

Вопрос	Ответ
1. Как и где я могу узнать номер счёта моей карточки?	<p>Номер счёта можно узнать:</p> <p>а) обратиться в Контакт-центр (необходима полная аутентификация): оператор высылает смс;</p> <p>б) в Интернет-Банке: нажать на карту и перейти в раздел «Подробнее» → номер счета в формате IBAN;</p> <p>в) при обращении с паспортом в отделение банка.</p>
2. Забыл логин/пароль/А-код, что делать?	<p>Если не помнит пароль/А-код необходимо пройти процедуру восстановления доступа.</p> <p><b>С компьютера</b> зайти сайт prior.by → Восстановление доступа.</p> <p><b>С приложения:</b> нажать на три точки в правом нижнем углу в меню до ввода логина и пароля → Восстановление доступа.</p> <p>В случае, если клиент не помнит логин, необходимо сообщить, что логин — личный номер паспорта, если клиент его не менял. Если не получается войти — восстановление доступа.</p>
3. Не могу войти в ИБ, пишет неверный логин /пароль, что делать?	<p>Проверяем в Multichannel в чём ошибка:</p> <p>- если нет красной строки, то клиент вводит неверный логин. См. 2 пункт</p> <p>- если есть красная строчка «неверный логин или пароль» - неверный пароль.</p> <p>Необходимо сделать восстановление доступа, см.2 пункт.</p>
4. Нужна выписка для посольства , как я могу получить?	<p>Уточняем выписка или справка? Поясняем отличия.</p> <p><b>Выписка</b> изготавливается <b>бесплатно</b>, в течении <b>10-15 минут</b>, заверяется сотрудником банка: его подписью и его печатью. (Можно через MD, но они подгрузят в ИБ/МБ)</p> <p>Если печать и подпись сотрудника не нужна, то предлагаем сделать выписку в Интернет-Банке.</p> <p><b>Справка</b> изготавливается <b>за плату (согласно тарифам)</b>, на официальном бланке, с круглой печатью банка. Срок такой же, как и у выписки.</p>
5. Я оплатил платеж по рассрочке/кредиту, а мне пришла смс-ка, деньги не дошли?	<p>Проверяем пришла ли сумма в ST-CASH (полная аутентификация).</p> <p>Смотрим выставленную сумму в текущем месяце (прогноз задолженности)</p> <p>Для 4015/4017/4014:</p> <p>Сравниваем, хватит ли суммы на 21 и 81 счете для погашения платежа.</p> <p>Для 4011:</p> <p>Делаем прогноз задолженности на текущую дату</p>

	Если все оплачено, то озвучиваем, что сообщения носят только информационный характер и Вы видите, что платеж внесен.
6. Я оформлял рассрочку в 21век, в магазине сказали, что рассрочка предоставляется на 3 месяца по 150 BYN, а смс-ка пришла на 37 BYN. В чем дело?	<p>Проверяйте информацию в ST-CASH.</p> <p>По договоренности с магазином данная рассрочка оформлена на срок с льготным периодом. Срок Вашего договора составляет ... месяцев, из них ... месяца — льготный период с процентной ставкой – 0,01 % годовых. Увидеть это можно в ST-cash: плановый график → полный график. Где по процентам 0,01 BYN — там льготный период.</p> <p>Для того чтобы закрыть Ваш договор в течение льготного периода, Вам необходимо вносить ту сумму, которую Вам назвал сотрудник в магазине.</p> <p>Последний платеж в льготном периоде нужно сделать через отделение банка у сотрудника экономиста с паспортом (назовите месяц) или через группу Mass Direct.</p> <p>Если Вы желаете оплатить ту сумму, что указана в СМС, то срок выплаты увеличится и составит ... месяцев, по истечению льготного периода % ставка составит ... годовых.</p>
7. Я сегодня забрал карту, отключите смс-ки и подключите ИБ.	<p>Отключить услугу СМС-информирования можно в ИБ/МБ в разделе «Заявки на продукты» Или это можете сделать вы, в КЦ (функция доступна, как только карточка появилась в CRM)</p> <p>СМС отключается в течение 15 минут с момента оформления заявки и клиенту приходит СМС об этом</p>
8. Хочу изменить номер телефона	Удаленное изменение номера телефона не представляется возможным, в данной ситуации следует обратиться в отделение Приорбанка с паспортом.
9. Звонит прокуратура, отправляли запрос на Приорбанк, хотят узнать, что с ним.	<p>Уточняем прокуратура какого района и о чем запрос. Обязательно спрашиваем номер исходящего + дата отправки.</p> <p>Звоним Серкова М.В. (72-95) или Райкина В.А. (71-68).</p> <p>Если никто не отвечает, то можно предоставить прямой номер телефона 289-90-92, называем все данные и уточняем исполнителя → звоним исполнителю и спрашиваем можно ли на него переключить по запросу.</p>
10.Звонит юр. Лицо, вопрос по клиент-банку/интернет-банку.	Клиент-Банк/ Интернет-Банк (тех.вопросы) - (17) 289-90-40 ( вн. 90-40 – для переключения); (вопросы по заполнению платежей) - (17) 308-80-80.
11.Можно ли пополнять депозиты?	<p>С 16.07.2018 пополнение депозитов Приорбанком было приостановлено. Депозиты не пополняются.</p> <p>Вопрос «Почему? Когда станут пополняться?» — такое решение принял банк, на текущий момент информация о сроках возобновления пополнения депозитов неизвестна, рекомендуем следить на новостями на нашем сайте.</p>
12.Мне пришло зачисление, а я не знаю от кого.	Стандартная аутентификация. Проверяем список операций в ST-Cash

