

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ КУРС ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ БАНКОВСКИХ ПЛАТЕЖНЫХ АГЕНТОВ



ПОЧТА
РОССИИ



РНКО

ПЛАТЕЖНЫЙ ЦЕНТР

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО



Чтобы проводить платежи, денежные переводы, принимать оплату за кредиты и оказывать другие банковские услуги, нужно **иметь лицензию от Банка России**



Благодаря сотрудничеству ФГУП «Почта России» с РНКО «Платежный Центр» (ООО), у которой есть лицензия Банка России **лицензия Банка России № 3166-К от 02.03.2009 г**, вы можете оказывать такие услуги



При оказании банковских услуг нужно соблюдать правила, **описанные в законодательстве**, например, всегда просить Клиента предъявить оригинал своего паспорта. Несоблюдение правил приводит к административной и даже уголовной ответственности!

Изучите этот курс, чтобы правильно оказывать финансовые услуги!

ИДЕНТИФИКАЦИЯ КЛИЕНТОВ И ПРОВЕРКА ДОКУМЕНТОВ

Как проводить идентификацию:



1

Перед **проведением любой финансовой операции** просите у Клиента (отправителя/плательщика или владельца карты) **оригинал паспорта**. Это не просто наше требование, это требование Закона Российской Федерации!



2

Сверьте фотографию в паспорте с Клиентом его предъявляющим.



3

Убедитесь в подлинности документа (см. далее подробное описание способов проверки).



Если Вы не уверены в подлинности документов, откажите в проведении операции. Рекомендуем обратиться, например, в ФМС для исправления документа.



4

Если документы подлинные, внесите в программу все необходимые данные Клиента. **Внимательно, полностью, без сокращений и без ошибок** в точности, как в паспорте.

ИСКЛЮЧЕНИЯ



Всегда обращайтесь внимание на то, что требует заполнить программа: она может запросить сведения о дополнительных документах или иной информации о Клиенте. Заполняйте все данные, которые просит программа в соответствии с предоставленными документами!



Идентификация может не проводится при платежах до 15 000, если это:

- ✓ погашение займов микрофинансовых организаций
- ✓ оплата коммунальных услуг
- ✓ оплата налогов, государственных пошлин, штрафов ГИБДД

ВАЖНО! Если при этом программа всё же запрашивает паспорт, то данные необходимо внести только с оригинала!



Для оплаты госуслуг запрашиваются дополнительные данные о документе Абонента. По данному документу ведомство будет учитывать оплату. Этот документ (номер, тип и т.п.) можно внести со слов Плательщика.

ПРОВЕРКА ДОКУМЕНТОВ НА ПОДЛИННОСТЬ. ПАСПОРТ РФ

Для того, чтобы убедиться в подлинности паспорта обратите внимание на:

**Срок действия
паспорта:**

от 14 лет – до 20 лет

от 20 лет – до 45 лет

от 45 лет – бессрочно

Сверьте фотографию в
паспорте с лицом
гражданина,
предъявившего данный
паспорт

Убедитесь в
наличии
защитной полосы в виде
орнамента красного цвета
по верхнему и левому
краю фотографии.



**Визуальным и мануальным способами
проверить наличие или отсутствие
следов переклейки фотографии:**

- ✓ проведите пальцем по защитной пленке в месте фотографии, убедитесь в отсутствии/наличии рубцов от срезания фотографии
- ✓ прощупайте ламинированную страницу на предмет выявления/отсутствия факта ее явного утолщения, наличия сдвигов фотографии относительно защитной полосы
- ✓ проверьте наличие/отсутствие грязи или воздушных пузырей под защитной пленкой
- ✓ обратите внимание на отличие в форме печатных знаков и неравномерном расстоянии между ними, а также их сдвигов и наклона
- ✓ проверьте признаки подчистки, травления, водяных разводов, неравномерной люминесценции в ультрафиолетовом луче – в случае возможности применения соответствующих приборов.

ЗАПОМНИТЕ И НЕ СОВЕРШАЙТЕ ТИПИЧНЫХ ОШИБОК



Если Вам звонит Клиент и просит провести финансовую операцию по телефону, откажите! Кем бы ни представлялся звонящий! Операцию, можно проводить, только если Клиент стоит перед Вами.



