

# ОБУЧАЮЩИЙ МАТЕРИАЛ

## СРОЧНЫЕ БЕЗАДРЕСНЫЕ ПЕРЕВОДЫ «ФОРСАЖ»

Март 2014 г

Департамент по работе с  
потребителями

**Форсаж**  
срочные денежные переводы



## В ДАННОЙ ОБУЧАЮЩЕМ МАТЕРИАЛЕ ВЫ ПОЛУЧИТЕ ОТВЕТЫ НА СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:

1. Что такое срочные безадресные переводы «Форсаж» и какие основные преимущества?
2. Территория оказания услуги «Форсаж».
3. Какие основные характеристики переводов «Форсаж»?
4. Сколько составляет комиссия за перевод?
5. Какие сроки осуществления внутрироссийского и международного переводов?
6. Какие существуют дополнительные услуги?
7. Сколько составит материальное вознаграждение?
8. Как выглядит процесс приема и выплаты денежного перевода «Форсаж»?
9. Прием и выплата срочных безадресных переводов в программе Win Post.



**ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ  
О СРОЧНЫХ БЕЗАДРЕСНЫХ ПЕРЕВОДОВ  
«ФОРСАЖ»**

# ЧТО ТАКОЕ СРОЧНЫЕ БЕЗАДРЕСНЫЕ ПЕРЕВОДЫ «ФОРСАЖ» И КАКИЕ ЕГО ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА?

## Услуга «Форсаж»

это **внутрироссийские** и **международные** денежные переводы между физическими лицами с приемом и выплатой перевода наличными денежными средствами.



Возможность получения перевода через несколько минут после отправки



Широкая сеть оказания услуги в России и в мире.



Низкая комиссия за осуществление переводов



Возможность доставки денежного перевода на дом получателю  
(при выплате перевода в РФ)



СМС уведомление о статусе денежного перевода

# ТЕРРИТОРИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ «ФОРСАЖ»

## В России

В Отделениях почтовой связи расположенных в крупных городах и населенных пунктах на всей территории РФ



## В мире

В пунктах обслуживания партнеров по всему миру (Банки и Почты других стран)



Список постоянно пополняется.

**Актуальная информация о вхождении населенного пункта в зону оказания услуги переводов находится:**

- В программе WinPost
- В колл-центре по номеру 8-800-2005-888
- На сайте Почты России по ссылке

<http://www.russianpost.ru/rp/servise/ru/home/finuslug/forsage>



# КАКИЕ ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЕРЕВОДОВ «ФОРСАЖ»?



**Внутрироссийские переводы**



**Международные переводы**



Переводы осуществляются только между физическими лицами



Прием и выплата переводов осуществляется только наличными денежными средствами

Сумма перевода:

Минимальная - не ограничена  
Максимальная - 500 000 рублей

Сумма перевода

Минимальная - не ограничена  
Максимальная - 150 000 рублей



Прием и выплата переводов в Отделениях почтовой связи осуществляется в российских рублях



Прием и выплата в пунктах обслуживания партнеров осуществляются в российских рублях, евро, долларах. Набор валют для каждой страны свой.

Прием и выплата переводов в Отделениях почтовой связи Почты России осуществляется в российских рублях

# СКОЛЬКО СОСТАВЛЯЕТ КОМИССИЯ ЗА ПЕРЕВОД?



## Безадресные переводы, осуществляемые по России

Размер пересылаемой суммы	Тариф *
до 3 000 руб. включительно	99 руб.
свыше 3 000 руб. до 500 000 руб. включительно	1,2%, но не менее 149 руб. и не более 1 500 руб. от суммы перевода



## Международные переводы

Размер пересылаемой суммы	Тариф *
до 150 000 руб. включительно	1,99% от суммы перевода, но не менее 149 руб.

\* Тариф включает НДС

# КАКИЕ СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВНУТРИРОССИЙСКОГО ПЕРЕВОДА?



## Срок осуществления перевода

в отделении почтовой связи  
при почтамте

с выплатой в других Отделениях почтовой связи

До 500 000 руб.