	<p>Если зачисление по ведомости: По 81 счёту правой кнопкой мыши → «Приложения» → «Информация о зачислениях по ведомости». Выбираем дату, когда пришло → смотрим плательщика и говорим эту организацию. По всем вопросам по зачислениям обращаться только в бухгалтерию данной организации.</p> <p>Если пришло зачисление по номеру карточки — переключаем на карты.</p>
13. Назовите сумму к полному досрочному по 4011?	<p>Проверяем линию возобновляемости. Если возобновляемая — говорим только остаток долга без учета недавних расчетов и заблокированных сумм.</p> <p>Для уточнения суммы для полного досрочного отправляем в ИБ или в отделение с паспортом.</p> <p>Если линия прекращена, то сообщаем сумму к полному досрочному погашению.</p>
14. На кредитной карте баланс минус, как так?	<p>1 Проверяем линию. Уточняем и проверяем есть ли кредиты ещё в банке. Смотрим возможные просрочки. 2 Смотрим нахождение клиента в Black-лист. 3 Смотрим сколько лет клиенту. Делаем вывод что случилось, скрипт «Перекрестная блокировка».</p>
15. Я оформил кредит, но в этом месяце не смогу оплатить, не получается. Получу зарплату и оплачу обязательно.	«Я Вас переключу на сотрудников, которые занимаются данным вопросом, Вы им сообщите данную информацию. Оставайтесь на линии» — (17) 289 90 60 (это сотрудники, которые работают с проблемной задолженностью).
16. У меня карта банка пенсионная/Яркая карта/бумеранг. Карточку я вижу. А что это за депозит, как его забрать и т.д?	<p>К пенсионным/сберегательным картам оформляется сберегательный счет, по которому идет начисление 3% годовых на остаток свыше 50 BYN (для рублевых карт).</p> <p>Если Вы видите разные суммы на Вашей карточке и данном счете, то это потому, что суммы по балансу карточки обрабатываются быстрее, чем по счету. Для удобства предлагаю Вам скрыть данный счет из видимости в Интернет-банке. См. пункт 17.</p>
17. Я закрыл карточку, как её скрыть из интернет-банка?	<p><b>Компьютер:</b> Настройки → Видимость продуктов → (нажать на шестеренку — редактировать) и снять галочки с ненужных карт.</p> <p><b>Приложение:</b> Нажать на три точки → Мои продукты → вверху справа «глаз» → нажать на него и убрать ненужное.</p>
18. Работаете ли Вы с переводами Western union, Migom, Золотая корона, Стриж и т.д.?	<p>НЕТ.</p> <p>Только международный банковский перевод SWIFT или перевод по номеру карты.</p> <p>На сайте НБ РБ проверьте, какой банк занимается такими переводами <a href="http://www.nbrb.by/system/settlements/money_remittances">http://www.nbrb.by/system/settlements/money_remittances</a></p>

