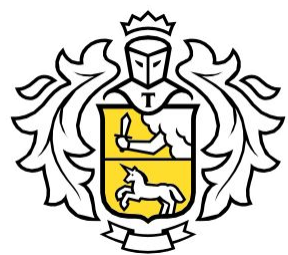




ТИНЬКОФФ

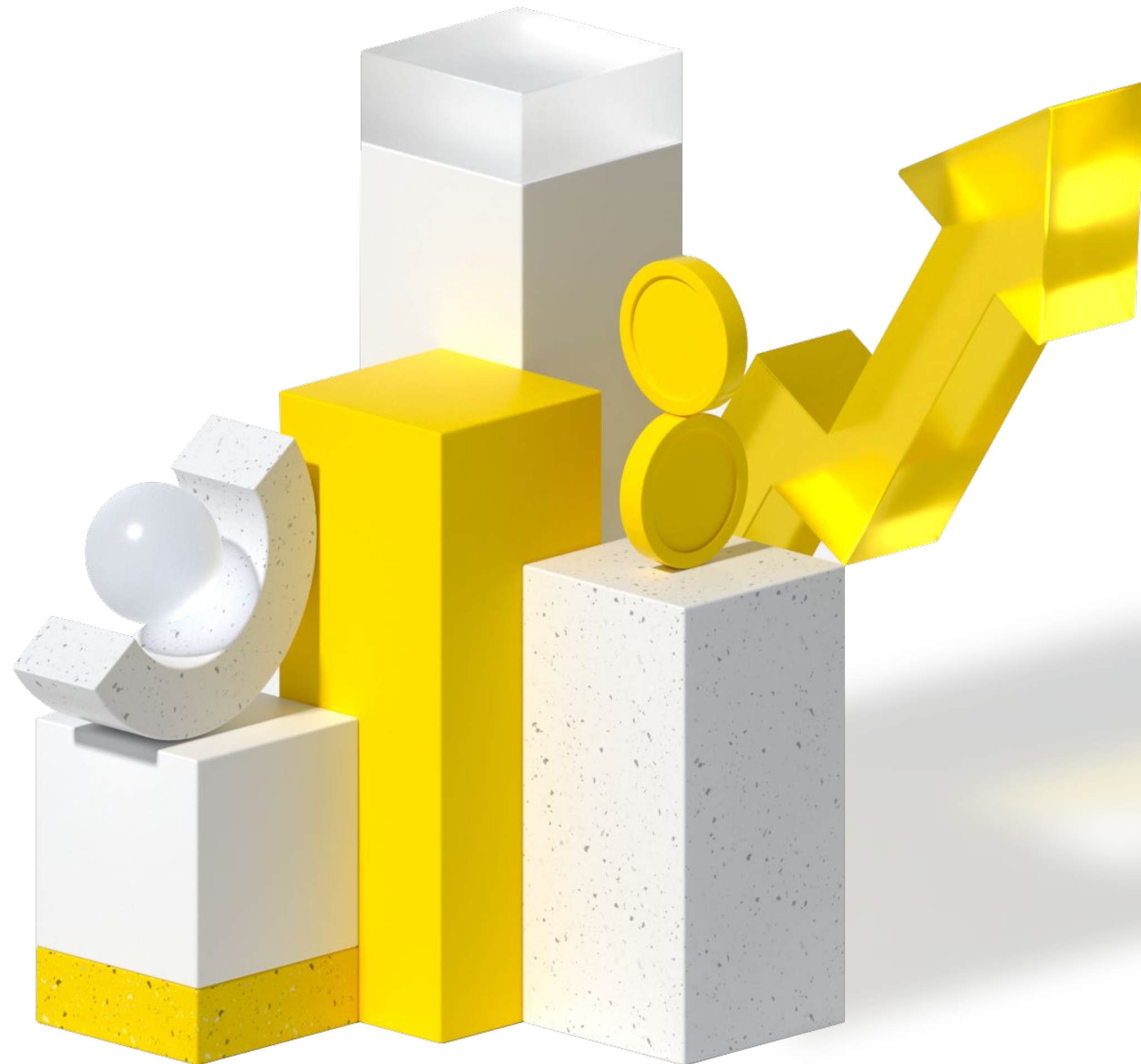
День 3



ТИНЬКОФФ

План:

1. Повторение
2. Пополнение
3. Siebel
4. Лимиты
5. Смс-сервисы
6. Транзакции и авторизации
7. Овердрафт



Повторение



1. Здравствуйте, открыл недавно у вас счет, подскажите мне из состоит договор между мной- клиентом и Банком?
2. Мне тут на встрече выдали Бизнес карту. Для чего она нужна? На кого можно выпустить? Сколько стоит?
3. Вместе с бизнес картой мне выпустили какой-то инкассационный счет? Для чего он нужен? На кого еще можно выпустить? Где пополняем этим счетом?
4. Здравствуйте, слышал что у вас есть продукты, которые доступны без РКО. Это какие? А какие с РКО?
5. Здравствуйте, подскажите как списывается плата за обслуживание, есть ли бесплатные месяцы? Как можно сэкономить на обслуживании счета? На каком тарифе есть «Сезонный бизнес»?

Предложение способов пополнения счета

*Открываем процедуру «Пополнения»






Пополнение счета

Пополнения

От юрлиц		Бесплатно		
От физлиц				
Через	Банкоматы Тинькофф		Бесплатно до 300 000 Р	Бесплатно до 1 000 000 Р
		0,15% мин. 99 Р	0,1% мин. 79 Р от 300 000 Р	0,1% мин. 59 Р от 1 000 000 Р
	Банкоматы других банков			
	Договор с тарифом «Спецсчёт для пополнений»	0,3% мин. 290 Р	0,25% мин. 290 Р	0,15% мин. 290 Р
	Инкассацию	0,3% + 490 Р		0,25% + 490 Р
	Перевод на бизнес-карту		2,99%	

Нюансы: лимиты предоставляются на месяц, для пополнения через банкоматы требуется бизнес-карта.

Банковский перевод




Изменить Отправить Повторить

ИП Шпунтик

Платеж по счету

Основной счет
№ 40100 810 0000 0000 0074



История

Платеж изменен 02 марта, 00:00

Больше

Реквизиты

ИНН контрагента/получателя
7700 00000082

Механизм работы

Ограничений по сумме и комиссий со стороны Тинькофф нет

Срок зачисления:

- рублевые: до 1 рабочего дня
- валютные: на счет **Тинькофф** - до 2 рабочих дней;
после на счет **клиента** - в течение 1 рабочего дня после предоставления подтверждающих документов

Для пополнения необходимы полные реквизиты счёта

Является приоритетным способом пополнения

Банкоматы Тинькофф



Механизм работы

Можно пополнить через инкассационный счёт и через бизнес-карту

Макс. сумма пополнения после авторизации по карте Тинькофф – 1 000 000 ₽ за операцию (200 купюр)