До 100 000 руб.

100 000 руб. и свыше

Не более 1 часа

Не более 1 часа

Не более 2 рабочих дней \*

\* При условии резервирования денежных средств адресатом в ОПС выплаты не позднее **13:00** местного времени рабочего дня ОПС, предшествующего дню получения перевода.

При более позднем обращении получателя в ОПС выплаты, срок возможности выплаты перевода:

- следующий рабочий день ОПС в случае резервирования денежных средств в ОПС выплаты до **13:00** местного времени;
- второй рабочий день ОПС (не включая день резервирования) в случае резервирования денежных средств в ОПС выплаты после **13:00** местного времени.



# КАКИЕ СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ПЕРЕВОДА?



## Срок осуществления перевода с выплатой:

в Отделении почтовой связи при Почтамте	в других отделениях почтовой связи (выплата перевода в России)	за рубежом
До 150 000 руб.	До 100 000 руб.	От 100 000 руб. до 150 000 руб.
Не более 1 часа	Не более 1 часа	Не более 2 рабочих дней *

\* При условии резервирования денежных средств адресатом в ОПС выплаты не позднее **13:00** местного времени рабочего дня ОПС, предшествующего дню получения перевода.


При более позднем обращении получателя в ОПС выплаты, срок возможности выплаты перевода:

- следующий рабочий день ОПС в случае резервирования денежных средств в ОПС выплаты до **13:00** местного времени;
- второй рабочий день ОПС (не включая день резервирования) в случае резервирования денежных средств в ОПС выплаты после **13:00** местного времени.

## КАКИЕ СУЩЕСТВУЮТ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ?



### Доставка перевода на дом

Описание	Тариф *
Для переводов, выплачиваемых в РФ, доступна доставка денежного перевода на дом адресату	1,77% от переводной суммы, но не менее 29,5 рублей за один перевод
Максимальная сумма доставки перевода	не превышает 20 000 рублей
 Клиент может заказать доставку перевода на дом только по адресу доставки, который входит в зону обслуживания ОПС	



### SMS-уведомление

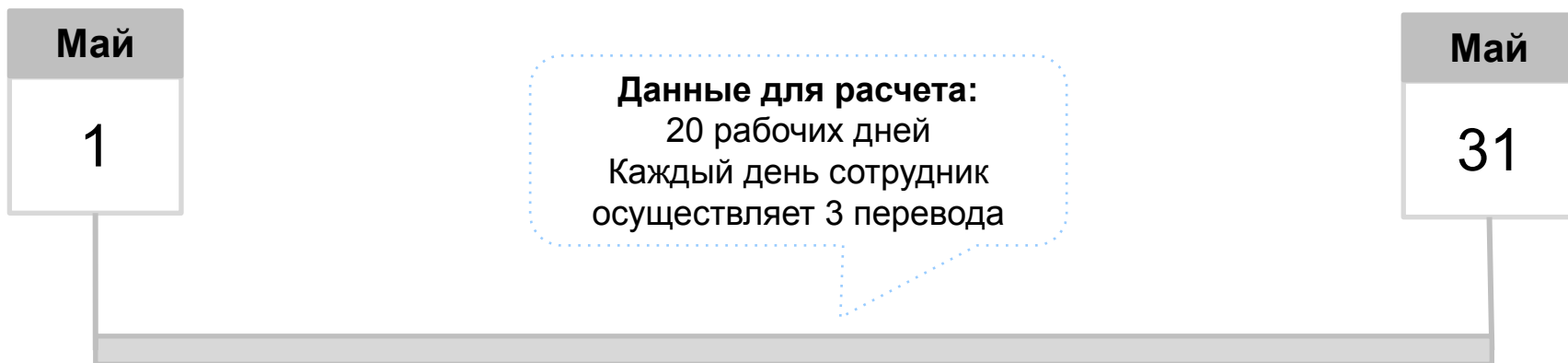
Описание	Тариф *
SMS-уведомление: - о выплате перевода - о доступности перевода к выплате	1 рубль за 1 SMS-уведомление