19.Оставил карту Приорбанка в банкомате Приор/другого. Что делать/когда вернут и т.д?	В целях безопасности карточку следует заблокировать, после этого Вам необходимо оформить заявку на её перевыпуск. При изъятии карточки Приорбанка в банкомате, она обратно клиентам не возвращается, так как могла быть повреждена устройством, а также для избегания её компрометации. Для блокировки я переключу Вас на службу поддержки банковских карт, ожидайте на линии.
20.Как работает ЦБУ 111?	<p>1 По какой операции хотели бы обратиться? (нужно проверить смогут ли там помочь клиенту и в принципе его вопрос решаем ли дистанционно)</p> <p>2 График работы сказать</p> <p>3 Если возможно предложить запись</p> <p><b>Обязательно см. скрипт в справочнике «Расположение и режим работы ЦБУ (порядок действий оператора)»</b></p>
21.Заказал карту в Могилеве, но хочу получить ее в Пинске. Как переслать и можно ли?	<p>Да. Нужно обращаться в отделение Приорбанка в ПИНСК с паспортом и написать заявление. Срок пересылки – около 7 дней (но зависит от почты, поэтому не ориентируйте на точные сроки)</p> <p>Оплата 10 BYN (по тарифам). Если карта пенсионная в пакете услугу — бесплатно.</p>
22.Пришла смс-ка, что заканчивается срок действия карты, а с картой у меня всё нормально, еще до 2023 года работает. Вы что-то перепутали?	<p>Проверить карту, проверить не пенсионная ли карта. Возможно, это закончилось заявление в ФСЗН для перечисления пенсии в банк. (клиенту направляется смс-ка, где указана дата, до которой нужно продлить или же это можно увидеть в активных спец. предложениях по клиенту)</p> <p>Для того чтобы проверить срок действия заявления для перечисления пенсии, нужно зайти в ST-CASH, нажать на счет правой клавишей мышки и выбрать «История изменений», ищите дату последнего переоформления и прибавляете 3 года.</p> <p>СМС приходит за 2 месяца до окончания срока действия заявление.</p> <p>Нужно обращаться в отделение с паспортом для продления. Заявление продлевается на 3 года и не связано со сроком действия карты.</p>
23.Я подал заявку на кредит, сколько у меня есть времени чтобы подписать договор?	<p>По 4011 – 60 дней с момента одобрения</p> <p>4017 и др – 30 дней с момента одобрения</p>
24.Я оформил овердрафт, до какого числа мне его нужно полностью погасить, чтобы он продлился еще?	<p>По 2000 счету правой кнопкой – «Счета».</p> <p>По 2000 снова правой – "Действия" → "Просмотр траншей"</p> <p>Листаем в самый низ и там будет дата окончания — дата до которой нужно полностью перекрыть овердрафт</p>
25.Можно ли получить кредит в другом отделении?	<p>Нет, обращаться необходимо только в то, где подавали заявку.</p> <p>Если клиенту не удобно, то необходимо отклонить действующую заявку, позвонив на ЦБУ (если одобрилась) и ввести новую в нужное отделение (но предлагаем это, если клиент совсем-совсем не может обратиться в первое).</p>
26.Не помню пин-код к карточке.	Клиент может бесплатно изменить пин-код в ИБ/МБ с подтверждением операции с помощью А-кода и М-кода.

	Если такой вариант не устраивает, то только перевыпуск карты, т.к. мы пин-код не видим
27. У меня карта Visa Classic в пакете, хочу повысить карту до Visa Gold, сколько будет стоить?	Повышение статуса карточки производится бесплатно. Обращаться в отделение с паспортом к экономистам или составить заявку на группу Mass Direct. Обратите внимание клиента на то, чтобы при получении новой карты он сообщил экономисту, что VC необходимо закрыть.
28. Не могу сделать ussd-запрос проверить баланс.	Уточняем мобильного оператора: MTS, A1 (Кроме тарифного плана «Привет») - *212*четыре последние цифры#  Life, A1 (привет) – сообщение на номер 1212 Текст сообщения: четыре последние цифры  Проверить что делает клиент можно в МС, в разделе «Аудит действий с USSD»
29. Я подал заявку на кредит, но понял, что не нужен и хочу отклонить.	Проверяем статус заявки: 1. На верификации у специалистов – звоним верификаторам и говорим, чтобы отклонили (отдел Савченко Светланы). 2. На ф. (прим. 115) (звоним в отделение, указанной в заявке при подаче, в розницу и просим отклонить заявку по желанию клиента.
30. Карта чужого банка осталась в нашем банкомате в г. Минске/регионе.	Уточняем ФИО и 4 последние цифры карты. Заходим в Базу «Изъятые БПК» в Лотусе. И ищем карту. Действуем согласно скрипту « <a href="#">Карточка изъята АТМ/ПСТ (тех. сбой)</a> »
31. Кредит 4011. Какой смотрим график?	<b>Только по 4011 — фактический (и прогноз на сегодняшний день).</b> Все остальные – плановый (прогноз на дату платежа).
32. Как быстро открывается счет через отделение?	В течении 10-15 минут. В кассе его сразу же можно будет пополнить и получит выписку минут через 30 по счёту.
33. Почему с оператора Life не работает USSD запрос для отправки подтверждения на рассрочку?	USSD команда не работает на Life и Привет. Альтернатива - отправлять сообщение на номер 1212.
34. Я хочу перевести с карты на карту другого клиента 1 300 BYN – не выходит.	Устанавливаются лимиты. В день – не более 900 BYN В месяц – не более 4500 BYN <b>Лимиты не меняются</b>
35. Можно ли заказать деньги г. Минск, ул. Веры Хоружей 31А физ. лицу?	Нет, это ЦО. ЦО не работает с физ. лицами.
36. Я оформил рассрочку. Первый платеж до 1 мая. Пришел на почту, не могу оплатить. Почему?	Система расчет ЕРИП (с новыми договорами) обновляется в первых 3 рабочих дня нового месяца. Т.к. обновится она ориентировочно 3-го числа (или позже, в зависимости от месяца и выходных) первый платеж во избежание просрочки нужно сделать через отделение ПРИОРБАНКА.  Клиент может оплатить позже, но обращаем внимание, что платеж будет увеличен и будет просрочка. Насколько – подсказать не можем, только процентные величины штрафа и пени. <u>Обязательно говорим, что платежи через почту идут 2-3 дня.</u>

