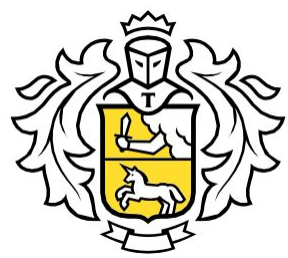




**ТИНЬКОФФ**

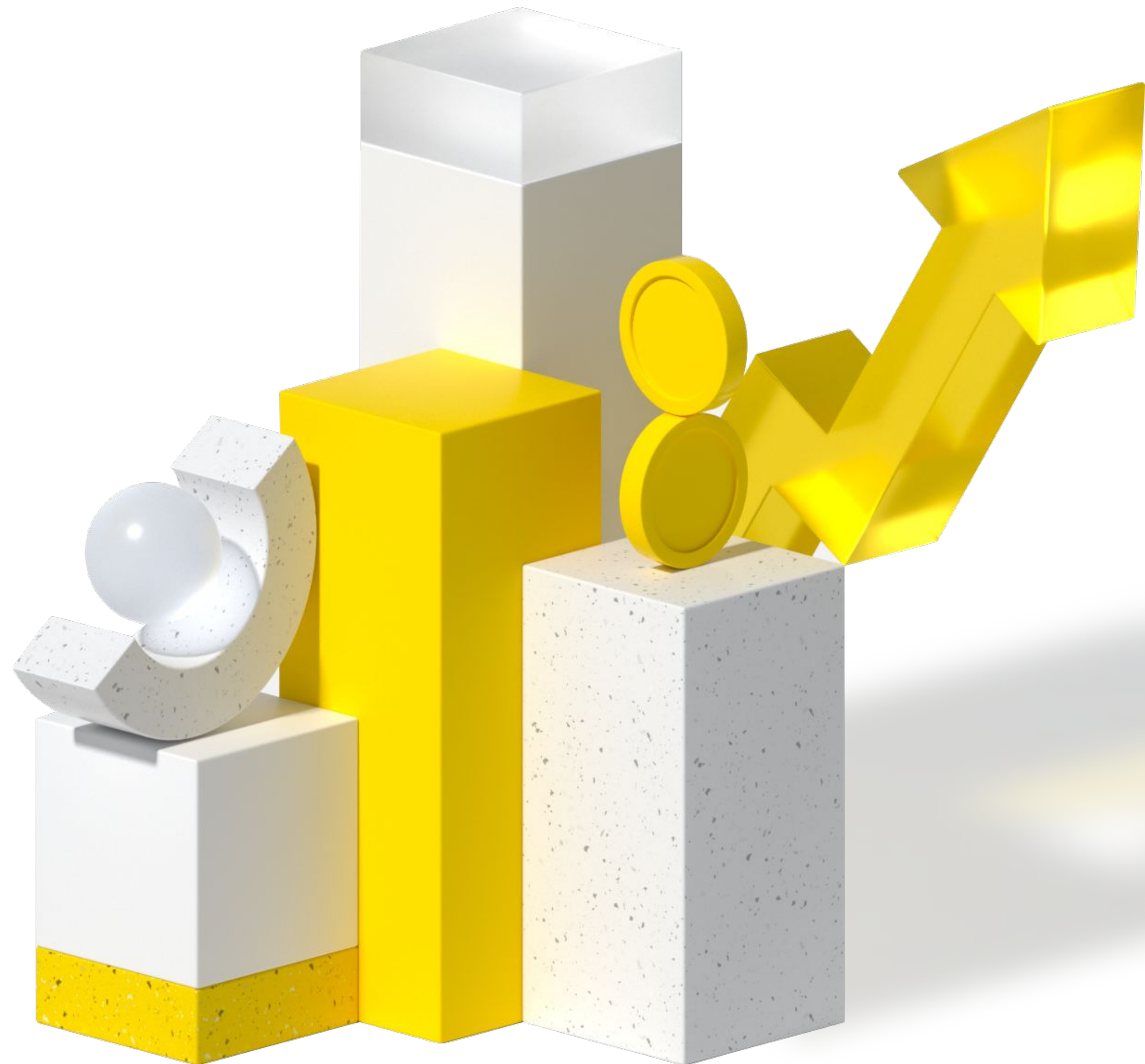
# День 5



**ТИНЬКОФФ**

## План:

1. Повторение
2. Идентификация
3. Смена тарифа



# Ролл-плей

1. Добрый день, я новый бухгалтер ИП Йолович. У него счет у вас, можете мне рассказать про стоимость Овердрафта, тариф самый простой у нас? Мы хотим 100 000 р. на 8 дней?
2. Здравствуйте! Ваши специалисты говорили, что в пакете по эквайрингу у меня будет лимит в 150 т.р., а как его увеличить или продлить? Где-то в приложении могу посмотреть остаток?
3. Здравствуйте, я только начал пользоваться счётом, как я буду получать Логин и пароль от ЛК? А если забуду их?