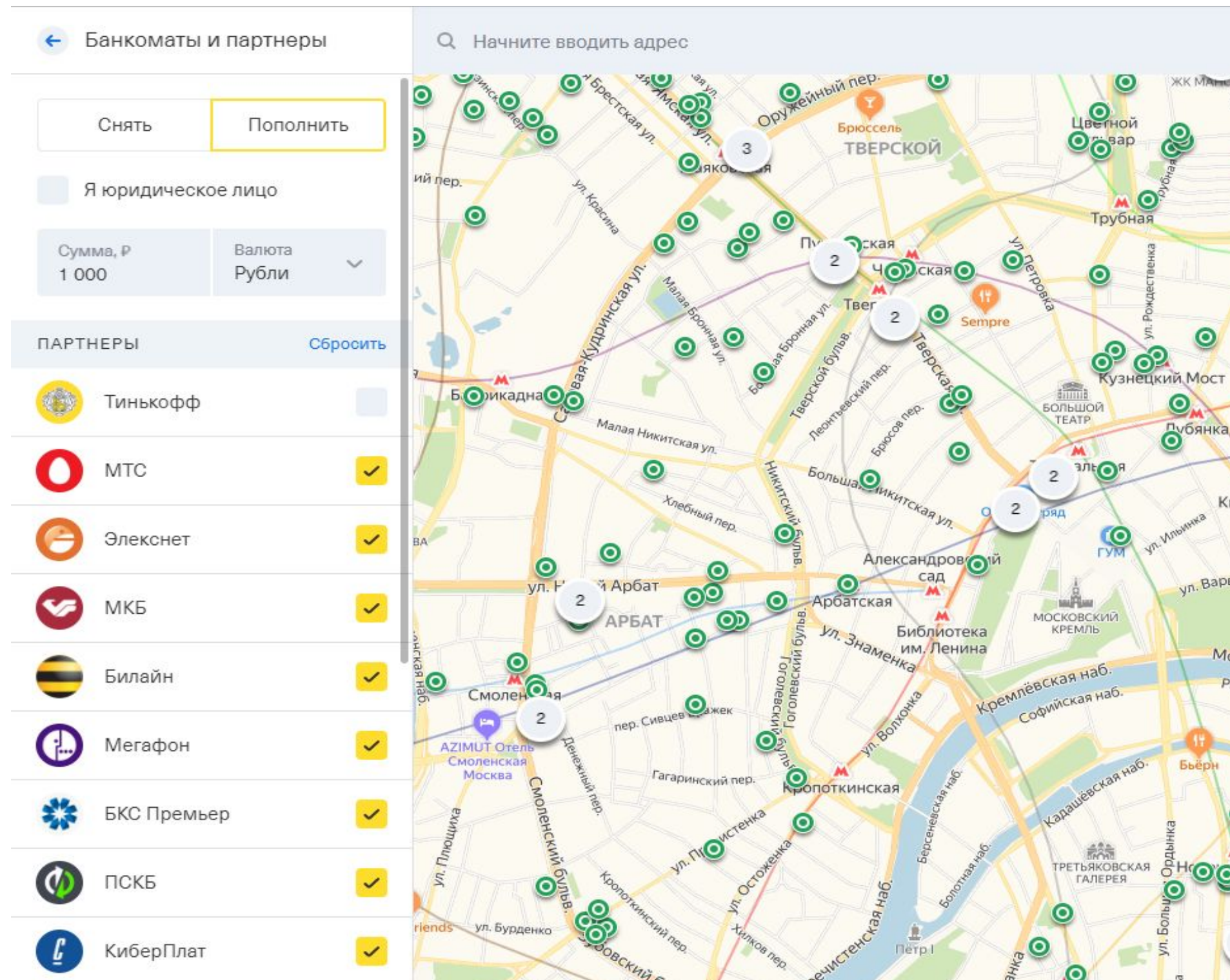
Зачисление моментально

ТП 1: 0,15%, мин. 99 руб.

ТП 2: до 300 тысяч. руб. - бесплатно, свыше - 0,1%, мин. 79 руб.

ТП 3: до 1 млн. руб. - бесплатно, свыше - 0,1%, мин. 59 руб.

Партнеры банка



Механизм работы

Можно пополнить через наших партнёров (салоны связи, терминалы). Точек пополнения более 300 тысяч по всей России

Производится пополнение через инкассационный счет. Для этого потребуется номер бизнес карты / номер договора инкассационного счета и паспорт РФ

Зачисление моментально. В редких случаях до 1 рабочего дня

ТП 1: 0,3%, мин. 290 руб.

ТП 2: 0,25%, мин. 290 руб.

ТП 3: 0,15%, мин. 290 руб.

Перевод на бизнес карту



Механизм работы

Переводы с любой нашей карты физического лица на бизнес-карту

Комиссия за входящий платеж с карты на карту - 2.99% от суммы пополнения

Зачисление моментально. В редких случаях до 1 рабочего дня

Изменения назначения платежа при пополнении наличными

Детали карты



ZARINA TSORAEVA

Лимит в месяц
Осталось 500 000 ₽

Снятие наличных в сутки
Осталось 100 000 ₽

Назначение пополнения через банкоматы Тинькофф и партнеров

Взнос в уставный капитал


Для пополнения используйте корпоративную карту или номер инкассационного счета — 5038 2761 18

Бизнес-карта — топливная, продуктовая или другая

Выберите, на что сотрудник может тратить деньги компании

Настроить траты

Подробнее



Настроить траты

Изменить лимиты

Изменить назначение

Заблокировать карту

Изменить ПИН-код

Инкассационный счет/Бизнес - карта

- До пополнения:
- 1.Может изменить сам в ЛК;
 - 2.Написать/позвонить нам.
- После пополнения:
- Прошло менее 3 раб.дней.- через сотрудника
 - Прошло более 3 раб.дней – нельзя поменять назначение
- Переводим звонок на сплит Help

Только для Бизнес - карты

Редактирование назначения возможно через банкоматы Тинькофф в момент пополнения

Назначения платежа по умолчанию		
Инкассационный счет	для ИП	Взнос собственных средств
	для ЮЛ	Возврат неиспользованных подотчетных средств
Корпоративная карта	банкомат Тинькофф	Пополнение по карте *1234 Иванов Иван Иванович *
	другой банкомат	Пополнение.[Информация от банка-эквайера] Пример: Пополнение. BINBANK KRASNOYARSK RUS

* ФИО отобразится только в случае, если клиент введет PIN-код при пополнении.

Пакет «Пополнения без комиссии»

Пакет включает общую сумму пополнений Расчётного счёта через Банкоматы Тинькофф с использованием Бизнес карты. Пакеты имеют лимиты по тарифам.

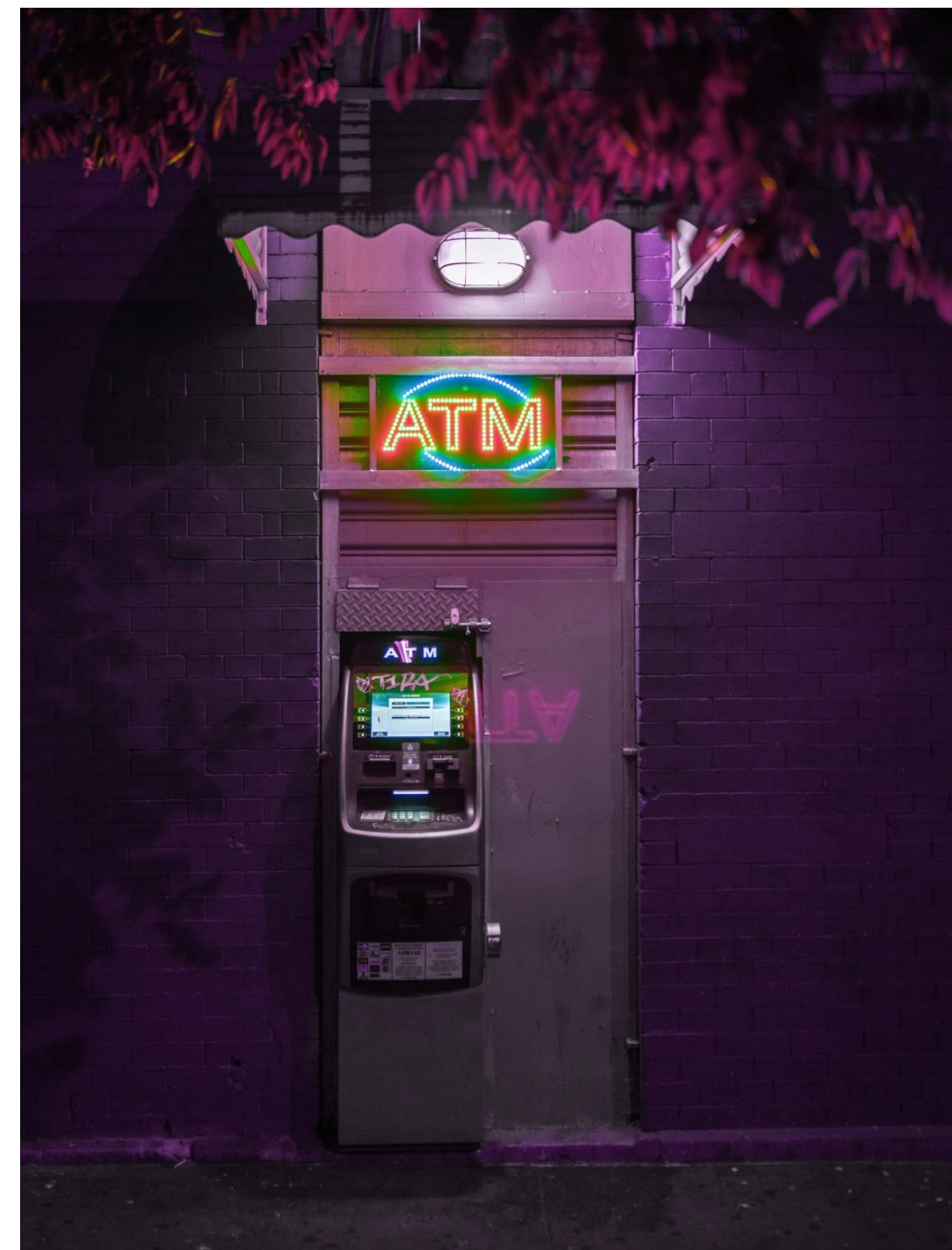
Простой
Невозможно подключить

Продвинутый
Доступно суммарно 1 млн. руб.,
Стоимость 490 руб./мес.

Профессиональный
Доступно суммарно 2 млн. руб.,
Стоимость 990 руб./мес.

! ВАЖНО

Плата списывается в момент подключения и в начале следующего расчетного периода (17.01-17.02)



Задачи по пополнениям

1.

Нашему клиенту ООО «Фазан» (ТП Простой) пришел перевод от его партнера ИП Смирнова. Сколько будет стоить такое пополнение для нашего клиента?

2.

Клиент (ТП Продвинутый) хочет пополнить счет наличными в Билайн на сумму 150 тыс. руб. Какая комиссия будет списана за это пополнение? Какой продукт должен быть у клиента для такого пополнения?

3.

На водителя компании ООО «Грузовик» выпущена бизнес-карта. Сколько будет стоить пополнение наличными 200 тыс.рублей бизнес-картой в банкомате Тинькофф? Тариф Продвинутый.

Механизм работы тарифов ТСРМ

Тематики, которые собраны в процедуре [Механизм работы тарифов](#):

- «Механизм работы процентов на остаток по счету».
- «Механизм работы пакета Межбанки - без комиссии».
- «Механизм работы пакета Физлицам - без комиссии».
- «Механизм работы пакета Пополнения - без комиссии».
- «Механизм работы пакета Премиум».
- «Механизм работы услуги Оповещение об операциях».
- «Механизмы работы авансовой схемы оплаты».
- «Механизмы работы Зарплатного проекта».
- «Механизмы работы картотеки».
- «Механизмы работы лимитов».
- «Механизмы работы входящего оборота по счету».
- «Механизм списания платы за обслуживание».
- «Механизм списания комиссии за квазикэш».
- «Механизм работы тарифа дополнительного рублевого счета».
- «Механизмы расчета комиссий за валютные операции».
- «Механизм работы тарифа при оформлении документов».

Siebel

Это CRM-система, в которой хранятся все запросы и информация о клиентах.

- На каждого клиента в Siebel заводится отдельная карточка, в которой есть все данные по нему, в том числе контакты, какими продуктами Тинькофф он пользуется, какие продукты стоит ему предложить и есть ли задолженности.
- По каждому клиенту мы ведем журнал изменений. Он нужен, чтобы любой сотрудник мог быстро ознакомиться с историей обслуживания клиента и фиксировать обращения.

10.12.2018

CAIN

01.06.2019

Предложение

Действия

ИП

ДЕНИИЛ ЕВГЕНЬЕВИЧ

Действующий клиент

Клиент хочет, чтобы в качестве ПМа была

Екатерина.

Сергей Николаевич - 61988 - Замена

Срез по клиенту

Дополнительная информация

СЧЕТА

КОРП. КАРТЫ

ИНКАС. СЧЕТА

ЭЦП

ДЕП.СЧЕТА

КРЕДИТЫ

Продукт

Номер счета

Статус

Статус ЮЛ

Комиссия AML

Текущи

Простой (RUB)

Картотека

Нормальный/...

По тарифу

0.00

КП

ДАННЫЕ ПО КОМПАНИИ

ЛИМИТЫ

КАРТOTEKA И АРЕСТЫ

ОВЕРДРАФТ

ЛЬГОТЫ И АКЦИИ

М, 28 Лет

ЕМО

ЭЦП

?

Действия

Siebel ID:

@rambler.ru

PRECOLLECTION

ДЕНИИЛ ЕВГЕНЬЕВИЧ

Местное время: 07:01

Дополнительная информация

Договор абонента по продукту Тинькофф Мобайл был расторгнут в связи с пунктом 2.3.1 условий оказ...

Новый

Процедура

Проверить

Выполнить

Закреть SR

SD

Консультация

Открыт

7.8.2019 07:01:30

ИП ДЕНИИЛ

Финансовая информ

В работе

07:01:30

ДЕНИИЛ ЕЕ

Подтема

3-Средний

SME

Заявка

Договор

Карта

Обратная связь

Номер в трекаре

Подробное описание

Номер SD

Статус SD

ОПРОСНИК

ЗАМЕТКИ (0)

ДОКУМЕНТЫ

АКТИВНОСТИ

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ЗАПРОСЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

АКТИВНОСТИ

ДОКУМЕНТЫ

СПИСОК ПЛАТЕЖЕЙ И ПЕРЕВОДОВ

ОПЕРАЦИИ ПО СЧЕТУ

КАРТOTEKA И АРЕСТЫ

SR #	Дата создания	Дата закрытия	Тип	Тема	Подтема	Статус	Подстатус	Подробное опис	Описание - Зам	Создатель	Владелец
5-2854878257370	7.8.2019 05:36:11	7.8.2019 05:36:11	Консультация	Случайный зап...		Закрыт					
5-2854878257460	7.8.2019 07:01:30		Консультация	Финансовая и...		Открыт	В работе				
5-2470054284202	25.4.2019 13:45:11	25.4.2019 13:45:12	Консультация	Финансовая и...		Закрыт					
5-2470045308131	25.4.2019 13:42:49	25.4.2019 13:45:26	Предложение	Заполнение о...	Завершен	Закрыт					
5-2470032622370	25.4.2019 13:40:01	25.4.2019 13:40:25	Предложение	Кредитование и...	Подумант	Закрыт					
5-2470021987526	25.4.2019 13:36:05	25.4.2019 13:37:56	Действие	Разблокировк...		Закрыт			Разблокировка иЕ		
5-2469996190952	25.4.2019 13:31:36	25.4.2019 13:39:28	Консультация	Личный кабин...	Другое	Закрыт		бухгалтерия			

Карточка клиента

Журнал изменений

Запросы в Siebel

Для ведения журнала изменений мы регистрируем сервисные запросы или SR (Service Request).

У запросов могут быть разные типы и темы, 3 основных типа: «Консультация», «Действие» и «Претензия».

«Консультация» - когда отвечаем на вопросы клиента, объясняем ему что-то. Например, клиент хочет узнать подробности о тарифе или спрашивает условия по кредиту, или уточняет размер комиссии за снятие наличных.

Тип:★	Консультация	▼
Тема:★	Тарифы	▼
Подтема:		▼

«Действие» - когда производим какие-то изменения по клиенту: изменяем информацию о компании, блокируем бизнес-карту, сбрасываем ПИН-код или меняем тариф — это всё действия.

Тип:★	Действие	▼
Тема:★	Изменение данных компании	▼
Подтема:		▼

ЛИМИТЫ

Виды лимитов	Как можно изменить?
По компании (расходные операции, снятие наличных на месяц, по пакетам ФЛ и Премиум)	По обращению в банк
По пользователям (на подписанта и по бизнес-карте)	Самостоятельно в ЛК

Мы можем принять обращение только от пользователя с правом подписи

Для некоторых клиентов по инициативе **Compliance** устанавливаются временные изменения 1 и 2 типа. Их можно пересмотреть, для этого нужно использовать TCRM процедуры, тематика которая соответствует нужному лимиту, их перечень есть в процедуре **Изменение лимитов** на инсайте:

- Изменить общий максимальный расходный лимит по бизнес-картам компании
- Изменить лимит по компании на снятие наличных
- Изменить лимит пакета «Физлицам - без комиссии»
- Изменить лимит по компании на выплату дивидендов через Зарплатный проект

СМС-сервисы



- ✓ Можем подсказать как подключить/отключить в ЛК, если просит нас подключить или отключить
- ✓ При отключении обязательно проводим РСВ

Информирован

- ✓ **Бесплатно**
- ✓ СМС технического характера: карта заблокирована/активирована, подключение Овердрафта и т.д.

Оповещение об

- ✓ **операциях**
99 руб./мес.; 2 мес. бесплатно для ЕИО/ИП;
Включает:
 - Списание средств (включая промежуточные стадии)
 - Поступление средств
 - Приостановление операций и аресты
 - Смс по картам

Авторизация и транзакция

Авторизация — разрешение банка на проведение операции с деньгами на счете клиента.

Если авторизация прошла успешно, мы блокируем сумму операции на балансе, но пока оставляем ее на счете.

Авторизация для



Транзакция — списание денег со счета клиента и перевод их на счет магазина.

Между авторизацией и транзакцией обычно проходит 2—3 дня, максимально — до 30 дней.

Для клиента оба этапа проходят незаметно: он просто оплачивает покупку в магазине, и всё.

Кредиты для бизнеса

Цели кредита:

- Кассовый разрыв
- Нужны оборотные средства
- Нужны инвестиции

Оборотный кредит

Для оперативного пополнения оборотных средств
От 50 000 до 10 000 000 ₽. Одобряем до 150% от среднемесячного оборота

Овердрафт

Краткосрочный кредит;
Оформление в ЛК без визитов в банк;
Без залога и поручителей;
Лимит до 10 000 000 ₽

Кредитная линия

Похож по работе на кредитную карту
Линия разбита на транши – удобно отслеживать, что происходит с кредитом

Кредит на любые цели для ИП

Доступен только для ИП
от 50 000 до 2 000 000 рублей

Овердрафт



Механизм работы

Лимит овердрафта: от 10 000 до 10 000 000 ₽, до 40% от оборота

Срок предоставления – 30 дней

Если за 30 дней не погасить долг, лимит блокируем. Клиент не сможет взять деньги из овердрафта

Срок погашения – 45 дней

После того, как клиент 30 дней пользовался овердрафтом, у него есть еще 15 дней, чтобы погасить его без штрафа
(штраф: 2%+990 руб. – каждые 7 дней)

Нельзя оплатить то, что клиент нам должен – например, внутреннюю картотеку и комиссии банка

Не взимаем комиссии и не начисляем штрафы, если:

- ✓ клиент вошел в овердрафт и вышел из него до 21:00 по Москве,
- ✓ ушел в минус менее чем на 490 рублей включительно,
- ✓ оплатил налоги за счет овердрафта – не взимаем плату только за сумму налогов (в течение 7 дней)

Комиссии овердрафта

1. Ушел в овер на 70 т.р на 5 дней, потом еще на 70т.р., всего пробыл в овере 10 дней, какие комиссии спишутся?

2. Ушел в минус на 20.000р., чтобы оплатить налоги, пополнил через 5 дней, какие комиссии спишутся?

3. Ушел в минус в 15:00 по МСК на 150.000р. на выплату зп, пополнил через 2 часа, какие комиссии спишутся?

Услуги					
Овердрафт на налоги в первую неделю после их оплаты — бесплатно	В день	Бесплатно до 10 000 Р	90 Р до 50 000 Р	190 Р до 100 000 Р	290 Р до 200 000 Р
		590 Р до 400 000 Р	890 Р до 600 000 Р	1190 Р до 800 000 Р	1490 Р до 1 000 000 Р
		1990 Р до 1 500 000 Р	2790 Р до 2 000 000 Р	3490 Р до 2 500 000 Р	3990 Р до 3 000 000 Р
		4990 Р до 4 000 000 Р	5990 Р до 5 000 000 Р	6990 Р до 6 000 000 Р	8490 Р до 8 000 000 Р
		9990 Р от 8 000 000 Р			
	В неделю	490 Р при любой сумме			
	Штраф	2% + 990 Р через 45 дней, далее — каждые 7 дней до погашения			

Спасибо за внимание!

