**Оплата поступила, нет списания**



 **Ошибка в перечисление(между счетами)**

 

**Взять в работу**



**Справа внизу нажимаем на стрелочку и выбираем «Credit Team»**

 **Розыск платежа**

|  |
| --- |
| При оформлении обращения на **Розыск платежа** в системе ОТКЛИК,  необходимо у Клиента запрашивать документ подтверждающий оплату. |
| Этот документ (Скан, фотография, скрин-шот)  просим направить Клиента на адрес электронной почты  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| ДОПОЛНИТЕЛЬНО! Направляем смс Клиенту с этой информацией:**просим направить копию чека на адрес** **PoiskOplat@homecredit.ru****. В теме письма пожалуйста укажите Ваше ФИО** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| После того как чек поступил создаем обращение и вкладываем файл с чеком |



**Рекламация**

Уточнить у клиента дату оплаты и сумму, обратить внимание на сроки поступления платежа. Если деньги должны были поступить ,но не пришли, переводим клиента на экспертов, для заведения отклика.

 **ПДП по РК**



 **Неверный номер (мобильный) клиента**

