

# Теория. День 3

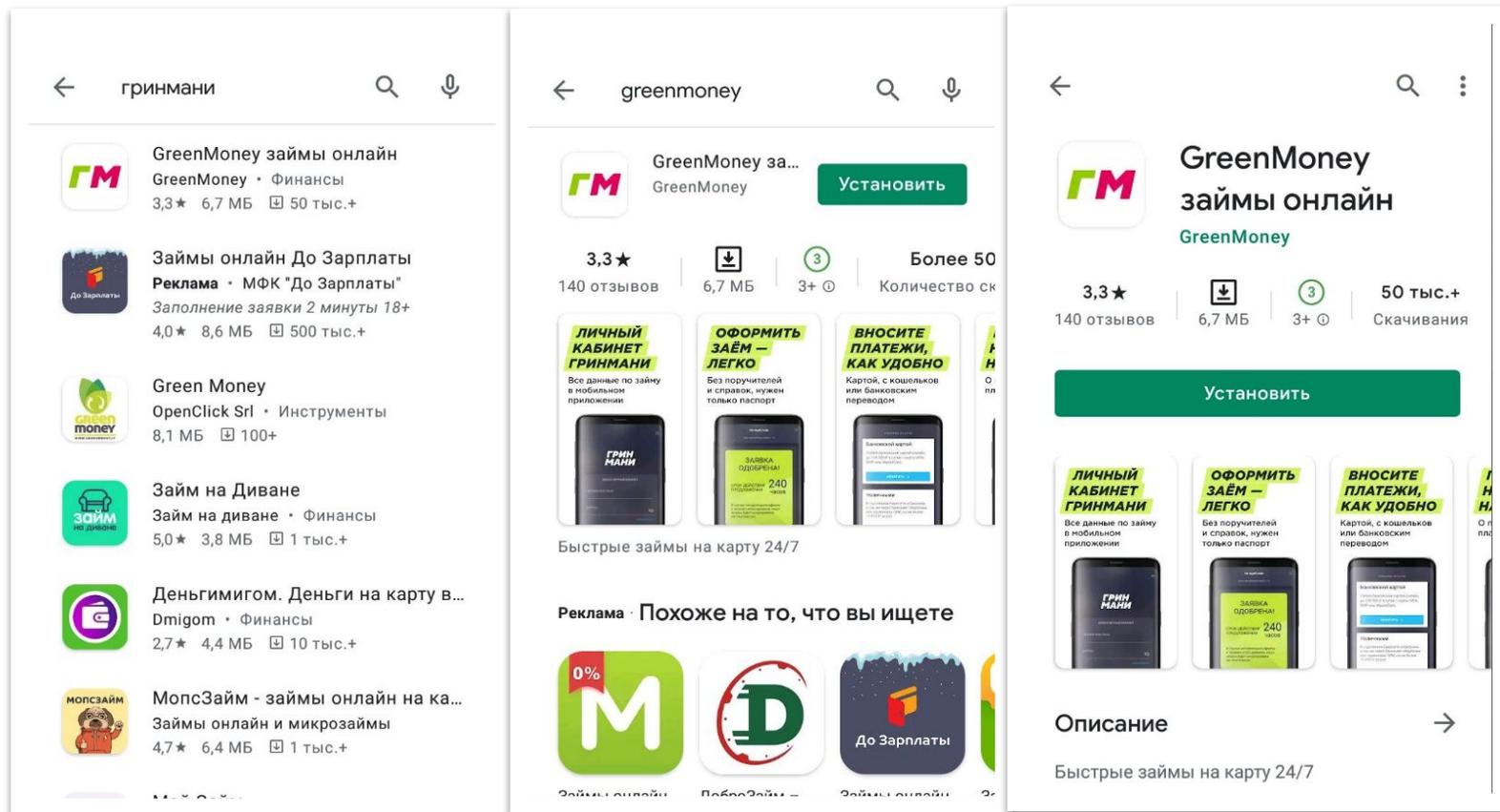
# Мобильное приложение: установка и запуск

Для того, чтобы воспользоваться приложением, Клиенту необходимо зайти:

- в PlayMarket (для устройства на Android)
- в AppStore (для устройства на iOS)

и ввести в поиске слово "Гринмани" или "Greenmoney".

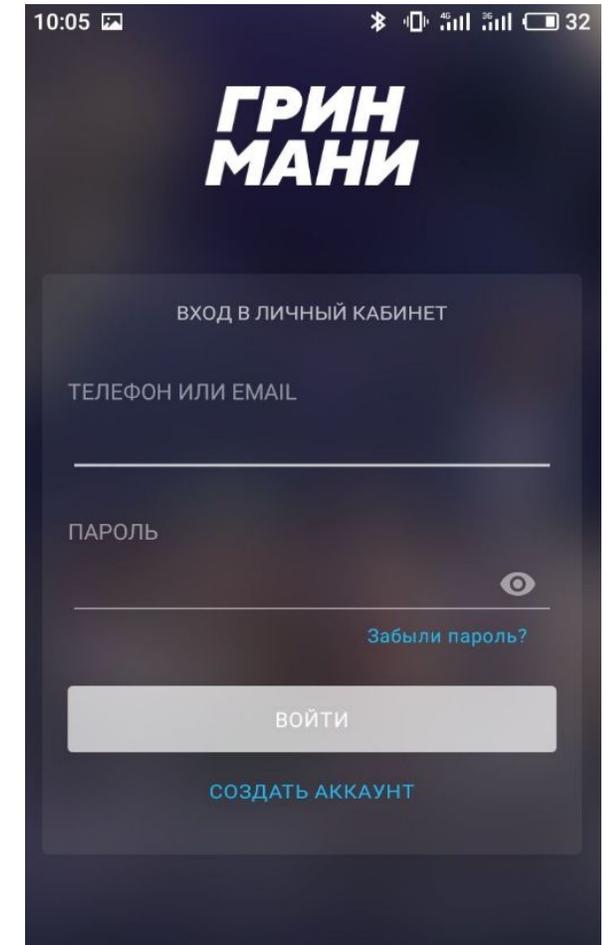
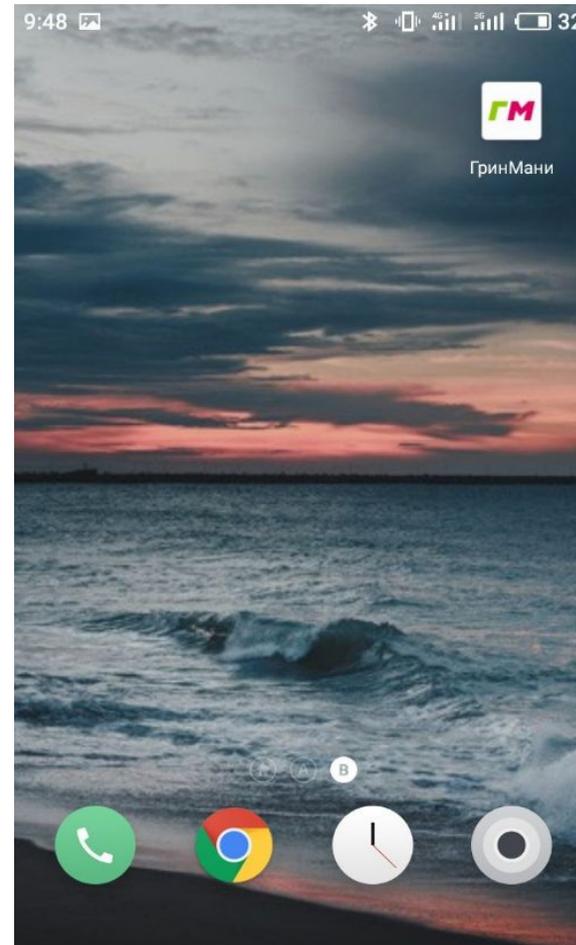
В результатах поиска выбрать приложение «ГРИНМАНИ» и установить на устройство.



# Мобильное приложение: установка и запуск

Далее Клиенту необходимо ввести логин и пароль от своей учетной записи или пройти регистрации нажав кнопку "Создать аккаунт".

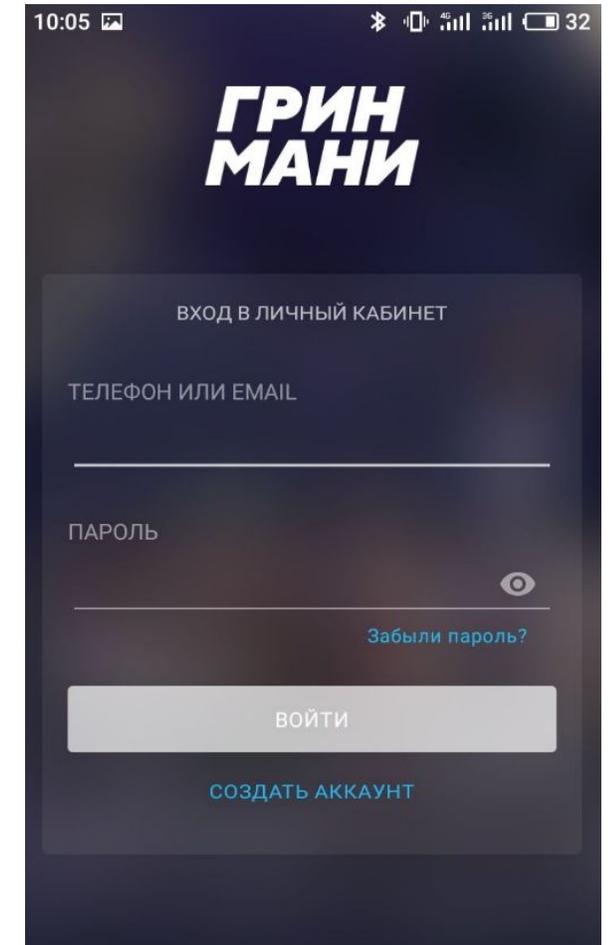
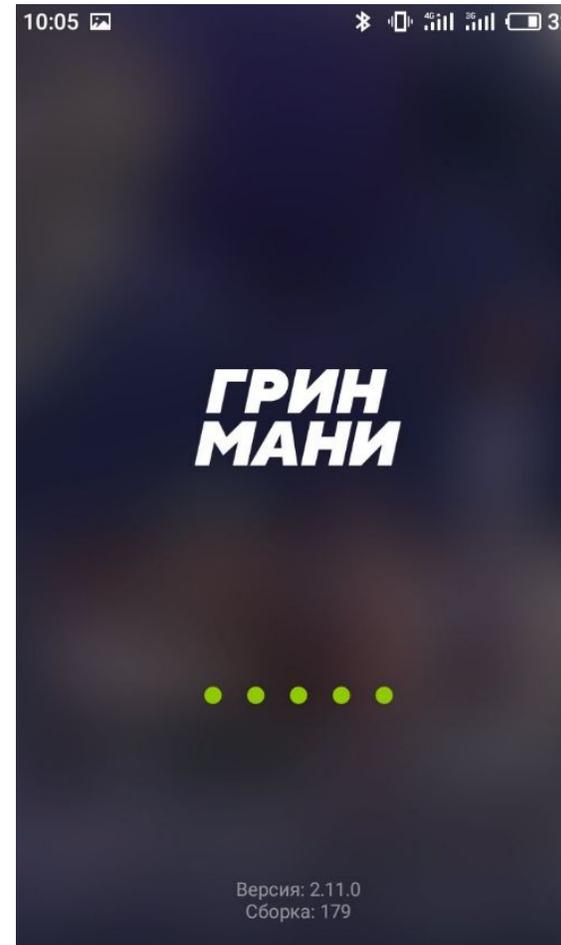
Клиент может восстановить пароль через приложение нажав на кнопку "Забыли пароль?", далее по аналогии с сайтом.



