

# Как пользоваться пин-падом при обслуживании карт

ПОЧТА  
РОССИИ



все учебные и справочные актуальные материалы находятся в разделе «Обучение» по ссылке <https://post.pochtabank.ru>

Операции по всем банковским картам проводятся в программе ЕАС ОПС. Для обслуживания карт используется устройство пин-пад.

## Как провести операции по карте (выдача, зачисление, проверка баланса)?

- ВЫБРАТЬ НУЖНУЮ ОПЕРАЦИЮ.** В Главном меню ЕАС ОПС выберите пункт «Финансовые услуги» - следующим шагом выберите «Банковские и страховые услуги» - и далее пункт «Операции с банковской картой» - в открывшемся подменю выберите нужную операцию: снятие наличных, пополнение счета или запрос баланса и дождаться, пока пин-пад выдаст запрос на обслуживание карты.
- ПРОВЕСТИ ОПЕРАЦИЮ.** Заполните данные согласно паспорту Клиента и нажмите на кнопку «Проведение операции» - далее нажмите на кнопку «Без сдачи». После запроса пин-пада нужно провести обслуживание карты в зависимости от ее типа: по магнитной полосе, по чипу или по бесконтактной технологии, провести набор пин-кода и дождаться ответа от Процессинга.

### В зависимости от типа операции:

- Операция снятия средств - выдайте деньги Клиенту из кассы;
- Операция зачисления средств - примите деньги Клиенту в кассу.

- ОФОРМИТЬ ЧЕКИ.** Завершить операцию в программе «ЕАС ОПС». Печатаются чеки:

- Не фискальный – 2 экз. (с реквизитами карты) – необходимо подписать;
- Фискальный – 1 экз. (с данными об операции).

Подпишите 2 нефискальных чека - **Передайте клиенту его экземпляры чеков** (1 экз. фискального чека и 1 экз. нефискального чека), **другой экземпляр** (1 экз. нефискального чека) **подшейте** в документы для ОПС.

## Какие операции проводятся с банковскими картами?

#	Тип операции	Проводится по картам
1	Все зачисление наличных на карту В том числе <ul style="list-style-type: none"><li>• пополнение <b>Сберегательного счета</b></li><li>• пополнение <b>Вклада</b></li><li>• погашение кредитов</li></ul>	Почта Банк
2	Запрос баланса по карте	Почта Банк
3	Выдача наличных с карты	Карты любых банков
4	Оплата товара или услуги по карте	Карты любых банков
5	Возврат средств на карту (отказ от покупки)	Карты любых банков

**ВНИМАНИЕ!** Все указанные операций через пин-пад может провести **ЛЮБОЙ ОПЕРАТОР**, имеющий доступ в ЕАС. (для оказания услуг с использованием пин-пад не обязательно быть Агентом).

## Как провести операции по карте (оплата товара или услуги)?

При оказании клиенту почтовой или посылочной услуги / товара, есть возможность безналичной оплаты банковской картой, если на рабочем месте установлен пин-пад. Для этого необходимо:

1. Оформить операцию в ЕАС стандартным способом.
2. При выборе варианта оплаты нажать на кнопку «Карта».

**ВАЖНО!**  
обязательно  
изучить



Γαίρὸς ἢ  
δαίρῳ ἢ ἐαδῶς



Перечень товаров и услуг ФГУП «Почта России», оплачиваемых картами через пин-пад



ἰάδῳ  
ἀάçïáññòè



Δάçïáññòè  
πὸ ἐάδῳ ἢ ἰῖν

!!! При возникновении технических трудностей, звоните по телефону **8-800-200-30-22 (доб.2)**

# Что делать при сбоях / отсутствии работоспособности пин-пада или ЕАС



все учебные и справочные актуальные материалы находятся в разделе «Обучение» по ссылке <https://post.pochtabank.ru>

## Порядок регистрации заявки в службу технической поддержки устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)

### заявки в службу технической поддержки работы устройств ПАО «Почта Банк» (https://support.post.ru) - пользователи «ЕАС Почта Банк» - незамедлительно размещают соответствующую заявку в Едином сервисном центре (ЕАС Почта Банк)



пин-пад

## Что делать если пин-пад необходимо переустановить в другое окно?

1. Сотрудник ОПС должен сообщить об этом в Службу технической поддержки Почтамта (с пояснением причины).  
Установка пин-пада возможна в окно с наличием ЕАС и кассового оборудования.

