

# Клиент перестает ОТВЕЧАТЬ

[https://weboffice.tinkoff.ru/static/info\\_support/portal/instruction/reglament\\_chat1.pdf](https://weboffice.tinkoff.ru/static/info_support/portal/instruction/reglament_chat1.pdf)

Не совершал операцию  
Блокировка карты

<b>Не решили вопрос</b>	<b>Не хватает информации от клиента</b>	Задай вопрос клиенту и сразу нажми кнопку «закрывать по таймеру».
		Если ждешь СМС-код, подожди 5 минут.

## Блокировка карты

Блокировка карты – это действие, которое позволяет ограничить возможность совершения расходных операций с участием реквизитов пластика.

Очень важно совершить его как можно быстрее, чтобы средства клиента были в безопасности.

Основные причины блокировки ^

- Утеря карты
- Кража карты
- По желанию клиента
- Карта удержана банкоматом / на кассе
- Передача карты третьему лицу
- Карта повреждена
- Мошенничество

Поскольку блокировка карты при совершении мошеннических действий находится в приоритете, блокируем карту по проц **Блокировка карты с** причиной мошенничество, сообщаем клиенту что временно заблокировали карту и закрываем чат по таймеру, если клиент не предоставит ответ

## Блокировка карты

Выбери причину блокировки.

Важно! Если клиент упоминает что:

- ему поступали странные звонки или смс
- он сообщал или вводил где-то данные карты или коды из смс
- блокировка связана с совершением операций в пользу мошенников

то выбирай вариант **Мошенничество**.

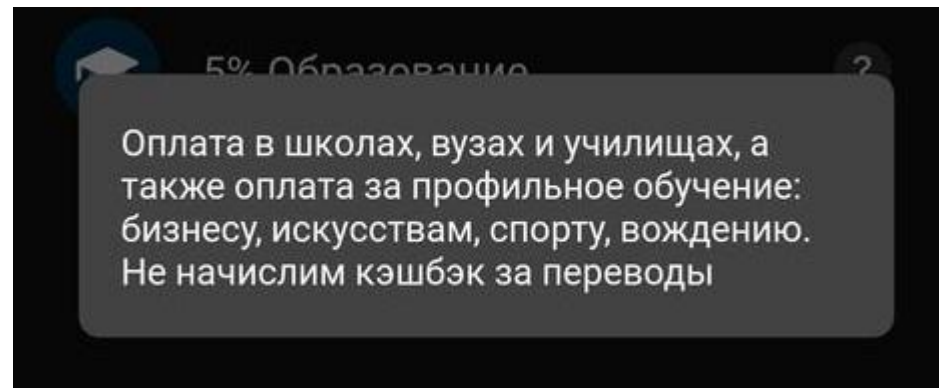
Мошенничество



# Повышенный кэшбэк "Образование"

Процедура:  
Повышенные категории и бренды

Кэшбэк не начисляется за операции в лк, мп и за оплату по QR-коду



Можем рекомендовать:

Оплачивать образовательные услуги на сайте учебного заведения

Оплачивать услуги картой через терминал в учебном заведении или компании

# ПЕВЦЫ

<https://weboffice.tinkoff.ru/workspace/feed/publication?id=61e945d912e3980001916635>

[https://weboffice.tinkoff.ru/static/info\\_support/portal/opener.html?how\\_tinkoff\\_communicates](https://weboffice.tinkoff.ru/static/info_support/portal/opener.html?how_tinkoff_communicates)

# Кидаем копипасту и закрываем сразу

## Как реагировать

Поддерживать баловство не нужно. Если тебя попросят написать подобную фразу или подпеть, вежливо откажи:

*«Простите, это не относится к обслуживанию в Тинькофф. Если у вас появятся вопросы о наших продуктах, с радостью на них ответим. Всего хорошего!»*

Если клиент будет угрожать отзывами или расторжением, ответь:

*«Прекрасно понимаю ваши эмоции, при этом все равно не могу продолжить разговор на эту тему.»*

# Дополнительные фразы

**Клиент троллит и провоцирует.** Поинтересуйся, есть ли вопросы по продуктам компании. Если их нет, вежливо попрощайся.

Я смогу вам помочь только в том случае, если у вас вопрос по банковским продуктам.

Я бы с радостью ответил(а) на ваш вопрос, вместе с тем я могу проконсультировать только по банковским продуктам. Давайте обсудим эти вопросы, если они есть.

Я бы с удовольствием поддержал(а) беседу, при этом мы консультируем только по продуктам нашей компании. Что вас интересует?



# Жалоба на представителя

Процедура:  
Жалоба на сотрудника

- Мы не гарантируем доставку кардхолдера с картой, поэтому вины представителя в том, что визитницу не привезли нет. Доставляем кардхолдеры по наличию в регионе



- Если клиент настаивает на передаче жалобы, можно пройти по процедуре **Жалоба на сотрудника**, на этапе выбора активности нажимаем далее и среди отделов выбираем **Жалоба на представителя**. Тематической ветки по кардхолдеру там нет