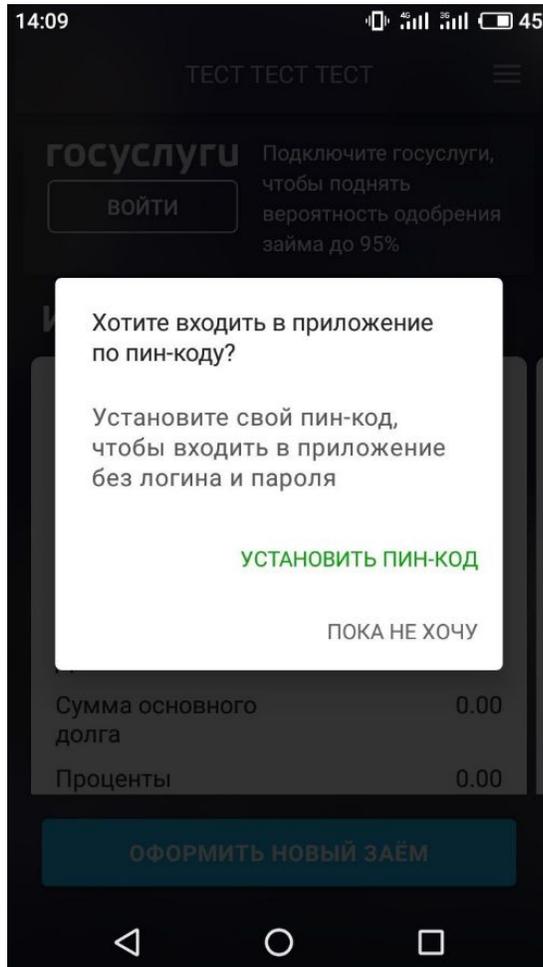
# Мобильное приложение: восстановление пароля

Клиент может восстановить пароль через приложение нажав на кнопку “Забыли пароль?”, далее по аналогии с сайтом:

- Ввести адрес электронной почты, указанный при регистрации
- Перейти на почту и нажать кнопку “Восстановить пароль”
- Ввести код, который был отправлен на номер, указанный при регистрации
- Придумать и ввести дважды новый пароль (не менее 6 символов)

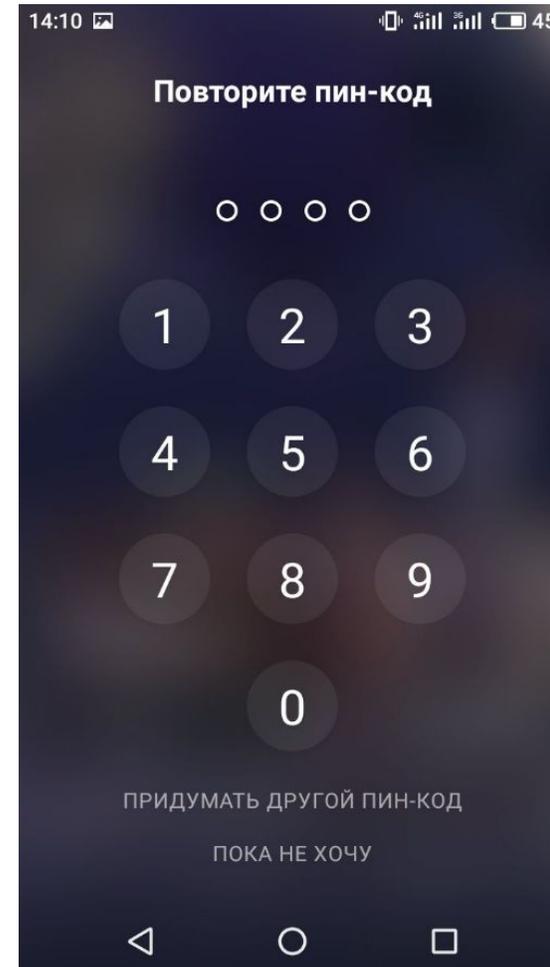


# Мобильное приложение: вход в личный кабинет



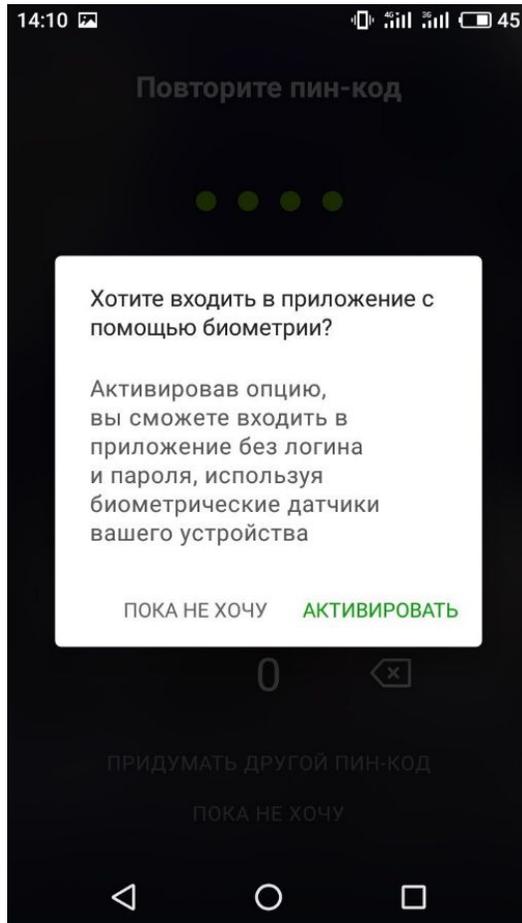
Для входа в личный кабинет Клиенту необходимо ввести номер телефона или почту, указанную при регистрации.

После первого входа у Клиента появляется сообщение с предложением установить **КОД ДЛЯ ВХОДА**



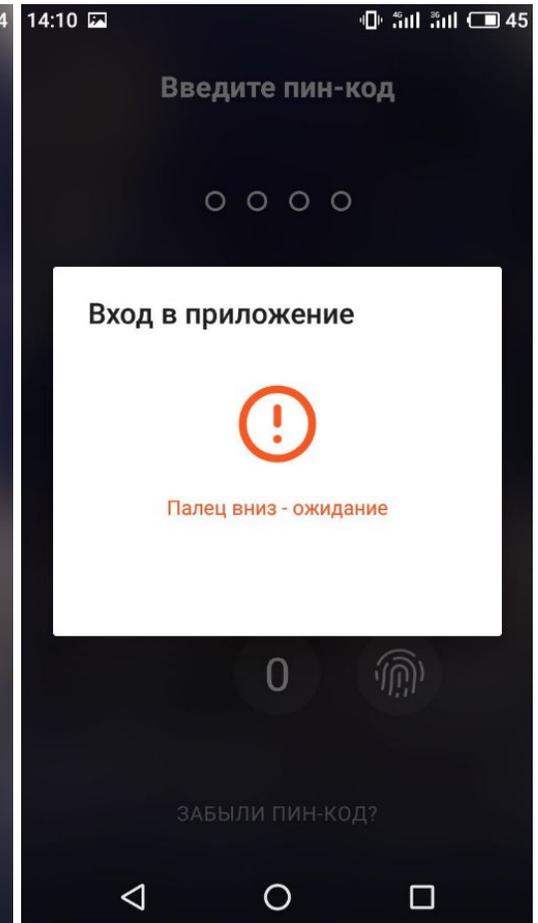
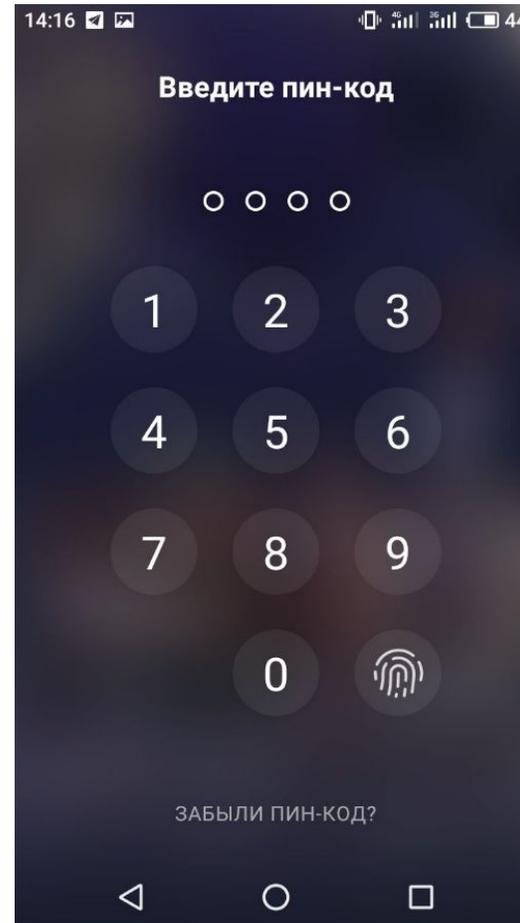
При установке пин-кода, Клиент вводит его дважды, чтобы исключить ошибку при вводе

# Мобильное приложение: вход в личный кабинет

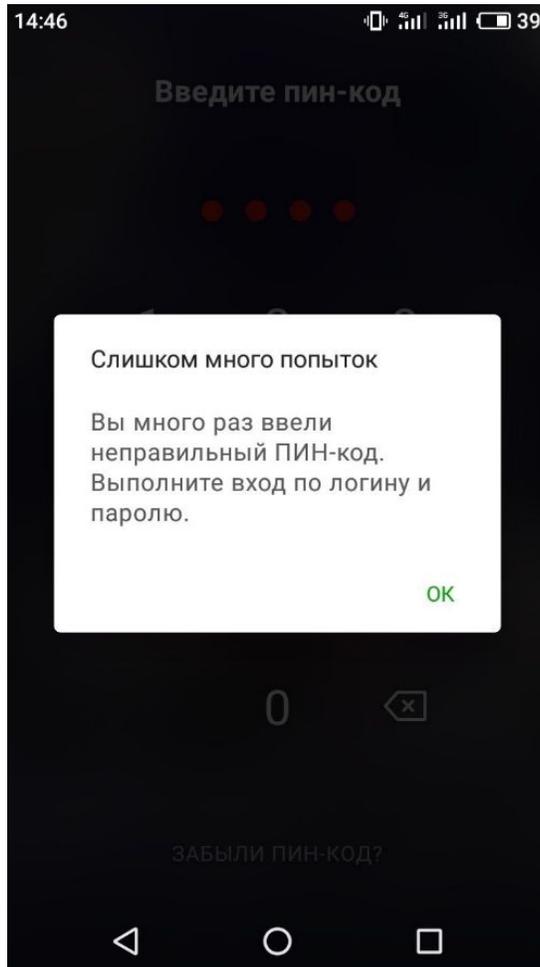


Система также предлагает активировать вход в приложение **с помощью биометрии** (по отпечатку пальца или фейс айди).

