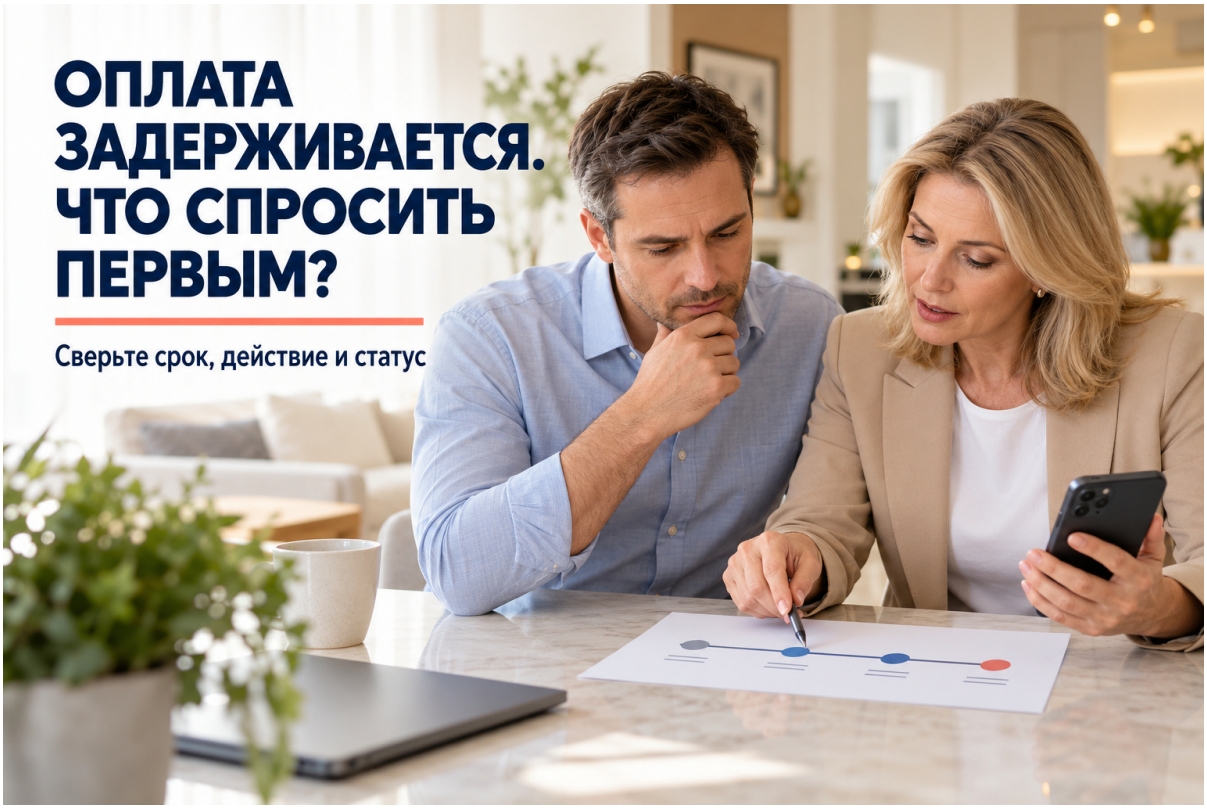
Платёж задержан: хронология и следующий контакт

Восстановите условие платежа и последнее подтверждённое действие. Выберите вопрос нужному участнику и сообщите статус без выдуманного срока зачисления.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Хронология Дениса и Ксении, различение статусов, шесть шагов, 18 проверок, журнал обращений и отдельный чек-лист.

Организация коммуникации и проверки статуса. Не заключение о просрочке, не взыскание и не гарантия времени банковской операции.

Статус операции нужно называть точно

Один участник считает оплату задержанной, а другой сообщает об отправке или ожидании банка без понятного подтверждённого результата.