\* Тариф включает НДС

# СКОЛЬКО СОСТАВИТ МАТЕРИАЛЬНОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ?



Прием 1 срочного безадресного перевода Вознаграждение 20 рублей



## Пример расчета:

В день вознаграждение составит: 3 перевода \* 20 рублей = **60 рублей**

В месяц вознаграждение составит: 60 рублей \* 20 дней = **1200 рублей**

Таким образом, при осуществлении всего лишь 3х переводов в день,  
Вы получаете вознаграждение целых 1200 рублей.

# **ПРОЦЕСС ПРИЕМА И ОТПРАВКИ СРОЧНЫХ БЕЗАДРЕСНЫХ ПЕРЕВОДОВ**

# КАК ВЫГЛЯДИТ ПРОЦЕСС ПРИЕМА ДЕНЕЖНОГО ПЕРЕВОДА ФОРСАЖ?



Клиент обращается в  
Отделение  
почтовой связи



Άέèíé



Άίêóíáíòú



Клиент

Заполняет бланк  
почтового  
перевода

Предоставляет  
документ  
удостоверяющий  
личность

Передает оператору  
денежные средства

Получает  
подтверждающие  
документы

Оператор

1. Принять и  
проверить  
«Бланка  
почтового  
перевода»

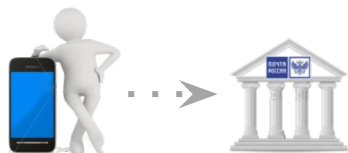
2. Проверить  
документ  
удостоверения  
клиента

3. Получить, пересчитать  
денежные средства  
4. Оформить прием  
перевода в программе  
Win Post

5. Передать  
клиенту документ  
удостоверяющий  
личность и чек  
(квитанция)

Перед оформлением перевода в программе,  
получите устное подтверждение отправителя о  
параметрах отправки перевода

# КАК ВЫГЛЯДИТ ПРОЦЕСС ВЫПЛАТЫ ДЕНЕЖНОГО ПЕРЕВОДА?



1. Информирование получателя поступления денежного перевода:
  - От Почты России (sms-уведомление)
  - От отправителя
2. Обращается в Отделение почтовой связи



Клиент

Заполняет бланк получения почтового перевода

Предоставляет документ удостоверяющий личность

Передает оператору денежные средства

Получает подтверждающие документы

Оператор

1. Принять и проверить «Бланк получения почтового перевода»

2. Проверить документ удостоверения клиента

3. Оформить выплату перевода в программе Win Post

4. Передать клиенту документ удостоверяющий личность и чек

# **ПРИЕМ СРОЧНЫХ БЕЗАДРЕСНЫХ ПЕРЕВОДОВ В ПРОГРАММЕ WIN POST**

# ПРОГРАМНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ



Переводы «Форсаж» предоставляется пунктах обслуживания подключенных к системе срочных безадресных переводов с использованием программы **Win Post**



- Поиск пунктов выплаты перевода
- Оформление прием перевода
- Оформление и выплата перевода в ОПС
- Оформление и доставка перевода на дом
- Отправка уведомления о вручении перевода
- Возврат перевода
- Доотправка перевода
- Активирование перевода
- Формирование отчетности по выполненным операциям



Для приема перевода необходимо выбрать пункт меню Услуги - Фор-саж  
->Срочные безадресные переводы -> Прием Форсаж-СБП. При этом  
вызывается экранная форма Прием Форсаж-СБП

Прием Форсаж-СБП

Страна: Российская Федерация | Тип оплаты: Наличные рубли | №: 0

**Внутренний перевод**

Пункты выплаты (Ctrl+1) | Отправитель (Ctrl+2) | Получатель (Ctrl+3)