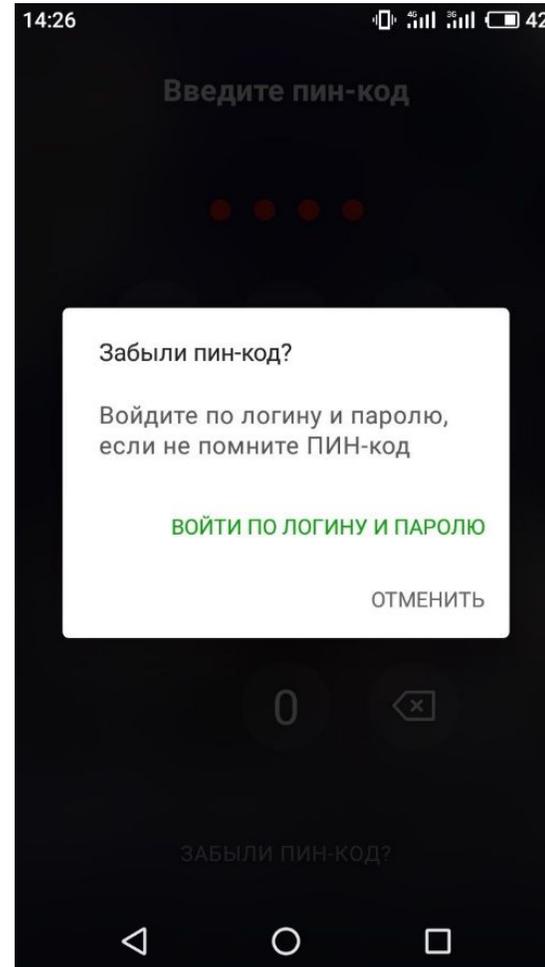
Если клиент его активирует, то при следующем входе он может использовать код или отпечаток пальца/фейс айди



# Мобильное приложение: вход в личный кабинет



Если Клиент **забыл** пин-код или отпечаток не подходит, то его перенаправит на страницу для ввода логина и пароля

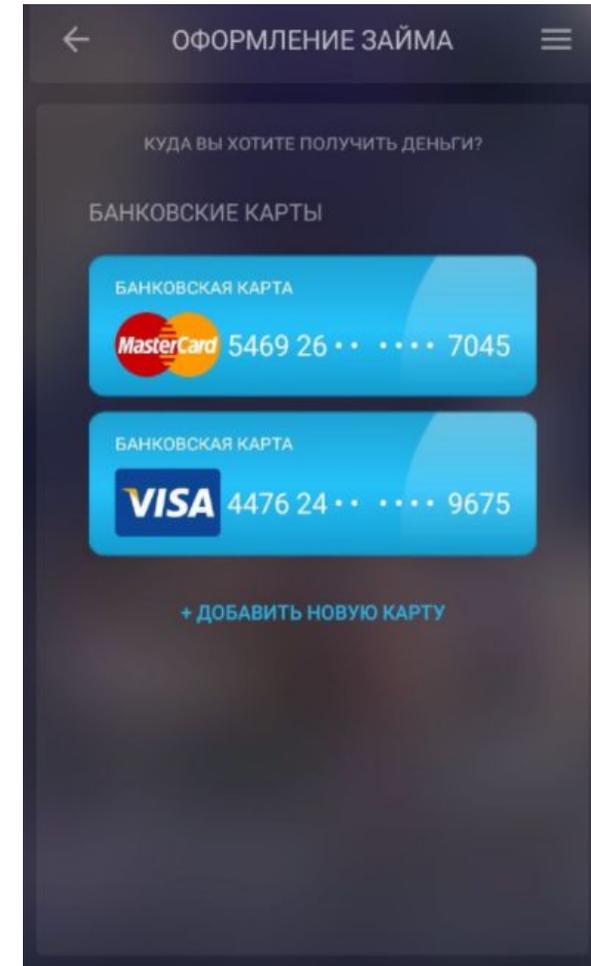
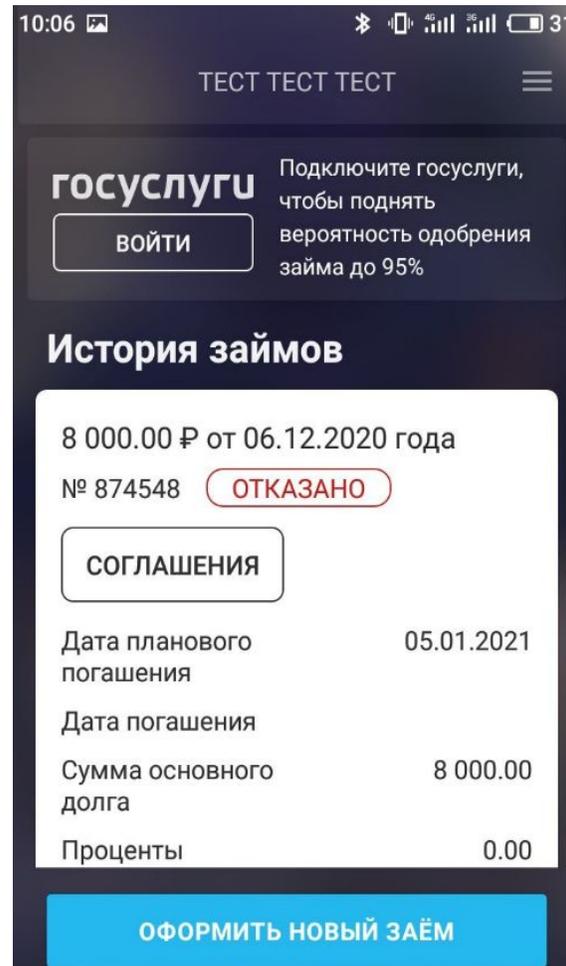


Или Клиент может нажать "Забыли пин-код" и так же попасть на страницу для ввода логина и пароля

# Мобильное приложение: личный кабинет

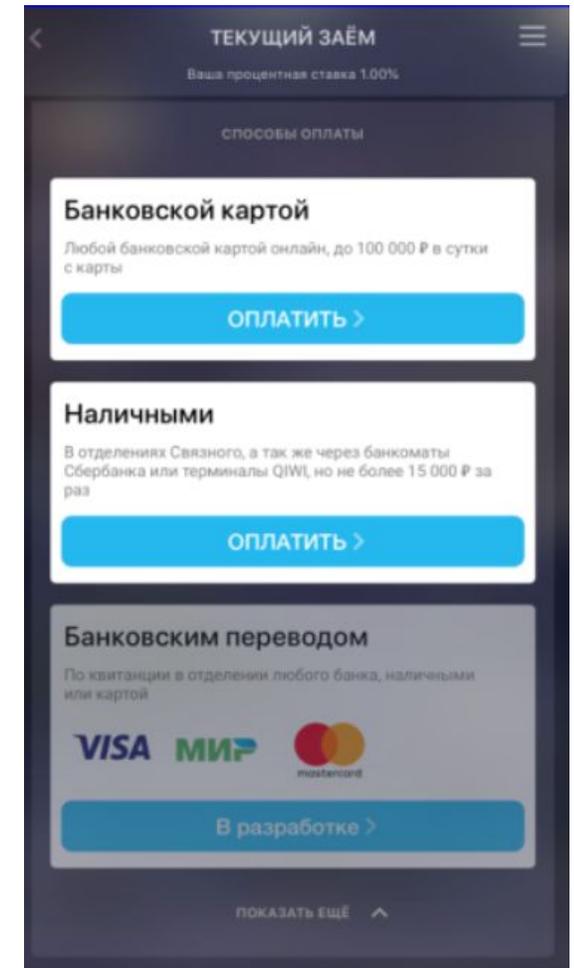
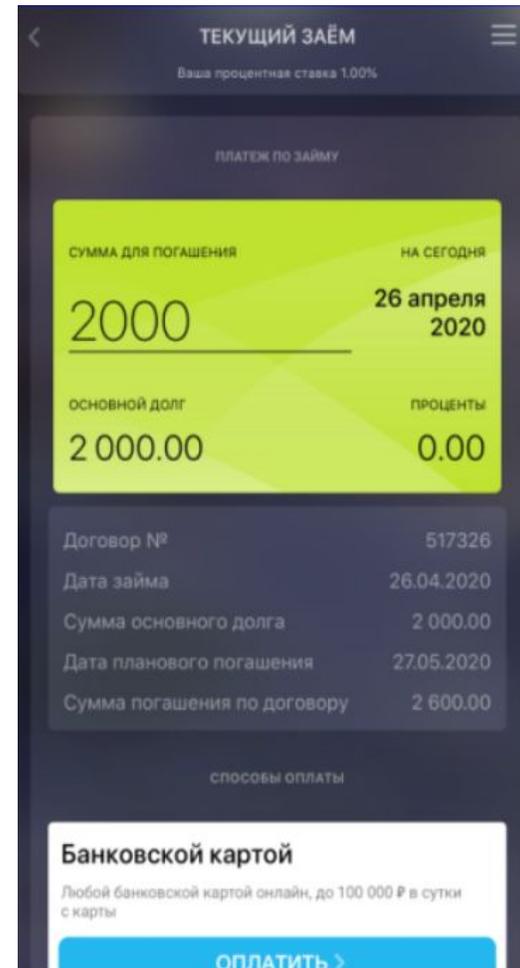
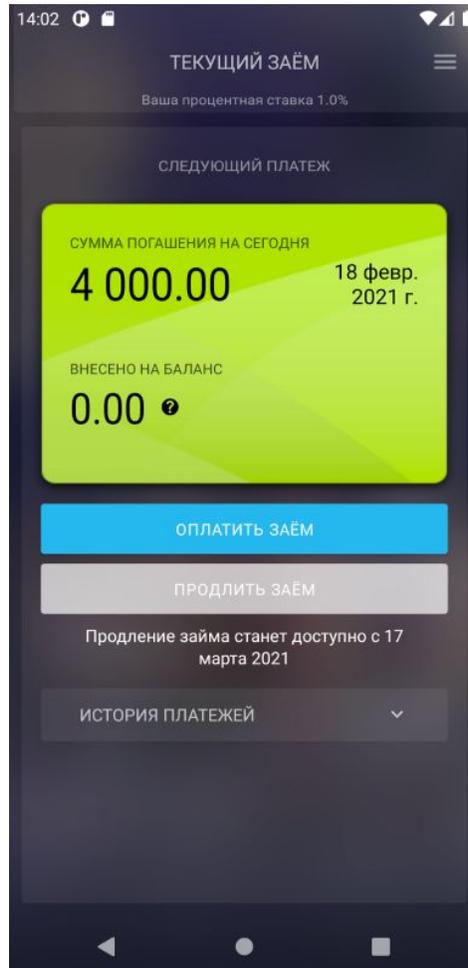
Если у него **нет открытых займов** на текущий момент:

- История займов (чтобы посмотреть все займы нужно свайпнуть влево)
- Клиент может нажать “Оформить новый заем” внизу страницы и выбрать карту для получения или добавить новую.