4. Добрый вечер, помогите отправить средства, мой партнёр работает как самозанятый и у меня есть только номер его карточки Сбербанка, отправить нужно 100т.р. ТП2.
5. Добрый день! Мне счёт надо пополнить! Подскажите где поближе это можно сделать! Я сейчас в Ярославле на Первомайской улицы.
6. Здравствуйте, мой контрагент не получил деньги, хотя отправлял ещё час назад, как мне ему доказать что я действительно перевёл...?



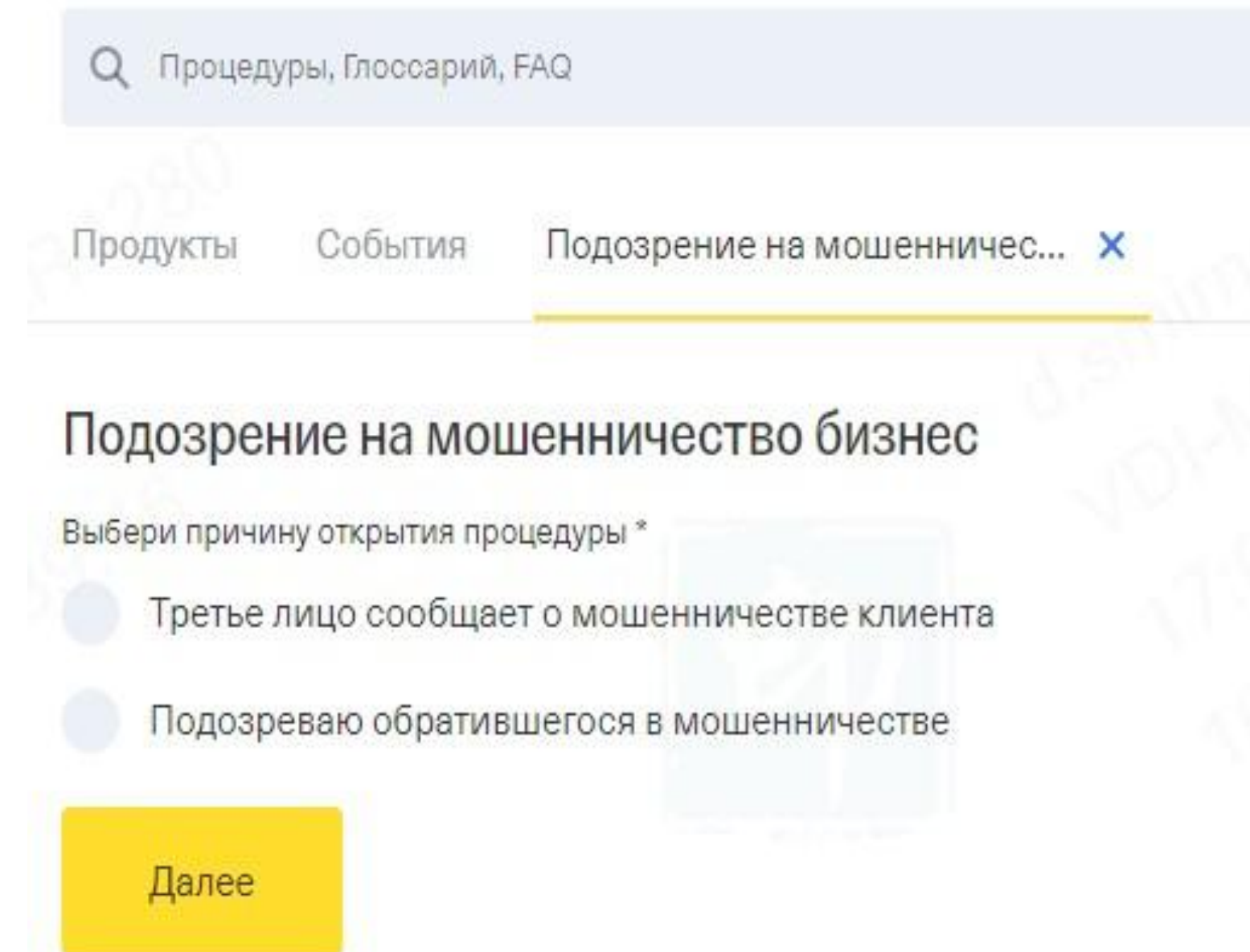
# Подозрение на мошенничество

При подозрении, что с вами общается не наш клиент используйте процедуру TCRM «Подозрение на мошенничество бизнес».