Пункты выплаты

Сумма перевода, руб.: 0.00 | Сообщение: | Ctrl-F2 Регистр-я

Позиций: 1

Предопл. 0.00 К ОПЛАТЕ 0.00

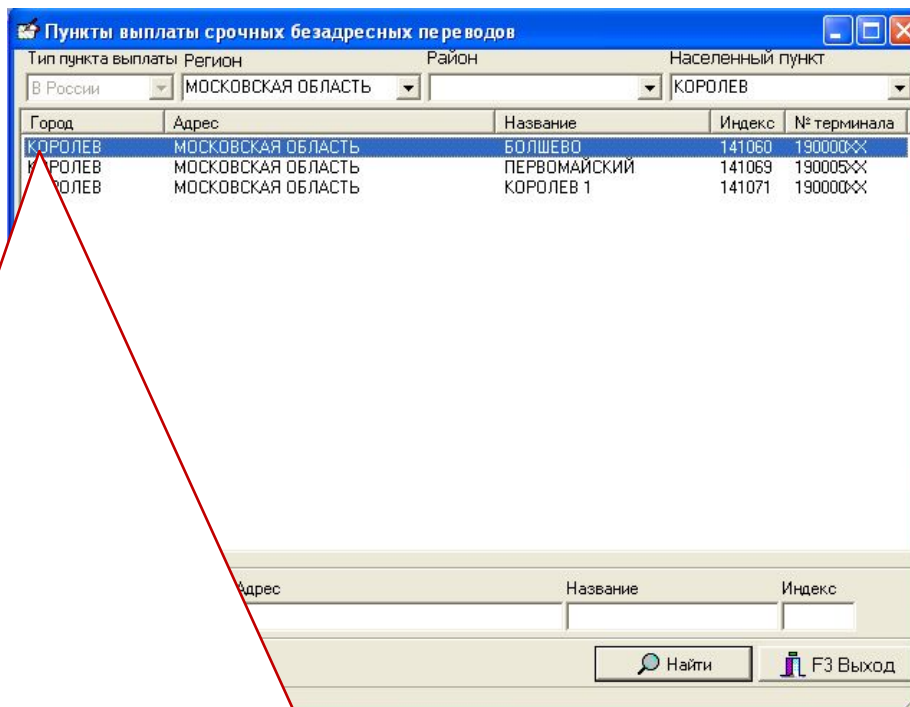
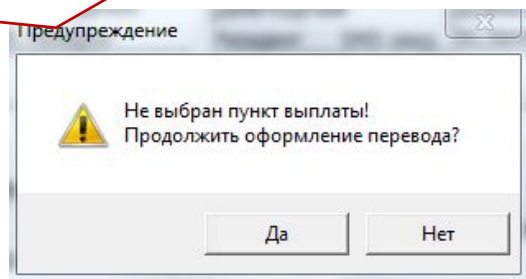
№	Отправитель	Получатель	Сумма	Итого

Наименование услуги	Цена	Цена + Налоги

Ctrl+S - Клиент | F4 - Доп. услуги | F2 - Расчёт | F3 - Выход

Ввод информации о переводе осуществляется во вкладках: «Отправитель» и «Получатель». Во вкладке «Пункты выплаты» проводится проверка возможности отправки перевода в заявленный отправителем населенный пункт.

Если при приеме перевода не выполнить данную операцию, то система выдает соответствующее сообщение «Не выбран пункт выплаты»



Для проверки существования пунктов выплаты для данного населенного пункта в экранной форме Прием Форсаж-СБП перейти в соответствующую вкладку и нажать кнопку Пункты выплаты. При этом вызывается экранная форма Пункты выплаты срочных безадресных переводов

Далее осуществляется ввод данных о переводе. Для этого в экранной форме Прием Форсаж СБП перейти на вкладку Отправитель и нажать кнопку Заполнить . При этом вызывается экранная форма Данные об отправителе

