Оплата задержана: что известно?

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Восстановить основание

- [ ] **Назвать платёж.** Сумма и получатель определены. Не смешивать цену и услугу.
- [ ] **Определить событие.** Ожидаемый результат точный. Не путать внесение с получением.
- [ ] **Найти документ.** Версия актуальна. Не судить по пересказу.
- [ ] **Сверить срок.** Условие записано. Не добавлять универсальную отсрочку.
- [ ] **Проверить отсчёт.** Есть событие либо вопрос. Не угадывать его дату.
- [ ] **Отделить ожидание.** Личный план отмечен отдельно. Не выдавать его за обязательство.

Уточнить действия

- [ ] **Спросить выполненное.** Действие и время названы. Не ограничиться «вы оплатили?».
- [ ] **Проверить подтверждение.** Статус читается точно. Не считать обработку завершением.
- [ ] **Выбрать канал.** Получатель сведений определён. Не собирать лишний банковский архив.
- [ ] **Исключить секреты.** Коды и доступ не запрашиваются. Не входить за клиента в банк.
- [ ] **Обратиться по операции.** Вопрос адресован официальному каналу. Не угадывать банковскую причину.
- [ ] **Отдельно разобрать спор.** Есть вопрос специалисту. Не назначать виновного по переписке.

Сохранить следующий шаг

- [ ] **Передать статус.** Факт и неизвестное различены. Не обещать день поступления.
- [ ] **Назначить связь.** Время и предмет понятны. Не выдавать её за срок платежа.
- [ ] **Учесть отсутствие ответа.** Оно записано честно. Не закрывать вопрос звонком.
- [ ] **Проверить новый маршрут.** Действие основано на подтверждении. Не повторять перевод вслепую.
- [ ] **Обновить журнал.** Есть источник и время. Не терять предыдущий статус.
- [ ] **Подтвердить результат.** Получение проверено отдельно. Не считать молчание согласием.

Запишите факты и следующий шаг

Срок обязательства, ожидание участника и время контрольной связи различаются. Уточняйте статус операции через подходящий источник, не обещая зачисление по предположению.

Платёж: _____ Последнее подтверждение: _____

Условие / событие / источник	Действие / статус / подтверждение	Вопрос / исполнитель / контрольная связь

«Отправил» превратилось в «получено». верните точный статус.

Причину задержки придумал агент. запросите официальный ответ.

Срок следующей покупки заменил условие. разведите ожидание и обязательство.

Предлагают повторить перевод без проверки. уточните результат первой операции.

Звонок назначен как гарантия поступления. переименуйте его в сверку фактов.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты получают обещания вместо статуса?

Проверьте, как вы различаете сроки и события, фиксируете подтверждения и организуете следующий контакт при задержке оплаты.

Проверить контроль договорённостей →

Ожидание продавца, отправка распоряжения и получение денег не равны. Сохраняйте факт, источник, неизвестное и следующее действие отдельно. Подготовлено 2026-10-17.