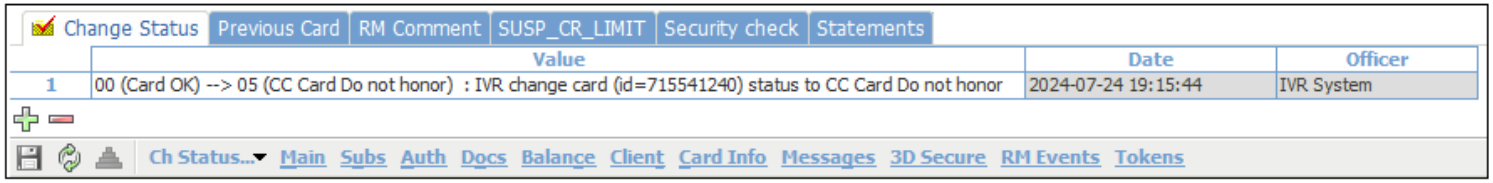
☼ **Блокування**

[Загальне](#)
[Визначення ПК](#)
[Причини та статуси](#)
[ПК видано іншій особі](#)
[Розголошено дані та/або відбулись списання по ПК](#)
[Сценарій](#)
[За запитом 3-ої особи](#)
[Повідомлення факту смерті клієнта/зниклий безвісти](#)
[Дії оператора у WAY-4](#)
[Блокування КЕП](#)

Блокування ПК – процедура встановлення статусу оператором КЦ, у якому неможливо виконувати будь-які фінансові операції з використанням ПК.

ЗАГАЛЬНЕ

	Загальні параметри блокування ПК
Канали блокування ПК	✔ КЦ (оператор та автоматичний режим) ✔ чат-бот ✔ Ощад 24/7 та Мобільний Ощад ✔ відділення Працівники відділень можуть блокування ПК та закривати токени/обліковий запис в Ощад 24/7/Мобільний Ощад (у разі блокування ПК). При цьому, при зверненні клієнта до відділення з метою блокування ПК у зв’язку із

	шахрайством та/або компрометацією, то менеджер ОБОВ'ЯЗКОВО закриває токени/обліковий запис в Ощад 24/7/Мобільний Ощад.
Особливості блокування ПК оператором КЦ	1 При зверненні клієнта для блокування ПК – **перше завдання оператора заблокувати ПК**, переводити дзвінок в автоматичний режим **заборонено**. 2 Якщо під час блокування клієнт задає додаткові запитання – спочатку потрібно спрямувати увагу на блокування, а потім надавати відповіді на питання клієнта. 3 Якщо під час розмови клієнт повідомляє, що попередньо заблокував ПК по будь-якій причині, то оператор має ОБОВ'ЯЗКОВО перевірити у WAY-4 причину та статус заблокованої ПК та діяти відповідно до сценарію. Тобто у разі потреби переблокувати ПК діємо відповідно до процедури **ТУТ**. 4 Перед блокуванням ПК оператору необхідно **переглядати особливі примітки в карті дзвінка та атрибути по ПК**, в яких може бути вказано, що звертаються шахраї для блокування ПК або отримання інших сервісів. **Увага!** Якщо в ході розмови клієнт повідомляє підозрілі фрази (що він шахрай або "*ви що дійсно заблокували ПК за моїм запитом?*" тощо), потрібно терміново передати інформацію на 922 в режимі роботи лінії (Пн-Пт 08:00 – 19:30, Сб-Нд 8:00 18:30), поза режимом роботи потрібно передати інформацію старшому зміни (дзвінок на корпоративний телефон).
Особливості блокування через IVR/Чат-бот	1 Для блокування ПК через чат-бот клієнту необхідно слідувати пунктам зазначивши останні 4 цифри ПК: **Головне меню → Мої рахунки → Картка → Налаштування → Заблокувати** 2 Для блокування ПК в автоматичному режимі клієнту необхідно озвучити про необхідність блокування ПК та її останні 4 цифри. 3 ПК блокується в статус **CC Card Do not honor**, якщо попередній статус ПК: **Card OK, Card Close+, Blocked by OVD, Pin Tries Exceeded, W/O Card Cash**. Якщо ПК в інших статусах: ■ дзвінок з IVR-меню потрапляє на оператора ■ у чат-боті вказується про необхідність зателефонувати до КЦ. У WAY-4 інформація про блокування у IVR/Чат-бот відображається в атрибутах: 

Відмова від блокування	✔ Якщо клієнт категорично відмовляється від блокування, необхідно внести в атрибути інформацію про **причину звернення клієнта для блокування**, особу ініціатора та відмову від блокування (у т.ч. по цифровим ПК) та пройти кроки відповідно до сценарію. Після проходження сценарію можна повторно запропонувати клієнту заблокувати ПК та наголосити на ризиках. Якщо клієнт погодиться – блокуємо ПК (в одну стрічку), при цьому повторно сценарій не проходимо. Якщо присутній коментар відмови від операцій та/або коментар про втрату фін. номеру, то після блокування ПК дані коментарі потрібно прописати повторно у послідовності відповідно до кроків у сценарії. Наприклад: "**інфо стала відома 3 ос., держ, відмова від блокування**" **Увага!** Якщо клієнт відмовляється від блокування основної ПК, але погоджується блокувати цифрову ПК згідно сценарію, то причина блокування цифрової ПК має відповідати причині звернення клієнта для блокування ПК. Наприклад: "**інфо стала відома 3 ос., держ.**" ✔ Якщо клієнт повідомляє про **шахрайські операції** – необхідно пройти кроки за сценарієм та зафіксувати в атрибутах відмову від блокування та окремим рядком відмову від операцій. ✔ Якщо клієнт втратив фін. номер, при цьому ПК на руках (не потребує блокування), оператор НЕ прописує відмову від блокування (у т.ч. по цифровим). У випадку, якщо клієнт все ж бажає заблокувати основну/цифрову, то ПК блокуємо з причини "**за баж. держ**."
Випадки, коли необхідно переблокувати ПК	❗ Переблокування ПК здійснюється в один рядок. 1 Якщо ПК заблокована через **IVR / Чат-бот / відділення / Ощад 24/7 / відділ моніторингу** необхідно пройти всі кроки за сценарієм, розпочинаючи з питання чи інші картки не втрачено/викрадено чи не розголошувались дані або чи були шахрайські операції. В атрибутах прописати коментар причини блокування. При цьому, статус ПК необхідно змінити* лише у випадку, якщо причина блокування підозра на шахрайство (в т.ч. Інтернет)/ інформація стала відома третім особам, тобто змінити статус на **PickUp 04**. ***Увага!** Якщо ПК заблоковано відділом моніторингу – переблокування ПК не здійснюється (в т.ч. якщо блокування передбачає статус PickUp 04). 2 Якщо телефонує клієнт, у якого ПК була заблокована зі статусом **PickUp S 43 / PickUp L 41 / CC Card Do not honor** і в розмові повідомляє про шахрайські операції / розголошення даних – оператор має переблокувати ПК на коректний статус **Pick Up 04** із зазначенням причини блокування та пройти всі кроки за сценарієм. **Увага!** Переблокування ПК здійснюється відразу **після визначення ПК.** 3 Якщо клієнт звертається для блокування ПК, яка в статусі **Blocked by OVD / Pin Tries Exceeded / W/O Card Cash / Card Late Request / Card Arrested**, необхідно пройти всі кроки за сценарієм та переблокувати ПК у відповідний статус до причини блокування та особи ініціатора. **Увага!** Блокування ПК здійснюється відразу **після визначення ПК.**

	4 Якщо клієнт перебуває у **відділенні** банку та телефонує до КЦ для блокування ПК, але паралельно відділення заблокувало ПК у статус **CM Card Do not honor**, то оператор має переблокувати ПК в статус, який попередньо було внесено оператором. 5 Якщо ПК заблоковано: ▪ **за запитом 3 ос.** (втрата, крадіжка, шахрайство, ПК вилучена АТМ тощо), при зверненні держателя ПК потрібно уточнити причину блокування та пройти всі кроки за сценарієм і в атрибутах прописати коментар причини блокування. Якщо причина блокування відрізняється (наприклад за запитом 3 ос. ПК заблокована по причині втрати, а клієнт повідомляє про крадіжку), оператор має змінити статус ПК відповідно до вказаної причини блокування (наприклад, "крадіжка"); ▪ по причині **знайдено 3 ос**., при зверненні держателя ПК необхідно пройти всі кроки за сценарієм, розпочинаючи з питання чи інші картки не втрачено/викрадено чи не розголошувались дані або чи були шахрайські операції. В атрибутах прописати коментар причини блокування. Додатково оператор може озвучити номер телефону клієнта, який знайшов ПК для подальшого повернення та розблокування ПК. **Увага!** Якщо звертається держатель, в якого ПК заблокована 3-ю ос. (статус ПК CC Card Do not honor) та повідомляє/підтверджує шахрайство або надання інфо. 3-м ос., оператор має змінити статус на **PickUp 04**.
При блокуванні дзвінок зірвався	1 Якщо звертається клієнт з ціллю блокувати ПК або ви погодили блокування та вже встановлено ПК, яку необхідно блокувати: ▪ оператор самостійно завершує операцію блокування та додатково вносить в коментар причину блокування "дзв. зірвався" (наприклад: "втрата, держ. (дзв. зірвався)"). ▪ якщо дзвінок зірвався після уточення та/або блокування Ощад 24/7, то коментар "дзв. зірвався" прописувати не потрібно, при цьому потрібно окремим рядком зазначити причину блокування ▪ інші операції відповідно до сценарію не виконуємо. **Увага!** Якщо причина блокування передбачає статус **PickUp 04:** ▪ коментар "дзв. зірвався" прописувати не потрібно ▪ додатково блокуємо та закриваємо Ощад 24/7 та закриваємо токени. ▪ інші операції відповідно до сценарію не виконуємо. 2 Якщо звертається клієнт у якого заблоковано ПК, при цьому присутній коментар, що дзв. зірвався, оператор має пройти всі кроки за сценарієм, розпочинаючи з питання про наявність фін. номеру та пристрою на руках. Після виконання сценарію, прописати в атрибутах причину блокування, наприклад "втрата, держ".

