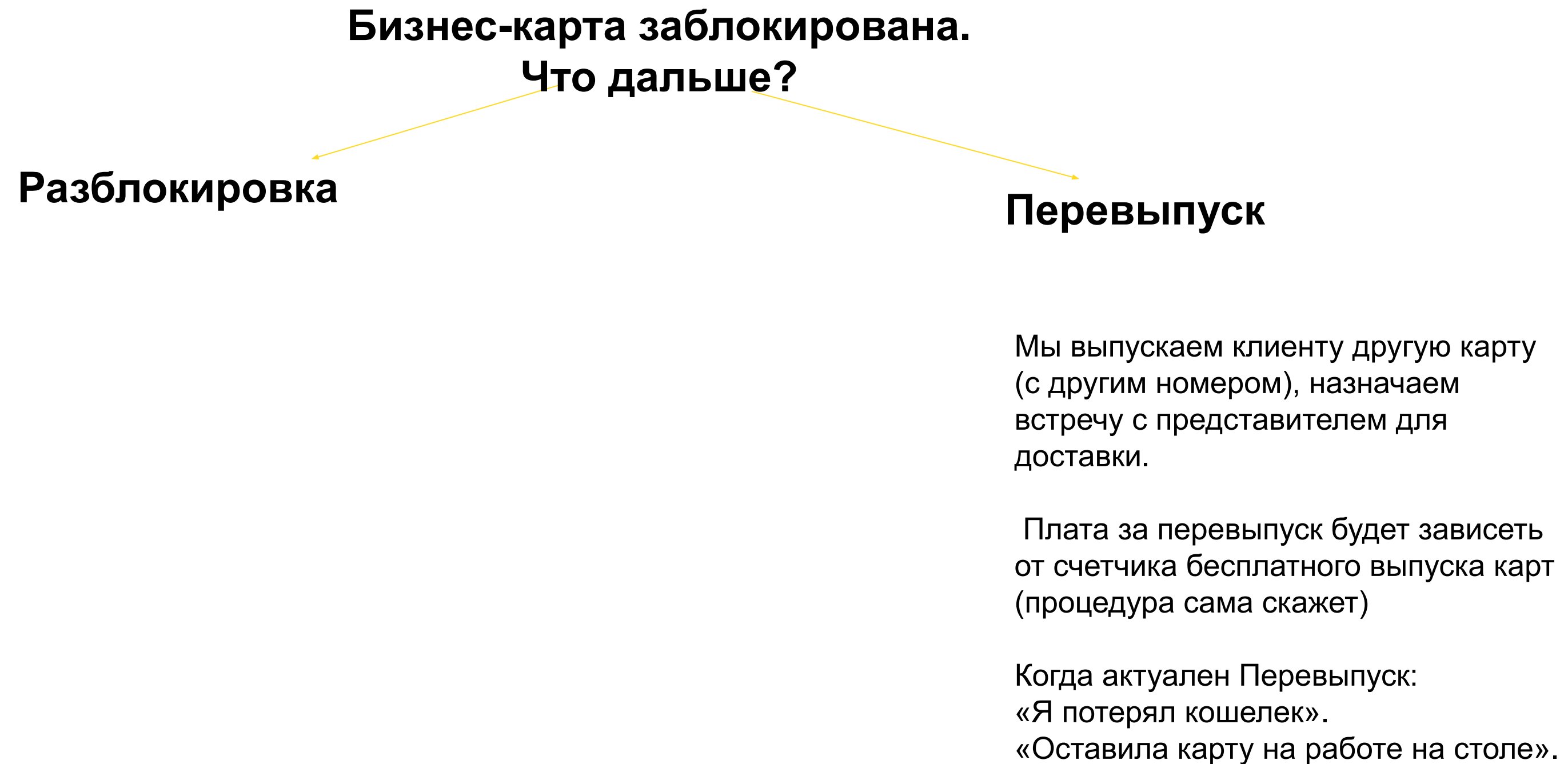
1. Блокируем в приоритете, t блокировки - менее 1 минуты;
2. Блокируем любые карты (если у клиента не 1 карта, уточняем какая она: бизнес-карта/дебетовая/кредитная или 4 последние цифры);
3. Блокируем всегда (при любом статусе карты) кроме ситуации, когда обращающийся явно сообщает, что хочет навредить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



* Интерактивные процедуры Блокировка и разблокировка

*Процедура Перевыпуск, далее процедура Встречи

Блокировка бизнес-карты

- 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

Разблокировка бизнес-карты

Выберите карту

Корпоративные карты

- ₺



Блокировка карты

Выберите карту

Дебетовые карты Корпоративные карты

Tinkoff Black - ₺



Спасибо за внимание!



ТИНЬКОФФ

tinkoff.ru