

## 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 плательщика 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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 sim-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  
безлимитныесоцсети 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 бесплатный
- ✓ минут, SMS и Гб начислится 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 мие = 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).