Втрата фінансового номеру/фінансовий номер змінено шахраями	✔ Втрачено **ПК + фін.номер**. Якщо держатель ПК/третя особа при блокуванні ПК (в т.ч. якщо клієнт відмовляється від блокування) повідомляє про втрату фінансового телефону, дану інформацію потрібно зафіксувати по всім заблокованим ПК клієнта (які блокувались **оператором / автоматичним режимом / через Ощад 24/7**), які закріплені за даним фін. номером в атрибутах окремим рядком "втрата фін.номеру". ✔ Втрачено **лише фін.номер**. Якщо клієнт повідомляє, що втратив/загубив/заблокував **лише** телефон або SIM-картку, незалежно від сервісу, за яким звертається клієнт, дії оператора **ТУТ.** Оператор має уточнити чи ПК на руках у клієнта: ☑ **ПК потребує блокування** – діємо згідно сценарію Блокування. ☑ **ПК НЕ потребує блокування**: 1 Здійснюємо пошук за будь-якими даними, які озвучує клієнт. 2 Діємо згідно сценарію Блокування, починаючи з питання про наявність фінансового номеру та пристрою на руках у клієнта. При цьому, потрібно перевіряти всі РУ, які зафіксовані за даним фін. номером. 3 Якщо втрачено/вкрадено/зламано пристрій, на якому встановлено Мобільний Ощад/Ощад 24/7, при цьому клієнт телефонує з фін.номеру, то блокуємо та закриваємо обліковий запис згідно стандартної процедури. Коментар в атрибутах про втрату/компрометацію фін. номеру НЕ потрібно фіксувати. ✔ **Заблоковано фінансовий номер** (SIM-карту скомпрометовано без зміни номеру) Якщо клієнт повідомляє, що його фінансовий номер заблокований (SIM-карту скомпрометовано без зміни номеру), оператор діє згідно до сценарію Блокування з причини підозри на шахрайство та фіксує в атрибутах "фін. номер змінено шахраями", дану інформацію потрібно зафіксувати по всім заблокованим ПК (які блокувались **через Ощад 24/7 / через КЦ: оператором або автоматичним режимом**) які зафіксовані за даним фін. номером. ✔ **Фінансовий номер втрачено/змінено шахраями** Якщо у клієнта фін. номер втрачено/змінено шахраями, то оператор згідно сценарію Блокування обов'язково має перевірити наявність активної реєстрації в Мобільний Ощад/Ощад 24/7 та заблокувати і закрити обліковий запис **по всім РУ, закріпленим за даним номером,** додатково проставивши коментар у вкладці **MWB_STOP** про втрату фін. номеру. Також, закрити всі активні токени **по всім ПК (у всіх РУ) клієнта, закріпленим за даним номером.** ✔ **Компрометацію акаунту у месенджері** Якщо телефонує клієнт та повідомляє про компрометацію акаунту у месенджері **Viber / Telegram / WhatsApp та**

	інші, але дані ПК не розголошено та шахрайських операцій не було, рекомендуємо самостійно заблокувати акаунт у месенджері, при цьому інформацію в атрибути по ПК не вносимо. Якщо клієнт бажає заблокувати ПК, то оператор діє згідно з сценарієм Блокування та блокує ПК з причини "**за баж. держ**." (**CC Card Do not honor**).
Надійшло СМС про зміну фінансового номеру	Якщо клієнт отримав СМС про зміну фін. номеру, але не підтверджує, що це він змінював, оператор має: 1 Уточнити у клієнта фінансовий номер та область, де відкрито рахунок і перевірити у WAY-4 за цим номером телефону чи закріплений клієнт, який звертається. 2 Уточнити у клієнта номер, який вказано в СМС, та перевірити у WAY-4 чи за номером закріплений клієнт. 3 Якщо: ▪ фін. номер **закріплений** за клієнтом, який звертається та по формі рахунку (перевіряти по всім КР клієнта в межах РУ.) відсутні СМС про зміну фін. номеру, при цьому за номером, який вказано в СМС закріплений інший клієнт – ПК не блокуємо, пояснюємо, що зміни відбувались по іншому клієнту, який раніше був помилково закріплений за даним номером. ▪ при перевірці номеру у WAY-4 **не знаходить** клієнта – здійснюємо пошук за будь-якими даними, які може озвучити клієнт та перевіряємо наявність СМС про зміну фін номеру. Рекомендуємо заблокувати **всі активні ПК** (Approval - Ready в т.ч. якщо Prod Status Locked/Marked/Sent), які зафіксовані за цим номером та діємо згідно до сценарію блокування з причини підозри на шахрайство, фіксуємо в атрибутах "**фін. номер змінено шахраями**", дану інформацію потрібно зафіксувати по всіми ПК (які блокувались **через Ощад 24/7 / КЦ: оператором або автоматичним режимом**) клієнта, які зафіксовані за даним фін. номером, після чого, фіксуємо звернення **ТУТ**. **Увага!** Повідомлення про зміну фін. номеру відображаються в **CRM**, по клієнту, у вкладці **"Швидкі СМС"**.
Смерть власника рахунку	Якщо звертається держатель додаткової ПК і повідомляє про смерть власника рахунку, оператор блокує **всі ПК, що випущені до рахунку** (в т.ч. додаткові картки на інших осіб, без отримання згоди від держателя додаткової ПК) і проходить сценарій блокування "**Повідомлення факту смерті клієнта/зниклий безвісти**"
Власник рахунку повідомляє про смерть держателя додаткової ПК	При зверненні власника рахунку, який повідомляє про смерть держателя додаткової ПК до його рахунку, необхідно заблокувати додаткову ПК з коментарем **"втрата (смерть клієнта), осн. держ".** При цьому, необхідно додатково здійснити пошук інших рахунків клієнта держателя додаткової ПК та діяти згідно сценарію блокування "**Повідомлення факту смерті клієнта/зниклий безвісти**"
Блокування додаткової ПК	Заблокувати додаткову ПК (в т.ч. Дитячу картку) може держатель цієї ПК (особа ініціатор - "держ") або власник рахунку (особа ініціатор - "осн.держ"). При цьому, оператор виконує кроки відповідно до основного сценарію.
Блокування ПК за запитом осіб, які	При зверненні осіб, які представляються **першими особами держави*** або **політиками (чинними або колишніми)**, при цьому дзвінок з не фін. номеру телефону, перед блокуванням ПК оператор самостійно здійснює

представляються першими особами держави або політиками	аналіз отриманої від клієнта інформації та, якщо розуміє, що даний клієнт належить до вказаних вище осіб має зателефонувати на 922/старшому зміни та діяти відповідно до отриманих роз'яснень. ***Перші особи держави** – це особи, які здійснюють функції державного управління. До перших осіб держави відносять чинного президента, прем'єр-міністра та інших міністрів, голову Верховної ради та інших. **Увага!** При зверненні особи, яка може представлятися, як **Яценюк Арсеній Петрович** (дзвінок з не фін. номеру) блокувати ПК **ЗАБОРОНЕНО** інформацію передати на 922/старшому зміни.
Особливості блокування Картки Киянина	При блокуванні КК зі статусами **Pick Up S43, Pick Up L41, PickUp 04** відбувається одночасне **блокування транспортного додатку** без подальшої можливості розблокування. Про це потрібно обов'язково повідомляти держателя ПК при блокуванні (окрім статусу PickUp 04). Для подальшого користування транспортним додатком, рекомендуємо перевипустити ПК. При цьому, розблокування банківської складової картки можливе відповідно до діючої процедури **Розблокування**. Тому, якщо держатель Картки Киянина не впевнений у втраті ПК і повідомляє, що забув її вдома – блокуйте ПК за бажанням держателя зі статусом CC Card Do not honor для подальшої можливості розблокування і ПК, і транспортного додатку. При блокуванні ПК з іншими статусами (у т.ч. через Ощад 24/7) транспортний додаток не блокується, тому при розблокуванні ПК він буде працювати.
Шахрайські операції зняття готівки в АТМ	Якщо звертається клієнт та повідомляє, що ПК фізично на руках, але здійснюються/здійснювалися операції **зняття готівки в АТМ:** 1 Блокуємо ПК та виконуємо всі кроки згідно сценарію. 2 Після блокування ПК перевіряємо **час зняття готівки** в АТМ. 3 Якщо операції зняття готівки, від яких клієнт відмовляється, здійснювалися протягом **останньої години** від часу дзвінка клієнта – оператор має зателефонувати **до відділу моніторингу** (з Lira 5555) та повідомити, що клієнт відмовляється від операцій зняття готівки в АТМ протягом останньої години та клієнт стверджує, що ПК у нього на руках. **Увага!** Якщо протягом 2 хв відділ моніторингу не відповів на дзвінок – завершуємо самостійно дзвінок до відділу моніторингу. Повторно не телефонуємо.
Блокування облікового запису під час блокування ПК	1 Якщо звертається клієнт для блокування ПК з причини **Підозра на шахрайство / Підозра на шахрайство (Інтернет)/ Інформація стала відома 3-ім особам**, у якого обліковий запис закрито самостійно у застосунку, працівником відділення або попередньо закривався оператором КЦ, то потрібно обов'язково **БЛОКУВАТИ ОЗ.** Перевірити, яким чином було закрито ОЗ можливо у WAY-4 у вкладці **Client** по формі ПК/КР та обрати вкладку **CP**

