



# ПОТОК





## Стандарты увеличения спроса ПОТОК

### 7. ПОТОК 2.0

Цвет: свежесть,  
обновление,  
инновации

Символ «прямого»  
потока Клиентов от  
Партнера в Банк

Эффект синергии,  
взаимовыгодное  
сотрудничество для всех  
сторон, win – win

Символ «обратного»  
потока Клиентов от Банка  
к Партнеру

«OK» - символ  
успеха



Партнер – точка контакта  
клиента с нашим  
предложением, начало.

Клиент – является центральной  
фигурой, пользуется услугами  
Партнера и Банка

Банк – замыкает прямую  
цепочку, является  
следствием выбора  
клиента.

**ПОТОК – ПОБЕДА В ТОЧКЕ КОНТАКТА**

**ПОТОК – ЛИЦО СБЕРБАНКА в глазах ПАРНЕРОВ и КЛИЕНТОВ**



## Концепция

### 7.1. Элементы ПОТОК 2.0



#### ПОМ, для повышения КД от ТСТ

- ✓ ПОТОК – это лицо Сбербанка



- Стикер на входной группе
- Стикер в кассовой зоне

Эффективная  
визуальная  
навигация для  
держателей  
карт

- Оптимальное оборудование  
для индустрии
- Оптимальный канал  
связи
- Бесконтактная  
технология



Надежность и  
скорость  
работы  
оборудования

Высокий  
уровень  
обучения  
персонала

Прозрачная  
коммуникация  
персонала ТСТ  
с Банком

- Обучение сотрудников  
партнера
- Памятка по эксплуатации  
терминалов
- Обучающий видео-  
контент

- Контакты  
единой службы  
поддержки и  
центра  
авторизации





# Правила внедрения навигационных стикеров

## 7.1.1. Навигация

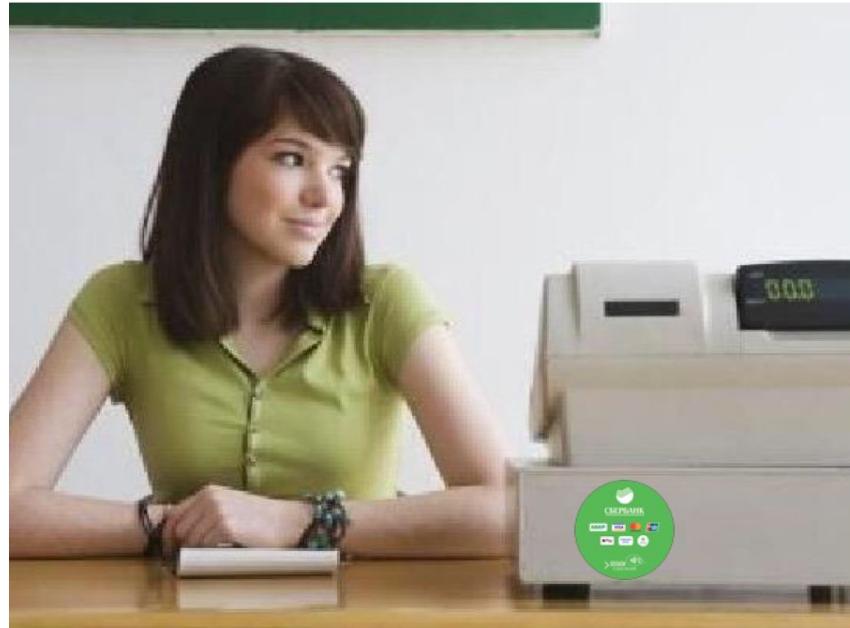
### Вход в ТСТ

- ✓ Стикер на входе в ТСТ, на плоской вертикальной поверхности
- ✓ Нижний край стикера должен находиться на расстоянии 150 - 160 см от пола
- ✓ Если на данной высоте стикера входной группы расположить невозможно (технические особенности конструкций), то допускается размещение в диапазоне 130 - 170 см от пола
- ✓ Стикер должен плотно прилегать к поверхности, без пузырей, полостей, инородных предметов
- ✓ Стикер должен быть опрятными, не мятыми, без следов потертости, выгорания, отслоения, отклеивания
- ✓ На входе в ТСТ удалены стикеры старого образца и удалены стикеры банков-конкурентов, если терминалы банков-конкурентов отсутствуют в ТСТ
- ✓ Размещение стикера на входе в ТСТ не требуется, если в ТСТ физически отсутствует вход (дверь, арка)\*