# Мобильное приложение: личный кабинет

Если у Клиента **есть открытый заем** он отобразится сразу при входе в ЛК (вместо истории займов), и к займу будет кнопка “Погасить”. Клиенту необходимо нажать на неё для оплаты.

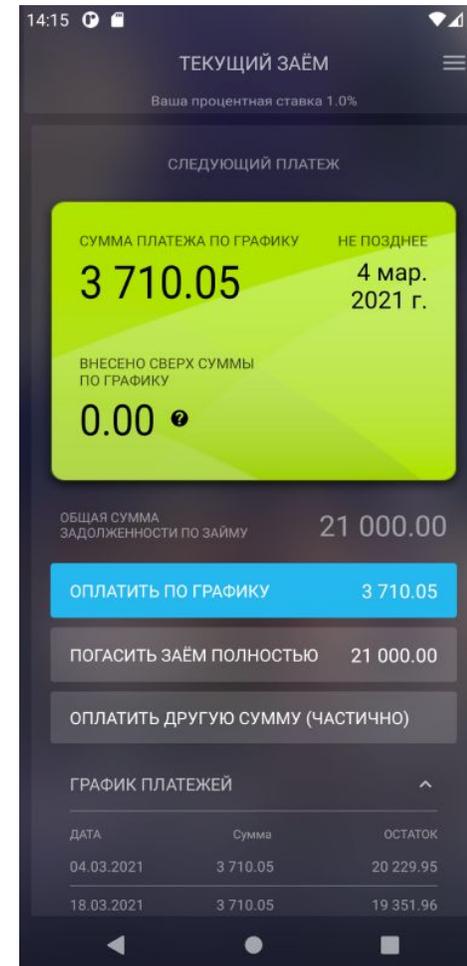


# Мобильное приложение: личный кабинет

Если у Клиента долгосрочный заем (на 56 дней), то в лк у него будет три кнопки на выбор:

- Оплатить по графику
- Погасить заем полностью
- Оплатить другую сумму (частично)

Ниже отображен график платежей, чтобы Клиент мог посмотреть когда у него следующая дата оплаты.



# Мобильное приложение: меню

При нажатии на кнопку меню Клиенту доступны следующие действия:

## 1. ФИО Клиента

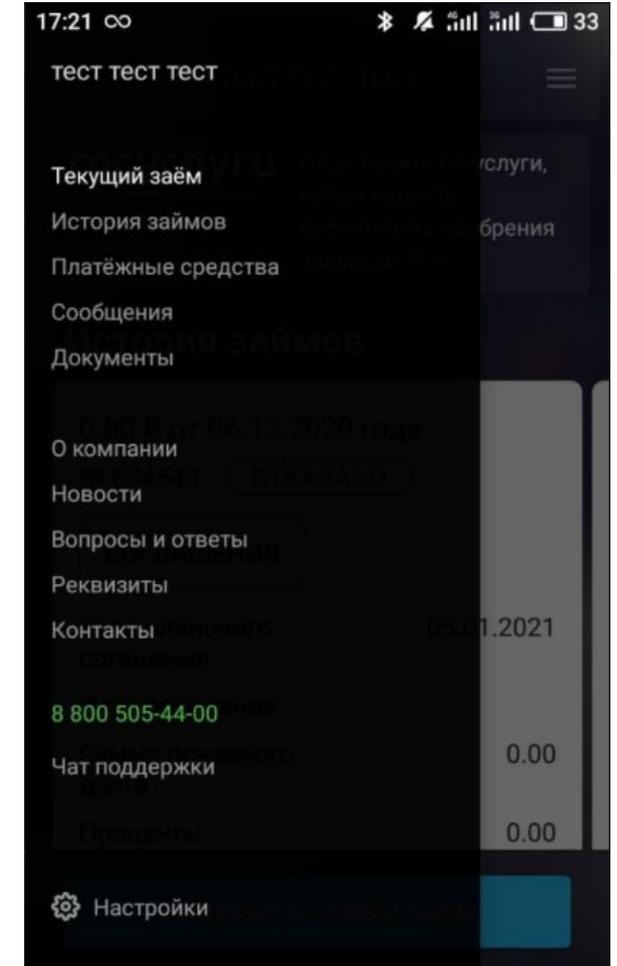
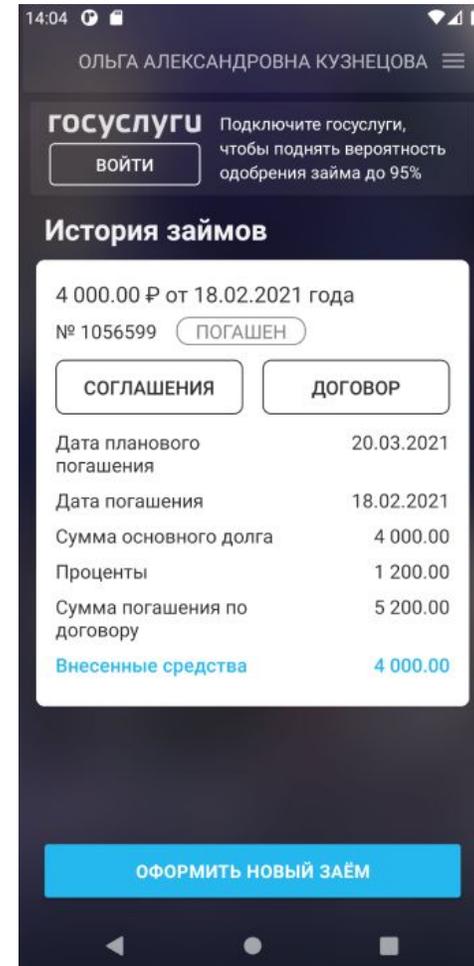
Так Клиент понимает, что он находится в своем личном кабинете

## 2. Текущий заем

Просмотр информации по текущему займу, сумма к оплате на сегодня, оплата или продление займа

## 3. История займов

Информация о всех одобренных, отказных заявках. Здесь Клиент может посмотреть подписанные соглашения и договор в формате pdf. И при необходимости скачать его



# Мобильное приложение: меню

## 4. Платежные средства

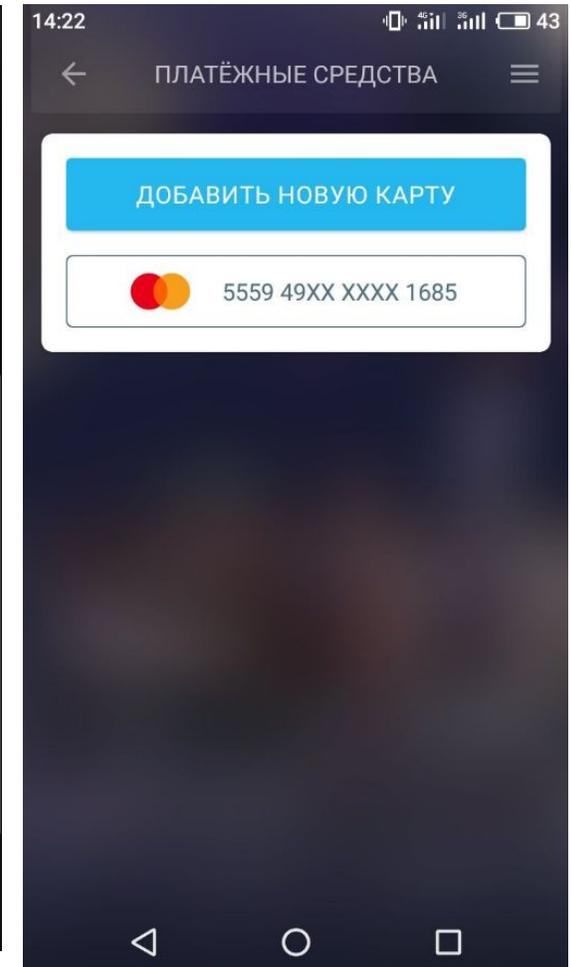
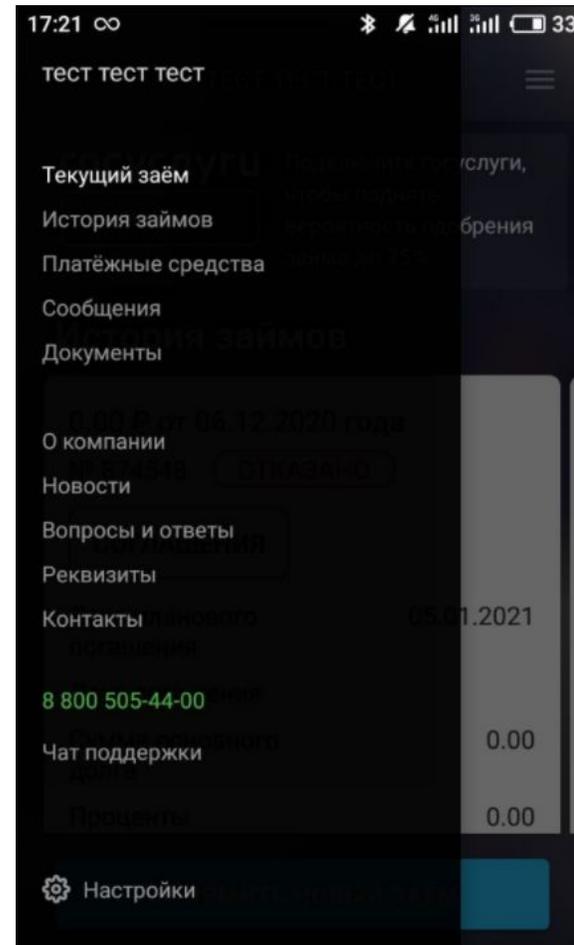
Добавленные клиентом банковские карты отображаются в данном разделе. Клиент может добавить новую карту

## 5. Сообщения

Системные сообщения, рекламные рассылки, которые поступают Клиенту

## 6. Документы (подробнее в разделе Документы)

В личном кабинете кнопки “Фото документов” нет. Загрузить фото Клиент может только через меню



