

ПЛАТЕЖИ "ГОРОД"

- ✓ **ВОЗВРАТ** платежа Системы "Город" в офисах продаж Билайн оформляется: Если клиент допустил ошибку при проведении платежа; Если Поставщик услуги вернул платеж; Если платеж не является оплатой госуслуг
- ✓ Платательщик должен предоставить для оплаты кабельного и спутникового ТВ на сумму 15 500 рублей оригинал паспорта
- ✓ Если клиент ошибся в реквизитах платежа за коммунальные услуги, и платёж уже отправлен нужно оформить заявление на возврат платежа
- ✓ Если клиент оформил возврат платежа, он получит сумму платежа обратно На свой банковский счёт, указанный в заявлении
- ✓ для оплаты интернета на 9 500 рублей от клиента необходимы: номер телефона и номер лицевого счета
- ✓ Клиенту необходимо предъявлять паспорт при оплате услуг через сервис Платежей при:платеже от 15 000 руб.; платеже до 15 000 рублей, если ПО требует идентификации Клиента
- ✓ Зачисление платежа происходит От 1 до 3 дней или On-line (при отсутствии связи с Системой - на следующий рабочий день)
- ✓ Для оплаты интернета нужен номер телефона и номер л/С
- ✓ Данные необходимые для поиска и оплаты штрафов ГИБДД (сумма до 15 000 руб.):Номер водительского удостоверения, Номер постановления о штрафе
- ✓ Максимальная сумма, которую можно отправить через сервис Платежей за 1 раз без паспорта составит 15 000 руб., если ПО не требует идентификации Клиента
- ✓ Комиссия при оплате услуг большинства организаций зависит от поставщика услуг
- ✓ Клиент при возврате получит сумму платежа на счет, указанный в заявлении
- ✓ К номеру платательщика можно привязать неограниченное число шаблонов
- ✓ Нужно оформлять ОТМЕНУ платежа Системы "Город«, если: Если ошибка допущена по вине сотрудника; Если деньги не были внесены в кассу в полном объёме
- ✓ Набор документов для иностранного клиента по услуге, требующей обязательной идентификации:Оригинал иностранного паспорта с заверенным переводом на русский язык и любой дополнительный документ (миграционная карта/ въездная виза/ вид на жительство/ патент)
- ✓ Перечень обязательных документов для предоставления Плательщиком при проведении оплаты патента в офисе Билайн: Паспорт иностранного гражданина или миграционная карта, ИНН Плательщика, Квитанция на оплату патента с реквизитами Получателя (ИФНС), оплата услуги происходит через услугу «Оплата патента, ФНС – РФ»
- ✓ Неограниченное кол-во шаблонов платежей можно привязать к номеру телефона Плательщика
- ✓ лимит в месяц по оплате услуг через сервис Платежей от одного клиента составляет 100000 руб
- ✓ Услуга "Поиск штрафов, ГИБДД - РФ" позволяет: Найти неоплаченные штрафы ГИБДД по водительскому удостоверению или свидетельству о регистрации ТС; Оплатить все найденные штрафы или выбрать те штрафы, за которые Плательщик хочет внести оплату

ПЛАТЕЖИ "ГОРОД".

- ✓ При приеме платежа по гос.услугам необходимо вводить Данные Абонента (т.е. человека, на которого выписан штраф, предписание и т.д.)
- ✓ Карта «Билайн» не нужна для оплаты через сервис Платежей
- ✓ Если информация о штрафе подтянулась из Государственной Системы (ГИС ГМП), но в поле «Информация» не появились данные о 50% скидке на штраф, то это значит, что на данный штраф скидка не распространяется, и Платательщик должен внести сумму штрафа в полном объеме
- ✓ Для поиска и оплаты штрафов ГИБДД (сумма до 15 000 руб.) через сервис Платежей необходимы Номер Постановления о штрафе и Номер водительского удостоверения
- ✓ Для предоставления Платательщиком при проведении оплаты патента в офисе Билайн, при сумме платежа - менее 15 000 рублей обязательны следующие документы: Паспорт иностранного гражданина или миграционная карта; Квитанция на оплату патента с реквизитами Получателя (ИФНС)
- ✓ Самый результативный параметр поиска услуги в АРМ Системы "Город" : По наименованию
- ✓ через сервис Платежей можно:
- ✓ платить услуги сотовой связи;
- ✓ Оплатить коммунальные услуги;
- ✓ Оплатить интернет и телевидение;
- ✓ Оплатить штраф ГИБДД;
- ✓ комиссия при оплате услуг большинства организаций ЗАВИСИТ ОТ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ
- ✓ Оплатить патент - ФНС РФ
- ✓ Если, после ввода 3 начальных букв в выпадающем списке искомой услуги не оказалось, Сотруднику нужно в выпадающем списке выбрать строку «Найти ещё...» для вывода полного списка услуг
- ✓ Максимальная сумма, которую можно отправить через сервис Платежей за 1 раз без паспорта: 15 000 рублей, если ПО не требует идентификации Клиента
- ✓ Если Клиент пришел сделать несколько платежей за себя, своих друзей и родственников и отправил платежей на 75 000 рублей, то он ещё сможет сегодня сделать платеж на 25000
- ✓ Оплата интернета , если он сегодня оплатит его в офисе «Билайн» пройдет Online/мгновенно (или в течение 1-3 рабочих дней, в зависимости от провайдера)
- ✓ Дочь может оплатить Интернет «Ростелеком» в офисе «Билайн» за своего отца, При условии, что договор на использование Интернета оформлен на него, вне зависимости от суммы платежа
- ✓ ключевые особенности идентификации **Клиентов – нерезидентов:** (паспорт иностранного гражданина должен иметь надлежащим образом заверенный перевод на русский язык; требуется внести данные одного дополнительного документа (на выбор) в форму идентификации)

POS-КРЕДИТ + КРЕДИТНЫЙ ЛИМИТ

- ✓ Повторно фотографировать Клиента при оформлении заявки на Кредитный лимит в процессе POS+Over нужно в том случае, если прошло много времени между созданием кредитной заявки и началом оформления Кредитного лимита
- ✓ Если Клиент не согласен оформлять Кредитный лимит в процессе оформления POS-кредита, необходимо Оформить POS-кредит в ПО АРМ без указания номера карты Билайн
- ✓ При одобрении POS-кредита, автоматически уходит заявка на Кредитный лимит в Тинькофф Банк
- ✓ автоматически созданная заявка на Кредитный лимит появляется когда заявка на POS-кредит переходит в статус «Ожидание продажи в 1С»
- ✓ В процессе оформления POS-кредита с Кредитным лимитом можно указать действующую карту, если на эту карту еще не подключен Кредитный лимит

POS-КРЕДИТОВАНИЕ.

