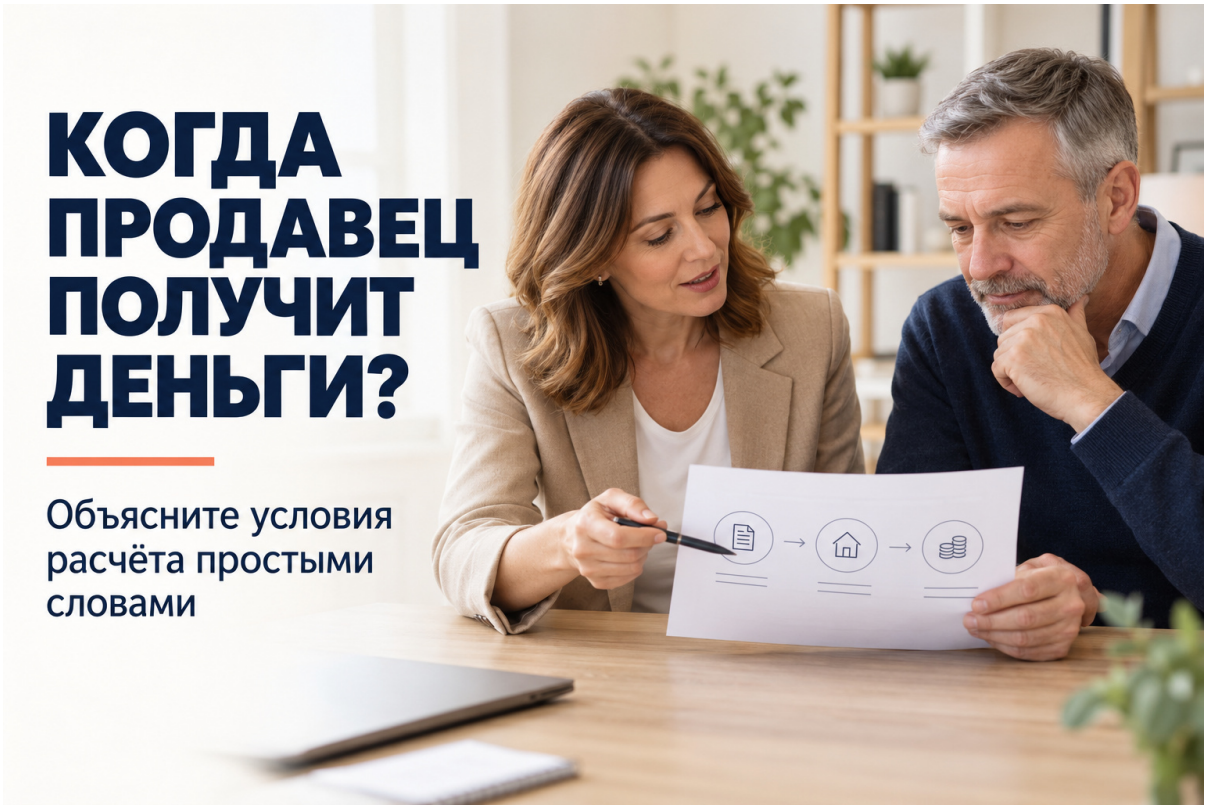
Карта расчётов простыми словами

Объясните выбранный порядок через действия, условия и подтверждения. Проверьте, как его понял клиент, прежде чем фиксировать отдельную позицию по варианту.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта Егора и Полины, пять элементов расчёта, шесть шагов, 18 проверок, рабочие формы и вопросы для проверки понимания.

Понятное объяснение и уточнение вопросов. Не гарантия отсутствия рисков, не универсальный банковский порядок и не замена проверки документов.

Объясняйте через действия и условия

Клиенты слышали о безопасных расчётах, но по-разному представляют размещение, получение и условия доступа к средствам.

Элемент карты	Вопрос клиенту	Источник ответа
Размещение	Кто, где и по какому условию?	Применимые документы
Доступ	Что нужно для получения продавцом?	Условия выбранного механизма
Остановка	Кому и с чем обращаться?	Предусмотренная процедура

Основа понятной карты расчёта

- Точное название инструмента.
- Роли плательщика и получателя.
- Условия размещения и исполнения.
- Перечень нужных подтверждений.
- Порядок при отклонении от плана.
- Слова клиента о понимании и отдельная позиция.

Вопрос, механизм и последовательность

1. Уточните вопрос каждой стороны

Спросите, какой момент вызывает сомнение. Запишите событие: ранний уход денег, отсутствие доступа или непонятный документ. Не приписывайте человеку страх.

Готово: Объяснение отвечает конкретной задаче.

Не делайте так: Успокаивать общей надёжностью услуги.