### Кассовая зона

- ✓ Стикер кассовой зоны размещается на кассе ТСТ, на плоской вертикальной поверхности
- ✓ Нижний край стикера кассовой зоны находится выше уровня прилавка
- ✓ Стикер кассовой зоны должен быть хорошо виден, т.е. не заслонен другими предметами
- ✓ Стикер должен быть опрятными, не мятыми, без следов потертости, выгорания, отслоения, отклеивания (включая уголки)
- ✓ В кассовой зоне удалены стикеры старого образца и удалены стикеры банков-конкурентов, если терминалы банков-конкурентов отсутствуют в ТСТ



\* Например: «островной магазин» в торговом центре, ларек



## 7.1.3. Контакты банка

### Контакты службы поддержки эквайринга

- ✓ На каждом POS-терминале, на ридере магнитной полосы размещается стикер с телефоном службы поддержки эквайринга (независимо от типа терминала), изготовленный по утвержденному единому образцу





# Надежность и скорость работы оборудования

## 7.1.2. Техническое обеспечение

Установить в ТСТ оборудование, соответствующее критериям для данной категории ТСТ

Обеспечить время прохождения операции не превышающее лимит, установленный для данной индустрии и категории ТСТ

Тех. требования	Категория точек			
	Магазины самообслуживания	HoReCo	AЗС	Прочие
Выносной Pin-Pad	●	■	●	■
Стойка и шторки** для PIN-pad	●	■	●	■
Стационарный терминал	●	■ *	■ *	■ *
Мобильный терминал	■	●	■	■
Все терминалы в ТСТ принимают бесконтактные карты к оплате	●	●	●	●
Скорость авторизации не более, сек.	5	10	10	10

\* - если в ТСТ ТСТ есть собственный кабельный интернет канал (Ethernet), то обязательно должно быть установлено оборудование с типом подключения Ethernet/Wi-Fi. Для проверки уточняем наличие выделенного интернет канала у администратора ТСТ

\*\* - актуально для PIN-pad'ов, где конструктивно предусмотрена возможность установки шторок

- ✓ ● обязательно для соответствия стандарту
- ✓ ■ не обязательно для соответствия стандарту
- ✓ ■■ не соответствует стандарту, если используется в качестве основного оборудования для приема карт





## 7.2.5. Отработка отклонений

- ✓ В случае получения отказа на размещение навигационных материалов и внедрении остальных элементов ПОТОК, Инженер СБС/АК, СПП и СТП могут ссылаться к пункты договора-оферты, обязующих предприятие предоставить возможность внедрить ПОТОК в ТСТ
- ✓ В случае, если сотрудник ТСТ информирует о том, что на арендуемой площадке (как правило в ТЦ) реализуется политика «Чистых витрин» - навигация для входной группы в данной ТСТ не внедряется и внедренный ПОТОК по данной ТСТ не заявляется.

### На основании договора-оферты, Предприятие обязуется:

- ✓ **[Навигация покупателей]** п. 5.1.3. – Размещать на видных местах предоставляемые Банком информационные материалы, извещающие клиентов Предприятия о возможности оплаты товаров/услуг с использованием карт.
- ✓ **[Обучение сотрудников]** п. 5.1.7. – Обращаться в Банк для проведения инструктажа вновь принятых на работу работников, а также работников, с даты проведения инструктажа которых прошло 3 года. Допускать к проведению операций с использованием банковских карт только работников, прошедших соответствующий инструктаж Банка и включенных в Акт о проведении инструктажа персонала Предприятия, не позднее 3 лет с даты проведения инструктажа.
- ✓ **[Оборудование]** п. 5.1.9. – Предоставлять уполномоченным работникам Банка доступ к местам установки и эксплуатации оборудования для подключения, проверки технической исправности и проведения профилактических работ.
- ✓ **[Контакты банка]** п. 5.1.11. – В случае выхода оборудования из строя или его утраты немедленно информировать об этом Банк. Заблаговременно информировать Банк о необходимости пополнения расходных материалов.

### На основании договора-оферты, Банк имеет право:

- ✓ п. 4.2.3. – Ежемесячно осуществлять проверку технического состояния и порядка эксплуатации оборудования, расположенного на территории Предприятия.



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