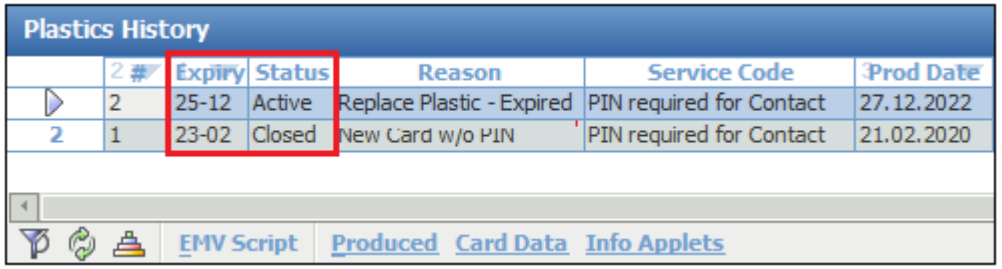
	Client: ✔ Якщо в атрибутах відображається "**Close WB/MWB Registration:through Flumo**" - це означає, що клієнт самостійно через застосунок видалив обліковий запис. ✔ Якщо в атрибутах відображається "**Close WB/MWB Registration:XRM**" - це означає, що клієнту закрито обліковий запис працівником відділення. ✔ Якщо в атрибутах відображається "**Close WB/MWB Registration:за дзвінком держ.**" - це означає, що клієнту закрито обліковий запис працівником КЦ. **Увага!** Якщо у клієнт ніколи не реєструвався в Ощад24/7 то блокувати обліковий запис НЕ потрібно. 2 Якщо ПК заблокована по причині **крадіжка / втрата / за бажанням держателя / ПК в АТМ / ПК видано 3-й особі** та клієнт відмовляється від операцій проведених в Ощад 24/7, то оператор фіксує коментар відмови від операцій та додатково блокує та закриває обліковий запис.
Термін дії ПК закінчився або ПК закрито	Якщо клієнт звертається для блокування ПК, але ПК закрито або закінчився термін дії, оператор має: ✓ Дзвінок **з фін. номеру** – повідомити, що ПК закрито та уточнити чи не потрібно блокувати інші активні ПК. ✓ Дзвінок **НЕ з фін. номеру** – провести ідентифікацію В, якщо клієнт: ✓ пройшов ідентифікацію – повідомити, що ПК закрито та уточнити чи не потрібно блокувати інші активні ПК. ✗ НЕ пройшов ідентифікацію – рекомендувати зателефонувати з фін. номеру або звернусь до відділення для роз'яснень. При цьому, інші операції відповідно до сценарію не виконуємо. **Увага!** Якщо звертається держатель ПК та повідомляє про необхідність блокувати ПК, але її вже заблоковано за запитом 3 ос, повідомляти дані особи, яка блокувала можна при ідентифікації А та В.
Зміна ПІН-коду	Якщо звертається клієнт, який повідомляє, що правильно вводить ПІН-код, але система його не пропускає, то необхідно перевірити чи була зміна ПІН-коду (по ПК запис Additional Online Service) в найближчі дні та після цього верифікація в Ощад 24/7. Уточнити чи клієнт підтверджує операції, якщо ні – рекомендуємо заблокувати картку та діяти відповідно до сценарію Блокування ПК. Якщо клієнт відмовляється від блокування ПК, то в будь-якому випадку необхідно здійснити закриття та блокування облікового запису.
Перевипущено нову ПК з тим самим номером	✔ **Prode Status – Locked** Якщо клієнт бажає заблокувати ПК з будь-якої причини (окрім за баж.держ.), при цьому є перевипущена/продовжена ПК з тим самим номером, рекомендуємо заблокувати ПК і здійснити перевипуск з новим номером, якщо клієнт відмовляється - повідомляємо про ризики, прописуємо відмову від блокування та перевіряємо логістику ПК:

якщо ПК доставлено до відділення, рекомендуємо звертатись для отримання нової ПК.

якщо ПК не доставлено до відділення, повідомляємо стандартні терміни доставки.

Додатково повідомляємо, що при отриманні та активації нової ПК, попередню буде автоматично закрито.

Увага! На формі **Plastics History** попередня ПК буде відображатись зі статусом **Closed**, проте вона буде активна та закриється після активації нової ПК або буде працювати до кінця терміну своєї дії.



Prode Status – Locked for Online

Якщо клієнт бажає заблокувати ПК з будь-якої причини, при цьому є перевипущена/продовжена ПК з тим самим номером, рекомендуємо заблокувати ПК і здійснити перевипуск з новим номером, про можливість розблокування ПК не повідомляємо.

ВИЗНАЧЕННЯ ПК

Ви маєте використати BCI дані клієнта, які дозволяють виконати однозначний пошук ПК клієнта. Пошук необхідно здійснювати за будь-якими даними, які зможе назвати клієнт. Не потрібно очікувати від клієнта підтвердження можливості назвати дані окремо по кожному параметру.

1 Якщо пошук здійснювався:

- по номеру ПК – додаткове визначення ПК не здійснюється.
- паспортними даними/ІПН – уточнити область, в якій відкривалась ПК (якщо їх декілька)
- номером телефону, ПІБ, RBS тощо – необхідно скопіювати паспортні дані та здійснити пошук по всім РУ та уточнити область, в якій відкривалась ПК (якщо їх декілька)

2 Уточнити який тип зарахувань клієнт отримує на рахунок для визначення тарифного пакету (пенсія, зарплата, соціальні виплати тощо).

3 Діємо за наступним алгоритмом:

У клієнта оформлено	Дії оператора
один рахунок – одна картка	уточнити дату та суму однієї з 3-х останніх операцій по ПК **АБО** суму одного з 3-х останніх зарахувань
один рахунок – декілька карток	уточнити дату та суму однієї з 3-х останніх операцій по ПК. Блокуємо ту ПК, по якій в авторизаціях відображається дана операція (для впевненості можна уточнити час, місце здійснення операції тощо)
декілька рахунків – декілька карток	1 уточнити суму одного з останніх 3-х зарахувань, знайти рахунок по якому було зарахування в даному розмірі 2 по даному рахунку відкрити вкладку з картками; 3 уточнити дату та суму однієї з 3-х останніх операцій і здійснити пошук операції в історії авторизацій по всім ПК; 4 заблокувати ту ПК, по якій в авторизаціях відображається дана операція (для впевненості можна уточнити час, місце здійснення операції тощо).

- якщо однозначно визначити картку для блокування неможливо, оператор здійснює блокування **всіх активних** ПК клієнта.
- при визначенні активної ПК оператор не перевіряє статус рахунку, проте має перевірити вкладку Card Info по формі картки. Якщо значення поля:

Prod Status = Ready / To Closed / Locked for Online – ПК активна –> блокуємо
Інформація для розуміння! Prod Status – To Closed означає, що при випуску ПК була технічна помилка, при цьому даний статус дозволяє проведення операцій.
Prod Status = Marked / Sent / Locked – ПК неактивна (знаходиться на етапі перевипуску або не отримана клієнтом) –> блокування НЕ виконується.

ПРИЧИНИ ТА СТАТУСИ

Причини та статуси при блокуванні ПК:

Причина блокування	Причина блокування у WAY-4	Особа-ініціатор у WAY-4	Статус блокування	Розблокування через КЦ
Крадіжка	крадіжка	держ./ осн.держ.	PickUp S 43	✓
		З ос./ПМ (повідомляє про факт крадіжки)	CC Card Do not honor	
Втрата	втрата	держ./ осн.держ.	PickUp L 41	✓
		З ос./ПМ (повідомляє про факт втрати)	CC Card Do not honor	
За бажанням держателя*	за баж. держ.	держ./ осн.держ.	CC Card Do not honor	✓
За бажанням держателя, перевипуск*	за баж. держ (перевипуск)	держ./ осн.держ.	CC Card Do not honor	✓
ПК в АТМ*	ПК в АТМ	держ./ осн.держ.	CC Card Do not honor	✓
		З ос./ПМ (повідомляє про факт вилучення ПК банкоматом)		
Знайдена 3-ю особою	зн. 3 ос.	З ос. (повідомляє, що знайдено ПК клієнта)	CC Card Do not honor	✓
ПК видано 3-й особі	ПК видано 3 ос.	З ос. (повідомляє про факт отримання ПК іншого клієнта)	CC Card Do not honor	✓
		держ./ осн.держ.		
Смерть клієнта*	втрата (смерть клієнта)	осн.держ./З ос. (повідомляє про факт смерті клієнта)	CC Card Do not honor	✗
	втрата (смерть осн.держ)	держ./ З ос.(повідомляє про факт смерті клієнта)		
Підозра на шахрайство*	підозра на шахр.	держ./ осн.держ	PickUp 04	✗
		З ос./ПМ (повідомляє про шахрайство)	CC Card Do not honor	

Підозра на шахрайство (Інтернет)*	підозра на шахр.(Інтернет)	держ./ осн.держ.	PickUp 04	✗
		З ос./ПМ (повідомляє про шахрайство)	CC Card Do not honor	
Інформація стала відома 3-ім особам	інфо стала відома 3 ос.	держ./ осн.держ.	Pick Up 04	✗
		З ос./ПМ (повідомляє про розголошення інформації)	CC Card Do not honor	
PickUpS43, PickUpL41, PickUp04 – передбачають вилучення ПК в банкоматі				

*** Причини:**

- **За бажанням держателя** – використовується, якщо пластик було пошкоджено, ПК не отримано клієнтом або необхідно заблокувати ПК за фізичної наявності ПК у клієнта, або якщо попередню ПК повернуто до відділення, але ще не закрито.
- **За бажанням держателя, перевипуск** – використовується при виконанні перевипуску ПК з новим номером, при цьому ПК блокується безпосередньо під час виконання перевипуску оператором, який здійснює перевипуск. Тому, оператор без кваліфікації Перевипуск ПК, не має право блокувати карту по цій причині. Блокування ПК для перевипуску здійснюється в один рядок, коментар прописується у форматі "за баж. держ (перевипуск), держ/осн.держ".
- **ПК в АТМ** – використовується, якщо під час проведення операції в АТМ/ІПТ, ПК не була повернена клієнту (наприклад, ПК була вилучена на вимогу банку або клієнт не забрав ПК після проведення операції в АТМ тощо).
- **Втрата (смерть клієнта)** – використовується, якщо 3-тя особа / держатель додаткової ПК повідомляє про смерть клієнта або клієнт вважається зниклий безвісти при блокуванні основної ПК АБО власник рахунку повідомляє про смерть держателя додаткової ПК.
- **Втрата (смерть осн.держ)** – використовується якщо 3-тя особа / держатель додаткової ПК повідомляє про смерть клієнта або клієнт вважається зниклий безвісти при блокуванні всіх додаткових ПК до рахунку померлого клієнта.
- **Підозра на шахрайство/Підозра на шахрайство (Інтернет)** – використовується, якщо клієнт повідомляє про шахрайські операції. Шахрайські дії – несанкціоновані дії третіх осіб без фізичної присутності ПК, які спричинили та/або можуть спричинити фінансові втрати клієнта.