2. Служба технической поддержки Почтамта направляет запрос по outlook в УФПС ключевому пользователю ЕАС (с пояснением причины).

**ВНИМАНИЕ!** Необходимо раз в две недели: **14-ое** и **28-ое** число каждого месяца проводить операцию запроса баланса через пин-пад, для проверки работоспособности пин-падов (POS-терминалов).

## Банковск

# Что делать при ошибочном списании средств со счета клиента (при сбое ЕАС)

ПОЧТА  
РОССИИ



все учебные и справочные актуальные материалы находятся в разделе «Обучение» по ссылке <https://post.pochtabank.ru>

**Ошибочные операции** в результате сбоя – **случаются крайне редко**, однако в случае возникновения - необходимо знать что делать:

## сбоя ошибочно списались/зачис



1. Проконсультироваться по телефону 8-800-200-30-22 (доб. 2) – убедиться что прошел
2. Сотрудник ОПС должен выслать на электронные адреса: [acc@pochtabank.ru](mailto:acc@pochtabank.ru) и [pos-terminal@pochtabank.ru](mailto:pos-terminal@pochtabank.ru)

Следующую информацию:

- Скан заявления по ошибочной операции с описанием проблемы (индекс ОПС, дата и время, тип операции и сумма, 4 последние цифры номера карты, ФИО владельца карты, паспортные данные, описание причины – зависание, код ошибки ЕАС ОПС);

- Скан кассовой справки

Заявление будет рассмотрено и после подтверждения ошибки деньги будут возвращены клиенту

!!! При возникновении технических трудностей, звоните по телефону **8-800-200-30-22 (доб.2)**

# Как продать услугу клиенту (скрипты продаж)

ПОЧТА  
РОССИИ



все учебные и справочные актуальные материалы находятся в разделе «Обучение» по ссылке <https://post.pochtabank.ru>

Клиенты Вашего Почтового Отделения приходят, чтобы выполнить привычные операции. Давайте посмотрим, какие продукты Почта Банка Вы можете предложить и как начать разговор об этом:

## Операция Клиента в Почтовом Отделении

Любая услуга которой клиент привык пользоваться на почте:

- Отправить / получить посылку или письмо;
- Отправить или получить перевод;
- Оплатить услуги (ЖКХ, штрафы и т.п.);
- Прочее.

## Какой продукт Почта Банка предложить Клиенту?

**Любой продукт Почта Банка, в зависимости от того, что интересно Клиенту** (выяснить через вопросы Клиенту)

## Как предложить Клиенту продукт Почта Банка –пример фразы -мостика

**СОТРУДНИК:** Добрый день! Какую операцию Вы хотите совершить? (в процессе проведения операции и после).

**Скажите, Вы уже знаете, что в нашем Почтовом Отделении стало доступным оформить продукты Почта Банка? А именно, абсолютно бесплатно, прямо в нашем Отделении, Вы можете открыть Сберегательный счёт с Картой.** На Счёте удобно хранить и выгодно копить деньги, ведь Вы получите до 6% годовых на остаток Ваших денег (до 7% для пенсионеров). А Картой Вы сможете безопасно оплачивать любые покупки в интернет-магазинах, потому что все Ваши покупки абсолютно бесплатно будут застрахованы.

Еще в нашем Почтовом Отделении **Вы можете подать заявку на Кредит или Кредитную Карту, снять наличные с карты любого банка или пополнить карту Почта Банка, а также оформить заявление на получение пенсии на счет в банке.**

Какой продукт сейчас Вам больше всего интересен, я сейчас расскажу о нём подробнее.

**КЛИЕНТ:** Да, расскажите, как открыть сберегательный счет и как подать заявку на Кредит.



# ПРИЛОЖЕНИЯ

## СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ

КОПИТЕ И РАСХОДУЙТЕ ОДНОВРЕМЕННО

Сберегательный счет — это банковский счет с картой для сбережения денежных средств, их приумножения и удобного использования.



**Бесплатно:**

- ✓ карта Visa Classic моментально;
- ✓ снятие наличных в широкой сети банкоматов группы ВТБ;
- ✓ Интернет и Мобильный банк;
- ✓ защита интернет-покупок по карте с «Пакетом онлайн-покупателя».

