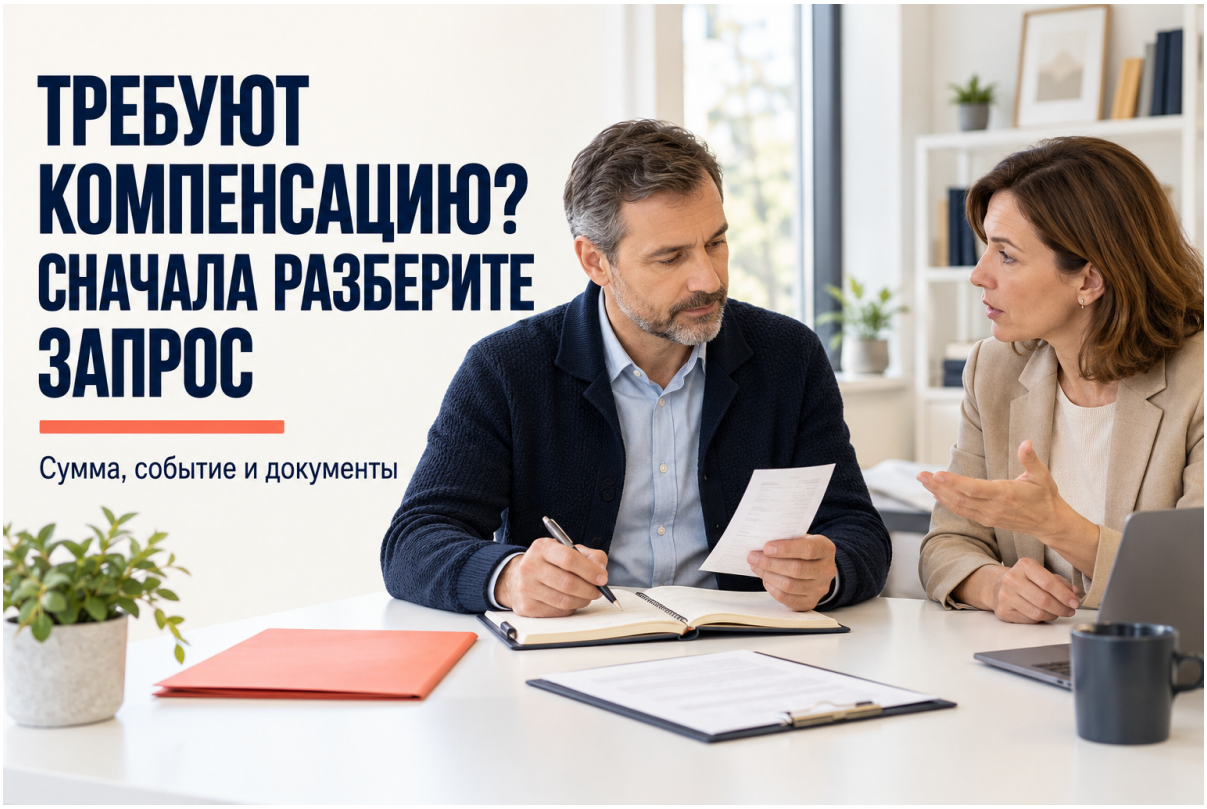
Требование компенсации: карта фактов для разбора

Примите требование компенсации без выдуманных выводов. Карта суммы и событий, учебный пример, реестр документов, бланки передачи и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДИ, две формы, реестр источников и отдельный чек-лист.

Приём и передача требования. Основания, правовую квалификацию, применимые сроки и решение проверяет компетентный специалист по конкретным обстоятельствам.

Требование без преждевременного вывода

Когда клиент просит возместить расход или иную сумму в связи с действием агента и нужно организовать предметное рассмотрение.

Поле	Что сохраняем	Чего не выводим
Требование	Сумма и части словами клиента	Автоматическое согласие
Событие	Хронология и обещание	Виновность без проверки
Документ	Какой факт он подтверждает	Все основания выплаты
Сроки	Дата приёма и проверка порядка	Универсальное число дней

Что нужно для приёма

• Исходный текст или точная запись устного обращения.

• Дата и канал получения.

• Сумма, состав и расчёт клиента.

• Переписка о событии и обещанном действии.

• Документы и список неизвестного.

• Ответственный за оценку и собственный следующий статус.

