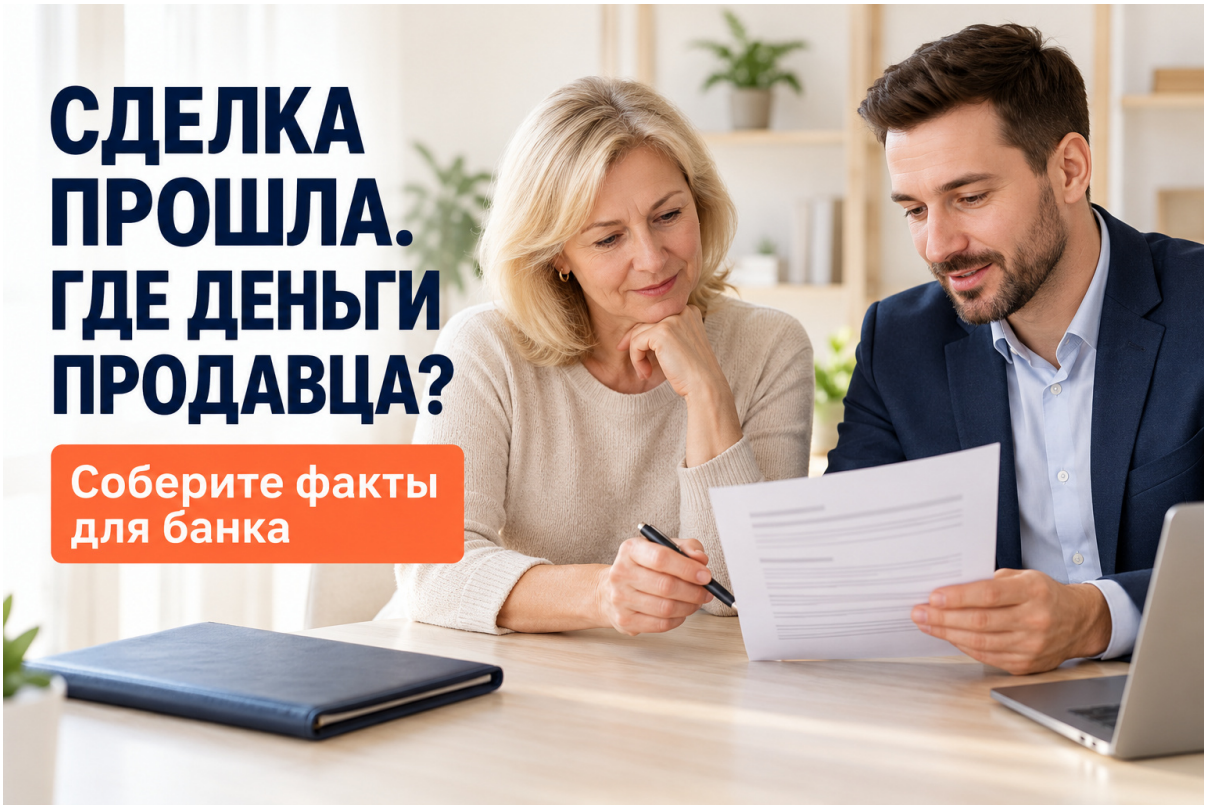
Платёж не найден: карточка обращения и подтверждений

Соберите карточку ожидаемого платежа и незавершённой стадии. Помогите клиенту подготовить предметное обращение и сохранить проверяемый ответ.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карточка Маргариты, вопросы по исполнению расчёта, шесть шагов, 18 проверок, журнал обращения и отдельный чек-лист.

Подготовка вопросов и организация подтверждений. Не розыск денег силами агента, не банковское представительство без полномочий и не гарантия результата обращения.

После оформления остаются отдельные стадии

Продавец считает оформление завершённым, но не подтверждает получение ожидаемой суммы и не понимает, какой вопрос задать банку.

Подтверждено	Не следует автоматически	Что спросить
Регистрация права	Платёж уже исполнен	Какое условие расчёта выполнено?
Материалы направлены	Банк принял полный комплект	Есть ли подтверждение приёма?
Обращение подготовлено	Оно зарегистрировано банком	Клиент уже отправил его?

Основа адресного вопроса банку

- Сумма и получатель конкретного платежа.
- Действующий инструмент и условия.
- Подтверждённое событие оформления.
- Статус материалов и их приёма.
- Вопросы клиента официальному каналу.
- Ответ, требуемое действие и результат.

Событие, инструмент и неизвестная стадия

1. Назовите завершённое событие

Спросите, что именно состоялось: подпись, регистрация или передача. Найдите подтверждение и отделите это от исполнения расчёта.

Готово: Общее «сделка прошла» заменено точным фактом.

Не делайте так: Считать встречу сторон завершением всех обязательств.

2. Сверьте инструмент и ожидаемый платёж

Уточните сумму, получателя, условия доступа и необходимые документы. Для другого механизма используйте его порядок, не чужую схему.

Готово: Вопрос относится к конкретной операции.

Не делайте так: Объяснять любой расчёт правилами аккредитива.

3. Определите последнюю неизвестную стадию

Сопоставьте событие, передачу материалов, их приём, проверку, исполнение и получение. Сохраните источник каждого статуса, не достраивая недостающий.

Готово: Понятно, какой факт нужно подтвердить следующим.

Не делайте так: Объявить средства потерянными по разным экранам участников.

Какого подтверждения ещё нет

Обращение, действие и проверка результата

4. Подготовьте обращение клиента

Сформулируйте вопрос о статусе, выполненных условиях и нужных действиях. Необходимые сведения клиент передаёт официальному каналу по применимому порядку.

Готово: Подготовка отделена от реальной отправки и регистрации.

Не делайте так: Приписать агенту право получать любую банковскую информацию.

5. Переведите ответ в конкретное действие

Если нужен документ, уточните название, форму, канал и исполнителя. Если ответ общий, укажите нераскрытый вопрос. Срок не придумывайте.

Готово: Следующий участник знает нужный результат.

Не делайте так: Считать любой похожий файл подходящим подтверждением.

6. Сверьте получение и закройте нужную задачу

Сохраните обращение, ответы и факт поступления отдельно. Остальным передайте необходимый статус. Другие обязательства не закрывайте автоматически.

Готово: Завершение основано на подтверждении результата.

Не делайте так: Отметить «всё решено» после регистрации обращения.

Какой ответ нужен следующим

Маргарита: регистрация есть, статус расчёта открыт

Учебная БМ, Маргарита ожидает 8,1 млн ₽. Регистрация подтверждена 22 октября. Утром 23 октября поступления нет по её сообщению. Статус комплекта в банке неизвестен.

Этап	Известное	Что уточнить
Регистрация	Подтверждена 22 октября	Связь с условиями расчёта
Ожидаемая сумма	8,1 млн ₽	Статус конкретного исполнения
Получение	Маргарита не подтверждает 23 октября	Что сообщает банк получателя
Материалы	Приём полного комплекта не подтверждён	Что и когда получено банком
Проверка условий	Нет ответа о завершении	Нужно ли действие участника
Обращение	Подготовлены вопросы, не отправлено	Номер и ответ ещё отсутствуют

Есть регистрационное событие и отсутствие подтверждения поступления. Нет основания объявлять банк виновным или требовать повторную оплату. Следующий шаг касается неизвестной стадии.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Осталось просто подождать»	«Не подтверждены приём материалов и статус проверки»
«Банк потерял деньги»	«Причина отсутствия поступления ещё неизвестна»
«Обращение принято»	«Подготовлены вопросы; отправка пока не выполнена»

Как превратить ответ в следующее действие

Ответ / статус	Что уточнить дальше	Что не считать доказанным
Документ не получен	Какой, в какой форме и кто передаёт?	Что достаточно любого файла
Материалы приняты	Каков текущий этап проверки?	Исполнение уже завершено
Нужна дополнительная информация	Для какой операции и по какому каналу?	Нужно разослать весь архив
Банк сообщает об исполнении	Какое подтверждение доступно клиенту?	Получатель уже подтвердил
Ответ общий	Какой вопрос не раскрыт?	Причина задержки установлена
Поступление подтверждено	Чем подтверждён нужный результат?	Все иные обязательства закрыты

Перед подготовкой обращения

1. Какое событие завершено и каким документом подтверждено?
2. Какой стадии расчёта не хватает подтверждения?
3. Что должен ответить банк, чтобы определить следующее действие?

18 проверок обращения о неполученном платеже

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

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.

Карточка операции и вопросов банку

Это подготовительная карточка. Номер операции и необходимые персональные сведения клиент передаёт по официальному каналу; коды доступа в форму не вносятся.

Проект / инструмент: _____ Дата: _____

Данные обращения	Подтверждение / источник	Неизвестное / вопрос банку
Сумма и инструмент		
Событие оформления		
Материалы в банк		
Статус проверки		
Получение средств		

Последняя неизвестная стадия: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто направит официальный вопрос: _____

Журнал обращения и подтверждений

Не присваивайте обращению номер до фактической регистрации. Если письмо лишь подготовлено, сохраните этот статус и ответственного за отправку.

Обращение / дата / статус	Ответ / требуемое действие	Исполнитель / подтверждение / итог

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Резюме Маргарите до отправки обращения

Маргарита, регистрация по учебной БМ подтверждена 22 октября. Поступление 8,1 млн ₽ утром 23 октября вами не подтверждено. Статус приёма материалов и проверки условий в банке неизвестен. Подготовлены вопросы по этим стадиям; обращение пока не отправлено. После официального ответа определим необходимое действие.

Первое действие после чтения

Возьмите сообщение «после сделки нет денег». Назовите завершённое событие, действующий механизм и последнюю неизвестную стадию. Подготовьте один адресный вопрос, не обещая результат за банк.

Исполнитель / канал: _____

Следующий ответ / предмет: _____

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 →

17.10.2026 проверено официальное описание аккредитивов ВТБ: при исполнении банк проверяет документы на соответствие условиям. Этот порядок не переносится на другие инструменты автоматически. В примере стадия проверки остаётся неизвестной.

ВТБ: исполнение аккредитива после проверки документов по его условиям

Каркас обращения о статусе исполнения

Используйте этот каркас для подготовки. Он не заменяет форму банка, не является уже отправленным обращением и не даёт агенту полномочий представлять клиента.

Дополните только подтверждёнными событиями. Если нет ответа на конкретный пункт, сформулируйте уточнение с учётом официального порядка, не создавая новую версию причины.

Предмет

«Прошу уточнить текущий статус исполнения по указанному инструменту расчёта и ожидаемой сумме».

Материалы

«Какие предусмотренные документы получены, завершена ли проверка соответствия условиям?»

Следующее действие

«Требуется ли действие получателя или другого участника? Какой документ, форма и канал нужны?»

Ответ

«Прошу указать доступный порядок получения подтверждения и следующего ответа по этому вопросу».

Проверка карточки с нейросетью

Нейросеть помогает найти пропущенную стадию в обезличенной сводке. Она не проверяет банковский счёт и не может подтвердить получение средств.

Исходный факт	Лишний вывод	Точный статус
Регистрация 22 октября	Все условия оплаты исполнены	Одно событие подтверждено
Нет поступления 23 октября	Банк виновен	Причина ещё неизвестна
Вопросы подготовлены	Обращение зарегистрировано	Отправка не выполнена
Приём материалов неизвестен	Документы потеряны	Нужно подтверждение банка

После проверки удалите любые придуманные даты и результаты. В рабочей записи должно остаться только то, что подтверждено участником или документом.

Промпт

«Раздели регистрацию права, передачу материалов, проверку условий, исполнение и получение. Найди пропущенную стадию. Не выдумывай ответ банка, номер обращения или виновность. Составь краткий запрос о статусе».