# Мобильное приложение: меню

## 7. О компании

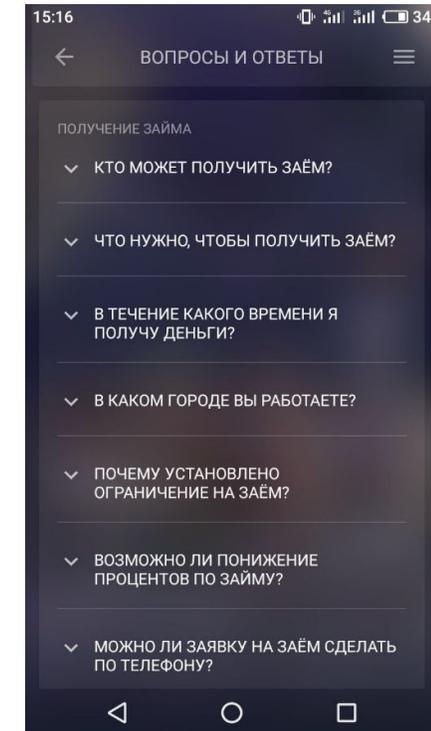
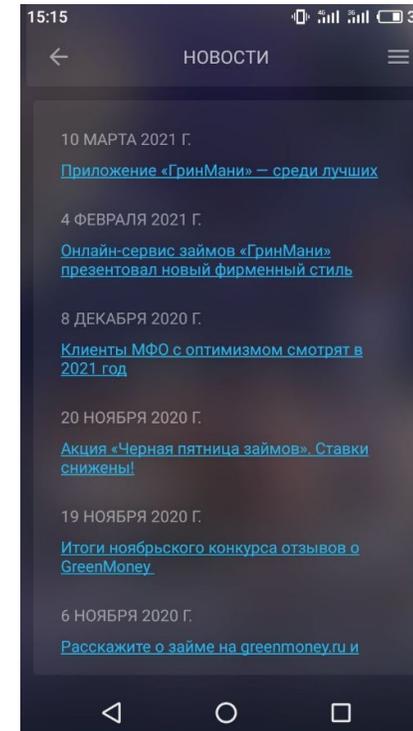
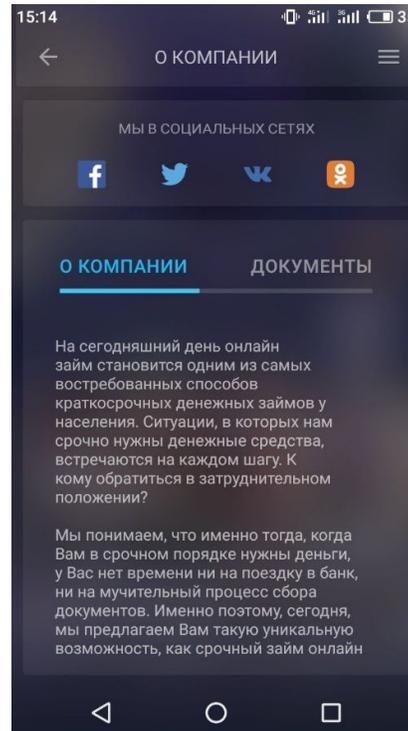
Информация о компании. Нормативные документы. Ссылки на наши страницы в соц.сетях (фэйсбук, твиттер, ВК, одноклассники)

## 8. Новости

Доступные акции компании. Итоги акций. Дополнительная информация

## 9. Вопросы и ответы

Ответы на самые популярные вопросы Клиентов о получении и про оплату займа



# Мобильное приложение: меню

## 10. Реквизиты

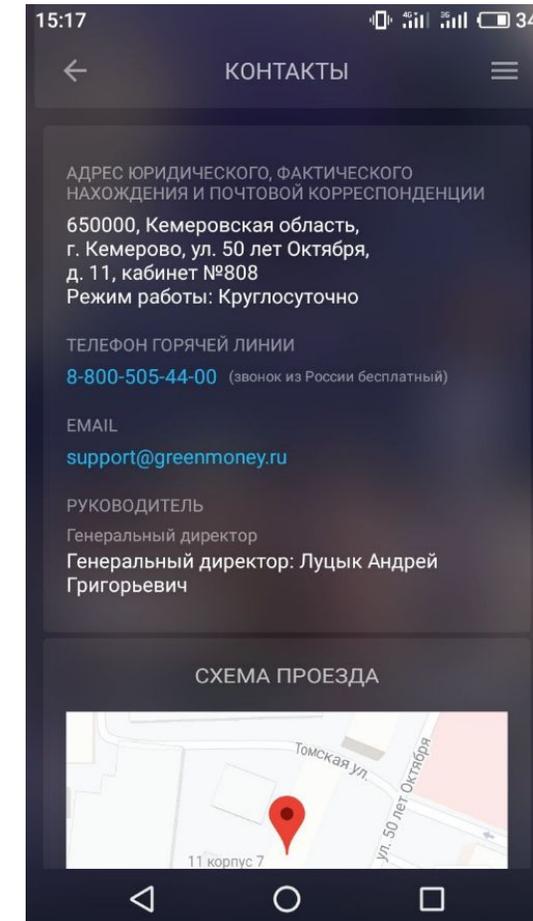
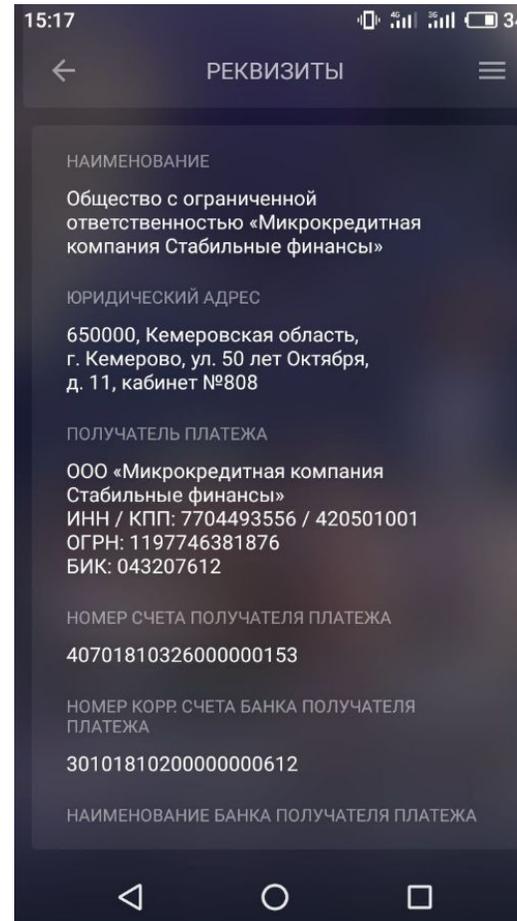
Реквизиты для совершения оплаты банковским переводом.

## 11. Контакты

Юридический и фактический адрес. Адрес почтовой корреспонденции. Телефон горячей линии и email адрес. ФИО генерального директора. Схема проезда.

## 12. Номер телефона горячей линии

При нажатии на кнопку появляется сообщение – выбор сим-карты с которой нужно совершить звонок. Если телефон с одной сим-картой, то сразу начнется автоматический набор номера 88005054400.



# Мобильное приложение: меню

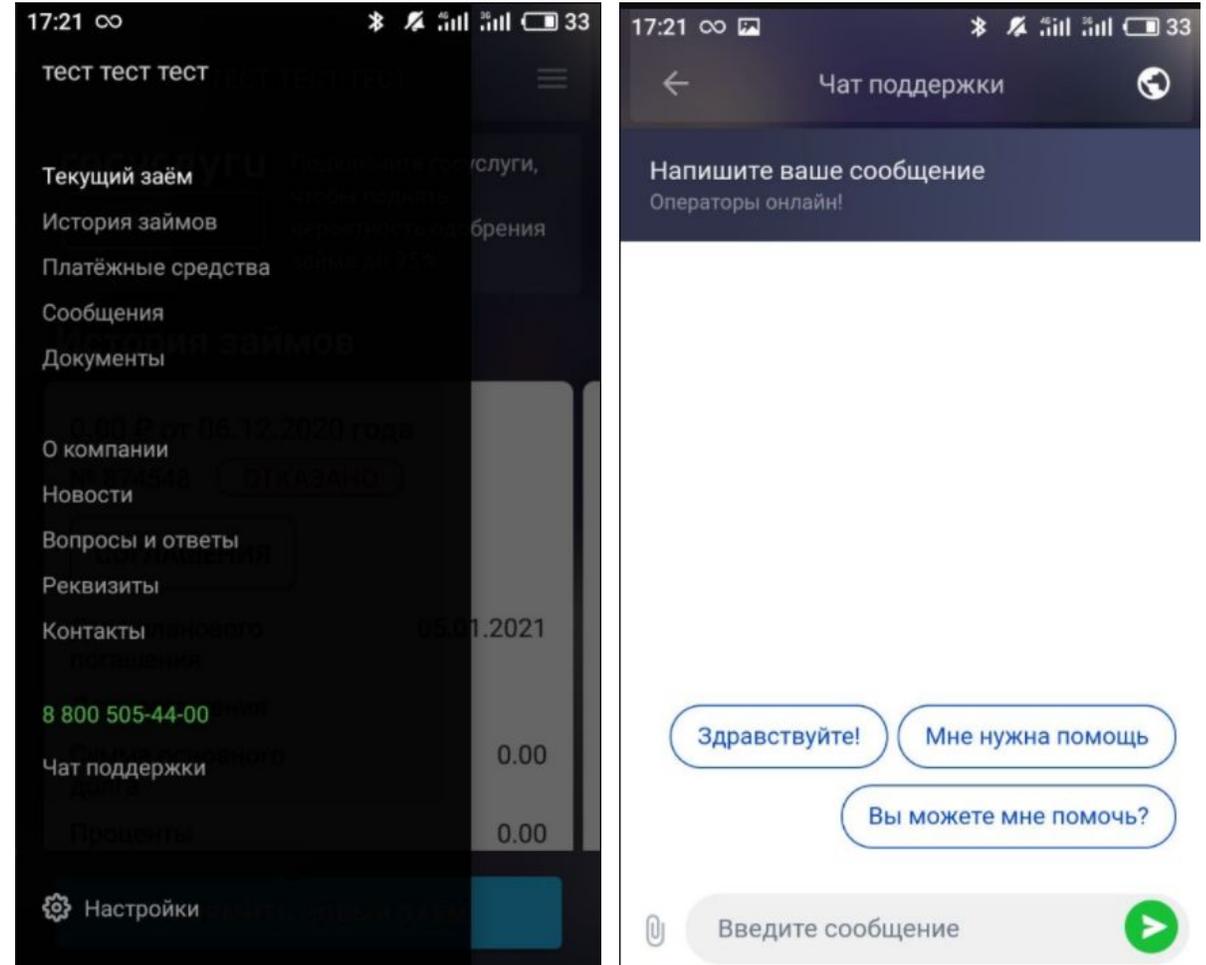
## 13. Чат поддержки

Клиент может написать в чат и так же, как и в чате на сайте получить только общую информацию по займу.

- При повторном входе история сообщений сохраняется. Если выйдет полностью (через настройки)– диалог начнется заново.

Клиент может при необходимости нажать на скрепку и загрузить файл (например скриншот). Если Клиент покинет личный кабинет.