С помощью Сберегательного счёта Клиент может:

-  **Уверенно копить** - ежемесячный доход до 6% годовых на минимальный остаток на счёте (до 7% по тарифам «Пенсионный» и «Зарплатный»)!
-  **Свободно распоряжаться** собственными деньгами - снимать наличные, оплачивать покупки в магазине и интернете в любой момент!
-  **Бережно хранить** - все средства на Сберегательном счете застрахованы.

!!! Если возникли трудности или вопросы – обратитесь к Вашему территориальному менеджеру

**ПЛАН ежемесячно:**

- 4 счета Почта Банка в месяц
- 3 заявление на перевод пенсии
- 2 заявки на потреб кредит
- 3 заявки на кредитную карту

**ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ за оформление:**

- **Счет 1ед.** (при условии наличия остатков на счете) = от **60 руб.** до **360 руб.**
- **заявка на потреб кредит 1 ед.** (при последующей выдачи кредита) = **700 руб.**
- **заявка на кредитную карту 1ед.** (при условии выданной карты и совершения операции по карте) = **120руб.**
- **заявление на перевод пенсии 1ед.** (при условии первого перечисления пенсии) = **300 руб.**

# ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

## сберегательный счет – оформление в ЕАС

ПОЧТА  
РОССИИ



Для оформления продукта в меню нажмите:

1. кнопку «Оформление продукта»
2. кнопку «Открыть Сберегательный счет и выдать расчетную карту»

Работа с Клиентом всегда начинается с поиска его данных в программе.

Для поиска Клиента необходимо указать:

- серию и номер паспорта клиента;
- номер его мобильного телефона.

При переходе на следующий шаг программа предложит одно из действий:

- заполнить анкету для нового клиента;
- выдать карту к уже существующему у клиента Сберегательному счету;
- перевыпустить карту.

**Следуйте инструкциям в программе.**

2

Если на имя клиента не открыт Сберегательный счет в Почта Банке, программа предложит заполнить анкету нового Клиента.

**Внимательно и аккуратно заполните все поля анкеты.**

- Паспортные данные укажите строго, как указано в паспорте.
- Поле «Отчество» не заполняется только в случае, если у клиента в паспорте отчество не указано.
- Поле «Пол» можно заполнить нажатием кнопки «пробел».
- Поле «СНИЛС» заполняется при наличии данного документа у клиента
- Проверьте правильность написания адреса. Если необходимо его исправить, нажмите одновременно кнопку Ctrl и цифру 1.

3

Возьмите пластиковую карту Почта Банка и отсканируйте штрих-код.

Можно ввести код вручную.

При переходе на следующий шаг программа проверит возможность выдачи выбранной карты.

Банк отправляет клиенту СМС сообщение с уникальным кодом для подтверждения операции.

Введите код из СМС в поле данной формы.

Если клиент не получил СМС, то нажмите кнопку «Не пришла SMS» и далее:

1. Проверьте указанный номер мобильного телефона клиента.
2. Отправьте СМС повторно. Повторная отправка будет доступна через несколько секунд.

4

Распечатывайте сформированный в программе комплект документов и передайте Клиенту для проверки и подписи.

**В зависимости от процесса и наличия у клиента договоров в Банке, комплект может отличаться.**

**ВАЖНО!** Перед печатью необходимо убедиться, что текст документа корректно отображается на экране. В случае отображения черного окна, следует дождаться полной загрузки данных документа.

**Если документы печатаются в плохом качестве, необходимо выйти из раздела «Почта Банк», войти заново и повторно распечатать документ. В случае сохранения проблемы, следует выйти из ЕАС ОПС и войти заново.**

5

Всегда предлагайте клиенту дополнительные продукты и рассказывайте о них, чтобы он знал о своих возможностях.

Попросите клиента подписать документы.

**ВАЖНО!** Перед передачей Клиенту документов необходимо убедиться, что они распечатаны в хорошем качестве. Не допускается передача на подпись Клиенту документов с низким качеством печати.

**Обязательно проверьте корректность подписей.**

**Только после того, как клиент подписал документы, нажмите кнопку «Документы подписаны клиентом» для продолжения процесса.**



## Заявление о доставке пенсии

Если клиент пенсионного возраста – расскажите ему о преимуществах получения пенсии на сберегательный счет

ПЕТР ПЕТРОВИЧ !