- ✓ Клиент может принять решение "брать или не брать" POS-кредит по предварительно одобренной заявке в течении 5 дней
- ✓ минимальные требования к Клиенту-заемщику при оформлении POS-кредита: Возраст Клиента от 18 до 70 лет, Гражданство РФ, Постоянная регистрация на территории РФ.
- ✓ общие условия кредитования для продукта POS-кредит: Несколько Банков-партнеров на выбор Клиента, Срок кредитования от 4 до 36 месяцев, Сумма кредита от 1 500 до 300 000 рублей, Разброс процентных ставок от 36% до 89% годовых
- ✓ Оформление заявки на POS-кредит не возможно без сфотографирования Клиента в ПО АРМ
- ✓ Клиент может получить консультацию по любым банковским вопросам, связанным с условиями обслуживания POS-кредита в контактном центре Банка, предоставившего POS-кредит
- ✓ В случае отсутствия пакетов DPD/отказа курьера забрать документы/отсутствия накладной у курьера нужно сообщить информацию по телефонам DPD до ухода курьера
- ✓ Просроченные не отправленные кредитные договоры отрицательно влияют на административный рейтинг
- ✓ В случае выставления ошибки исправлению подлежит только документ, в котором ошибка
- ✓ если кредитная заявка в ПО АРМ перешла в статус "Некорректные сканы» необходимо Нажать кнопку "Исправить сканы" и следовать инструкциям ПО АРМ, чтобы поправить кредитные документы
- ✓ Если кредитный договор не отображается в АРМ, необходимо передать его с текущими кредитными договорами, самостоятельно вписав в реестр № КД
- ✓ Причины отсутствия доступа к кредитованию: Нет номера телефона в Lotus Notes; Паспорт просрочен
- ✓ Пароль от АРМ будет предоставлен автоматически через 14 дней, при условии заполненной карточки сотрудника в Лотусе
- ✓ Самостоятельно узнать статус доставки сейф-пакета можно через сайт www.dpd.ru
- ✓ Если сотрудник при проверке комплектности договоров на одном из документов не проставил признак наличия/корректности ,то договор перейдет в статус «Ошибка в пакете документов»
- ✓ Если в кредитной документации была обнаружена ошибка: «необходимо авторизовать кредит по сканам через ЦВП», то нужно отправить сканы кредитного договора на адрес credit@beeline.ru с темой письма «авторизация по сканам»
- ✓ Если во время оформления продажи в кредит на стороне 1С возникли технические проблемы ,нужно завести заявка в ХД
- ✓ Если необходимо аннулировать КД в день оформления ОТП, то нужно позвонить в Call центр банка
- ✓ Если есть доступ к кредитованию, но оформить кредит нет возможности, нужно написать письмо на п/я ARMHELP@cft.ru по определенному регламенту(скрином ошибки из АРМ, указанием ФИО, табельного номера, кода ТТ 1С)
- ✓ Если Клиент хочет оформить POS-кредит без первоначального взноса, нужно напечатать чек в программе 1С, без проведения оплаты
- ✓ Для аннулирования КД нужно обратиться на форму обратной связи ОЦО
- ✓ при оформлении POS-кредита можно сразу подключить Кредитный лимит и Шаблон для погашения кредита
- ✓ Клиент, желающий оформить кредит должен соответствовать следующей визуальной оценке: опрятный внешний вид, без следов алкогольного/наркотического, без присутствия Зих лиц, также знает чётко свои данные по документам. И у сотрудника нет сомнений в подлинности документа.
- ✓ Если клиент не соответствует внешне, а отказать не предоставляется возможным, то сотрудник проводит отказ с помощью банка, путём постанов пункта отличного от «визуальная оценка успешно».
- ✓ Маркерами для предложения кредитования будут фразы «Я хочу прийти на след. недели/ Я не готов сейчас потратить такую сумму денежных средств». А также при покупке SIM и неисправности телефона.
- ✓ Дополнительно мы можем предложить услуги при кредитовании: кредитный лимит и шаблон для погашения кредита.
- ✓ При оформлении кредита в банке ООО «Ренессанс кредит» обнаружена ошибка «необходимо авторизовать по сканам через ЦВП?», то потребуется отправить письмо по адресу credit@beeline.ru
- ✓ Передать клиенту товар необходимо Сразу после внесения первого взноса в кассу и пробития чека на товар в программе 1С

РАБОТА В 1С

- ✓ последовательность действий при возврате денежных средств за оборудование, оплаченное банковской картой, если возврат уже согласован Рекламацией:
Провести возврат товара в 1С и вернуть задание в очередь Рекламация
- ✓ Возврат за товар приобретенный в кредит осуществляется наличными в полном объеме: как первоначальный взнос (при его наличии), так и кредитная часть
- ✓ Возвратом неисправного товара, приобретенного через интернет-магазин с момента покупки которого прошло менее 7 дней можно только после проведения проверки качества
- ✓ Проверка промо кода клиента осуществляется 1С при вводе кода
- ✓ При принятии нескольких товарных персональных предложений в одном чеке существует ограничение: Нельзя совместно принять свыше 1-го предложения со сменой тарифного плана
- ✓ персональное предложение отобразится автоматически при выполнении какой-либо операции с указанием номера телефона Клиента или после ввода номера через кнопку "СТН клиента"
- ✓ предпродажный брак после проведения в 1С операции "Изменение качества серии приобретает качество «Ограниченно годен»
- ✓ Клиент требует выплатить ему пени за нарушение сроков ремонта товара и возместить моральный ущерб нужно создать задание Финансы - Возврат оборудования – None
- ✓ При оформлении контракта в 1С ТП для сим карты постпейд присваивается в форме создания контракта, на вкладке сим карта.
- ✓ Ранее выставленный счет на безналичную оплату товаров для клиентов Юр лиц в 1С :Продажи-Заказы клиентов.
- ✓ Если клиент самостоятельно вскрыл телефон и почистил динамик, через две недели после покупки, а сейчас требует возврат средств за телефон: Необходимо вежливо отказать клиенту.
- ✓ Если произведен возврат ДС за неисправный клиентский товар и он уже числится на складе сервиса 0499, то на остаток офиса его приходовать не нужно.
- ✓ Если из-за поломки принтера нет возможности распечатать сопроводительные документы нужно отказаться от инкассации, создать инцидент в HD и сообщу его номер специалисту инкассации региона