ПК ВИДАНО ІНШІЙ ОСОБІ

Дії оператора, якщо у відділенні помилково видано ПК іншого клієнта:

Клієнт, що отримав ПК іншої особи	Клієнт, ПК якого було видано іншій особі

1 Здійснити пошук ПК іншої особи у WAY-4 по номеру ПК. 2 Уточнити у клієнта ім’я та прізвище або номер рахунку (для неіменної ПК), які проембосовані на ПК та звірити дані з WAY-4. 3 Заблокувати помилково видану ПК зі статусом "CC Card Do not honor" та коментарем "З ос." 4 Внести в атрибути коментар про причину блокування та особу-ініціатора у форматі "ПК видано З ос. (Козуб Тетяна Сергіївна, 380999999999)" Блокування/закриття облікового запису/токену НЕ здійснюється. 5 Знайти у WAY-4 ПК, на ім’я клієнта та перевірити логістику ПК. Якщо статус пластику: • "Выдан", наполегливо рекомендуємо заблокувати ПК (причина ПК видано З ос). Якщо клієнт відмовляється, прописати в атрибутах "ПК видано З ос., відмова від блокування" • відмінний від "Выдан", повідомляємо про статус ПК та рекомендуємо заблокувати по причині "за бажанням держателя" та рекомендуємо звернутись до відділення для з'ясування інформації по ПК. 6 Сформувати звернення **ТУТ**. 7 Рекомендувати клієнту звернутися до відділення для повернення "чужої" ПК та отримання ПК на своє ім'я (за необхідності).	1 Здійснити пошук у WAY-4 за будь-якими даними, які може озвучити клієнт. 2 Уточнити у клієнта ПІБ та звірити дані з WAY-4. 3 Заблокувати помилково видану ПК зі статусом "CC Card Do not honor" та коментарем "держ./осн. держ." 4 Внести в атрибути коментар про причину блокування та особу-ініціатора "ПК видано З ос., держ./осн. держ." Блокування/закриття облікового запису/токену здійснюється по запиту клієнта. 5 Сформувати звернення **ТУТ**. 6 Оскільки ПК була на руках в третіх осіб, рекомендуємо клієнту для уникнення несанкціонованих операцій перевипустити ПК. Якщо клієнт відмовляється – рекомендуємо звернутися до відділення для з'ясування інформації по ПК.

РОЗГОЛОШЕНО ДАНІ ТА/АБО ВІДБУЛИСЬ СПИСАННЯ ПО ПК

	Дії оператора

Уточнення/перевірка операцій по ПК	Відповідно до сценарію після проведення ідентифікації оператор **обов'язково** має уточнити інформацію щодо операцій по ПК/КР клієнта, які проводились після ситуації, що стала причиною блокування (за наявності). Період, за який потрібно уточнювати операції, визначається оператором самостійно на основі отриманої від клієнта інформації: ▪ клієнт розголосив дані – уточнює інформацію по операціям, які відбулись після розголошення даних клієнтом; ▪ ПК втрачено/викрадено/в АТМ – уточнює операції, які було проведено після втрати/крадіжки ПК/вилучення ПК; ▪ клієнт повідомляє про списання коштів з КР – уточнює на яку суму було списання, ресурс, далі потрібно перевірити чи є по ПК подібні операції та уточнити чи проводив клієнт дані операції; ▪ ПК видано 3-й особі (при цьому нова ПК з тим самим номером) – уточнює останню операцію, яку проводив клієнт; ▪ ПК заблоковано за бажанням держателя/ПК не заблокована, при цьому є відмітка "втрата фін. номеру" – уточнює чи не проводились по ПК/КР операції, які клієнт не підтверджує. Якщо у клієнта відбулись несанкціоновані операції, оператор має прописати відмову від операцій (детально **ТУТ**).
Клієнт розголосив дані шахраям	1 Якщо клієнт розголосив хоча б один із параметрів даних по ПК, за якими можна провести шахрайські операції (номер ПК, CVV/CVC-коди, термін дії ПК, одноразові паролі в Ощад 24/7 тощо), або код для входу до Чат-боту (та останні 4 цифри ПК) - блокуємо ПК згідно сценарію з причини "Інформація стала відома третім особам". 2 Якщо клієнт розголосив дані по ПК, але відмовляється від блокування ПК, інформуємо про фінансові ризики та наполегливо рекомендуємо в цілях безпеки заблокувати ПК.
Відбулись шахрайські операції	Після блокування ПК, обов'язково уточнюємо, які саме дані клієнт розголошував третім особам (номер ПК, термін дії, CVV, особисті дані, одноразові паролі в Ощад 24/7, коди верифікації тощо) та номер телефону, з якого телефонували, щоб дана інформація була зафіксована у записі розмови. Якщо клієнт не може озвучити/пошук займає тривалий час, рекомендуємо написати на ел. пошту інформацію про номер телефону шахраїв або зателефонувати повторно.

Відмова від операцій	Якщо у клієнта відбулись несанкціоновані операції, оператор має прописати відмову від операцій: "відмова, дд-мм-рр - дд-мм-рр, ресурс" Вказуються дати операцій (Posting Date), від яких клієнт відмовляється та ресурс, де проводилась операція (ATM/TCM/Інтернет/Ощад 24/7 тощо) Приклад: "відмова, 23.06.2023-24.06.2023, Інтернет" **Увага!** Якщо у день, коли відбулись шахрайські операції, клієнт проводив самостійно операції на такому ж ресурсі (наприклад Ощад 24/7), необхідно заначити час (з/до) якої години відбувались шахрайські операції. Тобто, якщо клієнт проводив переказ коштів в Ощад 24/7 о 15:00 і в цей же день шахраї з 11:30 також здійснювали операції в Ощад 24/7, тоді оператор має прописати: "відмова, з 11:30 до 15:00 19.02.2025 Ощад 24/7" Відмова від операцій НЕ фіксується в атрибутах, якщо операції, від яких клієнт відмовляється, відображаються тільки в субрахунках.
Регулярні платежі/підписки	1 В авторизаційних запитах в колонці **Trans Condition** код відповіді **Mail/Phone Order Recuring; El Comm Non-Secure; El Comm Stored; Recurring.** 2 Повідомляємо, що відбувся запит на регулярне списання та уточнити чи не створював клієнт регулярних платежів/підписок. 3 Якщо клієнт відмовляється від регулярних платежів/підписок **–** блокуємо ПК по причині розголошення даних/ підозрі на шахрайство. **Увага!** Якщо клієнт відмовляється від підписок створених по ПК, то після блокування ПК оператору **потрібно внести інформацію про відмову від операцій** по підписці у форматі "відмова від підписки, назва підписки". **Увага!** Якщо клієнт скаржиться на шаблони/регулярні платежі, створені в **Ощад 24/7**, які клієнт не створював (дані ПК не розголошені) клієнт відмовляється самостійно видалити шаблон/платіж і наполягає на блокуванні ПК **–** блокуємо по причині "за бажанням держ.", при цьому відмову від операцій НЕ прописуємо.
Оплата проїзду	Якщо клієнт повідомляє про операції, які він не проводив, але в колонці **SIC Code** - **4111 Local/Suburban Commuter Pas**. Тобто клієнт здійснив прохід в транспорт, але система через деякий час надсилає запити на списання коштів. Повідомляємо клієнту, що це не шахрайство та уточнюємо чи клієнт користувався транспортом раніше.

Запити на списання заборгованості по онлайн-кредитам та на інших сервісах	1 В авторизаційних запитах в колонці **Trans Condition** код відповіді **El Comm SSL; El Comm SSL w CVV2; El Comm Secure w/cert; El Comm Stored; Mail/Phone Order Recuring.** Уточнюємо чи оформлював клієнт онлайн-кредит/ підписку тощо на інших сервісах. 2 Якщо клієнт: ✓ підтверджує оформлення кредиту/ створені підписки тощо, але не хоче сплачувати відсотки/за підписку і бажає заблокувати ПК - блокуємо по причині "за бажанням держ.", при цьому в атрибути відмову від операції НЕ фіксуємо. **Увага!** Обов'язково закрити всі токени (в т. ч. Apple/Google), які активні по ПК, по якій відбулось списання. ✗ не підтверджує оформлення онлайн-кредиту/ створені підписки тощо - блокуємо ПК по підозрі на шахрайство або розголошенню даних по ПК (залежно від того чи надавав клієнт дані по ПК).
Фішингові сайти	Якщо сайт/сервіс, на якому клієнт проводив операцію, виявився фішинговим (вказував одну суму, а списано іншу або URL-адреса сайту не відповідає офіційному, тощо), оператор блокує ПК з причини "підозра на шахрайство (Інтернет)".

✗	**Заборонено**

1 Оператору суворо **заборонено** запевняти клієнта, що кошти по шахрайським операціям будуть повернені.

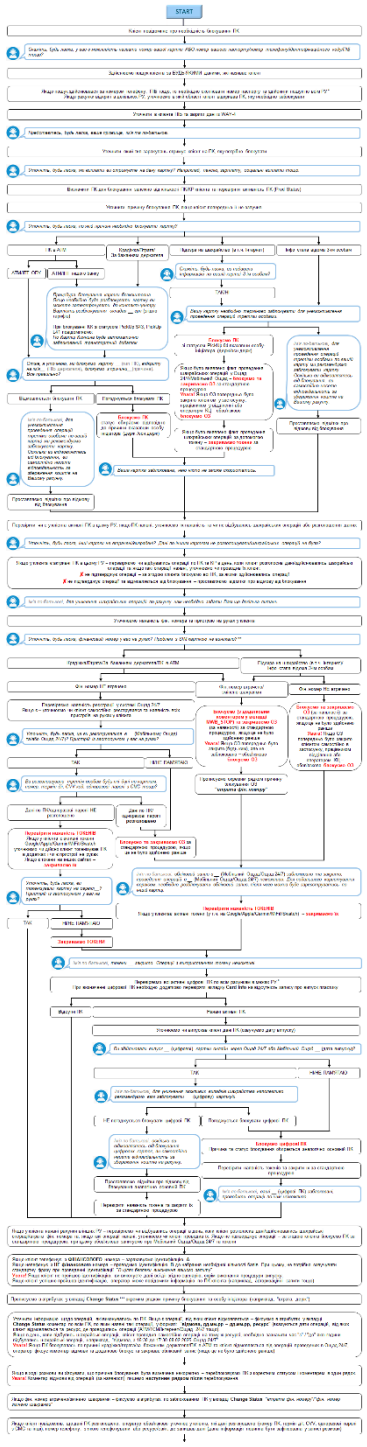
2 Якщо шахрайські операції відбулись по кредитній ПК (кредитні кошти) **заборонено** повідомляти, що клієнт може не платити платежі/відсотки за кредитом.

