



Кейс

Клієнт приходить до відділення, щоб за власний рахунок надіслати відправлення чи отримати посилку, сплативши за неї. При переході для здійснення оплати по ЕН з РМО у фрейм NovaPay, касиру відображається інформація з варіантами оплати

Ситуація 1
Картка для автоматичного списання обрана

Згоден 

Операція до 500 грн	Операція понад 500 грн
Проведіть автосписання з картки	- На ваш телефон надіслано одноразовий пароль для підтвердження оплати. Назвіть його. Підтвердіть пароль, проведіть автосписання з картки

Не згоден 

Проведіть стандартну процедуру оплати карткою або готівкою та запропонуйте ознайомитися з послугою.

- Дізнайтеся про переваги автоматичного списання – на сайті «Онлайн Нова пошта».

[якщо клієнт уточнює сайт – **online.novaposhta.ua**]

Ситуація 2
Мобільний додаток НП є, немає доданих карток / не обрано основну картку

[Немає черги? Запропонуйте клієнту налаштувати автоматичне списання через додаток]


- Для вашої зручності пропоную розраховуватись за відправлення автосписанням. Ви зекономите час, бо така операція значно швидша за оплату через POS-термінал або готівкою. Особливо корисно, коли регулярно відправляєте за власний рахунок або отримуєте відправлення.

- Зараз ми все швидко налаштуємо. Я із задоволенням вам допоможу. Гаразд?


- Гаразд

- Підкажіть, будь ласка, у вашому мобільному додатку вже є картки для оплати?

- Так, картки додані

- Оберіть одну, з якої бажаєте в подальшому сплачувати за відправлення, та зробіть її основною. 

- Ні – доданих карток немає


- Оберіть картку, з якої бажаєте оплачувати послуги. Введіть у додатку її дані та підтвердіть операцію кодом від банку. Після додавання вкажіть картку як основну. 

Ситуація 3 Мобільного додатку НП немає

[Немає черги? Запропонуйте клієнту встановити мобільний додаток та налаштувати картку для автоматичного списання]

- Для вашої зручності пропоную розраховуватись за відправлення автосписанням. Ви зекономите час, бо така операція значно швидша за оплату через POS-термінал або готівкою. Особливо корисно, коли регулярно відправляєте за власний рахунок або отримуєте відправлення.

- Я із задоволенням вам допоможу встановити додаток Нової пошти. Зараз ми все швидко налаштуємо. Гаразд?

Згоден 

[Зайдіть до GooglePlay або AppStore, введіть «Нова Пошта», встановіть додаток, додайте банківську картку клієнта та оберіть її як основну]

- Підкажіть, будь ласка, у вас є можливість завантажити додаток з GooglePlay /AppStore?

**Операція до
500 грн**

Проведіть
автосписання з
картки

**Операція понад
500 грн**

Підтвердіть пароль,
проведіть
автосписання з
картки
- На ваш телефон
надіслано
одноразовий пароль
для підтвердження
оплати. Назвіть його.

Не згоден 

Проведіть стандартну процедуру оплати карткою або готівкою та запропонуйте ознайомитися з послугою.

- Дізнайтеся про переваги автоматичного списання – на сайті «Онлайн Нова пошта».

[якщо клієнт уточнює сайт – online.novaposhta.ua]

[Черга є – проведіть стандартну процедуру оплати карткою через POS-термінал або готівкою та запропонуйте клієнту ознайомитися з послугою]

- Дізнайтеся про переваги автоматичного списання – на сайті «Онлайн Нова пошта». [якщо клієнт уточнює сайт – online.novaposhta.ua]

Особливі ситуації

Клієнт не може підтвердити пароль (не має з собою мобільного телефону тощо)

Оператор пропонує сплатити за допомогою картки з використанням POS-терміналу або готівкою

Оплата з обраної картки не можлива (не достатньо коштів на картці тощо)

Пріоритетний варіант (в разі відсутності черги за клієнтом) – оператор пропонує обрати іншу картку в мобільному додатку, та повторити операцію. Оператор допомагає клієнту в мобільному додатку обрати/додати іншу картку для автоматичного списання.

Другий варіант (в разі черги) – оператор пропонує сплатити за допомогою іншої картки з використанням POS-терміналу або готівкою.

Інформація про послугу Автосписання

Автоматичне списання оплати на касі ПНФП за відправлення від фізичної особи до фізичної/юридичної особи, з картки, яку було попередньо обрано для розрахунку за замовчуванням.

Загальна інформація про послугу

Хто є відправником коштів	Фізична особа, яка здійснює оплату на касі ПНФП
Хто є отримувачем коштів	Фізична/юридична особа (в тому числі Нова Пошта), яка отримує грошовий переказ за товар чи послугу у вигляді зарахування на картку, рахунок або отримання готівки на ПНФП
Як можна підключити послугу	<p>За ініціативою платника в особистому кабінеті або додатку Нової пошти. Для цього клієнт-платник має вибрати «основну карту» у меню «Банківські карти»</p> <p>Якщо послуга підключена, при переході для здійснення оплати по ЕН з РМО у фрейм NovaPay, касиру відображається інформація з можливими способами оплати: готівка, карткою та автоматичне списання з картки</p>
Через, які канали здійснюється списання оплати з картки	Каса ПНФП
Як при сплаті змінити основну картку для списання оплати	Касир не може змінити картку для списання оплати на касі. Пропонує клієнту провести заміну картки в мобільному додатку самостійно (при потребі пояснює процес заміни картки)
До яких продуктів застосовується послуга	<p>Грошові перекази:</p> <ul style="list-style-type: none">• Експрес• Експрес Безготівковий (C2C)• Безготівковий на користь контрагента-відправника або Нової Пошти
Детальна інформація про послугу	https://online.novaposhta.ua

Поширенні запитання

Як можна підключити послугу?	За ініціативою платника в особистому кабінеті або додатку Нової пошти. Для цього клієнт-платник має вибрати «основну карту» у меню «Банківські карти»
Де можна скористатись послугою?	Скористатись послугою можна при оплаті за відправлення на касі ПНФП у відділеннях Нової пошти.
Які обмеження на суму оплати існують для послуги?	Щоденний ліміт суми оплати – 29 999 грн. При оплаті від 500 грн – на номер клієнта надсилається одноразовий пароль для підтвердження оплати (підтвердження OTP).