Домашний интернет

- ✓ АП на ТП «ВСЕ В ОДНОМ» не списывается при блокировке номера по «утере».
- ✓ Если Клиент активирует ТП 31 августа, то сл списания АП каждое последнее число месяца.
- ✓ Отличие тарифных линеек «Все» от «Все в одном»- АП списывается 1 раз в месяц в дату активации тарифа
- ✓ На ТП «Все в одном» опция Хайвэй доступна
- ✓ Пароль для входа в ЛК нужно вводить: Как от ЛК моб связи так и от домашнего интернета.
- ✓ Списание АП на ТП «Все в одном» происходят 1 раз в месяц.
- ✓ Условия подключения к продукту: Дом подключен к интернету Билайн, клиент подключен к тарифной линейке Все, договор оформлен на предоплатную систему расчета, владелец мобильной связи и домашнего интернета – одно лицо.
- ✓ Перед тем как предложить клиенту продукт «Все в одном» необходимо проверить техническое подключение
- ✓ Недоступны опции для ТП «Все в одном»: Моя страна, продли скорость.
- ✓ В любой продукт «Все в одном» входит: Домашний интернет, мобильное ТВ, мобильная связь.
- ✓ Списания за услуги (ШПД/Mobile) происходят с единого счета- мобильного номера в дату списания АП с 00:00-03:00 часов.
- ✓ 24.01.2017 г. за услугу Общий пакет услуг для любых устройств введена АП. Подключение данной опции на линейке Всё в одном» доступно.
У абонентов с уже подключенной услугой на бесплатной основе при смене тарифа на конвергентный тарифный план произойдет подключение платной услуги Общий пакет услуг для любых устройств. Ежемесячно с номера абонента будет сниматься АП за услугу.
- ✓ Все списания за все услуги у Конвергентного Абонента происходят с баланса мобильного номера. Система расчётов – предоплатная, с ежемесячным списанием абонентской платы.
- ✓ Для абонентов мобильной связи, использующих тарифные планы линейки «ВСЁ!», предоставляется возможность подключить за 1/0 руб. тарифный план домашний интернет (со скоростью от 15 до 100 Мбит/сек.), домашнее цифровое телевидение (более 115 каналов), мобильное телевидение «Билайн» (более 20 каналов), WiFi роутер и TV приставку с абонентской платой 1/0 руб/мес.
Состав услуг и сервисов Домашнего интернета и Телевидения, доступных за 1/0 руб. в рамках предложения, зависит от тарифного плана мобильной связи.
Все в одном – это мобильные и домашние услуги в одном предложении. При подключении к тарифам «ВСЁ!» Домашний интернет и ТВ стоит всего 1/0руб!
Тариф мобильной связи линейки [«ВСЁ!»](#)
- ✓ Тарифные планы "Всё в одном« - на них возможно подключение услуги «Мультирум» на стандартных условиях
- ✓ Изменить дату списания АП нельзя. Дата ежемесячных списаний устанавливается в соответствии с днем активации тарифа «Всё в одном
- ✓ абонентская плата за тарифы линейки, если на балансе недостаточно денежных средств будет списываться«в минус» однократно, пакеты начислятся, но воспользоваться ими Клиент сможет только после выхода из финансовой блокировки
- ✓ Скорость на ТП «Все в одном 4»до 100 Мбит/с
- ✓ Преимущества продукта для клиента: пользоваться бесплатно Домашним Интернетом и ТВ от Билайн

ШПД

- ✓ Процедура выкупа приставки IPTV в случае утери/порчи оборудования. Всегда заводится 2 заявки: «IPTV. Выкуп из аренды» и «IPTV заявки - «Аренда IPTV. Прием»
- ✓ При обращении действующего конвергентного клиента, с желанием получения приставки, при условии что ваш офис этого не делает, важно сделать следующее: Проверю контактный телефон, при необходимости внесу изменения в "контактные данные"; заведу заявку "Дозаказ оборудования", укажу нужное оборудование, назначу заявку в график
- ✓ Если на номере стоит статус «мусор», то возможно завести заявку только через 4 суток
- ✓ При возврате ТВ оборудования, при условии отсутствия его с собой, вам необходимо: Заведу заявку "Другая - Интернет магазин. Возврат ТВ-комплекта (бесплатно)", оставляю заяку в статусе "Открыта«
- ✓ Для переоформления ШПД без владельца, пользователь должен иметь доступ в ЛК и подтвердить запрос на переоформление
- ✓ В офис обратился клиент с жалобами на работу домашнего интернета. В HD блокировок нет. Твои действия: Заведу заявку: Аварийная - Другие номерные ошибки, выберу ответственного «Кол-центр (Москва)», список ответственных - «Обращение в офис», изменю статус на «Отложенная заявка».
- ✓ Третье лицо может выкупить приставку IPTV при утери/порчи оборудования
- ✓ опций недоступны для подключения на тарифах линейки "Всё в одном«: "Моя страна«, "Продли скорость"
- ✓ скорость Домашнего Интернета на тарифе "Всё в одном 4«до 100 Мбит/с
условия подключения к продукту "Всё в одном«: дом подключён к сети Домашнего Интернета от Билайн, Клиент подключает тарифный план линейки "Всё!,«договор мобильной связи оформлен на физическое лицо Предоплатной системы расчётов, договор мобильной связи и договор Домашнего Интернета оформлен на одного и того же человека

Характеристики смартфонов

- ✓ Характеристики смартфона **Samsung Galaxy A8+**. (8 ядерный, Процессор 2,2 ГГц, 1,6 ГГц , Размер экрана 153.6 мм (6.0")), Батарея 3500)
- ✓ Характеристики смартфона **Samsung Galaxy A8**. (8 ядерный, Процессор 2,2 ГГц, 1,6 ГГц , Размер экрана 142.0 мм (5.6)) , Батарея 3000)
- ✓ Характеристики смартфона **Samsung Galaxy J2 (2018)** (LTE; 2 sim, Android 7, 4 ядра; 1400 МГц, емкость батареи 2600 mAh)
- ✓ Объем оперативной памяти **Samsung Galaxy A8+**: 4 Гб
- ✓ Разрешение камер в смартфоне **Samsung Galaxy J2 (2018)**: 8 Мпх / 5 Мпх
- ✓ объем памяти для **Samsung Galaxy J2 (2018)**: ОЗУ 1,5 Gb; ПЗУ 16 Gb + MicroSD до 256 Gb
- ✓ Дата старта продаж **Samsung Galaxy S9 и S9+** 16.03.2018
- ✓ 26.02.2018-31.03.2018

В рамках Акции «**До 10 000 руб.** на аксессуары в подарок при покупке 4G-смартфона» клиентам предоставляется возможность получить аксессуары на сумму до 10 000 руб. в подарок при единовременной покупке с 4G-смартфоном стоимостью от 5 000 руб. Сумма подарка на аксессуары (от 750 руб. до 10 000 руб.) зависит от стоимости приобретаемого смартфона.

КРЕДИТНЫЙ ЛИМИТ.

Получить одобрение на кредитный лимит через интернет заявку могут только граждане РФ

Минимальные требования:

1. Возраст от 20 до 70 лет ; Гражданство РФ ;Наличие нескольких действующих номеров телефона:

- Мобильный или стационарный по адресу проживания
- Стационарный рабочий
- Телефон контактного лица

Регион регистрации в РФ (по паспорту)

Трудовой стаж на последнем месте работы – **минимум 3 месяца**

Где можно проверить статус платежа по кредиту: на сайте сервиса «Погашение кредитов» по номеру платежа, уточнить в ИЦ программы «Билайн» по номеру платежа