Прием Форсаж-СБП (SBP 8 - Учебный/тестовый терминал)

**Данные об отправителе**

Обращение	Фамилия	Имя	Отчество
	ПЕТРОВ	ПЕТР	ПЕТРОВИЧ
Индекс	Дата рождения	ИНН	Уведом. Резидент
396624	01.01.1981		Нет Да
Тип удост. личности	Серия удост. личности	Номер удост. личности	
ПАСПОРТ	4108	114245	
Доп. информация	Доверения личности	Дата выдачи удост.	
ОТСУТ		01.01.1996	
Код подразделения	Адрес		
789	ОЛЕХОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, РОССОШАНСКИЙ РАЙОН, АЛЕКСАНДРОВКА		
Телефон	Моб. телефон	SMS увед.	Эл. почта
	+	Нет	

OK Отмена

Для ввода информации об отправителе следует заполнить следующие обязательные поля: Фамилия; Имя; Отчество; Индекс.

Значение поля заполняется вручную или путем выбора требуемого ОПС. Для этого необходимо нажать кнопку и в открывшейся экранной форме заполнить необходимые поля.

В поле Индекс автоматически выводится индекс требуемого ОПС. Для продолжения ввода данных об отправителе нажать ОК, для отказа от операции выбора индекса нажать Отмена;

После ввода данных об отправителе следует нажать кнопку ОК. При этом осуществляется переход на вкладку Получатель. Во вкладке Получатель следует заполнить **все поля**:

Прием Форсаж-СБП (SBP8-Учебный/тестовый терминал)

Страна: Российская Федерация | Тип оплаты: Наличный перевод

Внутренний перевод

Пункты выплаты (Ctrl+1) | Отправитель (Ctrl+2) | Получатель (Ctrl+3)

Валюта выплаты: RUB | Курс: 1,00000 | Сумма к выплате: 100.00 | Кодовое слово: 200001410338

Обращение: | Фамилия: ИВАНОВ | Имя: ИВАН | Отчество: ИВАНОВИЧ

Телефон: | Моб. телефон: + | SMS увед.: Нет | Резидент: Да | Эл. почта: |

Сумма перевода, руб.: 100.00 | Сообщение: Тестовое сообщение

Позиций: 1

Предопл. 0.00 К ОПЛАТЕ 100.00

№	Отправитель	Получатель	Итого
1	ПЕТРОВ ПЕТР	ИВАНОВ ИВАН	100.00

Наименование услуги

Ctrl+S - Клиент  
F4 - Доп. услуги

**!!!** Поле «кодовое слово» автоматически заполняется номером перевода. Изменение «кодовое слово» допускается только по желанию клиента и только при внутрироссийском переводе. Отправителю нужно сообщить получателю кодовое слово и номер перевода, указанные на фискальном чеке

При получении от отправителя указанной суммы, следует нажать кнопку F2 Расчет. При этом вызывается экранная форма Расчет с клиентом. Ввести полученную от клиента сумму в поле Получено от клиента и нажать кнопку Расчет.

Прием Форсаж-СБП (SBP8-Учебный/тестовый терминал)

Страна: Российская Федерация | Тип оплаты: Наличные рубли | Сумма: 199.00

**Внутренний перевод**

Пункты выплаты (Ctrl+1) | Отправитель (Ctrl+2) | Получатель (Ctrl+3)

