

УТВЕРЖДЕН

RU.31465715.01000-01 34 01-ЛУ

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС СЕРВИС ТОЧКА

Назначение и выполнение сервиса «Сервис запросов (cs-inq)»

Руководство пользователя

RU.31465715.01000-01 34 01-26

Листов 9

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя на Программный комплекс Сервис Точка.

Перечень частей руководства пользователя приведен в ведомости эксплуатационных документов «RU.31465715.01000-01 20 01 «Программный комплекс Сервис Точка».

В данной части руководства пользователя приведены сведения о назначении и выполнении сервиса «Сервис запросов (cs-inq)».

Примечание. Определения, используемые по тексту, имеют значения, установленные для таких определений в документе «Термины и определения», offered on <https://tochka.com/offer/ib/> и сети интернет.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение программы	4
2	Выполнение программы	5
2.1	Общие сведения	5
2.2	Интернет-банк	5
2.3	Мобильное приложение	7

1 НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Сервис «Сервис запросов (cs-inq)» предназначен для формирования запроса информации сотрудником пользователя у клиента пользователя.

2 ВЫПОЛНЕНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Общие сведения

Условия выполнения, загрузка и установка мобильного приложения, а также информация об авторизации и выходе из интернет-банка или мобильного приложения приведены в руководстве пользователя «RU.31465715.01000-01 34 01-1 «Программный комплекс Сервис Точка. Назначение и условия выполнения Программного комплекса Сервис Точка. Назначение и выполнение сервисов «Авторизационный сервис Точка (crypto-ms)», «Интернет-банк Точка».

2.2 Интернет-банк

В случае необходимости и при возникновении вопросов по деятельности пользователя, оператор может отправить запрос пользователю на предоставление документов. Запрос будет отображаться на главной странице интернет-банка в виде уведомления на красном фоне, см. Рисунок 1.

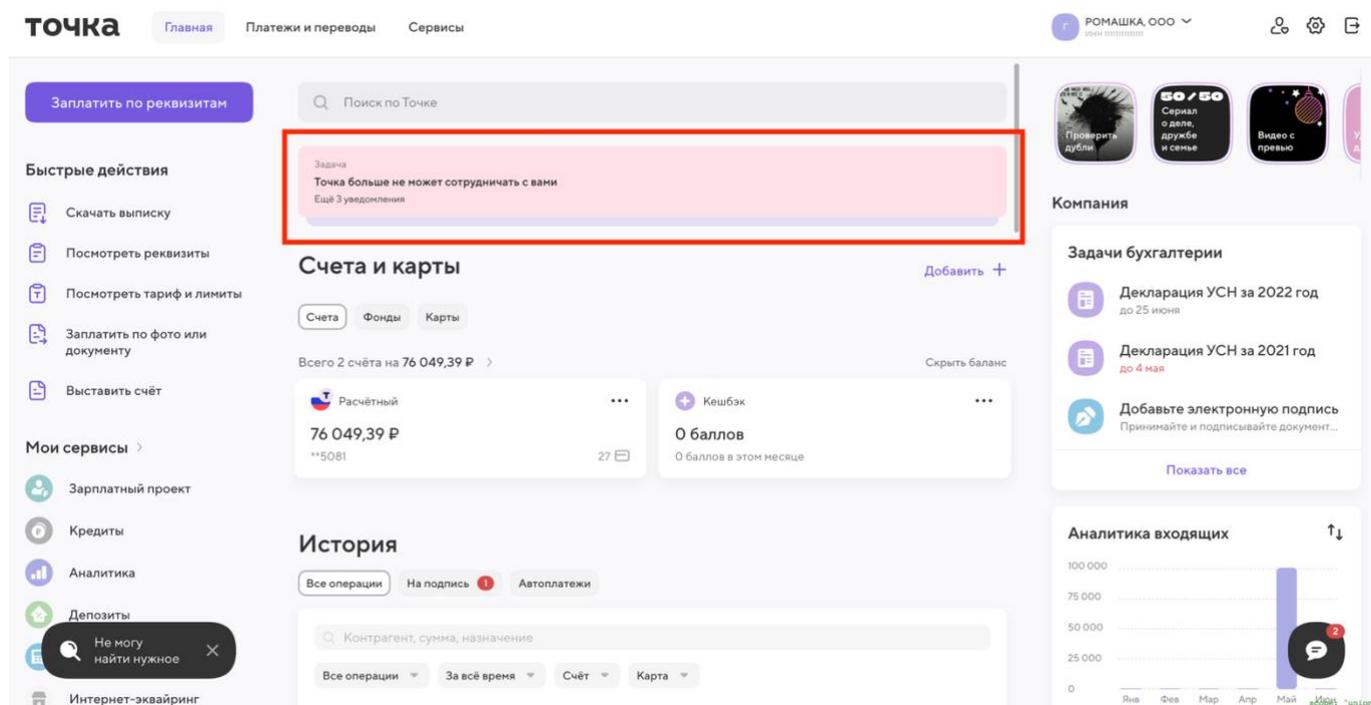


Рисунок 1 – Главная страница интернет-банка, уведомление о запросе документов

Чтобы ответить на запрос, необходимо:

- нажать на уведомление, см. Рисунок 1;

– откроется страница «Запрос документов» с причиной, по которой был направлен запрос документов, см. Рисунок 2. Следует ознакомиться с информацией на странице и нажать кнопку «Перейти в чат», см. Рисунок 2;



Рисунок 2 – Страница «Запрос документов»

– откроется окно чата с сотрудником оператора, куда следует загрузить и отправить запрашиваемые документы, см. Рисунок 3.