- ✓ Максимальная сумма КЛ от «Тинькофф Банк»- 300 тыс. рублей
- ✓ **Кредитные средства будут перечислены на платежную карту «Билайн» Standard или «Билайн» WORLD/бесконтактная карта World (PayPass).**
- ✓ Кредитный лимит на карту «Билайн» оформляется на бессрочный период
- ✓ Клиент приходит в офис «Билайн» **после получения одобрения по Интернет-заявке** на Кредитный лимит для того чтобы: пройти дополнительную проверку по оригиналам документов, подписать документы Банка по Кредитному лимиту, получить карту Билайн (если у Клиента её ещё нет)
- ✓ Клиент может получить консультацию по любым банковским вопросам, связанным с условиями обслуживания Кредитного лимита на карту **«Билайн» в В Call-центре «Тинькофф Банка»**
- ✓ Получить Кредитный лимит **через Интернет-заявку** могут клиенты: –гражданин РФ без карты Билайн, гражданин РФ с действующей картой Билайн
- ✓ **Погасить задолженность по КЛ** на карте Билайн можно: пополнить карту Билайн наличными в любом офисе Билайн или с любой другой банковской карты в Платежном кабинете; наличными через терминал оплаты или банкомат по системе MoneySend от MasterCard
- ✓ Срок платежного периода – 25 дней
- ✓ Расторгнуть договор по Кредитному лимиту от "Тинькофф Банка" на карте Билайн можно одним из способов: Написать письмо на электронный адрес credit@tcsbank.ru; Позвонить в Контактный центр Тинькофф Банка
- ✓ Величину **минимального ОП и даты его оплаты**: Приходят в СМС в день начала платежного периода; Есть в Интернет-банке карты "Билайн«
- ✓ Можно опустить процесс фотографирования клиента при оформлении заявки, но тогда уменьшится вероятность одобрения
- ✓ Оформление Кредитного лимита происходит в ПО АРМ
- ✓ Предварительное одобрение по **Интернет заявке на Кредитный лимит действует 5 дней**
- ✓ Клиент оформляет Кредитный лимит от «Тинькофф Банка» и в момент оформления интересуется размерами штрафов в случае неуплаты Минимального обязательного платежа – важно сообщить ему, размеры штрафов устанавливаются банками на основании Тарифов банка. Информация доступна на сайтах Банков
- ✓ Сотрудник офиса оформил Кредитный лимит. Через некоторое время Банк вернул документы по этому, уже оформленному лимиту, с обнаруженными ошибками. у сотрудника офиса «Билайн» для исправления ошибок есть 5 дней
- ✓ У Клиента подключен Кредитный лимит на карте Билайн от «Тинькофф Банка» в размере 70 000 руб. Клиент потратил 40 000 руб. на покупку мебели. Минимальный обязательный платеж (МОП) будет равен **8% (min 600 руб.) от 40 000 руб.**
- ✓ **Договор заключается бессрочным**
- ✓ **Возможно, пополнить вклад «Восточный Экспресс Банк» в Билайне**

ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ.

- ✓ При переводе денежных средств с карты «Билайн» на карту «Билайн» комиссия 0%
- ✓ Стандартная комиссия взимается с Клиента-отправителя при денежном переводе по РФ ,в страны СНГ, Грузию, Абхазию- 0,99%, max 990 рублей
- ✓ С клиента-отправителя при денежном переводе в страны Дальнего зарубежья (**Вьетнам, Грецию, Турцию, Израиль, Монголию, Непал, Чехию, Латвию, Болгарию и Кипр**) взимается стандартная комиссия 0,99%, макс. 990 руб.
- ✓ С Клиента-отправителя при денежном переводе по России взимается комиссия 0,99%, макс. 990 руб
- ✓ Нерезиденту РФ для отправки денежного перевода **нужен паспорт, регистрация и миграционная карта/виза**
- ✓ **Совершить денежный перевод может любой человек** в возрасте от 18 лет
- ✓ Отправлять и получать денежные переводы возможно с 18 лет
- ✓ Переводы в Билайн принимаются только в рублях и только наличными в кассу
- ✓ Получить деньги получатель перевода может в любой из трех основных валют – в рублях, долларах и евро. При выдаче перевод может быть сконвертирован в национальную валюту.
- ✓ Получить денежные переводы, отправленные с помощью сервиса «Денежные переводы» можно с 18 лет
- ✓ **Денежный перевод хранится в системе 3 года**
- ✓ Максимальная сумма одного денежного перевода (в рублях)- **600 000 рублей**
- ✓ Клиент не может приобрести вторую карту "Билайн" и отправить еще один перевод, если лимит уже исчерпан
- ✓ Можно **записать 10 получателей** денежного перевода на одну карту "Билайн"
- ✓ Получить денежные переводы в странах СНГ, Абхазии, Грузии и некоторых странах Дальнего Зарубежья можно в рублях, долларах, евро и местной валюте
- ✓ Денежные переводы в офисах Билайн принимаются только в рублях
- ✓ При денежном переводе с карту Билайн на карту Билайн комиссии нет
- ✓ Вознаграждение сотрудника за денежные переводы 0, 5 % от суммы, но не более 250 руб

ВСЕ О ПЛАТЕЖНОЙ КАРТЕ.

- ✓ **Карта Билайн необходима для операций Для подключения сервиса «Проценты на остаток» и для оформления кредитного лимита**
- ✓ **для оформления карты «Билайн» гражданам РФ и Белоруссии потребуется только паспорт**

- ✓ **Вознаграждение сотрудника:** (Оформление Кредитного лимита на карту «Билайн» - 200 руб; Проведение денежного перевода - 0,1% от оборота, но не более 250 рублей; Проведение платежа по погашению кредита - 0,1% от оборота, но не более 250 рублей)
- ✓ Если у Клиента на смартфоне настроена услуга **«Бесконтактные платежи»**, то он может оплачивать в любом месте, где есть терминал бесконтактной оплаты со значком Visa PayWave
- ✓ **За оплату покупок картой начисляются бонусы**
- ✓ Преимущества карты "Билайн, которые нужно огласить Клиенту в первую очередь, если он подключает международный роуминг: платежные возможности MasterCard; Денежные переводы
- ✓ Преимущества нужно огласить Клиенту в первую очередь, если он оплачивает несколько мобильных номеров: Платежные возможности MasterCard; Онлайн платежи
- ✓ Преимущества нужно огласить Клиенту в первую очередь, если он оплачивает товары картой "Билайн", пополняет, или списывает/начисляет на неё бонусы: Проценты на остаток
- ✓ Можно оплачивать мобильную связь и совершать другие платежи с помощью карты "Билайн": через интернет-банк и мобильное приложение; Через СМС-запросы
- ✓ **Максимальный оборот денежных средств в месяц на карте "Билайн" Standard или World- 1000000 рублей**
- ✓ **Максимальную сумму, которую можно хранить одновременно на карте "Билайн" Бесконтактная World- 600000 рублей**
- ✓ **Максимальную сумму, которую можно хранить одновременно на карте "Билайн" Standard или World – 100000 рублей**
- ✓ Карту "Билайн" Standard может получить: Абсолютно любой Клиент, который пополнит карту на 100 рублей при получении, либо подключит сервис "Проценты на остаток"; совершает денежный перевод, погашение кредита или оформляет себе кредитный лимит
- ✓ Карту "Билайн" World может получить: Абонент Билайн, который имеет Премиум-статус; Абонент любого оператора, который при получении карты пополнит ее на 500 рублей, оформляет себе кредитный лимит или оформляет себе сервис "Процент на остаток"
- ✓ **Бесконтактную карту World (PayPass)** может получить любой Клиент, владелец карты "Билайн" Standard, может заказать эту карту через Интернет-банк, любой Клиент, владелец карты "Билайн" World, может заказать эту карту через Интернет-банк
- ✓ При оплате за рубежом конвертация по курсу ЦБ РФ
- ✓ Годовое обслуживание карты бесплатное, СМС-информирование – бесплатное

Максимальное количество начисленных бонусов в месяц по карте World -3000 баллов (бонусы начисляются за оплату картой) не начисляются за денежные переводы;
оплата кредитов;
снятие наличных;
пополнение карты;
пополнение кошельков электронных платежных систем