Статус	Что известно	Что ещё не доказано
Сообщил об отправке	Есть слова участника	Исполнение и получение
Принято к обработке	Есть определённый статус операции	Окончательный результат
Поступление подтверждено	Получатель подтвердил факт	Остальные условия сделки

Что собрать до нового обещания

- Какой платёж и кому предназначен.
- Условие срока и актуальный документ.
- Событие, от которого считают срок.
- Последнее подтверждение действия.
- Официальный ответ по операции.
- Контрольный контакт и его предмет.

Платёж, срок и последнее действие

1. Назовите конкретный платёж

Уточните сумму, получателя и ожидаемое событие. Разделите размещение, отправку, исполнение и поступление. Несколько платежей внесите отдельными строками.

Готово: Понятно, какой результат сейчас не подтверждён.

Не делайте так: Свести все действия к общему «не платит».

2. Сверьте срок и событие отсчёта

Найдите действующее условие, источник и связанное событие. Ожидание следующей покупки запишите отдельно. Неясное толкование передайте специалисту.

Готово: Организационное ожидание не заменяет обязательный срок.

Не делайте так: Всем автоматически добавлять семь дней.

3. Установите последнее доказанное действие

Спросите, что выполнено, когда и чем подтверждается. Уточните, какой документ нужен ответственному участнику, без кодов и лишнего банковского архива.

Готово: Обработка не названа поступлением денег.

Не делайте так: Гарантировать исполнение по одному изображению экрана.

Какой факт ещё не подтверждён

Источник ответа, контакт и хронология

4. Выберите источник следующего ответа

По операции нужен официальный банковский канал, по условиям и последствиям компетентный специалист. Запишите предмет обращения и полученный статус.

Готово: Причина проверяется у подходящего участника.

Не делайте так: Объяснить задержку загрузкой банка без подтверждения.

5. Сообщите факт и согласуйте контакт

Передайте продавцу подтверждённое, неизвестное и следующий шаг. Время связи обозначьте как контроль статуса, а не обещание получения денег.

Готово: Новый контакт имеет конкретный предмет.

Не делайте так: Успокаивать неподтверждённым «сегодня точно».

6. Обновите хронологию по результату

Добавьте ответ и доказанное событие либо отсутствие новых данных. При споре по обязательству сохраните отдельный вопрос специалисту. Не повторяйте платёж вслепую.

Готово: Итог не закрыт до необходимого подтверждения.

Не делайте так: Считать молчание продавца подтверждением получения.

Кто даст следующий результат

Денис и Ксения: обработка не равна поступлению

Учебная БЛ, остаток 7,2 млн ₽. Денис сообщил об отправке 20 октября. Уведомление: «принято к обработке». Ксения на 10:00 21 октября поступление не подтверждает.

Точка	Подтверждено	Неизвестно
20 октября	Денис сообщил об отправке	Финальный результат операции
Уведомление	Статус обработки	Поступление Ксении
21 октября, 10:00	Ксения не подтверждает получение	Причина отсутствия поступления
Условие срока	Передано на сверку специалисту	Оценка просрочки
Обращение в банк	Следующий шаг Дениса	Ответ ещё не получен
16:00	Контакт для сверки статуса	Не обещание зачисления

Получили проверяемую хронологию, но не доказали нарушение Дениса или техническую причину задержки. Оплату нельзя закрыть по обещанию следующего звонка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Денис оплатил»	«Есть сообщение об отправке и статус обработки»
«Банк задержал»	«Причина ещё не подтверждена»
«К 16:00 деньги придут»	«В 16:00 сверяем ответы, срок поступления не обещан»

Следующий вопрос зависит от статуса

Последний факт	Следующий вопрос	Не делать автоматически
Действие не выполнено	Что мешает и какова позиция покупателя?	Обещать платёж от его имени
Операция в обработке	Что сообщает официальный канал?	Считать исполненной
Отправитель видит исполнение	Каков маршрут и подтверждение получения?	Повторять перевод вслепую
Спор о сроке	Что следует из условия и событий?	Назначать просрочку на глаз
Подтверждена ошибка	Каков официальный порядок исправления?	Менять реквизиты по случайной просьбе
Новых данных нет	Кто и откуда даст следующий ответ?	Переносить связь молча

Перед сообщением о сроке оплаты

1. Какое событие на самом деле ожидает продавец?
2. Где заканчивается подтверждение и начинается предположение?
3. Что именно должен принести следующий контакт?