Вы можете получать свою пенсию на карту в Почта Банке.

Преимущества:

- Пенсия будет автоматически зачисляться ежемесячно на ваш Сберегательный счет в Почта Банке
- Вы всегда можете без комиссии снять наличные в банкоматах Группы ВТБ: Почта Банк, ВТБ24, Банк Москвы и др.
- Вы получаете до 8 % годовых на остаток средств, пролежавших в течение месяца на Сберегательном счете

Для оформления заявления на доставку пенсии нужно:

- Подписать распечатанное заявление
- Мы сами доставим Ваше заявление в Территориальный орган Пенсионного Фонда РФ

Оформляем?

### ПЛАН ежемесячно:

- 4 счета Почта Банка в месяц
- 3 заявление на перевод пенсии
- 2 заявки на потреб кредит
- 3 заявки на кредитную карту

### ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

за оформление:

- **Счет 1ед.** (при условии пополнения от 100 руб) = от **20 руб.** до **360 руб.**
- **заявка на потреб кредит 1 ед.** (при последующем ненулевом использованном кредитным лимитом) = **700 руб.**
- **заявка на кредитную карту 1ед.** (при условии выданной карты и совершения операции за счет кредитных средств) = **120руб.**
- **заявление на перевод пенсии 1ед.** (в течении двух месяцев после оформления заявления перечислена пенсия) = **300 руб.**



1

Для оформления услуги по перечислению пенсии Клиента на Сберегательный счет в Почта Банке нажмите в меню:

1. кнопку «Оформление продукта»
2. кнопку «Оформить заявление о доставке пенсии в Банк»

После заполнения данных Клиента, система определит у него наличие Сберегательного счета в Почта Банке.

Если клиент уже имеет Сберегательный счет, по программа запросит только код подтверждения на проведение операции, направленный по СМС.

Если Сберегательного счета нет, то программа перейдет на этап его оформления до формирования заявления о доставке пенсии.

2

Система сформирует Заявление о доставке пенсии.

Подпишите его у Клиента.

**Важно!** Необходимо убедиться, что документы распечатаны в хорошем качестве.

3

Положите заявление в конверт (конверт выдаст курирующий вас территориальный менеджер).

Укажите на конверте адрес нужного территориального подразделения Пенсионного Фонда.

Отправьте конверт по адресу.

### ПЛАН ежемесячно:

- 4 счета Почта Банка в месяц
- 3 заявление на перевод пенсии
- 2 заявки на потреб кредит
- 3 заявки на кредитную карту

### ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ за оформление:

- **Счет 1ед.** (при условии пополнения от 100 руб) = от **20 руб.** до **360 руб.**
- **заявка на потреб кредит 1 ед.** (при последующем ненулевом использованном кредитным лимитом) = **700 руб.**
- **заявка на кредитную карту 1ед.** (при условии выданной карты и совершения операции за счет кредитных средств) = **120руб.**
- **заявление на перевод пенсии 1ед.** (в течении двух месяцев после оформления заявления перечислена пенсия) = **300 руб.**



### КРЕДИТЫ

Кредиты наличными – кредит на любые цели, которые ограничены только фантазией клиента.

#### КРЕДИТ НАЛИЧНЫМИ

Кредит наличными на любые цели

- От 50 000 до 1 000 000 рублей
- От 1 года до 5 лет
- Решение в день обращения
- Без справок о доходах
- Минимум документов
- От 14,9% годовых с услугой «Гарантированная ставка»



ЗАПОЛНИТЬ ЗАЯВКУ

Узнать подробнее >

 Подключив услугу «Гарантированная ставка» и выплатив кредит без просрочек, банк пересчитает кредит по ставке 16,9% годовых. А разницу вернет на счет клиента!

 Банк не взимает комиссию за выдачу наличных в банкоматах «Почта Банка» и обслуживание кредита.

 Удобное погашение по всей стране, полезные услуги, уникальная программа финансовой защиты.