- ✓ Бонусы «сгорают» в случае, если Клиент не совершил по карте ни одной операции в течение 6 месяцев.
- ✓ При оплате за рубежом и оплате в другой валюте ,расчет **проходит по Курсу ЦБ** (дополнительной комиссии нет)
- ✓ За оплату по бесконтактной карте World (PayPass и "Билайн" World начисляется От 1% до 5%, в зависимости от «любимых категорий»
- ✓ За покупки по карте "Билайн" Standard начисляется 0%, т.к. этот тип карты не участвует в бонусной программе
- ✓ Бонусы начисляется по картам «Билайн» World / World (PayPass) при оплате в «любимых категориях» - 5%
- ✓ **Чтобы узнать ПИН-код карты "Билайн"** для снятия наличных через банкоматы необходимо позвонить с номера, который был указан при оформлении карты, по телефону 8-800-234-5755 , для абонентов Билайн короткий номер 0519
- ✓ **Если закончился срок действия карты**, то клиенту необходимо прийти в офис с паспортом и заменить её на новую
- ✓ **Если клиент забыл, потерял свой пароль или пароль устарел**, то он может восстановить **его через Интернет-банк**, поставив галочку о том, что он его забыл, далее следуя инструкции на сайте
- ✓ **Если Клиент потерял карту, то** , чтобы её восстановить ему необходимо: заблокировать, прийти в офис с паспортом, номером старой карты и заменить на новую

Пароль будет изменен одновременно и для входа по EAN-номеру карты, и по номеру телефона

Снятие наличных

1. Если Клиент со своей карты «Билайн» (без подключенного кредитного лимита) снимет 10 000 рублей через банкомат MasterCard, с учетом того, что в этом месяце он уже снял в общей сложности 50 000 рублей он заплатит комиссию - 2% min 199 рублей
2. Если Клиент со своей карты «Билайн» (без подключенного кредитного лимита) снимет 15 000 рублей через банкомат MasterCard, с учётом того, что в этом месяце деньги с карты он ещё не снимал, он заплатит комиссию - 0%, без комиссии
3. Если Клиент со своей карты «Билайн» (без подключенного кредитного лимита) снимет 3 000 рублей через банкомат MasterCard (в этом месяце деньги с карты он ещё не снимал), он заплатит комиссию - 149 рублей

Погашение кредитов

- ✓ Проверить статус платежа по кредиту можно: На сайте сервиса «Погашение кредитов» по номеру платежа, Уточнить в ИЦ программы «Билайн» по номеру платежа
- ✓ В офис продаж обратился Клиент, **который хочет оплатить свой кредит Банка «Пойдём!»**. У него есть с собой номер счета и свой Паспорт. Вам необходимо сделать: Создать в ПО АРМ Досье по номеру телефона Клиента и найти этот Банк по наименованию и Оформить карту «Билайн» для проведения платежа и найти в ПО АРМ этот Банк по наименованию
- ✓ Если клиент забыл взять с собой кредитный договор, то **реквизиты можно вносить со слов клиента**
- ✓ **Клиент всегда обязан подписать предчек**
- ✓ **При оплате всегда запрашиваем паспорт того человека, который пришел оплатить кредит!!!**
- ✓ Совершить платеж через сервис «Погашение кредитов» можно только в рублях
- ✓ Если у Клиента не хватает каких-либо реквизитов для оплаты кредита, посоветуете ему позвонить в Call-Центр Банка и уточнить недостающие реквизиты
- ✓ максимальная сумма платежа (без учета комиссии) по оплате кредита за месяц (суммарно с денежными переводами) по карте «Билайн» с предъявлением Паспорта – **1 млн рублей**
- ✓ **максимальная сумма платежа по оплате кредита «Банка Тинькофф» за месяц без предъявления Паспорта – 100 000 рубл**
- ✓ отправить перевод с помощью Досье по номеру телефона, если у Клиента никогда не было карты «Билайн» - **можно, создав новое Досье в ПО АРМ**
- ✓ **Вознаграждение сотрудника 0,1 % от суммы, но не более 250 руб**

Беспроцентного периода от "Тинькофф Банка«- до 55 дней,
платежный период по карте составляет **25 дней**

Информация о размере МОП:

1. в **смс-сообщении**, раз в месяц;
2. в **Интернет-банке**;

В Банке Тинькофф МОП составляет 8% от суммы задолженности на дату формирования МОП, но не менее 600 руб. и не более суммы долга.

СЕРВИС "ПРОЦЕНТЫ НА ОСТАТОК".

- ✓ При подключении сервиса "Проценты на остаток" на карту Билайн счет открывается в ПАО Банк "**Финансовая Корпорация Открытие**«
- ✓ Каждый месяц Банк выплачивает начисленные проценты
- ✓ Процентная ставка по Вкладу может быть: 3%; 4%; 6,5%; 7%; 0,01%
- ✓ Банк начисляет проценты на сумму неснижаемого остатка 500 руб.
- ✓ Процентная ставка зависит от суммы, которая остается на карте на утро каждого дня (9:00 МСК)
- ✓ Банк заключает договор с Клиентом при подключении сервиса "**Проценты на остаток на 91 день**", договор продлевается по окончании срока вклада автоматически, без дополнительных обращений Клиента.
- ✓ Пополнить карту без комиссии можно: наличными в банках-партнерах "Золотая Корона" через сервис "Погашение кредитов«; Отправить денежный перевод с одной карты Билайн на другую карту Билайн через Платежный кабинет или Мобильное приложение; в любом собственном офисе Билайн на всей территории РФ
- ✓ Сервис подключается в ближайший рабочий день после оформления
- ✓ Страхования средств на счете обеспечивает государственная структура Агентство по страхованию вкладов
- ✓ Сумма процентов рассчитывается каждый день
- ✓ Подключение сервиса доступно при условии Баланс денежных средств на карте - от 500 рублей и На карту не должен быть подключен кредитный лимит.
- ✓ В случаях, когда банк не сможет производить выплаты и обслуживать клиентов (страховые случаи – отзыв лицензии, банкротство), клиенты получают 100% от суммы застрахованного вклада, но не более **1 400 000 рублей по всем счетам в этом банке.**
- ✓ Клиент оформил документы в офисе продаж «Билайн» на подключение сервиса «Проценты на остаток» на карту **Билайн 15 числа (день недели - суббота) значит сервис будет подключен 17 числа в понедельник**

СТРАХОВАНИЕ.