37.Если у клиента поменялись паспортные и ему нужна инф-я по кредиту (эталона нет), сможешь ли ты предоставить инф-ю?	<p>НЕТ. Нужно строго то, что указано у нас. Если клиент сможет назвать предыдущие паспортные данные (фото, посмотреть в договоре и т.д.), то мы можем сообщить информацию.</p> <p><b>Обязательно отправляем клиента в ЦБУ менять данные паспорта</b></p>
38.По рассрочке клиенту не пришел номера счёта.	<p>Проводим аутентификацию.</p> <p>Ели договор сформирован (в «действующие договора»), высылаем номер счета в СМС.</p> <p>Высылать <b>нужно 13-значный 21-й счёт (убираем 749 и один ноль после первого тире «-», НЕ 4014!</b></p> <p>Если клиент оформил рассрочку недавно, то просим подождать, т.к. СМС приходит ближе к дате платежа.</p>
39.Что такое МСИ? Почему я не могу там зарегистрироваться, пишет устарели данные	<p>Это межбанковская система идентификации.</p> <p>Для обновления данных клиент обращается в любой банк, где у него есть продукт с паспортом для того, чтобы в МСИ сделали запрос и данные обновились.</p>
40.Если звонят клиенты. У них бабушка-пенсионер, не может ходить и хотят попросить карточку доставить на дом. Можно?	Руководствуемся инструкцией по работе с группой Mass-Direct (записано видео)
41.Клиент хочет перевыпустить Visa Gold, будет ли новая страховка ему выдана?	Нет, по VG нету страховки для вновь выпускаемых карт
42.Клиент был в банке, изменил номер телефона, но для М-кода не приходит и отправляется на старый номер.	В Интернет-банке нужно его изменить, клиент должен заходить через Браузер → Настройки → Внизу услуга «Интернет-банк» → Нажать на шестеренку → Смена/регистрация номера.
43.Нужен транзитный счет, чтобы деньги перечислить нашему физ. лицу на его карт-счет. Есть?	<p>Нет. Зачисление происходит на прямую на счет физ. лица.</p> <p><b>Переводы → реквизиты для зачисления на счета физ. лиц</b></p>
44.Можно ли выпустить дополнительную карту через ИБ?	Нет, только обращение клиента в ОРБ с доверенным лицом и с паспортами.
45.Нужна карточка на ребенка. Что нужно?	<p>Обращается ребенок, 2 родителя с паспортами в отделение.</p> <p>Если клиент говорит, что один родитель умер – приносят свидетельство о смерти.</p> <p>Если говорят, что 2 родитель за границей и не может приехать или иные причины, настаивай, что все-таки нужно двое.</p> <p>Они могут обратиться в банк, с документами, подтверждающими отсутствие 1 родителя, но <b>ничего не гарантируем.</b></p>
46.Мне дали выписку в отделении, бухгалтер говорит, что видит два счета, какой использовать?	<b>IBAN</b>

47. У меня была рассрочка, я ее погасил, но вижу, что осталась переплата 30 BYN. Как их перевести на мою карточку?	<p>Операции по текущим счетам осуществляются только по обращению в отделение с паспортом к экономистам.</p> <p>Возможен перевод на иной счет клиента через группу MD</p>
48. Забыл пин-код от кредитной карточки. Могу ли прийти с паспортом и снять со счета деньги?	<p>Нет. Снятие происходит только с дебетовых карт. Если на карте оформлен кредит или овердрафт – можно снять в пределах своих собственных средств при отсутствии задолженности. Без комиссии. Время – 20-30 мин.</p> <p>Исключение: бумеранг – комиссия согласно тарифам, в разделе Сбер. Карты.</p>
49. Какие банки-партнёры У Вас?	<p>В Приорбанке нет банков - партнёров.</p> <p>Снятие происходит согласно тарифами Вашей карты. Давайте проверим Вашу карточку, и я Вам подскажу, где Вы можете снять деньги без комиссии.</p>