

Задача выполнена в рамках стажировки в агентстве «Сделаем»


У Альфа-Банка есть чат-бот, в который люди пишут свой вопрос по работе отделений, карт, выдачи налички в банкоматах. Чат бот на каждый вопрос выдает заготовленный ответ. У банка уже есть тексты всех ответов, но их писали сотрудники. Они не редакторы и не авторы, не всегда знают как правильно донести мысль. Получилось сложно, местами непонятно и запутанно. **Моя задача — распутать текст в ответах чат-бота так, чтобы людям все было понятно, читалось легко.**

Рассказываем клиенту об услуге «Мой контроль» (мобильное приложение)

Предлагаю воспользоваться услугой Мой контроль и установить комфортный вам лимит в приложении. Заходите в раздел «Все мои продукты» - выбираете карту - Настроить лимиты.

Можно выбрать как простую, так и сложную форму лимитов, настроив по своему желанию.

👉 С услугой «Мой контроль» можно поставить лимит на операции по банковским картам, заблокировать оплату в интернете или поставить максимальную сумму разового платежа.

Чтобы воспользоваться услугой, перейдите в раздел «Мои карты» — выберете карту и нажмите функции 

Шаблон ответа в случае ошибки

К сожалению, на текущий момент массово наблюдается данная ошибка. Ведутся восстановительные работы. Извините за эту ошибку. Скоро всё исправим.

😞 Возникла ошибка. Попробуйте снова через 10 минут.

Шаблон ответа на замечания пользователей

<p>Это, правда, хорошая идея. Разработчики готовы рассмотреть все предложения клиентов по улучшению сервиса. Я зафиксирую данное предложение и передам им.</p> <p>Спасибо за обратную связь, вы помогаете нам стать лучше.</p>	<p>💡 Спасибо за обратную связь.</p> <p>Я передал замечания разработчикам, чтобы они смогли сделать сервис лучше.</p>
--	--

<p>Клиент задает вопрос: Как оплатить коммунальные услуги через приложение</p>	
<p>Оплатить коммунальные платежи можно в разделе "Платежи" → «Коммунальные услуги».</p> <p>Комиссия составит ... УКАЗАТЬ КОМИССИЮ</p> <p>По получателям, которых нет в списке, можно совершить оплату по реквизитам как внешний перевод в сторонний банк в разделе "Платежи" → «По реквизитам». Комиссия за такой перевод с текущего счета составит 9 руб.</p> <p>Просмотреть лимиты можно в приложении: нажимаете на свое имя – лимиты.</p> <p>Ориентировочный срок исполнения внешних переводов в рублях - до 3-х рабочих дней.</p>	<p>👁️ Чтобы оплатить квитанцию ЖКУ, зайдите в раздел «Платежи» → «Коммунальные услуги».</p> <p>Введите поставщика и номер лицевого счета. Проверьте показатели в квитанции, если нужно — измените их. Затем нажмите кнопки «Применить» и «Оплатить».</p> <p>👉 Можно оплатить коммунальные услуги по реквизитам с комиссией 9 ₺. Для этого зайдите в раздел «Платежи» → «По реквизитам» и проделайте те же шаги. Оплата может занять до 3 рабочих дней.</p>

<p>Клиент задает вопрос: Мое приложение и карты заблокированы. Почему?</p>	
<p>Сейчас ваши карты заблокированы в целях безопасности с возможностью разблокировки через отделение только при личном присутствии.</p> <p>Приложение и интернет банк также заблокированы, т.к. операции произведены не вами. Разблокировать сможете в отделении Альфа-банка.</p> <p>При обращении в отделение не забудьте паспорт + карту нашего банка или</p>	<p>Мы заблокировали приложение, интернет-банк и карты для безопасности денег. Так как кто-то другой использовал вашу карту 😞</p> <p>Чтобы снять блокировку, придите в отделение Альфа-банка с паспортом, картой и телефоном, который привязан к карте.</p>

телефон, для дополнительной идентификации.	
--	--

Клиент задает вопрос: Я делал возврат в магазине, но деньги не пришли. Почему?

Порядок и срок возврата устанавливает банк-эквайер торговой точки, где оформлялся возврат.

Альфа-Банк не задерживает зачисление денежных средств на карту. Денежные средства поступают на счёт держателя на следующий рабочий день после получения операции возврата от банка-эквайера.

Как правило, срок возврата составляет 15 календарных дней.

Деньги придут на следующий день после того, как банк-эквайер магазина оформит возврат.

В среднем это занимает 15 календарных дней.

Клиент задает вопрос: У меня уходят деньги с карты. Как узнать куда они уходят?

Чтобы узнать, какие приложения списывают деньги с вашей карты, перейдите в настройки iPhone или iPad. Во вкладке «iTunes Store и App Store» найдите кнопку Apple ID, нажмите на неё и выберите «Просмотреть Apple ID».

Внизу страницы с настройками аккаунта находится раздел с подписками (Subscriptions). В нём можно найти информацию обо всех активных подписках и том, когда они заканчиваются и возобновляются. Нажмите на конкретную подписку, чтобы изменить её продолжительность или вообще отменить. Вы сможете пользоваться всеми преимуществами, пока не истечёт её срок.


👁️ Возможно, деньги списывают мобильные приложения. Чтобы проверить, зайдите в настройках телефона во вкладку «iTunes Store и App Store» → «Apple ID» и нажмите «Просмотреть Apple ID».

Внизу страницы будет раздел с активными подписками, где их можно отменить.

На счет клиента наложен арест. Он об этом не знает и спрашивает: почему я не могу расплатиться деньгами со счета?

<p>На ваш счет наложены ограничения на основании постановления от судебных приставов: постановление от (дата), ФИО пристава - , исполнительное производство №</p> <p>Подробная информация есть на сайте Федеральной службы судебных приставов (www.fssprus.ru). Вам необходимо зайти в раздел «Сервисы» - «Банк данных исполнительных производств». Вы можете указать свою фамилию и имя, выбрать территориальные органы (регион), после чего станет доступна информация об исполнительном производстве и контакты пристава, который им занимается.</p>	<p>(дата) судебный пристав наложил арест на ваши счета.</p> <p>? Получить контакты пристава, который занимается вашим делом, можно через сайт Федеральной службы fssprus.ru. Для этого выберите раздел «Сервисы» → «Банк данных исполнительных производств» → зачем укажите свою фамилию, имя и регион.</p>
---	--

Продолжение шаблона выше. Клиент требует, чтобы мы разблокировали счет

<p>Банк исполняет обязательства перед судебно-исполнительной властью. По решению суда приставы арестовали ваш счет. Сожалею, но банк не отстаивает интересы клиентов в суде, это не блокировка банка, а суда, поэтому клиент о данной блокировке не уведомляется, так как перед арестом клиенту от суда направляются документы, в которых указано, что по судебному решению могут быть заблокированы любые счета клиентов в любом банке, где он обслуживается. Для уточнения информации об исполнительном производстве рекомендуем Вам обратиться на сайт Федеральной службы судебных приставов (www.fssprus.ru).</p>	<p>Мы не можем разблокировать счет, так как арест на счета наложил суд, а не банк.</p> <p> Суд может заблокировать счета в любом банке, где вы обслуживаетесь. Это написано в документе, который должен был выслать пристав. Если вы не получили документ, то узнайте информацию об аресте на сайте Федеральной службы fssprus.ru</p>
---	--

Клиент задает вопрос: что такое самозанятость и зачем ее оформлять?