- ✓ В день покупки вернуть полис можно в офисе Билайн, далее в течении 5 дней с момента оформления в СК Альфа Страхование, после 5 дней возврат не возможен
- ✓ Для оформления страхового полиса на оборудование никаких документов от клиента не требуется
- ✓ **комбинации продаж страховых полисов: "Дополнительная гарантия" + "Хоть Потоп«; "Защита покупки" + "АнтиКлещ«; "АнтиКлещ" + "Комплексная защита" + "Хоть Потоп«**
- ✓ продавать отдельным чеком такие виды страховых продуктов, как «Хоть Потоп» или «АнтиКлещ» - можно
- ✓ Полис оформляется на полную стоимость оборудования, т.е. без учета скидки
- ✓ **страховой полис можно приобретать только сразу, в момент покупки телефоном в одном чеке, клиент, который вернулся в день покупки и пожелал докупить страховой продукт – сделать это не сможет**
- ✓ Страховые продукты на оборудование действуют как на территории РФ, так и по всему миру в зависимости от риска
- ✓ застраховать смартфон на случай кражи можно с помощью: Защита покупки и Комплексная защита
- ✓ при наступлении страхового случая по страховому полису Комплексная Защита нужно позвонить в call-центр Альфа Страхования
- ✓ страховой полис можно приобрести только на оборудование купленное в офисе Билайн
- ✓ Риски, на которые распространяется действие продукта "**Дополнительная гарантия**«: Воздействие электротока, Пожар, удар молнии, Гарантийная поломка в постгарантийный период
- ✓ продукт "Защита покупки" покрывает поломку имущества в результате дорожно-транспортного происшествия
- ✓ страховая сумма по продуктам страхования оборудования **Не более 92 000 рублей**
- ✓ Срок действия полиса Дополнительная гарантия и "Комплексная защита" : Гарантия производителя + 12 месяцев
- ✓ Срок действия страхового «защита покупки«»: 1 год
- ✓ При оформлении страхового полиса отдаем клиенту: Чек на страховой полис/оборудование, Распечатанный оригинал страхового полиса
- ✓ страховой продукт по оборудованию **может приобрести Клиент в возрасте от 18 лет**
- ✓ продавать можно только один полис на одно оборудование
- ✓ страховые продукты на оборудование от Альфа Страхования в зависимости от риска, может действовать на Весь Мир, а может и РФ
- ✓ застраховать по программе страхования техники можно телефон и планшет
- ✓ продукт «Защита покупки» покрывает поломку имущества в **результата дорожно-транспортного происшествия**
- ✓ **Клиент сможет купить страховой полис на смартфон (за 10 000 рублей), 5 000 рублей он оплатил наличными, а 5 000 рублей бонусами карты «Билайн»**
- ✓ При наступлении страхового случая по полису «Комплексная Защита» клиенту важно обратиться в call-центр «АльфаСтрахование»

Страхование Банковских карт (цена 300 рубл)

Не страхуются карты:

- ✓ Карты без доступа к счету
- ✓ Выпущенные за территорией РФ
- ✓ Не обслуживаемые платежной системой
- ✓ Используемые для Юр/Ип расчетов
- ✓ Не подключенные к системе смс-информирования

Риски, которые не страхуются:

- ✓ Мошеннические схемы за пределами РФ
- ✓ Хищение средств в результате сообщения ПИН-кода карты 3-м лицам

Риски, которые подлежат страхованию:

- ✓ Повреждение карты
- ✓ Утеря карты
- ✓ Хищение наличных денежных средств в течение 2-х часов после выдачи
- ✓ Овердрафты по карте в результате мошенничества 3-х лиц

Мошеннические схемы подлежат страхованию только на территории РФ

Объект страхования – банковские карты и счета клиента

Срок страхования 1 год, если сумма не исчерпана ранее

Страховая сумма – 30 тыс рубл

Территория страхования весь мир

- ✓ Программа страхования доступна только для физических лиц

Замена SIM Реальному пользователю

- ✓ процедура замена sim РП доступна только на следующих Account Type: 13_Препейд, 101_РФиз.лицо VIP0 кредит
- ✓ при выполнении процедуры Клиенту необходимо сообщить: Sim-карта автоматически активируется в течение 24-х часов, переоформление номера на пользователя произойдет через 52 дня, если владелец договора не будет против
- ✓ процедура замены sim РП пользователю доступна На предоплатной и постоплатной системах расчетов
- ✓ Одним из условий замены sim РП пользователю является срок подключения номер: от 3-х месяцев
- ✓ При замене РП в обязательно порядке сканируются и вкладываются 1я страница (разворот) и страница с адресом последней регистрации
- ✓ если при замене sim РП не вложить в 1С копию паспорта со страницей регистрации, то Sim-карта не будет заменена. В аCRM в очередь "Монобренд - Доработка" будет возвращено задание на доработку
- ✓ НЕВОЗМОЖНО проведение процедуры замены sim РП в следующих случаях: Номер оформлен на юридическое лицо, Номер (договор) не зарегистрирован, Номер оформлен на АТ Моя компания/Мобильный бюджет
- ✓ Замена sim РП доступна только в филиале подключения
- ✓ замену сим-карты Реальному пользователю при наличии неоплаченных счетов (постоплатная система расчетов) производить нельзя, должны быть оплачены все счета, включая текущий

Замена SIM

- ✓ Выдачу "пустую СИМ" в 1С можно произвести При обращении юридического лица (когда недостаточно документов для идентификации или подписано Соглашение на дистанционную замену SIM)
- ✓ если в 1С не совпадают паспортные данные владельца необходимо убедиться, что обращается владелец номера и провести процедуру "Административная замена"
- ✓ замена sim-карты на договоре Account Type 120_MYCOMPANYесли обращается не владелец договора доступна при наличии нотариально заверенной доверенности от владельца
- ✓ Если После замены sim телефон не видит сеть. Статус операции (Network Activities Status) - Complited with Error. Открытых инцидентов нет. То необходимо Создать задание Управление услугами – Ошибки биллинга - None с описанием ситуации

Акценты месяца (фин сервисы), денежный перевод, Досье в АРМ, Карта «Билайн»

- ✓ **Клиент впервые хочет отправить перевод ему понадобится только:** Оригинал паспорта, Номер телефона, Данные получателя
- ✓ **создать Досье для нового Клиента по номеру телефона можно создать в разделе АРМ:** «Досье» -> «Найти/Создать досье»
- ✓ **Если при попытке провести денежный перевод в 1С высветилось предупреждение «Обнаружена ошибка в Досье Клиента».**
Нужно зайти в ПО АРМ и внести исправления в Досье
- ✓ **если у Клиента никогда не было карты Билайн Можно отправить перевод с помощью Досье по номеру телефона.** для этого нужно создать новое Досье в ПО АРМ
- ✓ **Досье по номеру телефона ничем не отличается от Досье с картой Билайн**
- ✓ **Если Клиент хочет поменять номер телефона, привязанный к карте «Билайн», т.к. он его потерял. Кодовое слово Клиент не помнит, то необходимо Оформлю новую карту «Билайн» и дам Клиенту заполнить заявление «Перенос остатка между картами Клиента»**
- ✓ **Если Клиенту хочет заменить номера телефона, привязанный к карте «Билайн», и если доступ к привязанному на данный момент номеру телефона у Клиента есть. То Клиенту нужно позвонить в КЦ. После прохождения идентификации оператор КЦ заменит номер телефона, привязанного к карте «Билайн»**

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ

<http://hd.bee.vimpelcom.ru/sheminfo/information/tariffs/Tarifnik/NewNaw1.htm#> навигатор ТП