2. Если Клиент говорит, что готов назвать свои паспортные данные по памяти, либо у него с собой есть копия паспорта, фотография паспорта в телефоне – **ОТКАЖИТЕ КЛИЕНТУ** в проведении платежа/перевода.

Используйте скрипт: *«К сожалению, мы не можем провести эту операцию. По закону они проходят только с предъявлением оригинала Вашего паспорта. Приходите в следующий раз с документами и я с удовольствием все оформлю!»*



3. При проведении финансовых операций вносите в программу все необходимые данные Клиента. **Внимательно, полностью, без сокращений и без ошибок**

*Типичные ошибки: ошибки/опечатки в ФИО; сокращения в словах и задвоение букв/символов; ошибки в поле «дата рождения»; не дописан адрес регистрации (например указан только город или не указаны номер дома и квартира). **Помните, цена ошибки – это нераскрытое/непредотвращенное преступление.***

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО



Идентификация Клиента – это совокупность мероприятий по установлению определенных сведений о Клиентах, подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов.



Проведение идентификации Клиентов регламентируется Федеральным законом № 115-ФЗ от 07.08.2001г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»

За нарушение Федерального закона № 115-ФЗ предусмотрена **административная, гражданская и уголовная ответственность**



При проведении финансовых операций без предъявления паспорта, возникают РИСКИ совершения мошеннических операций, отмывания доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и движения преступного капитала. **Вы рискуете стать участником преступных действий!**

ПРАВИЛА РАБОТЫ С КАССОВЫМ ЧЕКОМ

Когда Вы выполняете перевод, платеж по финансовому сервису, на кассе печатается **чек**.

Правила работы с ЧЕКОМ:

Кассовый чек выдавайте **ТОЛЬКО** после приема наличных денежных средств от Клиента!

В чеке указана необходимая Клиенту информация, в частности номер перевода, реквизиты получателя перевода, реквизиты РНКО «Платежный центр» (ООО), номер телефона контакт-центра: **8-800-200-12-24**.

Именно поэтому его важно передать Клиенту.

- Кассовый чек нужно пробить **и передать Клиенту** только после того как деньги за операцию внесены в кассу.
- После передачи чека, напомните Клиенту, чтобы он **сохранял кассовый чек** до момента зачисления платежа/выдачи перевода.



ЧЕК – является подтверждением **ВЫПОЛНЕНИЯ** операции. Только ЧЕК является **официальным документом**, подтверждающим, что финансовая операция (перевод/пополнение/оплата/погашение) совершена!



Обязательная выдача кассового чека регламентируется Федеральными законами **№ 161-ФЗ** и **№54-ФЗ**.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КЛИЕНТАМ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ



Когда Вы выполняете для Клиента финансовую операцию, он может запросить у Вас официально описанные условия осуществления этой операции - Оферту(договор о комплексном обслуживании) и Тарифы.



Оферта и Тарифы содержат основные условия и порядок оказания услуг Клиенту, а также информацию, предусмотренную **Федеральным законом № 161-ФЗ**.



Оферта и Тарифы должны быть предоставлены Клиенту по первому его требованию!

Найти Оферту и Тарифы можно двумя способами:

1 В ЕАС ОПС, начиная с версии 17.5.1

2 На сайте РНКО «Платежный центр»

КАК ПРИНЯТЬ И ОФОРМИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ КЛИЕНТА



Иногда Клиенты могут обращаться к Вам с требованиями, предложениями или претензиями. **Подача претензии** - это законное право Клиента запросить официальную информацию от РНКО «Платежный Центр» (ООО).

Существует два способа, как Клиент может подать претензию:

1

С помощью Почты России

Направление претензии на почтовый адрес РНКО «Платежный Центр» (ООО). Почтовый Адрес указан в оферте или на сайте www.rnko.ru:
630055, Россия, г. Новосибирск, ул. Шатурская, 2

2

Через интернет

- Открыть сайт РНКО «Платежный центр» <http://rnko.ru/> ;
- Нажать на кнопку «Частным лицам»;
- Выбрать раздел «Обратная связь»;
- Заполнить форму обратной связи.



Если плательщик совершил платеж и обращается к вам с вопросами о статусе платежа, возврате или желает получить более подробную информацию о способах подачи претензии, посоветуйте обратиться в контакт-центр:



8-800-200-12-24.

Если Вам задали вопрос, на который Вы не знаете ответ, посоветуйте обратиться в контакт-центр :

8-800-200-12-24.

Звонок бесплатный.