- При нажатии на иконку планеты в правом верхнем углу, откроется чат через браузер

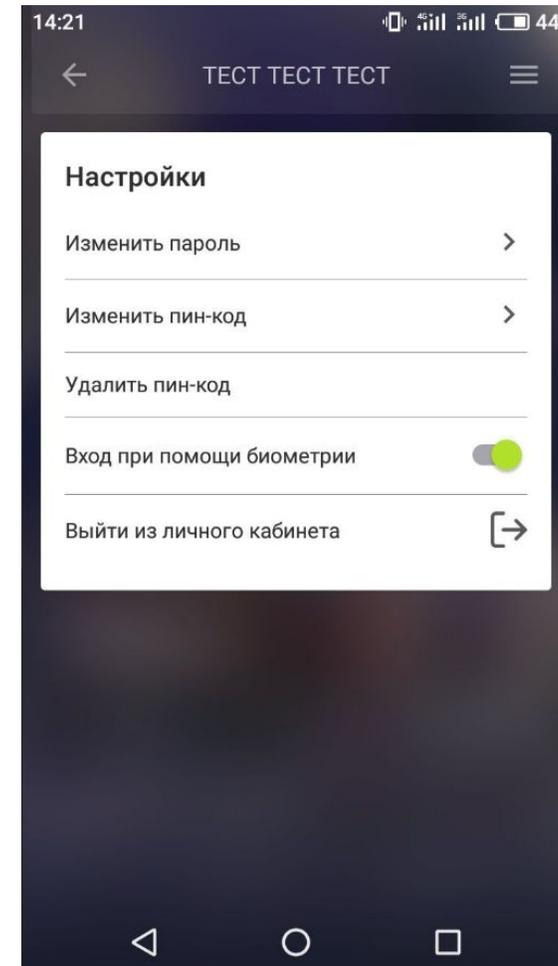


# Мобильное приложение: меню

## 14. Настройки

В настройках Клиент может:

- Изменить пароль отличного кабинета (ввести действующий пароль и придумать новый)
- Изменить или удалить пин-код
- Отключить или включить биометрию (вход по отпечатку пальца/ фейс айди)
- Выйти из личного кабинета



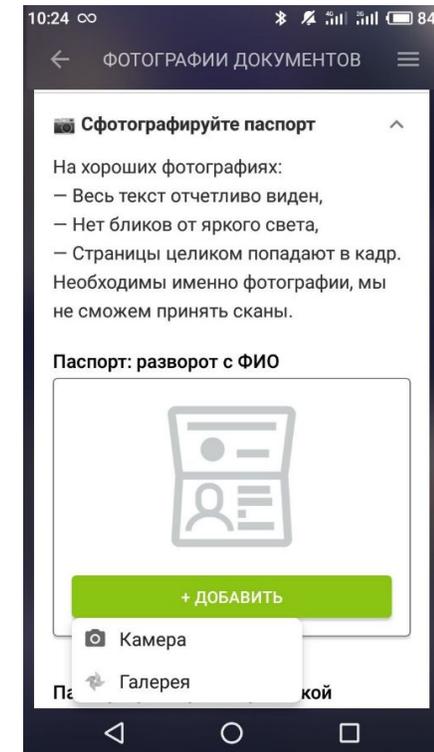
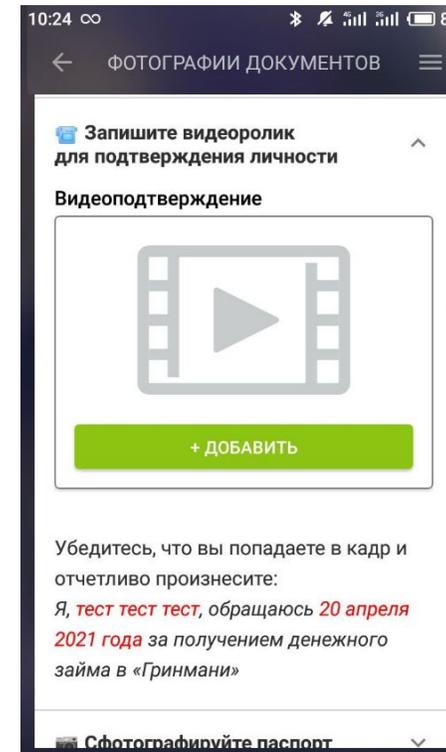
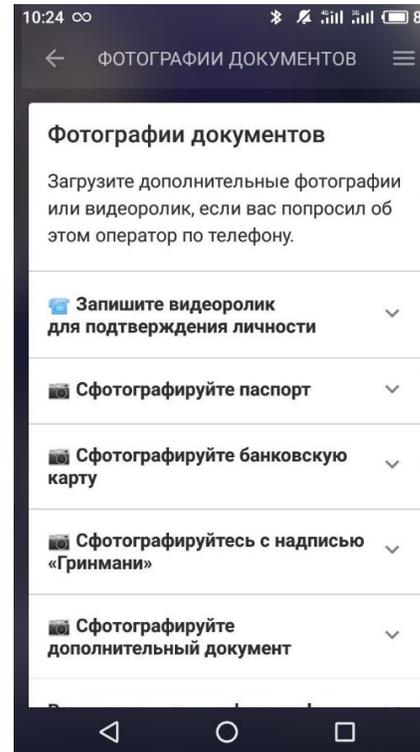
# Мобильное приложение: документы

Клиент заходит в меню и нажимает «документы».

При загрузке видеоролика отображается фраза, которую необходимо сказать.

Также Клиент может:

- Сфотографировать паспорт
- Паспорт: разворот с ФИО
- Паспорт: разворот с пропиской
- Сфотографировать банковскую карту:
- Лицевая сторона банковской карты
- Поставить галочку "На моей карте номер с обратной стороны" и загрузить обратную сторону
- Сфотографироваться с надписью "Гринмани"
- Фотография с надписью Гринмани и датой обращения
- Сфотографировать дополнительный документ
- Другой документ

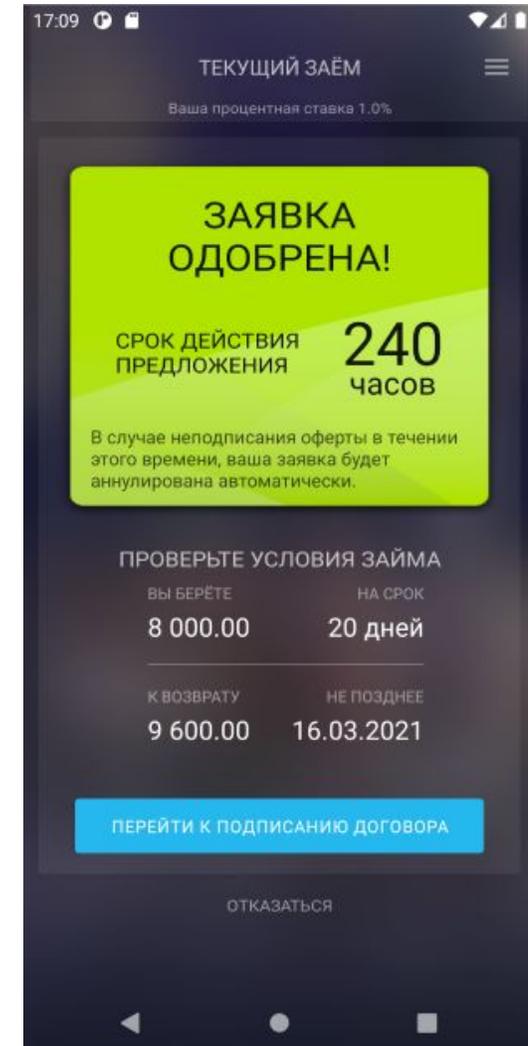
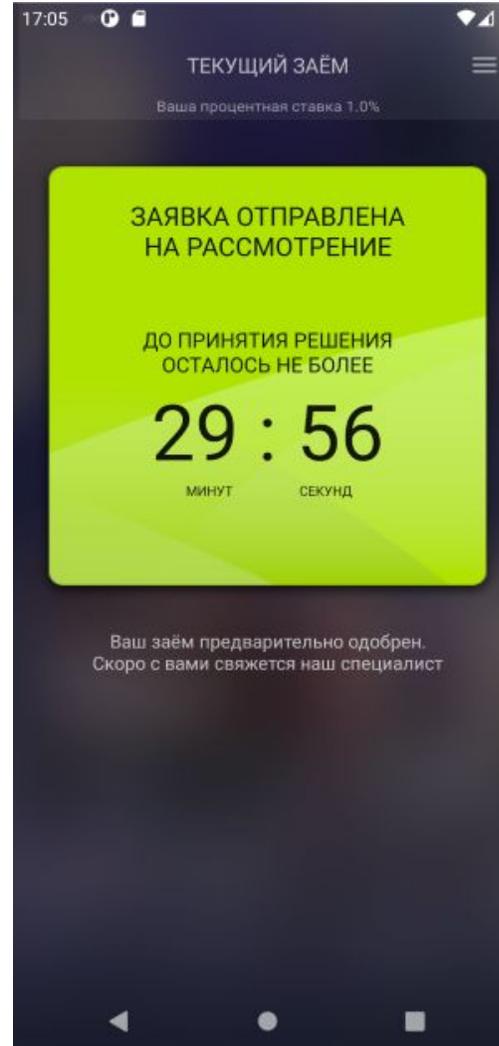


Когда Клиент нажимает кнопку "Добавить" или "Изменить", ему на выбор предлагается загрузить готовое фото или сделать фото в онлайн-режиме.

# Мобильное приложение: оформление займа

Поддача заявки осуществляется по аналогии с сайтом, Клиенту доступны те же страховки.

Отличие в том, что на этапе рассмотрения заявки кредитным аналитиком у Клиента отображается таймер (30 минут), а при подписании договора отображается срок, сколько действует предложение.