- ✓ Благодаря опции «Безлимитна «ВСЁмоё!» клиенты могут бесплатно общаться при звонках внутри линейки тарифов
- ✓ Опции НЕдоступные для подключения на тарифах линейки: «Продли скорость», «Хайвей», «Пакеты Интернета», «Интернет для путешествий по РФ», «Удвоение Интернета»
- ✓ Выгоды клиента от подключения на тариф новой линейки
можно изменять «базовые» параметры тарифов
звонки внутри тарифов бесплатные и не расходуют пакет минут
посуточное списание абонентской платы
начисление пакетов тарифа происходит каждое 1-ое число месяца
безлимитные соцсети и музыка
возможность делиться пакетами тарифа с другими устройствами
- ✓ опция "Автопродление минут" на голосовых тарифах линейки будет доступна с 13.04.18
- ✓ увеличение/уменьшение пакетов НЕ влияет на абонентскую плату
- ✓ Тарификация звонков на Дополнительных номерах, если Клиент обменяет весь пакет минут на Гб на Основном номере, будет проходить по условиям его тарифного плана за свой счёт.
- ✓ абонентская плата за опцию "#можноВСЁ!" на тарифе "ВСЁмоё 1« – 4 руб/сутки
- ✓ Настроенные параметры тарифа сохраняются, пока Клиент сам их не изменит
- ✓ обновление пакетов минут, SMS и Интернета на тарифных планах линейки происходит каждое 1-ое число месяца
- ✓ отключить опцию "#можноВСЁ!" на тарифе "ВСЁмоё 3» нельзя, это условие тарифа
- ✓ опция "#можноВСЁ!" будет бесплатной на тарифных планах «ВСЁмоё 2» и «ВСЁмоё 2 для компьютера», «ВСЁмоё 3», «ВСЁмоё 4», «Совсем ВСЁмоё», а также на ряде архивных тарифах
- ✓ На тарифе Всёшечка линейки доступна опция "Пакет SMS 300«
- ✓ абонентская плата на тарифах линейки «Всёмоё» посуточное
- ✓ Клиент получит 5 Гб, если подключит на свой номер опцию "Общий пакет услуг для любых устройств"
- ✓ обмен пакета минут на Гб на тарифе "ВСЁмоё 4» будет совершенно бесплатным
- ✓ минут, SMS и Гб начислятся Клиенту при переходе на тариф "ВСЁмоё!" в середине месяца пакеты в полном
- ✓ нет никаких ограничений по количеству обменов в месяц минуты на Гб (или наоборот)
- ✓ по условиям тарифов линейки абонентская плата за период нахождения номера в блокировке "по желанию клиента» не происходит
- ✓ по условиям опции "Автопродление минут" начисленные минуты сохраняются, даже если он отключит её сразу после начисления пакета
- ✓ На тарифе "Совсем ВСЁмоё!» можно дополнительно подключить 5 номеров по условиям опции "Общий пакет услуг для любых устройств"
- ✓ на тарифе "ВСЁмоё 2» "шаг" обмена минут на Гб равен 200 мин на 4 гб или наоборот, 300 sms на 1 Гб и наоборот
- ✓ обмен пакетами недоступен на тарифах «Всёшечка» и «СОВСЕМвсёмоё!». Также нельзя изменять пакеты на тарифах «Всё» Чукотского филиала.
- ✓ при звонках на номера внутри линейки "ВСЁмоё» пакет минут расходоваться не будет
- ✓ Шаг обмена зависти от тарифа: Всёмоё!1 100 мин=2 Гб, Всёмоё! 2 200 мин = 4 гб, Всёмоё!3 300 мин – 6 гб, Всёмоё4 – 500 мин = 10Гб
- ✓ для обмена необходим минимальный порог трафика + «шаг» обмен

Операционные системы и сервисы:

- ✓ iPhone 8 и iPhone 8 Plus работают на операционной системе iOS версии 11
- ✓ iPhone хранит информацию об отпечатках пальцев, полученную с датчика Touch ID в хранилище Secure Enclave внутри процессора телефона
- ✓ Местонахождение своего устройства iOS клиенты могут посмотреть при помощи функции «Найти iPhone» - Зайти на сайт iCloud.com в любом браузере.
- ✓ Легко обмениваться фотографиями, видеозаписями, контактами и другими файлами с другими устройствами iOS можно с находящимися рядом (AirDrop)
- ✓ Способы разблокировки смартфона доступны на смартфонах Apple: Touch ID Цифровой ключ Face ID
- ✓ Объем данных компания Apple предоставляет бесплатно для сервиса iCloud 5 ГБ
- ✓ К преимуществам стереодинамиков на iPhone 7 относятся: в 2 раза более громкий звук и увеличенный динамический диапазон
- ✓ Преимуществом камеры с телеобъективом на iPhone 7 Plus является двукратный оптический зум, что позволяет дополнительно приближать изображение в кадре.)
- ✓ Чтобы отправить новый документ в iCloud Drive нужно создать новый документ в приложении с поддержкой iCloud на своём устройстве iOS

Брендированное оборудование:

- ✓ В смартфоне Билайн Про 2 установлена операционная система Android 5.0
- ✓ В смартфоне Билайн Смарт 8 установлена операционная система Android 6.0
- ✓ В смартфоне Билайн Про 2 установлен аккумулятор 1700 mAh
- ✓ В смартфоне Билайн Смарт 8 установлен аккумулятор 1400 mAh
- ✓ В смартфоне Билайн Про 2 установлен процессор MTK MT6582M; 4 ядра; 1300 МГц
- ✓ В смартфоне Билайн Смарт 8 установлен процессор 4 ядра; 1300 МГц
- ✓ Объем оперативной памяти смартфона Билайн Про 2 1ГБ
- ✓ Разрешение основной камеры смартфона Билайн Про 2 5МП
- ✓ Разрешение основной камеры смартфона Билайн Смарт 8 2МП
- ✓ Смартфон Билайн Смарт 8 поддерживает карты памяти объемом до 32ГБ
- ✓ Объем встроенной памяти смартфона Билайн Про 2 8ГБ
- ✓ Объем оперативной памяти смартфона Билайн Смарт 8 512МБ
- ✓ Характеристики дисплея Билайн Смарт 8 4"; TFT; 800 X 480 Характеристики дисплея смартфона Билайн Про 2 4,5"; TFT-IPS; 854 X 480

ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮР. ЛИЦ

- ✓ При переоформлении с юридического или физического лица на юридическое лицо можно передать заданием Юр.лицо/ Переоформление/С заявлением
- ✓ Во всех случаях обращения юридического лица для подключения услуг на любом количестве номеров (от 1 номера) специалист офиса может не обрабатывать самостоятельно заявку на подключение услуг от юридического лица (например международный роуминг), а передать запрос в группу обработки Клиентских запросов
- ✓ при обращении представителя юридического лица по вопросу замены сим-карты в случае, когда доверенность просрочена Выдаем пустую сим
- ✓ в случае, когда клиент желает приобрести многоканальный телефон (облачную АТС) консультируем клиента и передаем продажу заданием "Юр.лицо/Передача продажи/ Без заявления«
- ✓ порядок действий с регистрационными документами юридического лица при заключении договора на мобильную связь: Отсканировать, сделать вложения в аCRM + передать в архив вместе с договором.
- ✓ документы необходимые вложить в задание Юр. лицо/Админ. замена/По заявлению при изменении банковских реквизитов: Заявление от клиента, Выписка из банка с новыми реквизитами
- ✓ документы нужно вложить в задание Юр. лицо/Админ. замена/По заявлению при смене генерального директора: Заявление, Выписка из ОГРЮЛ
- ✓ документы требуются для заключения договора от ИП: Паспорт + Свидетельство о регистрации физического лица в качестве предпринимателя
- ✓ Трехстороннее соглашение (соглашение о передаче прав и обязанностей) требуется вложить в задание Юр. лицо/Переоформление/По заявлению при приеме документов на переоформление с одного юр.лица на другое юридическое лицо
- ✓ в офисе можно оформить продажу постоплатного тарифного плана "Для бизнеса за ХХ«
- ✓ действий специалиста офиса при желании клиента получить доступ в Личный кабинет по всему договору: Создать задание Юр. лицо/Бланк на дист.обсл. /По заявлению с вложением заявления клиента