3 Повідомляти будь-яку інформацію про результат розгляду заяви **заборонено.** Оператор має рекомендувати звернутися клієнту до поліції для написання заяви про вчинення шахрайських дій та з копією заяви звернутись до відділення в межах РУ, де відкрито рахунок.

СЦЕНАРІЙ

✓ При блокуванні ПК, на етапі, коли оператор перевіряє наявність цифрових ПК, НЕ потрібно уточнювати інформацію про відкриття ПК "**єВідновлення**"/"**Національний кешбек**"/"**Пакунок школяра**" та пропонувати її блокувати.
Тобто, оператор самостійно НЕ пропонує блокувати ПК "єВідновлення"/"Національний кешбек"/"Пакунок школяра", виключно, якщо клієнт самостійно

повідомляє про необхідність заблокувати дану ПК.


START

Якщо код карткового продукту ПК містить значення "EDS", діємо згідно процедури

Блокування КЕП

Причина блокування – Крадіжка/Втрата/за баж. держ/ПК в АТМ іншого банку

Ім'я по-батькові, якщо картка буде повернена, її можна буде розблокувати за дзвінком до контакт-центру з фінансового номера. Або ви можете замовити нову картку до рахунку.

Якщо блокувалась КК зі статусом PickUp S 43/PickUp L 41 додатково повідомляємо:
Хочемо звернути вашу увагу, після розблокування Картки Киянина, ви не зможете користуватись транспортним додатком. Для подальшого користування транспортним додатком потрібно замовити випуск нової картки.

Причина блокування – підозра на шахрайство (в т.ч. Інтернет)/Інформація стала відома 3-ім особам

Ім'я по-батькові, для уникнення компрометації картки та несанкціонованих операцій рекомендуємо не вказувати на сторонніх ресурсах дані картки, а саме: повний номер картки, термін дії, CVV та одноразові паролі з СМС.
Звертаємо вашу увагу, що працівники банку ніколи не телефонують та не надсилають повідомлення клієнтам з невідомого номера з метою отримання конфіденційної інформації по картці. Всі повідомлення від банку надходять від відправника - Oschadbank, а в тексті - номер телефону контакт-центру 0-800-210-800.

ПК в АТМ ОБУ

Клієнт повідомив про зміну персональних даних

Ім'я по-батькові, вам необхідно звернутися до будь-якого відділення банку з документами для актуалізації персональних даних. Після зміни даних ви можете замовити нову картку у відділенні.

Ім'я по-батькові, для подальшого користування коштами на рахунку вам необхідно випустити нову картку.
Далі діємо відповідно до процедури випуску (залежно від типу ПК та ТП)

Перевірити чи можливо замовити випуск ПК через КЦ

Випуск ПК через КЦ НЕ здійснюється

Надати роз'яснення клієнту як замовити випуск ПК, в залежності від типу ПК через віддлення

Випуск ПК через КЦ можливо здійснити через КЦ

Пропонуємо замовити нову картку через контакт-центр.

Клієнт погоджується – замовляємо нову ПК
Випуск ПК
Відсутня кваліфікація "Перевипуск ПК" – діємо відповідно до статті
Випуск ПК
(без кваліфікації)

Якщо клієнт запитує яким чином можливо повернути кошти при шахрайських операціях в Інтернеті (при цьому ПК була на руках у клієнта)

Ім'я по батькові, радимо звернутись до правоохоронних органів у найкоротший термін (бажано до 10 днів) і написати заяву про вчинення шахрайських дій по Вашій картці. Також, Ви можете залишити звернення онлайн на сайті Кіберполіції.
Після цього необхідно надати виписку з поліції до відділення Ощадбанку в межах області, де відкрито рахунок.

Увага! Операторам заборонено повідомляти будь-що про результати розгляду заяв про вчинення шахрайських операцій по ПК та заборонено запевняти клієнтів, що кошти будуть обов'язково повернуті.

Якщо у клієнта втрата фін. номеру/фін.номер змінено шахраями

ПК передбачає розблокування

Ім'я по батькові, якщо Ви бажаєте змінити фінансовий телефон, Вам потрібно звернутись до відділення Ощадбанку з паспортом та ідентифікаційним кодом, після чого зателефонувати до контакт-центру з цього номеру для розблокування картки.
Якщо Ви будете відновлювати SIM-карту з Вашим фінансовим номером, після відновлення номеру, для розблокування ПК, Вам потрібно звернутись до будь-якого зручного відділення Ощабданку з документом, який посвідчує особу (який клієнт надавав при відкритті КР) та перетелефонувати до контакт центру з віддлення.

ПК НЕ передбачає розблокування

Ім'я по батькові, якщо Ви бажаєте змінити фінансовий телефон, Вам потрібно звернутись до відділення Ощадбанку з паспортом та ідентифікаційним кодом

FINISH

*При пошуку ПК, в інших РУ, першочергово потрібно здійснити пошук в CRM по ІПН. Даний крок потрібен щоб перевірити наявність інших КР клієнта, які могли бути відкриті за іншим документом або підтягнулись після актуалізації даних. Якщо у клієнта відсутній ІПН, то пошук здійснюємо у WAY-4 за паспортними даними.
**Наприклад, клієнт повідомляє, що тимчасово неможливо було додзвонитися на номер телефону або здійснити вихідний дзвінок, був відсутній зв'язок. (Для Вашого розуміння - дані SIM-картки клієнта могли скомпрометувати без зміни номеру телефону).
***Коментар потрібно вносити виключно у вкладку "Change Status". В інші вкладки ЗАБОРОНЕНО вносити будь-які коментарі.

ЗА ЗАПИТОМ 3-ОЇ ОСОБИ

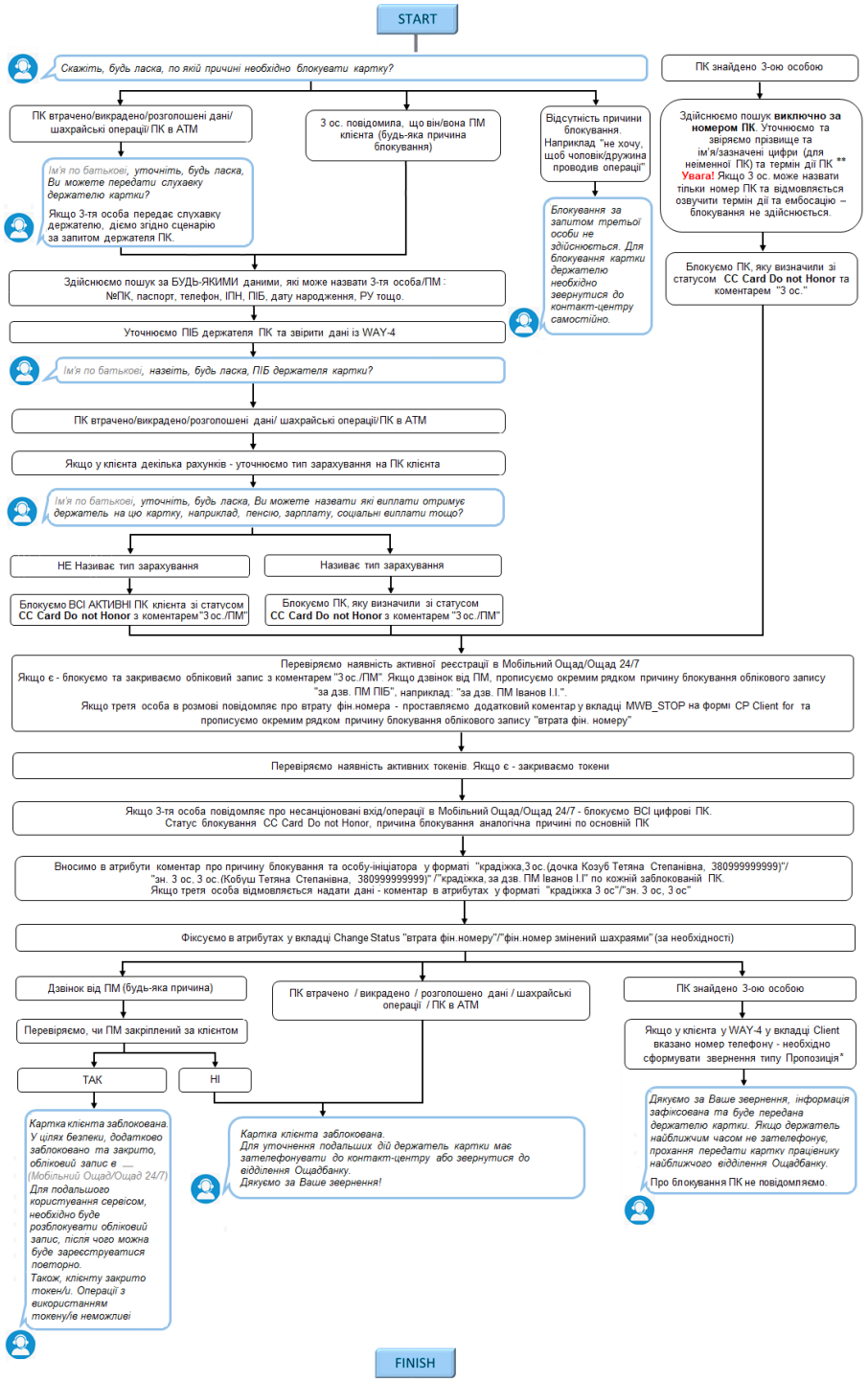
Дії оператора, залежно від запиту 3-ої особи:	
Повідомляє про проблеми із SIM-карткою або підозрілі дзвінки до держателя ПК	Рекомендуємо в терміновому порядку перетелефонувати держателю ПК до КЦ з будь-якого номеру телефону, якщо ж 3-тя особа повідомляє про **втрату/зміну/компрометацію фін. номеру** клієнта, оператор уточнює, чи 3-тя особа може передати слухавку клієнту. Якщо клієнт не може звернутись до КЦ, то уточнюємо у 3-ої особи чи ПК у клієнта на руках: ✔ ПК потребує блокування – діємо згідно сценарію Блокування за запитом 3-ої особи. ✔ ПК НЕ потребує блокування: 1 Здійснюємо пошук за будь-якими даними, які озвучує 3-тя особа. 2 Перевіряємо наявність активної реєстрації в Мобільний Ощад/Ощад 24/7. Якщо реєстрація наявна – блокуємо та закриваємо обліковий запис з коментарем "З ос." по всім РУ, закріпленим за даним номером. Проставляємо додатковий коментар у вкладці **MWB_STOP** про втрату фін. номеру. 3 Перевіряємо наявність токенів та закриваємо їх з коментарем "З ос." по всім ПК, закріпленим за даним номером. Про блокування/закриття облікового запису/токену НЕ повідомляємо, рекомендуємо щоб клієнт самостійно перетелефонував до КЦ. **Увага!**Якщо телефонує 3-я особа та повідомляє про компрометацію акаунту клієнта у месенджері **Viber / Telegram / WhatsApp та інші**, при цьому дані ПК не розголошено та шахрайських операцій не було, рекомендуємо, щоб клієнт самостійно заблокував акаунт у месенджері.
Не може повідомити, яку ПК клієнта необхідно блокувати	Блокуємо **всі активні** ПК клієнта.
Уточнює інформацію по ПК іншої особи	Ідентифікацію 3-ої особи не проводимо, жодну інформацію про зарахування/списання або персональні дані клієнта не надаємо.