Сумма, событие и история

1. Запишите содержание требования

Уточните действие, сумму и составляющие словами клиента. Не заменяйте его формулировку своей правовой оценкой. Сохраните исходный текст.

Готово: Понятно, что именно заявлено.

Не делайте так: Превратить любую сумму в согласованную.

2. Соберите хронологию события

Найдите обещание, согласование доступа, сообщения и результат. Для каждого пункта укажите источник. Версии участников и неизвестное различайте.

Готово: Событие можно проверить по записям.

Не делайте так: Выбрать один удобный скриншот.

3. Сохраните документы и дату

Добавьте приложения к исходному обращению, не заменяя историю. Уточняйте только пробелы. Не считайте запрос документов автоматической паузой сроков.

Готово: Дата приёма и изменения видны.

Не делайте так: Начать отсчёт заново после чека.

Какой факт подтверждает каждый источник

Ответственный, части и исполнение

4. Передайте компетентному ответственному

Получите подтверждение принятия материалов. Поручите проверку оснований, полномочий и применимого порядка. Назовите клиенту маршрут и свой следующий статус.

Готово: Есть владелец рассмотрения.

Не делайте так: Сказать руководство решает и исчезнуть.

5. Разделите решение по частям

Передайте каждую составляющую с её источником. Не отбрасывайте часть только из-за другого вида подтверждения. Ответ не дополняйте обещаниями от себя.

Готово: Каждый пункт получил предметную оценку.

Не делайте так: Свести требование к общей скидке.

6. Проверьте фактическое исполнение

Различайте подготовленный ответ, отправку, предложение, принятое действие и выполнение. Продолжение услуги ведите отдельно от уже заявленного требования.

Готово: Статус отражает реальную стадию.

Не делайте так: Закрыть обращение новым просмотром.

Что ещё не является решением

ДИ: требование после поездки

Учебный случай ДИ. Ольга приехала 17 декабря на 14:00, доступ не состоялся. Сергей написал встречаемся, но собственник только обещал уточнить. Суммы вымышлены.

Часть	Данные ДИ	Статус
Всего	9 200 рублей	Заявлено, не согласовано
Поездка	1 800 рублей и чек	Документ получен
Потерянное время	7 400 по расчёту Ольги	Оценка ещё требуется
Событие	Доступ на просмотр не состоялся	Переписка передана
К 18:00	Сообщить приём и маршрут	Свой статус, не выплата
Решение	Основания и сроки проверяются	Итог открыт

Подтверждение правильной записи Ольгой не является отказом от требования или согласием с будущим решением.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Сразу всё компенсируем»	«Зафиксируем части и передадим на рассмотрение»
«Нет нужного чека, вопрос закрыт»	«Отмечу источник и передам вопрос на оценку»
«Назначим новый просмотр, претензий нет»	«Продолжение поиска и требование рассматриваем отдельно»

Как уточнять без подмены

Ситуация	Что уточнить	Действие
Сумма не названа	Желаемый результат	Зафиксировать без догадки
Несколько частей	Расчёт каждой	Разнести по строкам
Письмо уже получено	Какие сведения отсутствуют	Не требовать новый бланк
Приложен документ	Какой факт виден	Не делать общий вывод
Нет полномочий	Кто принимает решение	Передать с подтверждением
Новые данные	К какому пункту относятся	Добавить к истории

Перед передачей ответственному

1. Что заявлено, что подтверждено документом и что уже решено?
2. Кто проверяет основания и применимые сроки?
3. Какое действие реально выполнено после ответа?

18 проверок приёма требования

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

Приём

- [ ] **Сохранить текст.** Исходное обращение доступно. Не переписать смысл.
- [ ] **Записать дату.** Первое получение видно. Не обнулить после уточнения.
- [ ] **Уточнить сумму.** Части и расчёт названы. Не придумать размер.
- [ ] **Отделить термины.** Слова клиента сохранены. Не назначить квалификацию.
- [ ] **Принять имеющееся.** Бланк не стал барьером. Не заставлять писать заново.
- [ ] **Проверить понимание.** Содержание подтверждено. Не считать это отказом от требования.

Факты и передача

- [ ] **Найти обещание.** Есть запись действия. Не судить по памяти.
- [ ] **Проверить событие.** Источники сопоставлены. Не выбрать удобный фрагмент.
- [ ] **Разнести документы.** Виден подтверждаемый факт. Не считать чек всей оценкой.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Пробелы перечислены. Не заполнять догадками.
- [ ] **Назначить ответственного.** Материалы приняты. Не просто переслать.
- [ ] **Проверить сроки.** Порядок оценён по ситуации. Не переносить срок для товара.