MNP

- ✓ переход возможен только внутри одного региона/филиала
- ✓ все условия, которые требуется сообщить клиенту до проведения процедуры согласно анкете Тайного покупателя: Стоимость процедуры - 100 рублей, Перевод возможен на 8-й день после подачи заявления, До момента перехода будут работать обе сим-карты, на каждом этапе предусмотрено смс-информирование, Для перехода необходимо выбрать тарифный план и приобрести сим-карту с временным номером, Для проведения процедуры потребуется паспорт (если не владелец, то + нотариальная доверенность)
- ✓ Запрос на изменение срока переноса от физического лица должен поступить в письменном виде не позднее 24:00 ч 3-го дня до даты переноса
- ✓ Инициатива абонента по отмене переноса номера оформляется в письменном виде не позднее 24:00 ч 2-го дня до даты переноса
- ✓ Со счета клиента будет списана стоимость услуги через 3 дня после перехода в Билайн
- ✓ При переходе в Билайн необходимо рекомендовать тариф под потребности Клиента
- ✓ при смене оператора сохранить можно только федеральный аналог номера
- ✓ Проверить принадлежность номера оператору связи можно На сайте компании или командой *444*(номер телефона абонента в формате 9031111111)# вызов
- ✓ Стоимость перехода составляет 100 рублей для любого номера
- ✓ новую заявку на переход, если клиент ранее уже переходил по MNP можно создать Через 60 дней с момента последнего перехода
- ✓ Если Клиенту отказано в переходе из-за несоответствия данных необходимо рекомендовать Обратиться в офис оператора-донора с документами для внесения исправлений

✓ Детализация. Формы предоставления.

Система расчетов	Тип Детализации	Формат предоставления	Канал заказа детализации			
			Личный кабинет (my.beeline.ru)	Собственные офисы, брендированные салоны и салоны дилеров	ЦПК	USSD, SMS – запросы
Препейд	Разовая	Электронный	Предоставляется. Бесплатно	Только через дилера. Бесплатно	Не предоставляется	Предоставляется (SMS с адресом e-mail на 1401). Бесплатно
		Бумажный	Не предоставляется	Предоставляется. Платно. Только в офисе для абонентов HLC, VIP, с ТП «Мобильный пенсионер» - бесплатно	Не предоставляется	Не предоставляется
Постпейд	Разовая	Электронный	Предоставляется. Бесплатно	Предоставляется. Бесплатно	Не предоставляется	Не предоставляется
		Бумажный	Не предоставляется	Предоставляется. Платно. Только в офисе для абонентов HLC и VIP - бесплатно	Не предоставляется	Не предоставляется
	Периодическая	Электронный	Предоставляется. Бесплатно	Предоставляется. Бесплатно	Предоставляется на тот же e-mail, если у клиента в списке услуг подключена «Детализация».	Предоставляется. Бесплатно
		Бумажный	Не предоставляется	Предоставляется. Платно. Только в офисе для абонентов HLC и VIP - бесплатно	Не предоставляется	Не предоставляется

Переоформление

- ✓ Если В офис обратился клиент (физическое лицо) с заявлением на переоформления номера с юридического лица на себя. Нельзя создавать задание Юр.лицо/ Переоформление/ С заявлением, т. к. переоформление на физ. лицо является офисной процедурой
- ✓ Bill On Demand обязательно выставляется, если на договоре не остается активных номеров

Детализация.

Процедура реализует возможность получения Клиентом детализации за дополнительную плату согласно тарифам на услуги Компании.

Процедура действует для Клиентов всех регионов, использующих предоплатную систему расчетов.

Процедура позволяет предоставить Клиенту детализацию:

- за последние 7 месяцев (включительно);
- за срок свыше 7 месяцев до 3 лет (до срока истечения исковой давности)
- за последние 90 дней (для детализации с информацией о номерах входящих sms).

Процедура выполняется специалистами Call Center, специалистами СОПиО, специалистами ОСО.

Детализация должна соответствовать требованиям Правил оказания услуг подвижной связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 328 от 25.05.2005, т.е. должна содержать информацию по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности (объема) и абонентских номеров. В рамках процедуры возможно получение детализации с информацией о номерах входящих sms.

БИЛЛИНГ-Цикл

Счета в постоплатной системе расчетов выставляются с даты биллинг-цикла, указанной у клиента в договоре, 1 раз в месяц.

В Amdocs каждому биллинг-циклу присвоен Cycle code.

CYCLE CODE

БИЛЛИНГ-ЦИКЛ

1- С 1 по 31 (30,29,28) число

2 - С 6 по 5 число

3 - С 11 по 10 число

4 - С 16 по 15 число

5 - С 21 по 20 число

6 - С 26 по 25 число

У клиентов постоплатной системы расчетов начисления за дополнительные услуги связи, абонентскую плату происходит не посуточно. По этой причине в Unbilled calls этих начислений не видно, они будут учтены только после формирования счета. В Unbilled calls также не видна АП. А плата за доп. услуги рассчитывается посуточно.

Первый счет клиента короткий, так как он отражает услуги связи, оказанные с даты подключения до начала установленного клиенту биллинг-цикла

Биллинг-цикл выставляется автоматически при создании новой карточки (VAN) клиента и устанавливается ближайшим после даты создания.

Биллинг цикл можно менять по желанию клиента (согласно действующим процедурам), ограничения существуют на смену 1 БЦ. На 1 БЦ не переводим т.к. большинство юридических лиц обслуживаются по этому БЦ, что приводит к задержке в выставлении счетов.

В Москве новое подключение прямого номера производится на 1БЦ.

Расторжение предоплатной системы расчетов:

1. проверь наличие услуг ФК, Доверительного платежа, Пополни позже:

а) при наличии списать ФК, в случае списание суммы долга в «минус», информировать о необходимости оплаты долга в течение 3-х дней;

б) при наличии ДП, проверь баланс. Если суммы на балансе не достаточно для погашения долга, проинформируй клиента о необходимости оплаты долга в течение 3-х дней.

отключи все услуги с абонентской платой;

в) при наличии услуги Пополни позже, проинформируй клиента о необходимости оплаты долга в течении 14 дней.

3. заблокируй номер с типом блокировки «Limit Option расторжение» с комментарием «Расторжение»;

4. установи отложенное отключение номера «Cancel» через 14 дней (см. Справочник);

5. создай Задание на взаиморасчет «Финансы/ Расторжение Би+/ None».

• **«Мобильный Бюджет»** - действуй согласно процедуре отключения МБ (см. Справочник - Вспомогательная инструкция по расторжению).