<table>
<tr><td>Знайдено ПК, яку вже заблоковано</td><td>Діяти по сценарію не потрібно, а лише внести інформацію про третю особу в атрибути по формі картки (наприклад "зн. 3 ос, 3 ос. (Кобуш Тетяна Степанівна, 380999999999)".
При цьому звернення НЕ фіксуємо, за виключенням, якщо окрім ПК ще знайдено документи/ключі/інше.</td></tr>
<tr><td>Знайдено ПК, яка вже закрита або термін дії ПК закінчився</td><td>Інформацію не фіксуємо та кроки згідно сценарію не виконуємо, дякуємо за звернення і рекомендуємо передати ПК в будь-яке відділення Ощадбанку.
При цьому звернення НЕ фіксуємо, за виключенням, якщо окрім ПК ще знайдено документи/ключі/інше.</td></tr>
<tr><td>Цифрова картка</td><td>Якщо звертається 3-тя особа для блокування ПК з причини втрати / крадіжки / ПК в АТМ / знайдено 3 ос / ПК видано 3 ос, але у WAY-4 ви бачите що картка цифрова (Digital), то потрібно додатково перевірити чи було випущено пластик*.
Якщо пластик не замовлявся, то блокування із зазначених причин НЕ здійснюється, оператор має повідомити 3-й особі: "Інформацію зафіксовано, дякуємо за Ваше звернення!".

*Якщо пластик випущено, то по формі ПК, у вкладці Card info, буде відображено запис:
Plastics History
<table><tr><th></th><th>2 #</th><th>1 Expiry</th><th>Status</th><th>Reason</th><th>Service Code</th><th>3 Prod Date</th><th>Name Embossed</th><th>Company Name</th></tr><tr><td></td><td>2</td><td>27-08</td><td>Active</td><td>Replace All - Renew (No Fee)</td><td>PIN required for Contact</td><td>13.09.2023</td><td>OLENA OBERTYNSKA</td><td>PS</td></tr><tr><td>2</td><td>1</td><td>27-08</td><td>Closed</td><td>New Digital Card WB</td><td>PIN required for Contact</td><td></td><td>OLENA OBERTYNSKA</td><td>PS</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Повідомляє про необхідність блокування ПК, яку вже заблоковано / закрито</td><td>Якщо 3-тя особа повідомляє про втрату/крадіжку/розголошені дані/шахрайські операції/ПК в АТМ, але ПК вже закрито або заблоковано, кроки згідно сценарію не виконуємо, повідомляємо, що ПК заблоковано та для уточнення подальших дій необхідно, щоб держатель ПК самостійно зателефонував до КЦ або звернувся до відділення.</td></tr>
<tr><td>Повідомляє, що клієнту надійшло СМС про зміну фін. номеру</td><td>Діємо згідно сценарію блокування 3-ою особою (гілка шахрайські операції). При цьому звернення НЕ фіксуємо.</td></tr>
<tr><td>Повідомляє про смерть клієнта/
клієнт вважається зниклий безвісти</td><td>Необхідно заблокувати всі ПК, відкриті на ім'я клієнта та всі додаткові ПК, оформлені на інших осіб до всіх рахунків клієнта (Approval - Ready, в т.ч. якщо Prod Status Locked/Marked/Sent)

Якщо ПК заблокована:
✔ через IVR / Чат-бот / Ощад 24/7 / оператором (окрім Pick Up 04), необхідно пройти всі кроки за сценарієм та переблокувати ПК в статус CC Card Do not honor вказавши причину та особу-ініціатора (блокування виконуємо в 1 рядок).
Увага! Якщо статус ПК CC Card Do not honor, то переблоковувати ПК не потрібно. Необхідно пройти всі кроки за сценарієм та в атрибутах прописати коментар причини блокування та особу-ініціатора.
✔ через відділення / відділ моніторингу / оператором (Pick Up 04), необхідно пройти всі кроки за сценарієм (статус ПК не змінюється) та в атрибутах прописати коментар причини блокування та особу-ініціатора.
Після чого, повідомити про необхідність звернення до відділення в межах РУ, де відкрито рахунок для надання свідоцтва про</td></tr>
</table>

	смерть клієнта. **Увага!** Якщо клієнт не знає до якого відділення звертатись, то при блокуванні ПК оператор може повідомити 3 особі адресу обслуговуючого відділення власника рахунку. Виплати коштів з рахунку померлого клієнта здійснюються за зверненням спадкоємця (-ів), який має надати оригінали свідоцтво про право на спадщину або рішення суду. Для оформленні свідоцтва про право на спадщину, спадкоємець звертається до нотаріуса. Нотаріус надсилає до банку офіційний запит на розшук вкладів померлого клієнта. Такий запит необхідно направляти на адресу Центрального апарату (адреса для листування **ТУТ**). Також запит може бути відправлений на адресу окремого РУ (при необхідності озвучуємо адресу).
Повідомляє, що клієнт в полоні	Першочергово уточнити що з карткою та блокувати відповідно до причини. Якщо 3-тя особа повідомляє, що картка не на руках у клієнта/не знає де картка клієнта, який знаходиться у полоні, необхідно заблокувати **всі ПК**, відкриті на ім'я особи (Approval - Ready в т.ч. якщо Prod Status Locked/Marked/Sent) по причині **втрати ПК.**
Повідомляє про необхідність блокування ПК та дзвінок зірвався	Якщо причина блокування вже була визначена - оператор має пройти всі кроки відповідно до сценарію самостійно (заблокувати ПК, заблокувати та закрити Ощад 24/7, закрити токени тощо). При цьому фіксувати інформацію, що дзвінок зірвався, в атрибутах не потрібно.


START
Скажіть, будь ласка, по якій причині необхідно блокувати картку?
ПК втрачено/викрадено/розголошені дані/ шахрайські операції/ ПК в АТМ
3 ос. повідомила, що він/вона ПМ клієнта (будь-яка причина блокування)
Відсутність причини блокування. Наприклад "не хочу, щоб чоловік/дружина проводив операції"
Ім'я по батькові, уточніть, будь ласка, Ви можете передати слухавку держателю картки?
Якщо 3-тя особа передає слухавку держателю, діємо згідно сценарію за запитом держателя ПК.
Блокування за запитом третьої особи не здійснюється. Для блокування картки держателю необхідно звернутися до контакт-центру самостійно.
Здійснюємо пошук за БУДЬ-ЯКИМИ даними, які може назвати 3-тя особа/ПМ : №ПК, паспорт, телефон, ІПН, ПІБ, дату народження, РУ тощо.
Уточнюємо ПІБ держателя ПК та звірити дані із WAY-4
Ім'я по батькові, назвіть, будь ласка, ПІБ держателя картки?
ПК втрачено/викрадено/розголошені дані/ шахрайські операції/ПК в АТМ
Якщо у клієнта декілька рахунків - уточнюємо тип зарахування на ПК клієнта
Ім'я по батькові, уточніть, будь ласка, Ви можете назвати які виплати отримує держатель на цю картку, наприклад, пенсію, зарплату, соціальні виплати тощо?
НЕ Називає тип зарахування
Називає тип зарахування
Блокуємо ВСІ АКТИВНІ ПК клієнта зі статусом CC Card Do not Honor з коментарем "3 ос./ПМ"
Блокуємо ПК, яку визначили зі статусом CC Card Do not Honor з коментарем "3 ос./ПМ"
ПК знайдено 3-ою особою
Здійснюємо пошук виключно за номером ПК. Уточнюємо та звіряємо прізвище та ім'я/зазначені цифри (для неіменної ПК) та термін дії ПК **
Увага! Якщо 3 ос. може назвати тільки номер ПК та відмовляється озвучити термін дії та ембосацію – блокування не здійснюється.
Блокуємо ПК, яку визначили зі статусом CC Card Do not Honor та коментарем "3 ос."
Перевіряємо наявність активної реєстрації в Мобільний Ощад/Ощад 24/7
Якщо є - блокуємо та закриваємо обліковий запис з коментарем "3 ос./ПМ". Якщо дзвінок від ПМ, прописуємо окремим рядком причину блокування облікового запису "за дзв. ПМ ПІБ", наприклад: "за дзв. ПМ Іванов І.І.".
Якщо третя особа в розмові повідомляє про втрату фін.номера - проставляємо додатковий коментар у вкладці MWB_STOP на формі CP Client for та прописуємо окремим рядком причину блокування облікового запису "втрата фін. номеру"
Перевіряємо наявність активних токенів. Якщо є - закриваємо токени
Якщо 3-тя особа повідомляє про несанціоновані вхід/операції в Мобільний Ощад/Ощад 24/7 - блокуємо ВСІ цифрові ПК.
Статус блокування CC Card Do not Honor, причина блокування аналогічна причині по основній ПК
Вносимо в атрибути коментар про причину блокування та особу-ініціатора у форматі "крадіжка,3 ос. (дочка Козуб Тетяна Степанівна, 380999999999)"/ "зн. 3 ос. 3 ос.(Кобуш Тетяна Степанівна, 380999999999)" /"крадіжка, за дзв. ПМ Іванов І.І" по кожній заблокованій ПК.
Якщо третя особа відмовляється надати дані - коментар в атрибутах у форматі "крадіжка 3 ос"/"зн. 3 ос, 3 ос"
Фіксуємо в атрибутах у вкладці Change Status "втрата фін.номеру"/"фін.номер змінений шахраями" (за необхідності)
Дзвінок від ПМ (будь-яка причина)
ПК втрачено / викрадено / розголошено дані / шахрайські операції / ПК в АТМ
ПК знайдено 3-ою особою
Перевіряємо, чи ПМ закріплений за клієнтом
ТАК
НІ
Якщо у клієнта у WAY-4 у вкладці Client вказано номер телефону - необхідно сформувати звернення типу Пропозиція*
Картка клієнта заблокована. У цілях безпеки, додатково заблоковано та закрито, обліковий запис в — (Мобільний Ощад/Ощад 24/7) Для подальшого користування сервісом, необхідно буде розблокувати обліковий запис, після чого можна буде зареєструватися поторно. Також, клієнту закрито токен/и. Операції з використанням токену/ів неможливі
Картка клієнта заблокована. Для уточнення подальших дій держатель картки має зателефонувати до контакт-центру або звернутися до відділення Ощадбанку. Дякуємо за Ваше звернення!
Дякуємо за Ваше звернення, інформація зафіксована та буде передана держателю картки. Якщо держатель найближчим часом не зателефонує, прохання передати картку працівнику найближчого відділення Ощадбанку.
Про блокування ПК не повідомляємо.
FINISH