Ответ и действие

- [ ] **Назвать статус.** Время своего контакта ясно. Не обещать решение заранее.
- [ ] **Разобрать части.** Каждая учтена. Не отбросить без оценки.
- [ ] **Сохранить полномочия.** Ответ утверждает ответственный. Не дописать обещание.
- [ ] **Добавить сведения.** История дополнена. Не стереть исходное.
- [ ] **Разделить продолжение.** Просмотр не закрывает требование. Не обменивать на молчание.
- [ ] **Проверить исполнение.** Факт отличается от обещания. Не считать перевод выполненным по словам.

Состав требования и доказательства

Заявленная сумма, документально видимый расход и решение о выплате находятся в разных полях. Карта не рассчитывает правовую сумму.

Дата / канал получения: _____

Часть требования / сумма / расчёт	Событие / источник / документ	Неизвестное / нужное уточнение
Требование		
Событие		
Поездка		
Иная часть		
Приложения		

Заявленный результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой следующий статус: _____

Маршрут рассмотрения и исполнения

Свое обещание обновить статус не заменяет применимые сроки рассмотрения и исполнения. Их проверяет компетентный ответственный.

Дата получения / ответственный	Что проверяется / применимый порядок	Следующий статус / решение / исполнение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Сумма запроса стала выплатой. верните статус заявлено.

Дата получения заменена. сохраните исходную историю.

Документ решает всё. разделите факт и оценку.

Никто не принял обращение. подтвердите владельца.

Новый просмотр закрыл требование. разведите два вопроса.

Согласуйте следующий шаг

Учебный ответ Сергея

Зафиксировал требование 9 200 рублей: поездка 1 800 и время 7 400. Чек получил. Передам переписку и расчёт ответственному. Сегодня к 18:00 сообщу, кто принял обращение и как будет организован ответ. Сумма решения пока не определена.

Первое действие после чтения

Возьмите учебный случай и заполните карточку без выводов о выплате. Проверьте исходную дату, отдельные части и подтверждение принятия ответственным.

Ответственный / принятие: _____

Решение / выполнение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Требования теряются между агентом и руководителем?

Проверьте регистрацию обращения, ответственного, обновления и выполнение принятых действий.

Проверить маршрут обращения →

17.10.2026 проверена памятка Роспотребнадзора от 21.03.2025: сведения об услуге, суть, требования и приложения. Из неё не переносится срок для товара на риелторскую услугу.

Роспотребнадзор: Памятка для потребителя, как написать претензию

ДИ: принятие без обещания выплаты

Диалог вымышленный. Подтверждается содержание обращения, не его правовой итог.

Не считайте подтверждение суммы клиентом согласием на ваш будущий ответ. Не связывайте рассмотрение с удалением отзыва или отказом от обращения.

Ольга

Требует 9 200 рублей после несостоявшегося доступа: поездка 1 800, время 7 400.

Сергей

Повторяет две части, подтверждает получение чека и передачу материалов.

Ответ Ольги

Подтверждает, что требование записано правильно.

Что принято

Руководитель принял обращение; специалист проверяет основания и сроки.

Статус к 18:00

Сергей сообщает владельца и дальнейший маршрут, не решение о выплате.

Открыто

Итоговая оценка требования и возможный новый просмотр.

ДИ: реестр источников для проверки

Каждая запись подтверждает ограниченный факт.

Источник	Что показывает	Что ещё не решает
Сообщение Сергея	Клиенту написано встречаемся	Полную историю доступа
Ответ собственника	Обещал уточнить возможность	Подтверждение встречи
Чек 1 800	Указанный расход на поездку	Все основания возмещения
Расчёт 7 400	Позицию Ольги о времени	Правовую обоснованность суммы
Карточка передачи	Материалы приняты ответственным	Решение и выполнение выплаты

Промпт: «Проверь полноту суммы, дат, источников и ответственного. Раздели заявленное, подтверждённое документом и решённое. Не рассчитывай выплату и не назначай правовую квалификацию».

Исходная дата остаётся в истории при добавлении документов. Применимый порядок проверяется отдельно; внутреннее время статуса его не заменяет.