Валюта выплаты: RUB | Сумма перевода, руб.: 199.00

Позиций: 1 | Предопл.: 0.00 К О

№	Отправитель
1	ПЕТРОВ ПЕТР

Наименование услуги: Федеральны́й сбор

Ctrl+S - Клиент | F4 - Доп. услуги | F2 - Расчет

### Расчёт с клиентом

Тип оплаты	Сумма
Наличные рубли	199.00

**Итого ПОЛУЧИТЬ с клиента 199.00**

Получено от клиента: 199

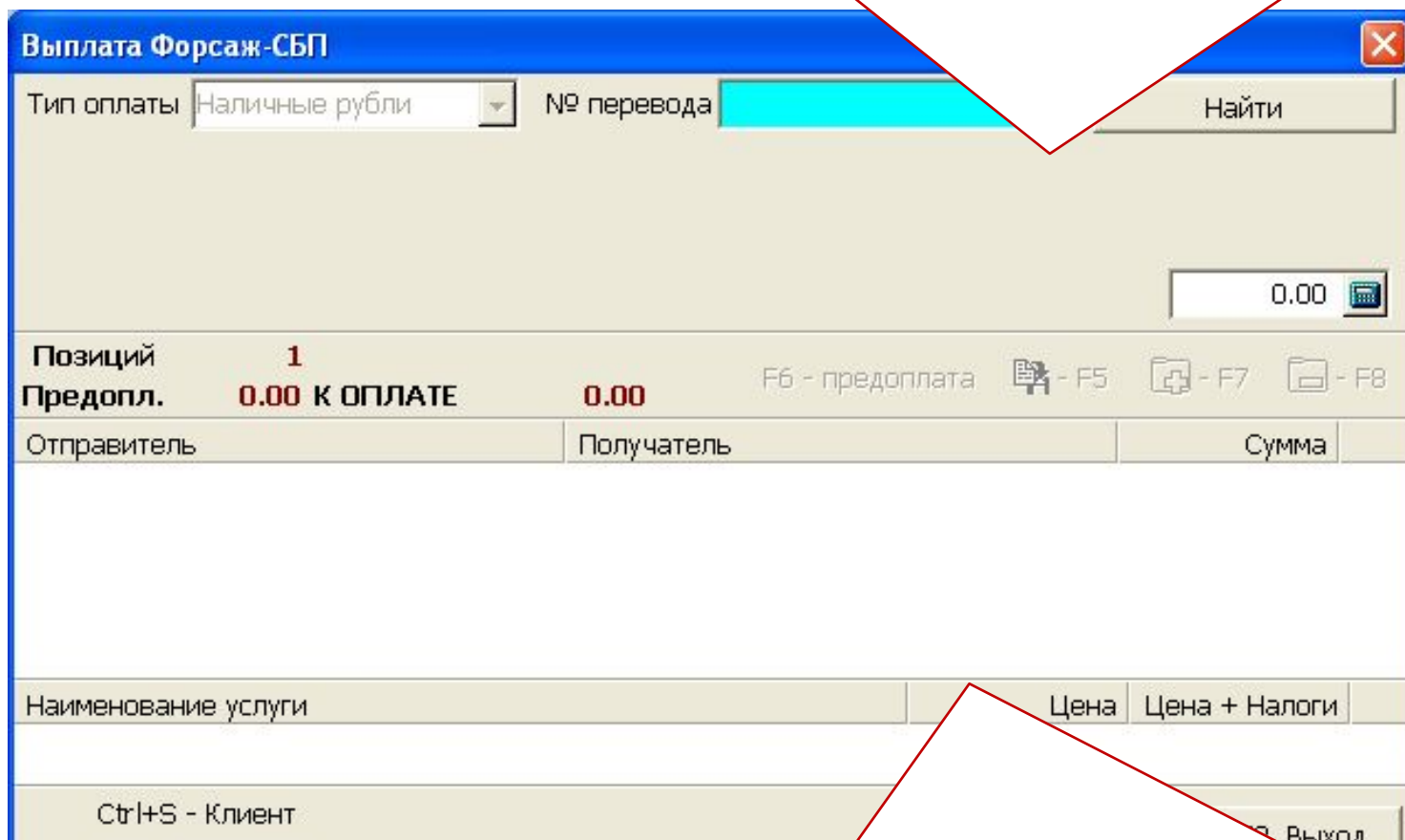
Сдача клиенту: 0.00

✓ Расчёт | ✗ F3 - Отмена

При этом будут распечатаны фискальный чек для вручения отправителю и подкладной документ. Для отказа от операции нажать кнопку F3-Отмена