2. Назовите инструмент и роли

Укажите плательщика, получателя и применимый механизм. Найдите документы, по которым он работает. Разные услуги не объединяйте общим названием.

Готово: Ясно, какой порядок обсуждается.

Не делайте так: Переносить правила аккредитива на другой сервис.

3. Нарисуйте условия между событиями

Покажите размещение, исполнение и получение отдельно. Подпишите действие, условие и подтверждение каждой стрелки. Неизвестные поля оставьте вопросами.

Готово: Клиент видит зависимости, а не только даты.

Не делайте так: Рисовать «подпись, затем деньги» без условий.

Какая стрелка ещё без условия

Отклонение, понимание и позиция

4. Разберите отклонение от плана

Уточните предусмотренные действия при отсутствии события, неподходящем документе или изменении условий. Назовите официальный источник ответа.

Готово: Понятно, куда обращаться при открытом вопросе.

Не делайте так: Гарантировать автоматический возврат во всех случаях.

5. Проверьте понимание своими словами

Попросите клиента описать действие покупателя, условие доступа и шаг при отсутствии подтверждения. Сверьте ответ с документами, исправьте одну непонятную стрелку.

Готово: Разночтение обнаружено до принятия условий.

Не делайте так: Считать кивок доказательством понимания.

6. Получите позицию и сохраните версию

После объяснения спросите, подходит ли порядок. Отдельно отметьте согласие уточнить, понимание и выбор. При изменении документов обновите схему.

Готово: Ни согласие, ни исполнение не выдуманы.

Не делайте так: Отметить готовность оформляться после согласия задать вопрос.

Что уточнить перед выбором

Егор и Полина: название ещё не раскрывает порядок

Учебная БО за 7,8 млн ₽. Егор и Полина рассматривают аккредитив. Он не открыт, денег не размещали. Полина ожидает доступ сразу после подписи.

Элемент	Текущий статус	Нужный вопрос
Цена	Обсуждается 7,8 млн ₽	Как сумма отражена в выбранном порядке?
Инструмент	Аккредитив рассматривается	Какие конкретные условия предложены?
Размещение	Не выполнено	Кто и когда должен выполнить?
Документы	Перечень для исполнения уточняется	Что, кому и в каком виде предоставить?
Полина	Согласилась спросить о доступе	Когда он возникает по условиям?
Егор	Понял необходимость проверить документы	Принимает ли окончательный вариант?

Объяснение выявило пробел, но не подтвердило готовый механизм. Вопрос банку, понимание клиента, согласие и исполнение являются разными результатами.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Полина получит после подписи»	«Момент доступа уточняется по условиям»
«Егор всё согласовал»	«Понял задачу проверки, окончательный выбор открыт»
«Расчёт безопасен»	«Названы условия и вопросы, гарантии не добавлены»

Вопрос клиента определяет объяснение

Непонятный элемент	Что объяснить или уточнить	Не заменять фразой
Где деньги	Размещение и роль участников	«Банк всё держит»
Когда доступны	Условие и подтверждение	«Сразу после сделки»
Кто предоставляет	Исполнитель и нужный документ	«Оно само придёт»
Если условия не выполнены	Применимый порядок действий	«Всё вернётся автоматически»
Если меняется проект	Версия, новые условия и позиции	«Вы уже соглашались»
Что проверяет инструмент	Его функция и границы	«Все риски исключены»

Перед фразой «всё понятно»

1. Может ли клиент назвать условие получения денег без общего слова «безопасно»?
2. Какой документ подтверждает каждую существенную стрелку?
3. Что человек понял и что отдельно принял?

18 проверок понятного объяснения расчёта

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Подготовить объяснение

- [ ] **Выяснить вопрос.** Нежелательный сценарий назван. Не приписывать страх.
- [ ] **Указать механизм.** Название точное. Не смешивать похожие услуги.
- [ ] **Найти условия.** Документы применимы. Не объяснять по старой схеме.
- [ ] **Назвать роли.** Действия участников различены. Не обещать действие за другого.
- [ ] **Указать размещение.** Место и событие понятны. Не считать его получением.
- [ ] **Определить доступ.** Условие записано или открыто. Не обещать день подписи.

Разобрать последовательность

- [ ] **Назвать документы.** Перечень подтверждён или уточняется. Не придумывать его по памяти.
- [ ] **Указать исполнителя.** Кто передаёт и проверяет ясно. Не полагаться на безличное «сделают».
- [ ] **Различить сроки.** Источник и отсчёт указаны. Не обещать минуту по календарю агента.
- [ ] **Описать остановку.** Есть вопрос о применимом порядке. Не гарантировать любой возврат.
- [ ] **Уточнить изменения.** Понятен источник процедуры. Не менять получателя по чату.
- [ ] **Объяснить границы.** Функции расчёта выделены. Не заменять им проверку всего объекта.

