

Rejection & Decline Templates

Шаблоны отказов и отклонений

Стандартные ответы для нецелевых, высокорисковых или токсичных клиентских запросов. Все отказы должны быть профессиональными, окончательными и зафиксированными в CRM.

Шаблон 1: Стандартный отказ — красный флаг по рискам

Тема: WTP — Результат рассмотрения кейса

Уважаемый(-ая) [Имя партнёра],

Благодарим вас за предоставленный профиль клиента для рассмотрения.

По результатам тщательной предварительной проверки мы выявили обстоятельства, выходящие за рамки наших текущих критериев приёмки. В частности, профиль вызвал вопросы в следующих областях:

- [Недостаточная документация SOF (источника средств)]
- [Связь с юрисдикциями, попадающими под санкции]
- [Предшествующие банковские отказы без последующего урегулирования]

Мы не можем приступить к реализации по данному кейсу.

Если клиент сможет устранить выявленные замечания и предоставить подтверждающую документацию, мы готовы провести повторную оценку в более поздний срок.

С уважением,

Команда WTP

Шаблон 2: Отказ — токсичный/агрессивный запрос

Тема: WTP — Невозможность продолжения

Уважаемый(-ая) [Имя партнёра],

Благодарим вас за обращение.

По итогам рассмотрения запроса мы пришли к заключению, что данное поручение не соответствует нашей комплаенс-политике и операционным стандартам.

Мы не можем приступить к работе и не имеем возможности предоставить подробные разъяснения по конкретным причинам данного решения.

Благодарим за понимание.

С уважением,

Команда WTP

Шаблон 3: Отказ — нецелевой профиль (несоответствие ICP)

Тема: WTP — Несоответствие профиля

Уважаемый(-ая) [Имя партнёра],

Благодарим вас за направление клиента.

По результатам рассмотрения профиля мы полагаем, что данный кейс выходит за рамки нашей основной специализации. WTP наиболее эффективен для клиентов, которым необходимы:

- Регистрация компании в ОАЭ с открытием корпоративного счёта
- Резидентство, связанное со стратегией «сначала банк»
- Комплаенс-ориентированная релокация для состоятельных лиц

Для [массовое визовое оформление / бюджетная регистрация компаний / криптоструктуры без потребности в традиционном банкинге] рекомендуем обратиться к провайдеру, специализирующемуся на данном сегменте.

Будем рады помочь с будущими кейсами, соответствующими нашему профилю.

С уважением,
Команда WTP

Шаблон 4: Условный — только консультирование

Тема: WTP — Рекомендация по консультированию

Уважаемый(-ая) [Имя партнёра],

Мы завершили предварительную проверку по [Имя клиента / Ссылка на кейс].

Профилю присвоена категория **YELLOW** — это означает, что мы можем приступить к консультационному сопровождению, однако полная реализация требует предоставления дополнительной документации или выполнения условий:

- [Условие 1: Предоставить нотариально заверенную документацию SOF]
- [Условие 2: Урегулировать статус налогового резидентства]
- [Условие 3: Получить банковское рекомендательное письмо от текущего банка]

Рекомендуемый путь:

1. Начать с консультационного пакета Level 0 Advisory (\$X)
2. Подготовить дорожную карту с конкретными требованиями
3. Провести повторную оценку для полной реализации после выполнения условий

Приступим к консультационной фазе?

С уважением,
Команда WTP

Шаблон 5: Отказ партнёру — нарушение стандартов / комплаенса

Тема: WTP — Пересмотр партнёрства

Уважаемый(-ая) [Имя партнёра],

По итогам нашего недавнего взаимодействия мы вынуждены обозначить ряд вопросов, касающихся [конкретное поведение]:

- [Давление с целью обхода комплаенс-проверок]
- [Запрос на недокументированные финансовые договорённости]
- [Передача конфиденциальных данных клиента за пределами согласованных каналов]

Данные практики противоречат операционным стандартам WTP и нашей Политике защиты партнёров.

Мы приостанавливаем работу по всем активным кейсам, направленным вами, до согласования ожиданий. Пожалуйста, подтвердите вашу доступность для звонка на этой неделе.

Если достичь согласования не удастся, мы формально закроем партнёрский канал.

С уважением,
Команда WTP

Правила использования

1. **Всегда фиксировать** причину отказа в Bitrix24 CRM (статус лида → «Отклонён» + комментарий)
2. **Никогда не раскрывать** внутреннюю систему скоринга или веса конкретных красных флагов внешним сторонам
3. **Предлагать повторную оценку** только при стандартном отказе (Шаблон 1) и консультировании (Шаблон 4)
4. **Без переговоров** по токсичному отказу (Шаблон 2) — одно сообщение, без продолжения
5. **Ставить в копию менеджера партнёра** на все коммуникации по отказам для обеспечения аудиторского следа
6. **Время реакции:** отказ должен быть направлен в течение 48 часов после завершения предварительной проверки