18 проверок разговора при задержке платежа

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

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.

Карта основания и статуса платежа

Не оценивайте просрочку только по ожиданию участника. Сначала сопоставьте обязательство, событие и реальное подтверждение, затем передайте неясность специалисту.

Проект / платёж: _____ Дата: _____

Элемент	Документ / событие / источник	Подтверждено / открыто / вопрос
Сумма и получатель		
Условие срока		
Событие отсчёта		
Последнее действие		
Подтверждение получения		

Последний подтверждённый факт: _____

Что осталось неизвестным: _____

Источник следующего ответа: _____

Хронология действий и обращений

Контрольный контакт служит получению нового статуса. Он не изменяет срок обязательства и не является гарантией банковского исполнения.

Время / действие / источник	Статус / обращение / ответ	Открыто / следующий шаг / исполнитель

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

«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.

Согласуйте следующий шаг

Резюме Ксении по текущему статусу

Ксения, есть сообщение Дениса об отправке 20 октября и уведомление о принятии к обработке. На 10:00 21 октября поступление вами не подтверждено. Условие срока сверяется, причина задержки пока неизвестна. Денис уточнит статус операции в банке. В 16:00 сверим ответы; это время связи, не обещание зачисления.

Первое действие после чтения

Возьмите один задержанный платёж и найдите последнее подтверждённое действие. Запишите источник, неизвестное и одного исполнителя следующего вопроса. Уберите из резюме неподтверждённый срок поступления.

Исполнитель / канал: _____

Контрольная связь / предмет: _____

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 →

17.10.2026 проверена статья 314 ГК РФ, часть первая в редакции от 10.06.2026. Условие срока и событие отсчёта изучаются по документам. Семидневное правило не переносится на любые платежи без проверки условий его применения.

ГК РФ, статья 314: срок исполнения обязательства

Реплики для разговора при задержке

Точность снижает число повторных обещаний. Не спорьте о виновности, пока не собрали применимое условие и последовательность действий.

Если факт поступления подтверждён, отметьте его отдельно от остальных условий сделки. Не закрывайте всю подготовку только потому, что один платёж завершился.

Покупателю

«Какое действие выполнено, когда и какой статус указан в подтверждении? Что ещё требует вашего участия?»

Продавцу

«Поступление пока не подтверждено. Есть такой статус операции; уточняем следующий шаг у ответственного участника».

При споре о сроке

«Вы по-разному понимаете условие. Соберём документ и события для специалиста, не заменяя их новым обещанием».

Если ответ не пришёл

«Нового подтверждения нет. Запишем, кто ожидает ответ и когда возвращаемся к проверке статуса».

Аудит хронологии нейросетью

Передайте обезличенные события и статусы. Не прикладывайте коды, реквизиты и полный банковский документ. Модель ищет смысловые скачки, а не проверяет платёж.

Данные	Лишний вывод	Точная запись
Сообщение 20 октября	Деньги исполнены	Со слов покупателя отправлено
Принято к обработке	Получатель уже получил	Результат ещё не подтверждён
Нет поступления 10:00	Покупатель намеренно тянет	Причина неизвестна
Связь 16:00	Банк закончит к 16:00	Контроль ответов участников

Проверьте, не появились ли у модели неподтверждённая причина или новый срок. Юридическую оценку и банковский статус получают из применимого источника.

Промпт

«Раздели ожидание, условие, действие и подтверждённый результат. Найди, где обработка названа оплатой, а контрольный контакт сроком зачисления. Не назначай виновного и не выдумывай ответ банка. Составь вопросы».