*Фіксуємо звернення лише у випадку, якщо разом з ПК знайдено особисті речі клієнта (детально **ТУТ**), якщо знайдено лише ПК – звернення фіксувати не потрібно.
** Якщо помилка допущена в ембосації цифровій (тобто некоректно названо символ або випущено цифру та ін.), то необхідно перепитати дану інформацію ще раз та повторно звірити дані. При цьому термін дії ПК має обов'язково співпадати.

ПОВІДОМЛЕННЯ ФАКТУ СМЕРТІ КЛІЄНТА / ЗНИКЛИЙ БЕЗВІСТИ

START

Смерть клієнта / зниклий безвісти

Особа-ініціатор = 3 ос./ держатель додаткової ПК

Здійснюємо пошук за БУДЬ-ЯКИМИ даними: номер ПК, паспорт, телефон, ІПН, ПІБ, дата народження, РУ тощо.
Якщо пошук здійснювався за номером телефону, ПІБ померлого тощо, то необхідно скопіювати номер паспорту та здійснити пошук рахунків померлого по всім РУ

Уточнюємо ПІБ держателя ПК та звірити дані із WAY-4

Ім'я по батькові, уточніть, будь ласка, ПІБ клієнта?

В залежност від особи-ініціатора:

3 ос.

Блокуємо ВСІ ПК, які відкриті на ім'я клієнта та всі додаткові ПК, оформлені на інших осіб до всіх рахунків клієнта (Approval - Ready в т.ч. якщо Prod Status Locked/Marked/Sent) зі статусом **CC Card Do not Honor** та коментарем "3 ос."

Перевіряємо наявність активної реєстрації в Мобільний Ощад / Ощад 24/7 по всім РУ.
Якщо є - блокуємо та закриваємо обліковий запис з коментарем "3 ос" по всім карткам, що випущені на ім'я померлої/зниклої безвісти особи.
Якщо 3 ос. в розмові повідомляє про втрату фін. номера - проставляємо додатковий коментар у вкладці MWB_STOP на формі CP Client for та прописуємо окремим рядком причину блокування облікового запису "втрата фін.номеру".

Держатель додаткової ПК

Блокуємо ВСІ ПК, які відкриті на ім'я клієнта та всі додаткові ПК, оформлені на інших осіб до всіх рахунків клієнта (Approval - Ready в т.ч. якщо Prod Status Locked/Marked/Sent) зі статусом **CC Card Do not Honor** та коментарем для:
- основної ПК: "3 ос."
- додаткової ПК на ім'я держателя додаткової ПК: "держ"
- додаткової ПК на ім'я іншої особи: "3 ос."

Перевіряємо наявність активної реєстрації в Мобільний Ощад / Ощад 24/7 по всім РУ.
Якщо є - блокуємо та закриваємо обліковий запис з коментарем "3 ос" по всім карткам, що випущені на ім'я померлої/зниклої безвісти особи.
Обліковий запис держателя додаткової картки, що звертається - закривати та блокувати потрібно тільки за його запитом!
Якщо держатель додаткової картки в розмові повідомляє про втрату фін. номера - проставляємо додатковий коментар у вкладці MWB_STOP на формі CP Client for та прописуємо окремим рядком причину блокування облікового запису "втрата фін.номеру".

Перевіряємо наявність активних Токенів по всім ПК (в т.ч. додатковим).
Якщо є - закриваємо Токени

Вносимо в атрибути коментар про причину блокування та особу-ініціатора у форматі:
- для основної ПК: "втрата (смерть клієнта), 3 ос. (дочка Іванова Інна Іванівна, 380999999999)"
- для додаткової ПК за запитом 3 ос: "втрата (смерть осн.держ), 3 ос. (дочка Іванова Інна Іванівна, 380999999999)"
- для додаткової ПК за запитом держателя додаткової ПК: "втрата (смерть осн.держ), держ.".

Якщо третя особа відмовляється надати дані - коментар в атрибутах у форматі: "втрата (смерть клієнта / смерть осн.держ), 3 ос.".

3 ос.

Смерть клієнта:
Для уточнення подальших дій, спадкоємець має звернутися із свідоцтвом про смерть власника рахунку до відділення Ощадбанку. Дякуємо за Ваше звернення!

Зниклий безвісти:
Для уточнення подальших дій, рекомендуємо звернутися до відділення Ощадбанку та надати довідку про визнання клієнта зниклим безвісти. Дякуємо за Ваше звернення!

При цьому про блокування ПК не повідомляємо!

Держатель додаткової ПК

Смерть клієнта:
Для уточнення подальших дій, спадкоємець має звернутися із свідоцтвом про смерть власника рахунку до відділення Ощадбанку. Дякуємо за Ваше звернення!

Зниклий безвісти:
Для уточнення подальших дій, рекомендуємо звернутися до відділення Ощадбанку та надати довідку про визнання клієнта зниклим безвісти. Дякуємо за Ваше звернення!

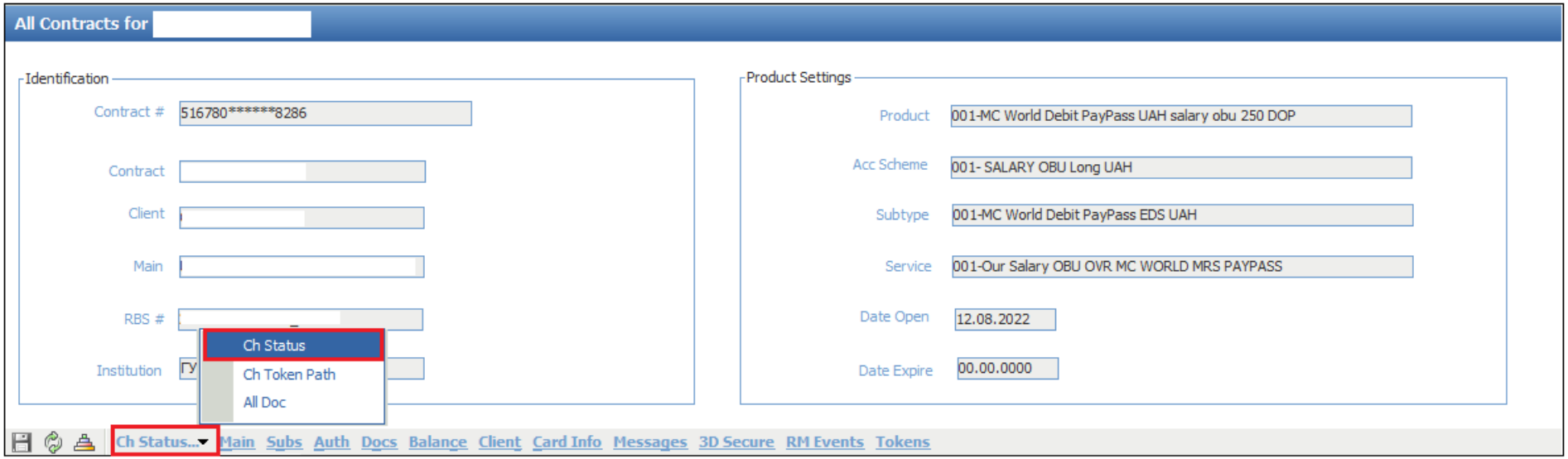
При цьому про блокування ПК не повідомляємо!
Але якщо держатель додаткової картки повідомив про необхідність блокування додаткової ПК на його ім'я, то йому потрібно повідомити про блокування додаткової картки на його ім'я та про блокування/закриття ОЗ (якщо виконали блокування/закриття за його запитом).