Проверить понимание и позицию

- [ ] **Попросить пересказ.** Клиент описал своими словами. Не считать вопрос экзаменом.
- [ ] **Найти разночтение.** Непонятная стрелка определена. Не повторять весь рассказ без цели.
- [ ] **Исправить объяснение.** Оно сверено с источником. Не добавлять удобную догадку.
- [ ] **Спросить позицию.** Согласие отделено от понимания. Не записывать кивок решением.
- [ ] **Сохранить версию.** Дата и источники есть. Не держать старые условия текущими.
- [ ] **Назвать следующий шаг.** Вопрос и исполнитель определены. Не отмечать исполнение до факта.

Карта расчёта по действиям и условиям

Пустое поле является вопросом к источнику. Не соединяйте события стрелкой, если неизвестно условие перехода между ними.

Инструмент / версия: _____ Дата: _____

Элемент карты	Действие / условие / источник	Подтверждение / кто отвечает / открыто
Плательщик и получатель		
Размещение средств		
Условия исполнения		
Подтверждение получения		
Отклонение от плана		

Вопрос клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Источник нужного ответа: _____

Журнал понимания и отдельной позиции

Сначала уточните смысл, затем спросите отдельное решение. Понимание общей схемы не означает принятия ещё не подтверждённых условий.

Вопрос / как понял клиент	Разночтение / уточнение / источник	Позиция / версия / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Название услуги заменило условия. уточните каждую существенную стрелку.

Размещение назвали доступом продавца. разделите события.

Кивок стал согласием. спросите отдельную позицию.

Порядок остановки выдуман. обратитесь к применимым условиям.

Схема не обновлена после правок. сохраните новую версию и объяснение.

Согласуйте следующий шаг

Резюме Егору и Полине

Егор и Полина, обсуждаем квартиру за 7,8 млн ₽ и вариант с аккредитивом. Инструмент пока не открыт, средства не размещены. Перечень подтверждений и момент доступа Полины ещё уточняются. Егор понял, что нужно проверить конкретные условия, Полина согласилась задать вопрос банку. Окончательный выбор порядка не зафиксирован.

Первое действие после чтения

Возьмите один маршрут расчёта и нарисуйте пять элементов. Под каждой стрелкой укажите условие и источник. Попросите клиента пересказать момент доступа и сохраните обнаруженный вопрос.

Исполнитель / канал: _____

Следующий вопрос / предмет: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты кивают, но понимают порядок по-разному?

Проверьте, как вы объясняете условия, уточняете понимание и фиксируете отдельные решения до оформления.

Проверить качество объяснения →

17.10.2026 проверена статья 867 ГК РФ, часть вторая в редакции от 24.06.2025 с изменениями от 09.06.2026. Исполнение аккредитива связано с его документами и условиями. Для иного инструмента требуется отдельный применимый порядок.

ГК РФ, статья 867: документы и условия исполнения аккредитива

Объяснение простыми словами без гарантии

Начните с вопроса клиента и показывайте действия по порядку. Термин можно оставить в документе, но его смысл должен быть понятен участнику.

После пересказа спросите, подходит ли участнику порядок. Если он понятен, но не подходит, нужно обсуждать позицию, а не повторять объяснение громче.

О размещении

«На этом шаге выполняется предусмотренное размещение. Это ещё не обязательно означает, что получатель может пользоваться деньгами».

Об условии

«Для следующего действия нужно такое подтверждение. Проверим точный перечень и кто его предоставляет».

О неизвестном

«В этой версии пока нет ответа на ваш вопрос. Получим его у подходящего источника до выбора порядка».

О понимании

«Как бы вы описали момент получения человеку, которого здесь нет? Хочу проверить, что объяснил его понятно».

Проверка схемы нейросетью

Дайте модели обезличенную последовательность из документов. Её задача состоит в понятном изложении, а не в создании отсутствующих правил банка.

Исходное	Опасная подмена	Точная граница
Аккредитив рассматривается	Он уже открыт	Выбор ещё обсуждается
Перечень уточняется	Достаточно подписи договора	Условие неизвестно
Полина готова спросить	Она приняла порядок	Согласие только на уточнение
Егор понял задачу	Все риски устранены	Понимание не гарантия

Сопоставьте каждую стрелку с источником. Уберите вымышленные условия, не передавайте реквизиты и не называйте вывод модели подтверждением банковского порядка.

Промпт

«Объясни простыми словами, кто что делает, какие условия нужны для доступа к деньгам и что неизвестно. Не дописывай правила банка. Отдели размещение, исполнение и получение. Дай три вопроса для проверки понимания».