Эта процедура передаст данные в профильное подразделение и коллеги сами свяжутся с клиентом и проверят его.

Какую информацию можно предоставлять без ИД, 3 лицам и при заблокированном идентификаторе :

- общую информацию о продуктах, сервисах, тарифе клиента и т.д. (при этом запрещено говорить какие продукты/доп. услуги есть у клиента),
- информацию по способам пополнения,
- реквизиты для пополнения, номер счета,
- номер договора инкассационного счета,
- реквизиты Тинькоффа,
- сроки обработки претензий,
- при обращении через чат, можно называть клиенту информацию из ЛК (только из ЛК).



The screenshot shows a web interface for reporting a business fraud suspicion. At the top, there is a search bar with the text "Процедуры, Глоссарий, FAQ". Below the search bar, there are three tabs: "Продукты", "События", and "Подозрение на мошенничество...", with the last one being active and highlighted in yellow. The main heading is "Подозрение на мошенничество бизнес". Below the heading, there is a label "Выбери причину открытия процедуры \*". There are two radio button options: "Третье лицо сообщает о мошенничестве клиента" and "Подозреваю обратившегося в мошенничестве". At the bottom, there is a yellow button labeled "Далее".

# Подозрение на мошенничество

## Важно!

При переданном подозрении нельзя сообщать финансовую информацию обратившемуся.

Не сообщай клиенту, что передал подозрение на мошенничество.

Срок обработки: 1 календарный день (в некоторых случаях время может быть увеличено).

Закончились доступные для этого клиента вопросы. Из-за этого нельзя идентифицировать его в КЦ.

Не предоставляй ему конфиденциальную информацию в рамках звонка и сообщи срок, в течение которого с ним свяжутся.



Я передам ваш вопрос коллегам, они свяжутся с вами в течение 1 дня, иногда сроки могут быть увеличены до 4 дней. Пожалуйста, ожидайте.

Заполни информацию ниже и обязательно нажми кнопку "Далее".

Телефон для связи

Комментарий



0/2500

Клиент говорит только по-английски

Информация, которую можно предоставить при переданном подозрении

Далее



# Смена тарифного плана

При смене тарифа:

1. Меняются даты расчетного периода.
2. Происходит перерасчёт стоимости обслуживания счета и подключенных пакетов.
3. Переход с одного тарифа на другой не является операцией, которую инициировал клиент. Смена тарифа более не будет операцией, которая утилизирует счет.
4. Бесплатные месяцы при открытии:

С даты открытия клиент получает 2 бесплатных календарных месяца. Это значит, что до конца бесплатного месяца можно менять тариф сколько угодно раз: плата за обслуживание, СМС и межбанки (для ТП2 и ТП3) от этого не спишется.

Раньше было 2 расчетных периода. Если клиент менял тариф моментально, у клиента терялись все оставшиеся бесплатные дни в текущем периоде и начинался следующий.

Дата смены тарифа

В выбранный день ваш тариф изменится на «Продвинутый». До этого будут действовать условия «Простого»

Выберите дату  
21.02.2020

Февраль 2018

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Подтвердить

Смена тарифа в ЛК и МП

- При повышении тарифа можно будет выбирать отложенную дату: завтра, послезавтра и так на месяц вперед.
- При переходе на более дешевый тариф он будет изменен с начала нового периода.

Подробнее о механике списания можно ознакомиться в процедуре «Механизм смены тарифа компании»

# Практика с наставником

Практика с наставником будет проходить в ZOOM по 4 часа в день.

- Идентификатор конференции наставник отправить тебе на рабочий e-mail (проверяй почту на удаленке).
- На практике ты начнешь принимать звонки и чаты при поддержке наставника.
- Не стесняйся задавать наставнику вопросы.
- Обязательно включай камеру.

По вопросам, связанных с подключением к конференции и практикой, обращайся к своему наставнику или менеджеру по адаптации.





# Задание на выходные

Электронные курсы:

Искренний сервис. Часть 5. Париж

SME\_Курс\_Основы эффективного обслуживания.

Раздел 1. Выявление потребностей

SME\_Курс\_Основы эффективного обслуживания.

Раздел 2. Активное слушание

SME\_Курс\_Бухгалтерия Beginner

Решение задач в файле «День 5»

