

Операции по картам СФП

(ЗАЧИСЛЕНИЕ СРЕДСТВ НА КАРТУ ПРОИЗВОДИТЬ ТОЛЬКО ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ КЛИЕНТОМ ПИН-КОДА!!!)

- Все операции по картам совершаются при положительном балансе на сотовом телефоне клиента!
- По всем операциям с картами клиент должен звонить с номера телефона, на который была зарегистрирована карта «СФП»

1. Повторное получение ПИН-кода:

- У клиента **ЕСТЬ** кодовое слово (которое пришло в СМС сообщении):

Клиенту необходимо позвонить по бесплатному номеру **8 800 301 43 44**. Назвать оператору КЦ серию, номер паспорта, штрих-код карты и кодовое слово. Сообщить о том, что ПИН-код был либо прослушан, либо потерян, либо забыт. Попросить восстановить ему данный вид услуги, для повторного получения ПИН-кода.

Позвонить на номер для получения пин-кода 8 800 234 56 30

- У клиента **НЕТ** кодового слова (которое пришло в СМС сообщении):

Если кодовое слово утеряно, для восстановления нужно будет в КЦ сообщить паспортные данные и номер штрих-кода карты. При звонке сообщить о том, что ПИН код был прослушан, либо утерян, либо забыт. Попросить повторно восстановить ПИН-код.

Позвонить на номер для получения пин-кода 8 800 234 56 30

2. Карта утеряна, на карте есть денежные средства, номер телефона не изменился:

- 1) Клиенту необходимо заблокировать карту, позвонив по номеру: 88003014344;
- 2) Позвонить в Техподдержку по номеру 89059065854 для замены карты;
- 3) Клиент звонит в КЦ для подтверждения замены карты (должен знать номер штрих-кода новой карты, и пасп. данные)
- 4) Для получения ПИН кода новой карты звонить 88002345630
- 5) СРЕДСТВА АВТОМАТИЧЕСКИ ПЕРЕЙДУТ НА НОВУЮ КАРТУ.

3. Карта утеряна, на карте есть денежные средства, номер телефона изменился, КЛИЕНТ НЕ ЗНАЕТ КОДОВОЕ СЛОВО:

- 1) Клиенту необходимо заблокировать карту, позвонив по номеру: 88003014344;
- 2) Распечатать заявление в АРМ (вкладка Помощь – Документы - [ЗАЯВЛЕНИЕ о переводе остатка электронных денежных средств](#)), передать клиенту для заполнения. Обратит внимание на правильность заполнения клиентом!
- Карта № 1 (EAN): старая, заблокированная карта;
- Карта № 2 (EAN): новая карта
- Подпись клиента должна быть как в паспорте!
- 3) Заполнить блок, подлежащий заполнению сотрудников-внизу каждого заявления
- 4) Отсканировать заполненное и подписанное заявление и 2 страницы паспорта (разворот страницы и регистрацию);
- 5) Скан заявления и паспорта клиента отправить по электронному адресу: prostodengi@korona.net ;
- 6) Позвонить в Техподдержку по номеру 89059065854 для выдачи новой карты клиенту;
- 7) Для получения ПИН кода новой карты звонить 88002345630.

4. Карта утеряна, на карте ЕСТЬ денежные средства, номер телефона изменился, КЛИЕНТ ЗНАЕТ КОДОВОЕ СЛОВО:

- 1) Клиент звонит на номер: 8 800 301 43 44, называет серию, номер паспорта, ФИО, номер штрих кода карты, старый номер телефона, кодовое слово, новый номер телефона. Оператор КЦ меняет номер телефона в программе CCINFO

- 2) Специалист по продажам меняет номер телефона клиента в АРМ (в Физических лицах).
- 3) Позвонить в Техподдержку по номеру 89059065854 для замены карты
- 4) Клиент звонит в КЦ для подтверждения замены карты (должен знать номер штрих кода старой карты, либо пасп. данные)
- 5) Для получения ПИН кода новой карты звонить 88002345630
- 6) СРЕДСТВА АВТОМАТИЧЕСКИ ПЕРЕЙДУТ НА НОВУЮ КАРТУ

5. Карта утеряна, на карте НЕТ денежных средств:

- 1) Клиенту необходимо заблокировать карту, позвонив по номеру: 88003014344;
- 2) Позвонить в техподдержку для удаления номера старой карты
- 3) Оформление новой карты, согласно инструкции.

6. Изменился номер телефона клиента:

- **ЕСТЬ кодовое слово:**

- 1) Клиент должен знать кодовое слово, которое пришло в СМС сообщении.
- 2) Специалист меняет номер телефона в последней заявке на кредит
- 3) Клиент звонит с актуального номера телефона в КЦ (88003014344), называет кодовое слово серию, номер паспорта, ФИО, номер штрих кода карты, старый номер телефона, кодовое слово, новый номер телефона
- 4) Оператор Контактного Центра меняет номер телефона в программе CCINFO.

- **НЕТ кодового слова:**

- 1) Если не сохранилось кодовое слово, то клиенту необходимо заблокировать карту, позвонив по номеру: 88003014344;
- 2) Оформление новой карты, согласно инструкции.