FINISH

ДІЇ ОПЕРАТОРА У WAY-4

Дії оператора при блокуванні ПК:

1 Натиснути на кнопку Ch Status по формі картки і обрати з випадаючого списку

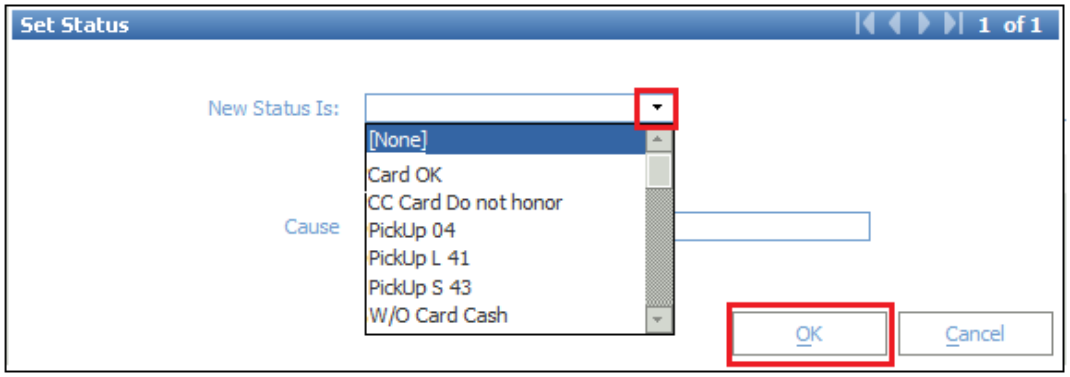


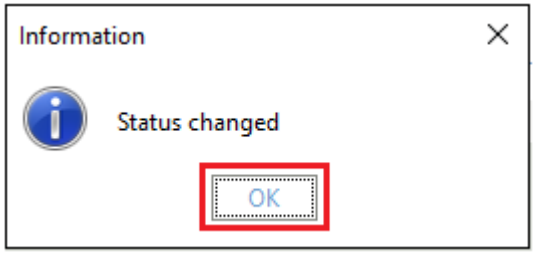
2 В формі **Set Status** заповнити поля:

✓ **New Status Is** обрати статус блокування залежно від причини блокування.

✓ **Cause** вписати особу, яка здійснила запит на блокування.

Натиснути **OK**, після чого натиснути **OK.**





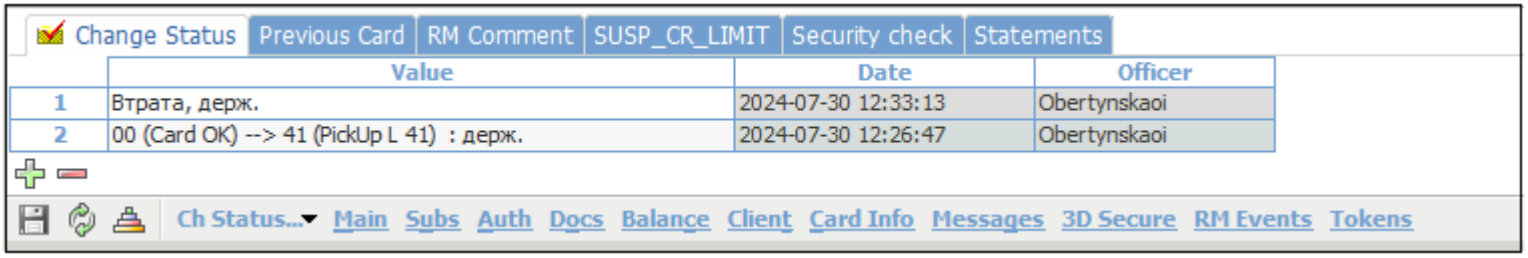
3

Прописати коментар у **2 рядки**:

1. вибір коректного статусу блокування з коментарем "особа ініціатор";
2. коментар у форматі "причина блокування, особа-ініціатор"

У формі **Attributes** (детально **ТУТ**) у вкладці **Change Status** з'явиться запис з інформацією про зміну статусу ПК:

- дата та час операції;
- хто виконав;
- попередні статуси ПК;
- поточний статус ПК;
- коментар.



t9

Увага! Якщо в ході розмови потрібно змінити причину блокування (в т.ч. переблокувати ПК), блокування виконуємо у 1 рядок:

- вибір коректного статусу блокування з коментарем у форматі "причина блокування, особа-ініціатор" (детально **ТУТ**).

4

Закриття токенів

Якщо токен створений через застосунки **Apple/Google/Garmin/MiFit/SwatchPay**, тоді у колонці **Token Requestor ID** буде відповідний запис з назвою сервісу та у колонці **Device Type** буде **НАЯВНИЙ** запис про тип пристрою.
Якщо токен створений на інших ресурсах, тоді у колонці **Token Requestor ID** буде відповідний запис з назвою сервісу та у колонці **Device Type** буде **ВІДСУТНІЙ** запис.

Tokens for 516780******8286 — 1 of 4

	Token	YYMM	Enabled	Status	Change Status	Token Requestor ID	Device Type	Identification Type	Date From
	5355622263613060	2708	Yes	Active	13/07/24 09:15:36	Apple Pay (MDES)	Mobile phone-21	MDES Card 516780 MCDB...	13/07/24 09:15:36
2	5355622294851739	2602	Yes	Active	26/01/23 20:16:52	Apple Pay (MDES)	Mobile phone-21	MDES Card 516780 MCDB...	26/01/23 20:16:52
3	5355622294843157	2602	Yes	Active	26/01/23 20:14:58	Uber (M4M)		MDES Card 516780 MCDB...	26/01/23 20:14:58
4	5355622297747496	2512	Yes	Active	23/11/22 10:43:32	Apple Pay (MDES)	Mobile phone-21	MDES Card 516780 MCDB...	23/11/22 10:43:32

Action... Parameters

Оператор контакт-центру може:

- **OW Suspend (Blok Token)** – заблокувати токен
- **OW Deactivate (*CLOSE TOKEN*)** – закрити токен без можливості відновлення.

Якщо статус токену **Inactive**, для його закриття (у т.ч. при блокуванні ПК) потрібно натиснути **Action –> OW Deactivate (*CLOSE TOKEN*)**

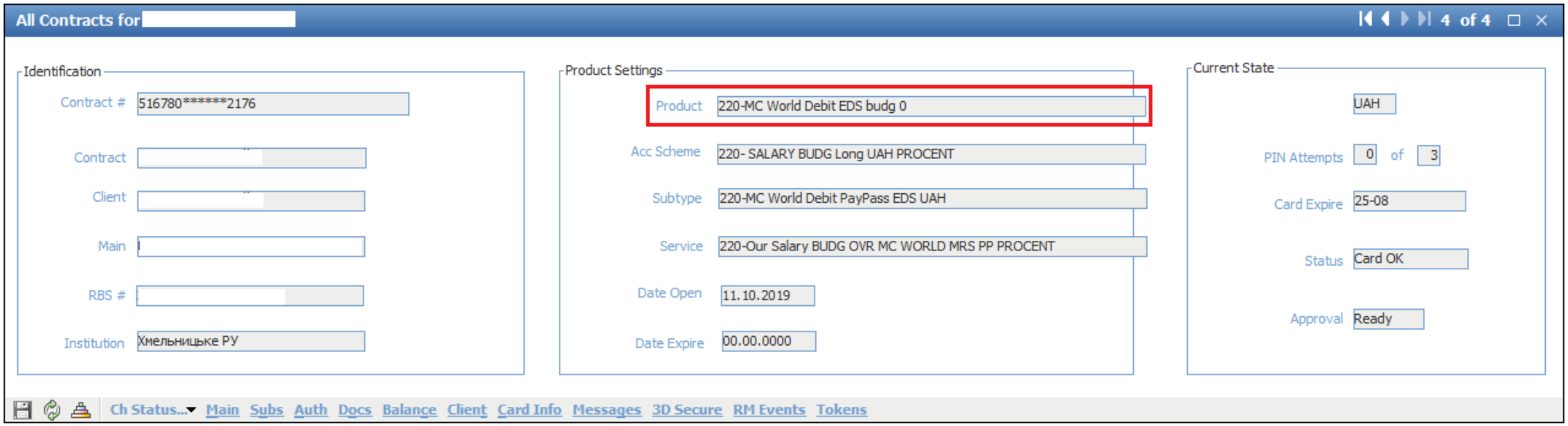
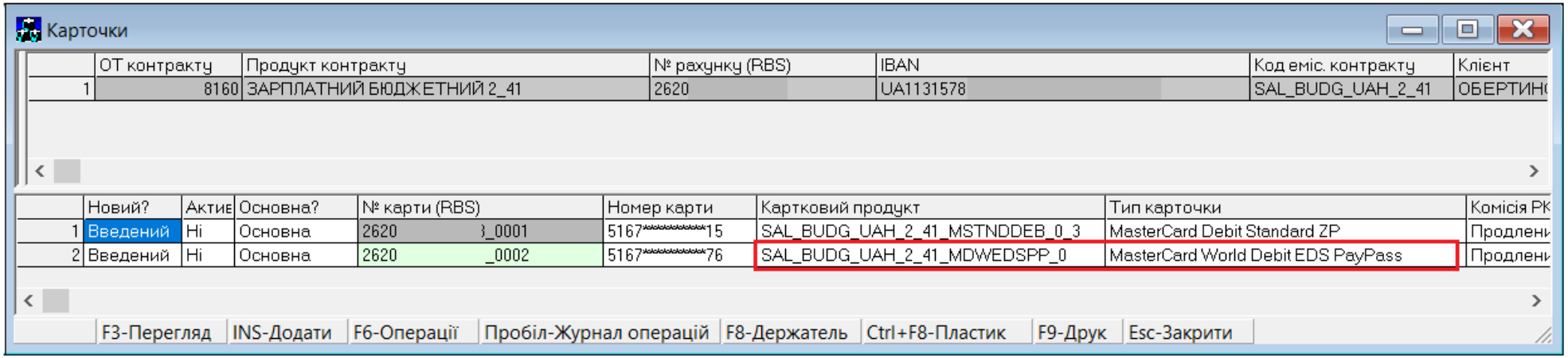
Перевірка створених клієнтом токенів у Way-4 **– ТУТ**.

БЛОКУВАННЯ КЕП

Дії оператора **ТУТ**

Визначити, що ПК випущено із **можливістю** запису КЕП (тобто, може бути і не записаний), можна переглянувши запис:

у WAY-4 у полі **Product** буде присутнє значення **EDS**:



у СМ код продукту буде містити **_MDWEDSPP_/ _MDWEDSPFU_**: