Поступление не подтверждено: вопросы банку

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

Собрать предмет обращения

- [ ] **Назвать событие.** Подпись и регистрация различены. Не оставлять общее «всё прошло».
- [ ] **Определить механизм.** Условия конкретного инструмента найдены. Не переносить чужую схему.
- [ ] **Сверить сумму.** Платёж отделён от всей цены. Не объяснять разницу догадкой.
- [ ] **Уточнить получателя.** Нужный счёт проверяет сам клиент. Не запрашивать коды доступа.
- [ ] **Найти подтверждение.** Статус прочитан точно. Не считать размещение исполнением.
- [ ] **Выделить неизвестное.** Есть конкретная стадия. Не объявлять деньги потерянными.

Подготовить официальный вопрос

- [ ] **Назвать операцию.** Предмет адресный. Не ограничиться «где деньги?».
- [ ] **Составить перечень вопросов.** Условия и действия различены. Не требовать случайную справку.
- [ ] **Выбрать канал.** Он официальный и применимый. Не передавать данные новому неизвестному контакту.
- [ ] **Уточнить приложения.** Только необходимые материалы. Не рассылать полный архив всем.
- [ ] **Проверить полномочия.** Клиент или представитель действует по порядку. Не считать агента уполномоченным автоматически.
- [ ] **Разделить стадии обращения.** Подготовка и отправка отмечены отдельно. Не выдумывать регистрационный номер.

Получить и сохранить результат

- [ ] **Записать ответ.** Есть источник и дата. Не выдавать предположение за ответ банка.
- [ ] **Уточнить документ.** Название и форма конкретны. Не заменять похожим файлом.
- [ ] **Назначить действие.** Исполнитель понятен. Не оставлять общее «разберитесь».
- [ ] **Обновить стороны.** Передан необходимый статус. Не раскрывать лишнюю банковскую информацию.
- [ ] **Сохранить открытое.** Нет ответа значит нет подтверждения. Не выдумывать отказ или блокировку.
- [ ] **Подтвердить поступление.** Нужный результат проверен. Не закрывать задачу одним обращением.

Запишите факты и следующий шаг

Для обращения нужны конкретная операция и незакрытый вопрос. Подготовка текста, регистрация обращения, исполнение и получение денег являются разными статусами.

Проект: _____ Ожидаемый платёж: _____

Событие / инструмент / подтверждение	Неизвестная стадия / вопрос	Обращение / ответ / следующий шаг

Регистрацию назвали подтверждением оплаты. верните отдельную стадию исполнения.

Причину отсутствия денег угадал агент. запросите адресный ответ.

Уже предлагают повторный платёж. сначала выясните статус первого.

Неожиданно меняют реквизиты через новый контакт. проверьте полномочия и официальный канал.

Обращение закрыли без подтверждения поступления. сохраните открытый результат.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После оформления остаются непонятные вопросы?

Проверьте, как вы ведёте подтверждения, организуете обращения и доводите отдельные задачи расчёта до проверенного результата.

Проверить завершение сопровождения →

Завершённое оформление не заменяет подтверждения получения денег. Установите условия конкретного инструмента и найдите последнюю неизвестную стадию. Подготовлено 2026-10-17.