# **ВЫПЛАТЫ СРОЧНЫХ БЕЗАДРЕСНЫХ ПЕРЕВОДОВ В ПРОГРАММЕ WIN POST**

При выплате перевода в первую очередь необходимо выполнить поиск перевода по номеру. Для этого следует в экранной форме Клиент выбрать пункт меню Услуги -> Форсаж-Срочные безад-ресные переводы -> Выплата Форсаж-СБП. При этом вызывается экранная форма Выплата Форсаж-СБП



Отправитель	Получатель	Сумма

Наименование услуги	Цена	Цена + Налоги

В данной экранной форме со слов клиента ввести значение в поле № перевода и нажать кнопку Найти. Если номер перевода указан неверно, выводится сообщение «Перевод не удалось найти». В этом случае следует проверить номер перевода и ввести верное значение. При наличии перевода с указанным номером в верхней части экрана выводится сообщение «Перевод успешно найден». Кнопка F2 Расчет при этом недоступна.

При выплате перевода от физического лица на вкладке Отправитель экранной формы Просмотр перевода отображаются сведения об отправителе

Просмотр перевода

Отправитель (Ctrl+1) | Получатель (Ctrl+2)

Обращение:

Фамилия: ИВАНОВ | Имя: ИВАН | Отчество: ИВАНОВИЧ

Почтовый индекс:  | Дата рождения:  | ИНН:

Тип удостоверения личности:  | Серия удост. личности:  | Номер удост. личности:

Доп. информация удостоверения личности:  | Дата выдачи удост. личности:

Код подразделения:  | Адрес:

Телефон:  | Факс:  | Моб. телефон:  | Эл. почта:

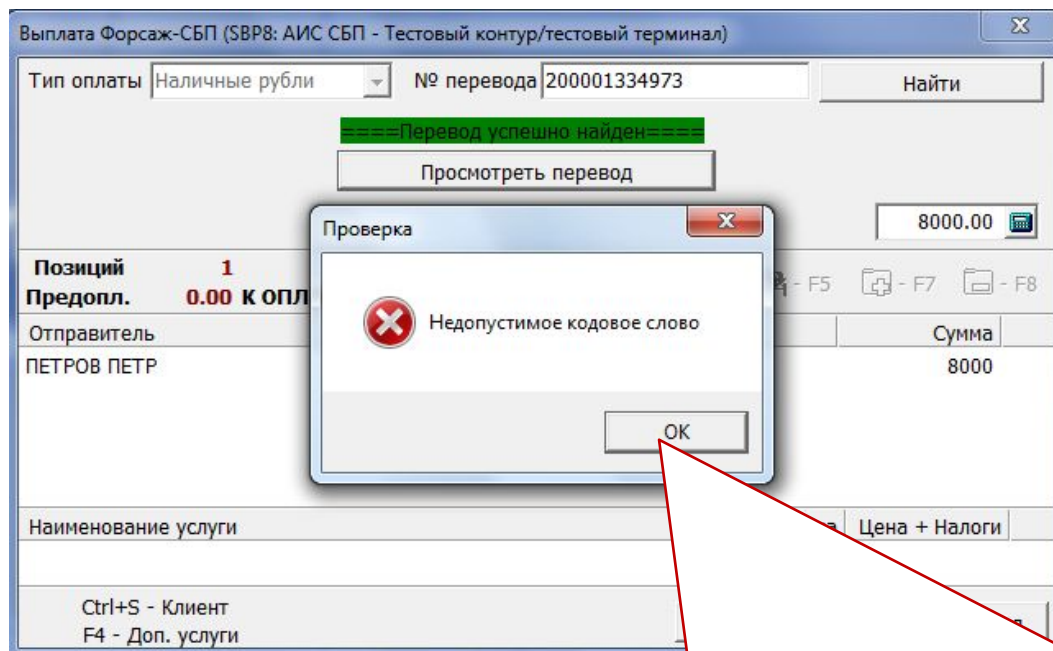
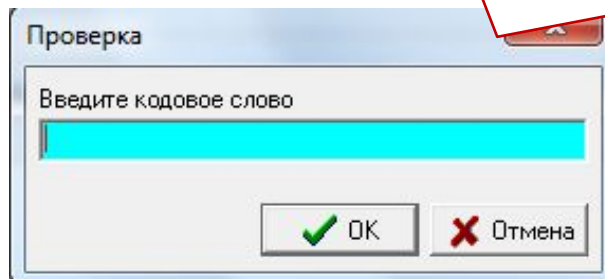
Сообщение получателю:  | Сумма перевода:

Статус перевода: Принят

В нижней части экранной формы отображается статус перевода. Для перевода, предназначенного для выплаты, отображается статус Принят. На вкладке Получатель отображаются сведения о получателе, указанные отправителем. После проверки личности получателя следует нажать кнопку Выплатить



Далее вызывается экранная форма Проверка, где необходимо ввести кодовое слово, указанное отправителем перевода.



Позиций	Предопл.	Отправитель	Наименование услуги	Сумма
1	0.00 К ОПЛ	ПЕТРОВ ПЕТР		8000

Если кодовое слово введено неверно, осуществляется переход к пустой экранной форме выплаты срочного перевода и выдается соответствующее системное сообщение

# **КРОСС ПРОДАЖА СРОЧНЫХ БЕЗАДРЕСНЫХ ПЕРЕВОДОВ «ФОРСАЖ»**

## СКРИПТ ОПЕРАТОРА

Этап	Фраза
1. Установление контакта	<i>Добрый день. Меня зовут_____</i>
2. Сбор информации	<i>Чем я могу Вам помочь?</i>
3. Консультирование по запросу клиента	Оператор консультирует клиента по основному запросу
5. Презентация кросс продукта «Форсаж»	<i>Предлагаем Вам воспользоваться безадресным переводом «Форсаж» со сниженной комиссией, что позволит Вам сэкономить Ваши денежные средства. Выплата перевода осуществляется безадресно и в большинстве населенных пунктов, что позволит адресату получить перевод быстро и в любом удобном месте.</i>
6. Работа с возражением клиента	Смотрите слайд 28
7. Процесс приема денежного перевода	Смотрите схему приема денежного перевода (стр. 13)
8. Завершение контакта	<i>Всего доброго /до свидания. Будем рады видеть Вас снова.</i>

## КАК ОТВЕТИТЬ НА ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА?

Возражение клиента	Ответ на возражение клиента
<b>Высокая комиссия</b>	<p><i>Действительно важно чтобы комиссия за перевод была минимальна, так же важна надежность переводов.</i></p> <p><i>Государственная компания гарантирует Вам надежность переводов.</i></p>
<b>Не хочу отправлять безадресный перевод, хочу отправить перевод Форсаж как раньше, на адрес</b>	<p><i>Вы можете воспользоваться любым видом перевода. Вы знаете, что на отправку перевода Форсаж по безадресной технологии снижена комиссия, что позволит Вам сэкономить денежные средства при отправке перевода. А благодаря безадресной технологии адресат может получить перевод быстро и в удобном месте.</i></p> <p>(Если клиенту не интересно, и он по-прежнему хочет отправить перевод на адрес)</p> <p><i>Предлагаю Вам воспользоваться адресным денежным переводом «КиберДеньги»</i></p> <p>(Если клиент крайне недоволен размером комиссии, то в избежание риска потери клиента, предложить отправить перевод Форсаж по старой адресной технологии «Телеграфный перевод +».</p> <p>Данное условие действует, до отключения технологии «Телеграфный перевод +»)</p>

**КОЛЛЕГИ!**  
**МЫ БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА ВНИМАНИЕ!**  
**И ЖЕЛАЕМ ВАМ УСПЕХОВ!**

