

Приоритет обработки

Приоритет обработки обращений



Безопасность

Решаем вопросы, связанные с безопасностью средств на счете клиента

Претензии

Вопросы, связанные с претензиями

Должники

Если видишь плашку «Должник» – запусти процедуру «Обращение должника»

Все остальные вопросы

Решаем остальные вопросы клиента

БЛОКИРОВКА КАРТЫ

- 1.Мошенничество – когда клиент не совершал операцию или предоставил информацию по карте мошенникам
- 2.Повреждена- поврежден чип, сломалась, стерся номер, не работает бесконтактная оплата
- 3.Смена Имени/МПС/ПЛ- смена ФИО, изменение платежной системы (VISA, MASTERCARD, МИР), изменение программы лояльности (С Tinkoff black на Tinkoff Drive и наоборот)
- 4.Кража- кража карты (даже если по ней прошли списания, которые клиент не совершал)
- 5.Утеря- потеряна карта (даже если дома)
- 6.Переформирование- когда была отменена встреча и нужно выпустить новый комплект документов
- 7.Иная причина- все, что не подходит к пунктам выше

УСЛУГИ

- **Информирование**

- О выпуске / активации / блокировке / разблокировке карты
- О пополнении карты
- Обо всех расходных операциях, совершенных на сайте tinkoff.ru и Мобильном приложении
- (кроме пополнения между своими счетами)
- Оповещение с краткой выпиской, где содержится следующая информация:
- Последние 4 цифры номера карты
- Сумма минимального платежа
- Дата, до которой необходимо внести минимальный платеж
- Стоимость услуги – бесплатно.

Все совершенные операции через ЛК/МП - ЭТО УСЛУГА ИНФОРМИРОВАНИЕ

- **Оповещение об операциях**

- Платная дополнительная услуга, которая подключается по карте и позволяет клиенту контролировать правильность списанной суммы со счета.
- После каждой операции с использованием кредитной карты на мобильный телефон клиента будет поступать СМС- отчет о потраченных денежных средствах.
- Оповещение отправляется в виде СМС (на контактный номер мобильного телефона), либо push (через Приложение Тинькофф).
- В оповещении содержится следующая информация:
- 4 последние цифры номера карты
- Доступный остаток (в валюте карты), сумму и валюту транзакции
- Сумма операции (в валюте, в которой совершалась операция), место совершения транзакции
- Тип операции
- Место совершения операции
- Дата и время совершения операции

Все расходные операции по карте, кроме

Платежи и переводы

Наши стандартные лимиты:

1. **С2С** (С КАРТЫ НА КАРТУ, ПО НОМЕРУ КАРТЫ)- **20 000 РУБЛЕЙ** ЗА РАСЧЕТНЫЙ ПЕРИОД (НЕ КАЛЕНДАРНЫЙ МЕСЯЦ) в ЭТОТ ЛИМИТ ВХОДИТ перевод по номеру телефона по ссылке .

2. **СБП** – система быстрых платежей : *одна операция до 999 999 рублей

*сумма операций не более 5 000 000 рублей (общий лимит для перевода по номеру телефона и номеру карты) в календарный месяц.

*по одной карте отправителя можно сделать не более 20 операций в 24 часа. Отсчет часов начинается с момента выполнения первой операции, даже если она не обработана.

3. **Внебанковский перевод** (Перевод в другой банк по реквизитам расчетного счета и БИК банка) : Через наши сервисы количество переводов неограниченно. Но одна операция не должна быть больше 200 млн рублей.

Без комиссии

4. **Внутрибанковские переводы** (переводы внутри Тинькофф) : Без ограничений, без комиссии (кроме виртуальной карты Тинькофф мобайл, нужно смотреть тариф 8.0)

Платежи и переводы

- Если вам необходимо проверить комиссию на переводы и платежи, например на электронные кошельки или оплату мобильной связи, то можете скопировать ссылку и вставляем в браузер, откроется База знаний с информацией

<https://twork.tinkoff.ru/workspace/knowledge-base/subsection/39e4413c-dd14-4335-aae7-8459d5c25d1f/article/87ff24d5-93a2-47ba-b7eb-647bf4ba5d2e>

Лимиты на снятие

Снятие

до 500 000 руб. за расчетный период в банкоматах Тинькофф	Бесплатно
до 100 000 руб. за расчетный период: в других банкоматах при сумме операции от 3000 руб. и/или сторонних сервисах	Бесплатно
в любых банкоматах и/или сторонних сервисах из средств, поступивших со вкладов с закончившимся сроком и кредитов, выданных на картсчет	
3.1. в банкоматах Тинькофф и/или сторонних сервисах	Бесплатно
3.2. в других банкоматах при сумме операции от 3000 руб.	Бесплатно
в прочих случаях	2%, минимум 90 руб.

Пополнение

Пополнение	
в банкоматах Тинькофф	Бесплатно
переводом с карты другого банка через Тинькофф	Бесплатно
переводом через систему быстрых платежей	Бесплатно
банковским переводом по реквизитам счета	Бесплатно
у партнеров Тинькофф	
5.1. до 150 000 руб. за расчетный период	Бесплатно
5.2. в прочих случаях	2%
в других банкоматах при использовании карты МИР	1%

Программа лояльности, кэшбэк, таргет

- Tinkoff Black - программа лояльности для держателей одноименных карт Тинькофф Банка, так же её можно сделать мультивалютной. Карта выпускается с тарифом 3.0 в котором предусмотрено начисление процента на остаток в размере 5% до 300 000 руб. при сумме покупок от 3000 руб. за расчетный период и при подключённых сервисах Tinkoff Pro, Premium или Private.
- За совершение покупок по карте клиент получает кэшбэк. Cashback - возврат стоимости покупки в валюте карты (в дальнейшем КБ).
- Каждый месяц клиент может выбрать категории товаров и услуг, в которых он может получать повышенный КБ (до 15%). К выбору доступно 4 категории из 7 предложенных, одна из которых "1% на все покупки". С подписками Tinkoff Pro, Premium и Private предлагается выбор из 8 категорий. Выбрать категории можно в ЛК или МП.
- Лимит вознаграждения в расчетный период: Без подписок - 3000. При наличии подписки PRO - 5000. С сервисом Premium - 30 000. Для клиентов Private - 100 000: Для валют USD, EUR, GBR лимит КБ 100. Весь КБ заработанный свыше этих лимитов сгорает
- Начисление повышенного кэшбэка по категориям и процент на остаток происходит единовременно в день выписки по счёту.
- Тинькофф Таргет – это индивидуальные предложения от различных партнеров банка. Ознакомиться с перечнем доступных специальных предложений клиент может в своем ЛК или МП. В рамках программы Тинькофф Таргет мы возвращаем до 30% кэшбэка.
- Максимальный размер дополнительного кэшбэка по Тинькофф Таргет – 6000 руб. Если лимит превышен, он переносится в следующий расчетный период. Начисление КБ по Тинькофф Таргет происходит после транзакции.

МАКСИМАЛЬНЫЙ ЛИМИТ ПОЛУЧЕНИЯ КЭШБЭКА ЗА РАСЧЕТНЫЙ ПЕРИОД БЕЗ ПОДПИСОК **9 000**
РУБЛЕЙ

КОНСУЛЬТАЦИЯ ТРЕТЬЕГО ЛИЦА

Процедура "консультация третьего лица" всегда поможет и не даст сказать лишнего другому человеку. Если клиент передал трубку то это тоже консультация третьего лица, в процедуре **НУЖНО** это выбрать

Информация, которую можно сообщать третьему лицу без согласия клиента

Дебетовая карта / ТМК / Tinkoff Mobile

- номер договора
- сроки обработки претензий
- способы оплаты
- сумма задолженности по овердрафту
- дата, до которой платеж должен поступить в банк

Кредитная карта

- сумма минимального платежа
- способы оплаты
- номер сообщения для пополнения на Почте
- текущая сумма долга* (в том числе ПСЗ)
- дата, до которой платеж должен поступить в банк
- дата формирования выписки клиента
- номер договора
- сроки обработки претензий
- факт поступления оплаты и дату зачисления платежа
- результат рассмотрения претензии (оставленной третьим лицом)

*ЗАПРЕЩЕНО предоставлять номер кредитной карты клиента.

Сумму минимального платежа / полной суммы задолженности можно предоставлять ТОЛЬКО, если третье лицо желает внести оплату.

ТИНЬКОФФ ПРО

- Повышенный доход до 5%
 - На остаток до 300 000 ₽ по дебетовой карте Tinkoff Black
 - 0 ₽ за обслуживание и оповещения
 - Обслуживание бесплатно для Tinkoff Black и Тинькофф Платинум, со скидкой до 100% для других карт
 - Бесплатный перевод
 - 50 000 ₽ в месяц с дебетовых карт на карты других банков
 - Больше дохода от сбережений
 - 5% по накопительному счету, до 8,64% по вкладу в рублях
 - Ценные бумаги Тинькофф без комиссии
 - Покупка и продажа облигаций Тинькофф Банка и депозитарных расписок на акции TCS Group в Тинькофф Инвестициях
 - Больше кэшбэка
 - Увеличенный лимит кэшбэка
 - 5000 рублей в месяц и 10 000 миль или баллов в зависимости от карты
 - Кэшбэк 15% за развлечения
- При оплате кино, концертов и театров через Тинькофф
- Любая страховка с кэшбэком 5%
- В путешествии, для авто и другие полисы Тинькофф Страхования

До 10% кэшбэка за отели

- До 7% — за авиабилеты с возвратом и обменом без комиссии при покупке на Тинькофф Путешествиях

- Бесплатная мобильная связь

- 1200 минут за любой пакет интернета и скидка 30% на гигабайты

-Счет для ИП выгоднее

- Внесение наличных и вывод на карту без комиссии — на 100 000 ₽ больше

-В первый месяц подписка бесплатна, далее — 199 ₽ в месяц.

- Подключить подписку можно двумя способами.

- На странице подписки. Выберите нужную подписку → введите номер телефона, к которому привязана ваша карта → нажмите «Подключить». Выбрать и подключить подписку

В приложении Тинькофф. На главном экране перейдите в раздел «Кэшбэк и бонусы» → «Больше бонусов с подпиской Tinkoff Pro» → выберите подписку Tinkoff Pro и нажмите «Подключить».

Отключить подписку можно в личном кабинете и приложении Тинькофф.

Все преимущества подписки будут действовать до конца оплаченного периода.

В личном кабинете. Справа сверху нажать на серую иконку с галочкой → «Управление профилем» → вкладка «Подписки» → «Настройка подписки».

В приложении Тинькофф. Нажать «Кэшбэк и бонусы» → пролистать экран до блока «Что дает вам подписка Tinkoff

Tinkoff Family

Tinkoff Family — сервис, в рамках которого несколько человек могут копить и тратить деньги с одного, общего счета.

К Tinkoff Family относятся следующие продукты:

Совместный счет (отдельный расчетный счет)

Совместный счет — это отдельный расчетный рублевый счет, которым могут пользоваться сразу несколько человек.

Счет подойдет для большой семьи, так как одновременно им могут пользоваться до 10 человек:

до 5 клиентов Тинькофф; и до 5 людей, у которых еще нет продуктов нашей компании.

Процедуры для консультации по совместному счету

Консультация по продукту Совместный счет

Совместный счет в приложении Тинькофф

Tinkoff Джуниор

Tinkoff Junior (отдельный детский счет)

Карта «Tinkoff Junior» - дополнительная дебетовая карта для детей и подростков, которая выпускается к новому специальному счету родителя.

Когда клиент оформляет заявку, он выбирает один из дизайнов карты и заполняет информацию:

ФИО ребенка;

дату рождения ребенка;

номер телефона ребенка.

Особенности:

Номера телефона родителя и ребенка должны отличаться. Для корректной работы приложения Тинькофф Джуниор номер телефона ребенка не должен использоваться на других контактах с оформленными банковскими продуктами.

Обязательное условие для открытия карты Tinkoff Junior — у клиента должен быть открыт дебетовый счет в нашем банке.

Дополнительная карта рекомендуется для детей в возрасте 7-14 лет, но фактически выпустить карту можно на любое лицо до 18 лет. При

Тинькофф Джуниор

Клиент может оформить максимум 5 карт Tinkoff Junior. Каждая новая карта — это новый счет.

Оформить карту Tinkoff Junior можно, даже если у клиента уже есть 2 любые дебетовые карты.

К счету Tinkoff Junior выпускается только 1 карта на ребенка, добавить еще пластик или виртуальную карту к этому счету не получится.

К счету Tinkoff Junior открывается две карты: основная (техническая) карта, которая отображается только у нас в системе, и дополнительная для ребенка.

Если клиент спросит, почему выпускается техническая карта, скажи: «Это особенность счета. Например, через нее проходят некоторые пополнения или подключается СМС-банк для родителя.»

Если у ребенка кроме карты Джуниор есть собственный счет, то деньги зачислим на него. Обрати внимание, что речь идет именно о счете. Например, дебетовый или кредитный.

Если у ребенка несколько карт Джуниор с разным ФИО, то зачислим деньги на счет с самым большим балансом. Если на всех счетах нет денег, то зачислить не сможем.

Если у ребенка один номер телефона и несколько карт на разные ФИО, то зачислить не сможем. Нужно оставить только один счет или карту.

Владелец счета не сможет перевести деньги по номеру телефона своему ребенку. Он может перевести между счетами в обычном порядке или с экрана детского счета.

Шаринг карточного/НЕкарточного счета

- Держатель счета может поделиться доступом с другим клиентом

-Дополнительная карта

Дополнительная карта - это еще одна карта к выбранному договору дебетовой или кредитной карт. Она может быть виртуальной или физической. Её можно выпустить на любого человека в любом возрасте.

Программа лояльности и тариф аналогичные основной карте.

Обслуживание дополнительных карт бесплатно.

Карту можно выпустить, как на свое имя, так и на имя 3 лица.

Получить карту может владелец счета.

- 3 лицо может получить карту с некоторыми условиями:

-На карте должны быть указаны фамилия и имя третьего лица;

-у держателя доп. карты должен быть мобильный телефон, который не совпадает с держателем основной карты

-получатель должен быть старше 18 лет.

Все третьи лица – держатели дополнительных карт могут воспользоваться Личным кабинетом:

Ответственность перед банком по всем операциям, совершенным с помощью дополнительной карты, несет владелец основной карты, он же - держатель счета

Кубышка

Пока клиент может подключить продукт только в приложении Тинькофф.

Доступный лимит рассчитывается для каждого клиента индивидуально, максимальный составляет **90 000 рублей**.

Есть два способа расходовать деньги из Кубышки:

1. переводить на карту, когда они нужны. В приложении путь выглядит так: «Главная» → «Кубышка» → «Взять из Кубышки» → введите сумму и нажмите «Взять деньги»;
2. включить ползунок «Автосписание» — тогда деньги из Кубышки будут расходоваться автоматически, когда свои на счете закончатся.

Бесплатный период начинаем с первого перевода из «полной» Кубышки и обновляем только после полного погашения долга.

В платном периоде клиент может продолжать брать деньги из Кубышки в пределах лимита.

Как вернуть деньги в Кубышку

Пополнить Кубышку можно с помощью кнопки «Вернуть» в приложении Тинькофф. Если на счете недостаточно денег, то предупредим об этом.

В приложении выберите «Главная» → «Счет карты» → «Кубышка» → «Вернуть» → введите сумму и нажмите «Вернуть деньги». Погашать долг можно любыми суммами. Делать это можно только с дебетового счета, к которому подключена Кубышка. Перевести деньги с другой дебетовой карты, кредитки, вклада, совместного или накопительного счета нельзя.

Обслуживание карты

Ссылка на тариф:

https://acdn.tinkoff.ru/static/documents/debit-tariffs-tps_3_0.pdf

Копируем и вставляем в браузер

Плата за обслуживание

при наличии на вкладах, накопительных счетах, картсчетах и брокерских счетах

неснижаемого остатка не менее 50 000 руб. за расчетный период

Бесплатно

при наличии кредита, выданного на картсчет

Бесплатно

в прочих случаях

99 руб. в месяц