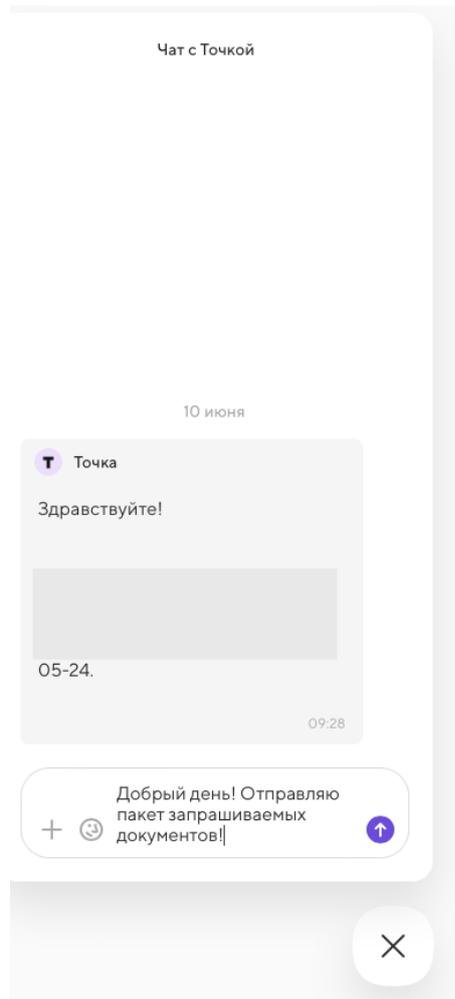


Рисунок 3 – Окно чата с оператором, отправка документов в чат

2.3 Мобильное приложение

В случае необходимости и при возникновении вопросов по деятельности пользователя, оператор может отправить запрос пользователю на предоставление документов. Запрос будет отображаться на главном экране мобильного приложения в виде уведомления на красном фоне, см. Рисунок 4.

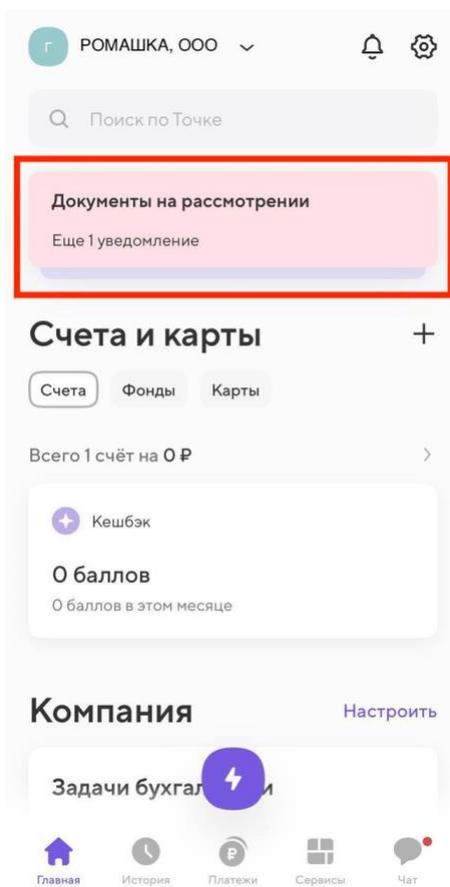


Рисунок 4 – Главный экран мобильного приложения, уведомление о запросе документов

Чтобы ответить на запрос, необходимо:

- нажать на уведомление, см. Рисунок 4;
- откроется экран «Запрос документов» с причиной, по которой был направлен запрос документов, см. Рисунок 5. Следует ознакомиться с информацией на экране и нажать кнопку «Перейти в чат», см. Рисунок 5;

← Запрос документов

Ответьте на запрос, чтобы избежать ограничений

До 25 июля не позднее 23:59

По вашему счёту прошли операции, которые кажутся нам небезопасными.

Отправьте сканы или фото документов для проверки до 23:59 25.07.2022.

Если вам нужна отсрочка, или вы хотите закрыть счёт – напишите в чат.

Список документов

Ваша компания

1. Расширенные (с указанием ИНН контрагентов и назначениями платежей) выписки за последние 3 месяца работы по счетам в других банках, в том числе по закрытым счетам.
2. Штатное расписание или перечень сотрудников с указанием их обязанностей.
3. Сведения о владельцах карт.

Перейти в чат

Рисунок 5 – Экран «Запрос документов»»

– откроется экран чата с сотрудником оператора, куда следует загрузить и отправить запрашиваемые документы.