!!! Если возникли трудности или вопросы – обратитесь к Вашему территориальному менеджеру

#### ПЛАН ежемесячно:

- 4 счета Почта Банка в месяц
- 3 заявление на перевод пенсии
- 2 заявки на потреб кредит
- 3 заявки на кредитную карту

#### ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

##### за оформление:

- **Счет 1ед.** (при условии пополнения от 100 руб) = **от 20 руб. до 360 руб.**
- **заявка на потреб кредит 1 ед.** (при последующем ненулевом использованном кредитным лимитом) = **700 руб.**
- **заявка на кредитную карту 1ед.** (при условии выданной карты и совершения операции за счет кредитных средств) = **120руб.**
- **заявление на перевод пенсии 1ед.** (в течении двух месяцев после оформления заявления перечислена пенсия) = **300 руб.**

# ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

## заявка на получение кредитной карты

ПОЧТА  
РОССИИ



### КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ



#### ЭЛЕМЕНТ 120

Кредитная карта для покупок

- Беспроцентный период до 120 дней
- Кредитный лимит до 500 000 рублей
- Мир привилегий Visa Premium



#### ПОЧТОВЫЙ ЭКСПРЕСС

0% — разумное решение

- Процентная ставка по кредиту всегда - 0%
- Достаточный и безопасный кредитный лимит
- Решение за 5 минут



#### ЗЕЛЕНЫЙ МИР

Универсальная карта для правильных поступков

- Покупки с пользой
- Кредитный лимит до 500 000 рублей
- 0% на операции покупок до 2-х месяцев

### ПЛАН ежемесячно:

- 4 счета Почта Банка в месяц
- 3 заявление на перевод пенсии
- 2 заявки на потреб кредит
- 3 заявки на кредитную карту

### ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

за оформление:

- **Счет 1ед.** (при условии пополнения от 100 руб) = от **20 руб.** до **360 руб.**
- **заявка на потреб кредит 1 ед.** (при последующем ненулевом использованном кредитным лимитом) = **700 руб.**
- **заявка на кредитную карту 1ед.** (при условии выданной карты и совершения операции за счет кредитных средств) = **120руб.**
- **заявление на перевод пенсии 1ед.** (в течении двух месяцев после оформления заявления перечислена пенсия) = **300 руб.**



1

Для оформления заявки на кредит или кредитную карту нажмите в меню:

1. кнопку «Оформление продукта»
2. кнопку «Заполнить заявку на кредит наличными или кредитную карту»

2

Далее **необходимо выбрать продукт**, на оформление которого Клиент желает оформить заявку: Кредит наличными или кредитную карту.

При выборе продукта, программа выводит на экран подробную информацию по нему.

Сообщите Клиенту информацию, указанную в описании продуктов, укажите вариант, выбранный Клиентом, и нажмите на стрелку Вперед.

Далее процесс работы в программе идентичен оформлению Сберегательного счета, за исключением состава анкеты.

При этом никакие документы печатать не нужно, сотрудник Банка свяжется с Клиентом по телефону для детального заполнения заявки.

3

Проинформируйте клиента о дальнейших действиях согласно сообщению в программе и напомните, что погашение кредита и пополнение карты он может делать в почтовом отделении.

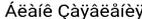
Завершите работу по заявке нажатием на стрелку «Вернуться в меню»

# Что нужно для того, чтобы стать Агентом Почта Банка



все учебные и справочные материалы находятся в разделе «Обучение» по ссылке <https://post.pochtabank.ru>

Банковские услуги оказывает Сотрудник почты - Агент Банка в почтовом операционном окне. За оказание банковских услуг **Агенту выплачивается вознаграждение**. Агентские договоры в ОПС обязательно заключаются со всеми сотрудниками должностей: оператор, заместитель начальника, начальник.

1. Заполнить заявление о присоединении к агентскому договору;  → 
2. Приложить копию паспорта (разворот с фото и местом регистрации), копию СНИЛС;
3. Передать заполненное заявление и копии документов Территориальному менеджеру Почта Банка;
4. Открыть Сберегательный счет в Почта Банке для выплаты вознаграждения;
5. Пройти дистанционный курс обучения по программе Банка и успешно сдать тест (ссылка для прохождения обучения поступит в виде СМС на телефон, а также ссылка на портал <http://post.pochtabank.ru>, необходим рабочий или домашний компьютер с выходом в интернет. В СМС-сообщении указан срок, в течение которого необходимо пройти обучение.)
6. Получить личный пароль для работы в ЕАС на вкладке «Почта Банк» (пароль поступит в виде СМС на телефон).

!!! Если возникли трудности или вопросы – обратитесь к Вашему территориальному менеджеру