<p>Физические лица и ИП могут зарегистрировать себя в качестве самозанятых и легально вести свой</p>	<p>Самозанятость — это налоговый режим, когда вы работаете сами на себя. Самозанятость нужно оформлять, чтобы</p>
--	---

<p>бизнес, без рисков получить штраф за незаконную предпринимательскую деятельность, оплачивая налог на профессиональный доход (НПД). НПД - это новый спец. налоговый режим, который применяется с 2019 г. Пока он введен в 4-х регионах : Москве, МО, Калужской области и Республике Татарстан.</p>	<p>легально вести свой бизнес и не получить штраф за неуплату налогов.</p> <p>В отличии от ИП самозанятым не надо заполнять налоговые декларации и не обязательно платить страховые взносы.</p>
--	---

У клиента списались деньги в счет задолженности по кредитке. Он пока этого не знает и спрашивает, куда делись деньги

<p>Мы понимаем, что в нашем ритме жизни можно забыть про платеж или не успеть его внести, поэтому банк, согласно договору, самостоятельно перевел нужную сумму с другого счета, чтобы погасить возникшую задолженность и не портить вашу кредитную историю. Подробная информация находится в пункте 3.11 ДКБО на нашем сайте: //alfabank.ru/retail/tariffs/#t-1</p>	<p>Деньги списались в счет задолженности по кредитке. Чтобы не испортить кредитную историю, банк самостоятельно погасил сумму согласно договору.</p> <p>Подробнее об этом в пункте 3.11 ДКБО: //alfabank.ru/retail/</p>
---	---

Клиент задает вопрос: что такое «Накопилка»?

<p>«Накопилка» - это специальный счет, на минимальный остаток по которому в конце каждого месяца начисляется 5,5% годовых. Он открывается и обслуживается бесплатно. Пополнение этого счета возможно только при наличии услуги "Копилка для сдачи" или "Копилка для зарплаты". Подробно можно посмотреть по ссылке: https://alfabank.ru/make-money/savings-account/nakopilka/</p>	<p>Накопилка — это специальный счет, который пополняется с покупок и зарплаты 💰</p> <p>В рамках услуги «Копилка для сдачи» и «Копилка для зарплаты» нужно указать, какой процент от покупок или зарплаты вы хотите переводить на накопительный счет. В конце месяца на минимальный остаток по счету начисляется 5,5% годовых.</p> <p>Таким образом, вы тратите и копите одновременно.</p> <p>Подробнее на сайте: //alfabank.ru/nakopilka/</p>
---	--

Клиент задает вопрос: что такое система HOLD?

Холд (HOLD) – это временное резервирование суммы операции по карте до момента её подтверждения. Т.е. сначала деньги со счета карты не списываются, а холдируются – временно «замораживаются». Вы пользоваться ими уже не можете. Фактическое списание происходит позднее – после того, как от организации в банк поступают подтверждающие документы (как правило, в течение 9 дней, в некоторых случаях – до 45 дней).

HOLD — это временная заморозка денег на карте. Фактически они не списываются, но пользоваться ими нельзя.

Деньги спишутся после того, как в банк поступят документы об оплате. Обычно это происходит в течение 9 дней, в некоторых случаях до 45 дней.

Клиент задает вопрос: как экономить, если у меня есть карта Альфа-банка, какие есть скидки?

При оплате любого такси картой Альфа-Банка теперь можно выбрать маршрут, компенсировать поездки по городу, например, поездку в кино/театр/магазин и др. Для компенсации необходимо выбрать кнопку "Компенсировать поездки" в Альфа-Мобайл (доступны только 50 последних поездок за период не более 3 месяцев). Можно вернуть до 2500 руб. за одну поездку = 1 лимит на трансфер. Важный момент при выборе такси, чтобы соответствовал MCC-код. Для компенсации подходит только 4121 и 4789. Отметим, что поездки для компенсации появляются в Альфа-Мобайл в течение 2 рабочих дней после подтверждения операции. Денежные средства будут возвращены в течение 10 раб. дней.

👉 С картой Альфа-банка можно экономить на такси. Для этого зайдите в Альфа-Мобайл и выберите кнопку «Компенсировать поездки».

За одну поездку можно вернуть до 2500 ₽. При условии, что прошло 2 рабочих дня с момента оплаты.

🕒 Деньги вернутся в течение 10 рабочих дней.