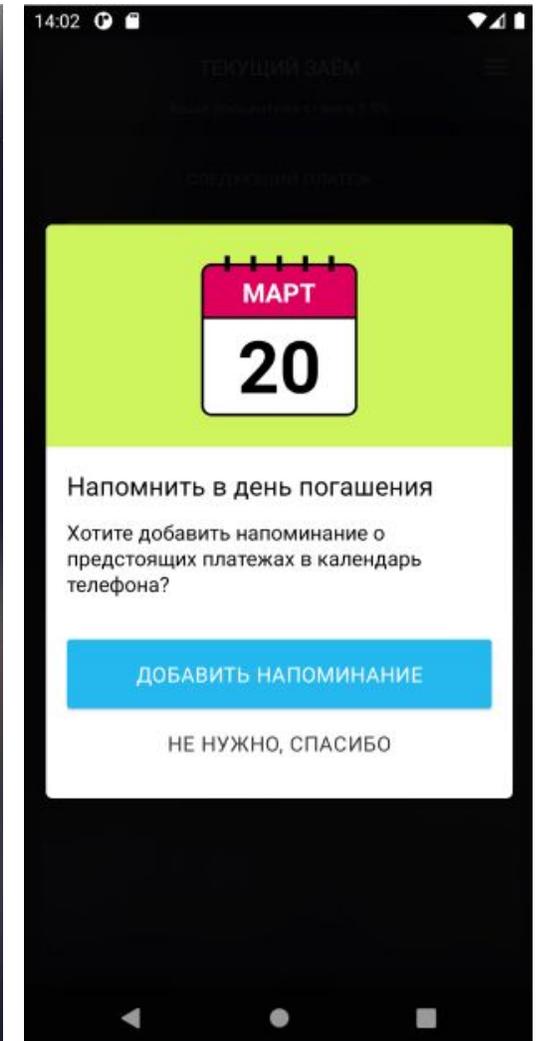
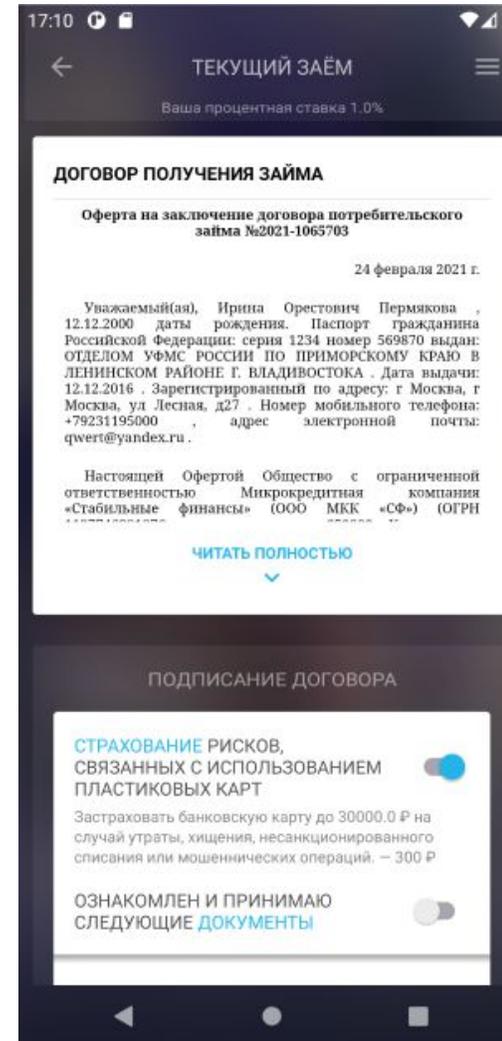


# Мобильное приложение: оформление займа

При оформлении займа Клиенту доступны следующие опции:

- 1) Можно добавить оповещение в календарь телефона о предстоящих оплатах по займу
- 2) После одобрения займа кредитным аналитиком клиенту прилетит пуш-уведомление для подписания займа

Обратите внимание: для отключения страховки Клиент вместо галочки выключает тумблер.

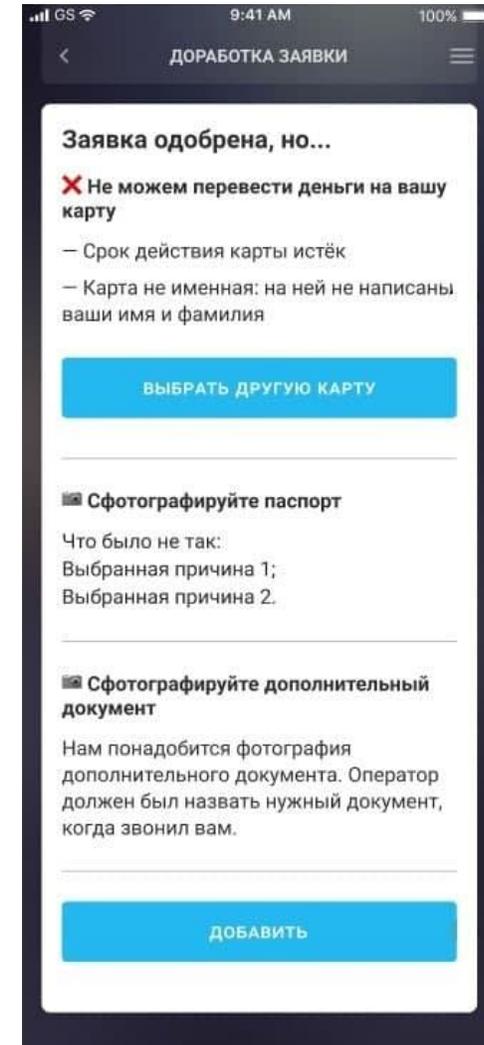


# Мобильное приложение: Доработка

По аналогии с сайтом - Клиент видит причину, по которой он направлен на доработку.

Далее он попадает на тот шаг, где ему необходимо:

- 1) Добавить подходящую карту
- 2) Или загрузить подходящее фото



# Мобильное приложение

Функционал, который **не доступен** в приложении;

- В приложении не доступен заказ обратного звонка

# Идентификация Клиента (входящий)

	Номер из ЛК	Номер не определен
Звонки	ФИО полностью	1. ФИО полностью 2. Номер телефона, указанный в ЛК 3. Паспортные данные полностью (серия и номер паспорта, кем и когда выдан)
Если не помнит телефон		4. Дата рождения и место рождения 5. Адрес по прописке

Идентификация считается пройденной, если Клиент верно ответил на все вопросы.

Если не ответил:  
**«Уважаемый клиент (можно имя), к сожалению, данные которые Вы называете не соответствуют указанным в системе. Пожалуйста уточните и перезвоните»**

# Идентификация Клиента (входящий)

	Номер из ЛК	Номер не определен
<b>Смена e-mail</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ФИО полностью</li><li>2. Номер телефона, указанный в ЛК</li><li>3. Серию и номер паспорта</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ФИО полностью</li><li>2. Номер телефона, указанный в ЛК</li><li>3. Паспортные данные полностью (серия и номер, кем и когда выдан, дата выдачи)</li><li>4. Дата рождения и место рождения</li><li>5. Адрес по прописке</li><li>6. Последние четыре цифры номера банковской карты (любой из указанной в ЛК)</li></ol>
<b>Не брал заем</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ФИО полностью</li><li>2. Серия и номер паспорта</li><li>3. Дата рождения</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ФИО полностью</li><li>2. Серия и номер паспорта</li><li>3. Дата рождения</li></ol>
<b>Обращение 3х лиц о том, что клиент является не благонадежным</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ФИО полностью</li><li>2. Номер телефона или Серия и номер паспорта</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ФИО полностью</li><li>2. Номер телефона или Серия и номер паспорта</li></ol>

# Идентификация Клиента (входящий)

Если

- Зарегистрирован мужчина, а обращается женщина и наоборот
- Слышны подсказки Клиенту при прохождении идентификации
- Грубое несоответствие голоса возрасту, указанного в системе

***«Уважаемый клиент (можно имя), для того, чтобы я мог(ла) предоставить информацию, необходимо, чтобы Клиент самостоятельно обратился к нам на горячую линию»***

Если Клиент продолжает настаивать, что подозрения в отказе консультации не обоснованы, то необходимо продолжить консультацию

# Смена данных

	Обращение с номера ЛК	Обращение с номера, отличного от ЛК
<b>Смена электронной почты</b>	<p><b>Уточнить:</b> ФИО, номер телефона указанный в ЛК, серию и номер паспорта</p> <p><b>Что сделать:</b> Скопировать прежний адрес почты и указать его в поле Дополнительная информация, новый - в поле Электронная почта</p>	<p><b>Уточнить:</b> ФИО Номер телефона Паспортные данные полностью (серия и номер, кем и когда выдан, дата выдачи) Дата рождения и место рождения Адрес по прописке Последние четыре цифры номера банковской карты (любой из указанной в ЛК)</p> <p><b>Что сделать:</b> Скопировать прежний адрес почты и указать его в поле Дополнительная информация, новый - в поле Электронная почта</p>

# Смена данных

	Обращение с номера ЛК	Обращение с номера, отличного от ЛК
<b>Смена паспортных данных + адрес регистрации и проживания</b>	<p><b>Уточнить:</b> ФИО.</p> <p><b>Что сделать:</b> Отправить самому бланк заявление на смену ПД. Клиент распечатывает бланк, заполняет, ставит подпись + присылает фото 2-3 стр паспорта</p> <p>Если сменился адрес прописки/проживания: дополнительно присылает фото страницы паспорта с актуальной пропиской</p>	<p><b>Уточнить:</b> ФИО полностью Номер телефона, указанный в ЛК Паспортные данные полностью (серия и номер паспорта, кем и когда выдан)</p> <p><b>Что сделать:</b> Отправить самому бланк заявление на смену ПД. Клиент распечатывает бланк, заполняет, ставит подпись + присылает фото 2-3 стр паспорта</p> <p>Если сменился адрес прописки/проживания: дополнительно присылает фото страницы паспорта с актуальной пропиской</p>

# Смена данных

	Обращение с номера ЛК	Обращение с номера, отличного от ЛК
<b>Смена номера телефона</b>	<p><b>Уточнить:</b> ФИО.</p> <p><b>Что сделать:</b> Отправить самому бланк заявления на смену контактной информации. Клиент распечатывает бланк, заполняет, ставит подпись + присылает фото 2-3 стр паспорта</p>	<p><b>Уточнить:</b> ФИО полностью Номер телефона, указанный в ЛК Паспортные данные полностью (серия и номер паспорта, кем и когда выдан)</p> <p><b>Что сделать:</b> Отправить самому бланк заявления на смену контактной информации. Клиент распечатывает бланк, заполняет, ставит подпись + присылает фото 2-3 стр паспорта.</p>
<b>Смена места работы</b>	<p><b>Клиенту доступна смена данных раз в год в личном кабинете!</b></p> <p><i>"Уважаемый Клиент (можно имя), актуализация/смена места работы будет доступна в личном кабинете один раз в год. При входе в личный кабинет отобразится информация о том, что вам необходимо подтвердить или изменить данные и вы сможете указать актуальное место работы на тот момент"</i></p>	

# Взаимодействие ЦКО с другими отделами:

## КАЦ (андеррайтинг)

### Кредитно-аналитический центр

- Рассматривают заявки в статусе «не рассмотрен»
- Отправляют на доработку
- Принимают решение о выдаче займа
- Отсеивают мошенников

## СИП

### Сопровождение исполнительного производства

- Решают вопросы от судебных инстанций
- Перезванивают сами

## ЦФУ

### Центр финансового урегулирования

- Не используют слово «должник»
- Помогают урегулировать ситуацию
- Ищут компромисс для успешной оплаты

## Инвестирование

### Вопросы передаются в чат в скайпе

- Уточнить номер телефона и ФИО

# Взаимодействие ЦКО и КАЦ(андеррайтинг).

## Правило 1.

Перед консультацией сотрудник ЦКО или сотрудник КАЦ **обязан идентифицировать клиента** согласно действующих регламентов идентификации.

## Правило 2.

Перевод в КАЦ возможно **только Клиента, позвонившего с номера телефона, указанного в личном кабинете.**

## Правило 3.

Перевод звонка в КАЦ допустим только в том случае, **если заявка имеет статус «на рассмотрении», «на доработке», либо комментарий «требуется голосовая идентификация».**

# Взаимодействие ЦКО и КАЦ(андеррайтинг).

Перевод звонка:	Консультация
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Звонок с номера из ЛК</li><li>2. Клиент произвел изменения, после комментария кредитного аналитика</li><li>3. Требуется голосовая идентификация</li><li>4. Статус заявки: "На рассмотрении", "На доработке", "Доработан", "Ждет ответ".</li></ol> <p><i>Уважаемый клиент (можно имя), вижу, что вы внесли изменения, необходимые для рассмотрения вашей заявки. Для дальнейшей консультации ваш звонок будет переведен в кредитно-аналитический центр. Оставайтесь на линии, пожалуйста. Трубку не кладите. Всего доброго.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Номер не из ЛК</li><li>2. Нет комментария кредитного аналитика</li><li>3. Не требуется доработка</li><li>4. Загрузил фото/видео с фотошопом</li></ol> <p><i>Уважаемый клиент (можно имя), Вы загрузили фото, не соответствующее требованиям. Вам необходимо... (сообщить что необходимо исправить)</i></p>

# Как подтвердить ГУ

Если в личном кабинете у Клиента стоит комментарий о необходимости подтверждения личности через ГУ, то сотрудник консультирует Клиента:

## Паспорт -, учетка –

Для подтверждения личности через гос. услуги, в личном кабинете необходимо **нажать кнопку "Войти"** напротив надписи "Гос. услуги".

Ввести логин и пароль от личного кабинета и разрешить доступ на использование данных о вашем документе, удостоверяющем личность.

Ваша учетная запись на госуслугах должна иметь статус "Подтверждённая"

## Паспорт -, учетка +

Клиент зашел через чужую учетную запись на госуслуги

Для подтверждения личности через гос. услуги, в личном кабинете необходимо **нажать кнопку "Изменить"** напротив надписи "Гос. услуги".

## Паспорт +, учетка –

статус «Не подтвержденная»

Для подтверждения личности через гос. услуги, необходимо **подтвердить свою учетную запись** на сайте госуслуги через онлайн кабинет от Сбербанка, Тинькофф банка, Почта банка или лично в отделении МФЦ.

Далее в личном кабинете необходимо **нажать кнопку "Обновить"** напротив надписи "Гос. услуги".

К возврату на сегодня

**4 000,00 ₽**

Основной долг

**4 000,00 ₽**

Начислено процентов

**0,00 ₽**[ОПЛАТИТЬ ЗАЁМ](#)[ПРОДЛИТЬ ЗАЁМ](#)Продление займа станет доступно с 15  
апреля

## История займов

4000,00 ₽ от 19 марта 2021 № 1157964

[АКТИВЕН](#)[госуслуги](#)[войти](#)Войдите через Госуслуги и  
увеличьте шансы на одобрение  
следующей заявки до 90%[ФОТОГРАФИИ ДОКУМЕНТОВ](#)[СМЕНИТЬ ПАРОЛЬ](#)[Личный кабинет](#)[О компании](#)[Документы](#)[Реквизиты](#)

Оплатить до  
**17 000,00 ₽**

Основной долг **17 000,00 ₽**

Начислено процентов **0,00 ₽**

[ПОГАСИТЬ ЗАЁМ ПОЛНОСТЬЮ 17 000.00](#)

[ОПЛАТИТЬ ПО ГРАФИКУ 5 834.48](#)

[ОПЛАТИТЬ ДРУГУЮ СУММУ \(ЧАСТИЧНО\)](#)

## График платежей

Дата	Сумма платежа	Остаток
02.04.2021	5 834.48	13 545.52
16.04.2021	5 834.48	9 607.34
30.04.2021	5 834.48	5 117.84
14.05.2021	5 834.22	0.00

## История займов

17000,00 ₽	от 19 марта 2021	№ 1157965	<span>АКТИВЕН</span>	
4000,00 ₽	от 19 марта 2021	№ 1157964	<span>ПОГАШЕН</span>	

**госуслуги**

[войти](#)

Войдите через Госуслуги и увеличьте шансы на одобрение следующей заявки до 90%

[ФОТОГРАФИИ ДОКУМЕНТОВ](#)

[СМЕНИТЬ ПАРОЛЬ](#)

[Личный кабинет](#)

[О компании](#)

[Документы](#)

[Реквизиты](#)

## Взаимодействие ЦКО и КАЦ(андеррайтинг).

Ситуация:	Что сделать:	Что сказать:
Признаки фотошопа	Сотрудник сообщает Клиенту, что с ним свяжется специалист и передает информацию по Клиенту в чат «КЦ+андеррайтинг»	<i>Уважаемый клиент (можно имя), вижу, что вы внесли изменения, необходимые для рассмотрения вашей заявки. Ожидайте решения в личном кабинете. Всего доброго.</i>
Комментарий о том, что не дозвонились и Клиент обращается с номера отличного от номера, указанного в личном кабинете	Необходимо рекомендовать Клиенту <b>отключить блокировку входящих с незнакомых номеров</b> , если она установлена, либо принять звонок в номера +74997025730. Номер необходимо продиктовать полностью, он так же указан в личном кабинете Клиента на этапе рассмотрения заявки.  Если Клиент сообщает, что номер в ЛК не активен, сотрудник ЦКО должен <b>рекомендовать сменить номер телефона</b> , иначе клиент не сможет получить положительного решения по заявке.	<i>Уважаемый клиент (можно имя), Вам уже поступал звонок от нашей компании. Сотрудник не смог до вас дозвониться.  Для того, чтобы получить решение по заявке, вам необходимо на номере, указанном при оформлении заявки в личном кабинете, отключить блокировку входящих звонков с незнакомых номеров либо блокировку спам-звонков, если это подключено на вашем устройстве и принять звонок в номера +74997025730</i>

## Взаимодействие ЦКО и КАЦ(андеррайтинг).

Ситуация:	Что сделать:	Что сказать:
<p>Если ранее Клиента уже переводили на КАЦ два и более количество раз unsuccessfully</p>	<p>Специалист КЦ должен <b>предложить Клиенту на выбор:</b> повторный перевод или ожидание входящего звонка от специалиста КАЦ.</p> <p>Сотрудник КЦ <b>обязательно должен сообщить в чат</b> взаимодействия с КАЦ о том, что Клиент обращался неоднократно.</p>	<p><i>Уважаемый клиент (можно имя), в связи с большой загруженностью специалистов время ожидания в очереди может быть увеличено, поэтому рекомендую вам дождаться входящего звонка от специалиста с номера +74997025730 или 88005054400</i></p>

## Взаимодействие ЦКО и ЦФУ (взыскание). Должник

**Звонки с номера Клиента, имеющего просроченную задолженность, указанного в ЛК будут автоматически маршрутизированы на отдел взыскания с первого дня просрочки**

Если звонок попал на специалиста ЦКО перед консультацией сотрудник обязан идентифицировать клиента согласно действующих регламентов идентификации. Далее вести консультацию по формуле:

*Уважаемый клиент (можно имя), у Вас имеется просроченная задолженность в нашей компании. Для дальнейшей консультации ваш звонок будет переведен в Центр финансового урегулирования. Оставайтесь на линии, пожалуйста. Трубку не кладите. Всего доброго*

Если клиент **отказывается от перевода**, сотрудник ЦКО может провести только минимальную консультацию (срок, сумма задолженности, реквизиты для погашения, предоставление справки об отсутствии/наличии задолженности, технические сбои в личном кабинете и при оплате и проч.).

Специалист ЦКО после прощания переводит звонок в общую очередь ЦФУ.

## Взаимодействие ЦКО и ЦФУ. Должник.

**Если клиент, имеющий просроченную задолженность, обращается с номера не указанного в ЛК, номер скрыт или не определился,**

то сотрудник ЦКО обязан идентифицировать клиента согласно действующих регламентов идентификации. Далее вести консультацию по формуле:

*Уважаемый клиент (можно имя), у Вас имеется просроченная задолженность в нашей компании. Для дальнейшей консультации ваш звонок будет переведен в Центр финансового урегулирования. Оставайтесь на линии, пожалуйста. Трубку не кладите. Всего доброго*

Специалист ЦКО после прощания переводит звонок в общую очередь ЦФУ.

## Взаимодействие ЦКО и ЦФУ. Должник.

**Обращение Клиента во не рабочие часы Центра финансового урегулирования (с 19-00 до 07-00, время МСК),**

все клиенты имеющие просроченную задолженность будут дозваниваться в Центр клиентского обслуживания. В этом случае сотрудник ЦКО идентифицирует клиента, согласно действующих регламентов идентификации, и может произвести минимальную консультацию (срок, сумма задолженности, реквизиты для погашения, предоставление справки об отсутствии/наличии задолженности, технические сбои в личном кабинете и при оплате).

Для более подробной консультации клиента следует проинформировать по формуле:

*Уважаемый клиент (можно имя), для более подробной консультации по вопросу задолженности перезвонить в период с 07-00 до 19-00 по московскому времени, в часы работы Центра финансового урегулирования. Всего доброго*

## Взаимодействие ЦКО и ЦФУ. Должник.

### **При обращении 3х лиц о желании погасить действующую или планируемую просроченную задолженность за Клиента**

Сотрудник Центра клиентского обслуживания в таком случае не проводит идентификацию обратившегося. Сотрудник может провести консультацию о способах оплаты займа, если такой вопрос возник у клиента.

Переводит звонок в Центр финансового урегулирования необходимо в случае, если у обратившегося возникают вопросы: сумма долга, срок займа, рассрочка\реструктуризация и любые другие вопросы, требующие подробной консультации. В этом случае перевод необходимо осуществлять по формуле:

*Уважаемый клиент (можно имя), для урегулирования оплаты задолженность в нашей компании ваш звонок будет переведен в Центр финансового урегулирования. Оставайтесь на линии, пожалуйста. Трубку не кладите. Всего доброго*

Специалист ЦКО после прощания переводит звонок в общую очередь ЦФУ.

## Взаимодействие ЦКО и ЦФУ. Должник.

**При обращении Клиента не имеющего просроченную задолженность, но желающего получить консультацию о возможности рассрочки \ реструктуризации, или узнать о последствиях не уплаты задолженности.**

Сотрудник Центра клиентского обслуживания идентифицирует клиента согласно действующего регламента идентификации. Убедившись в отсутствии задолженности у клиента, необходимо рассказать Клиенту о продлении, если доступно.

Если продление не доступно, закончилось или продукт компании без данной функции, необходимо вести консультацию по формуле:

*Уважаемый клиент (можно имя), к сожалению функция продления в нашей компании вам не доступна. Для получения иной рассрочки, или реструктуризации в нашей компании Вам необходимо обратиться на официальную почту, с заявлением в свободной форме*

