

## Как проверить номер договора / выставленную оплату клиенту?

Когда клиент обращается, и сообщает, что не удастся оплатить по договору / не проходит автоплатеж / неверный лицевой счет / в «Системе город» не выставлена оплата и т.д., то:

- Сверяете с клиентом номер договора, прописанный в экземпляре клиента, с указанным в карточке (базе).
- Проверяете через приложение «Сбербанк-Онлайн» проходит ли номер договора (он же лицевой счет) для оплаты.
- Проверяете через приложение «Система Город» по адресу клиента наличие привязки нашей услуги.

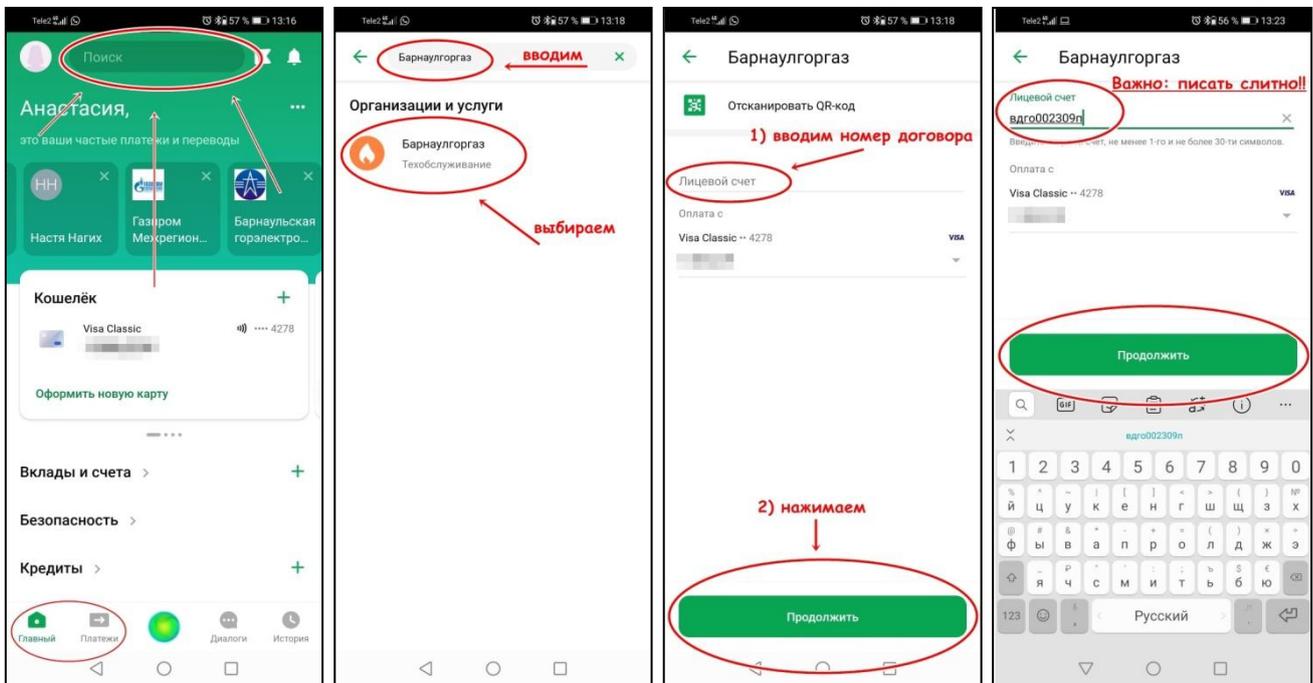
### Приложение «Сбербанк-Онлайн»:

1) Вверху есть строка «Поиск» / «Название организации», в которой нужно прописать название нашей организации **Барнаулгоргаз**. Далее производим поиск.

2) Отобразится «**Барнаулгоргаз. Техобслуживание**». Выбираем.

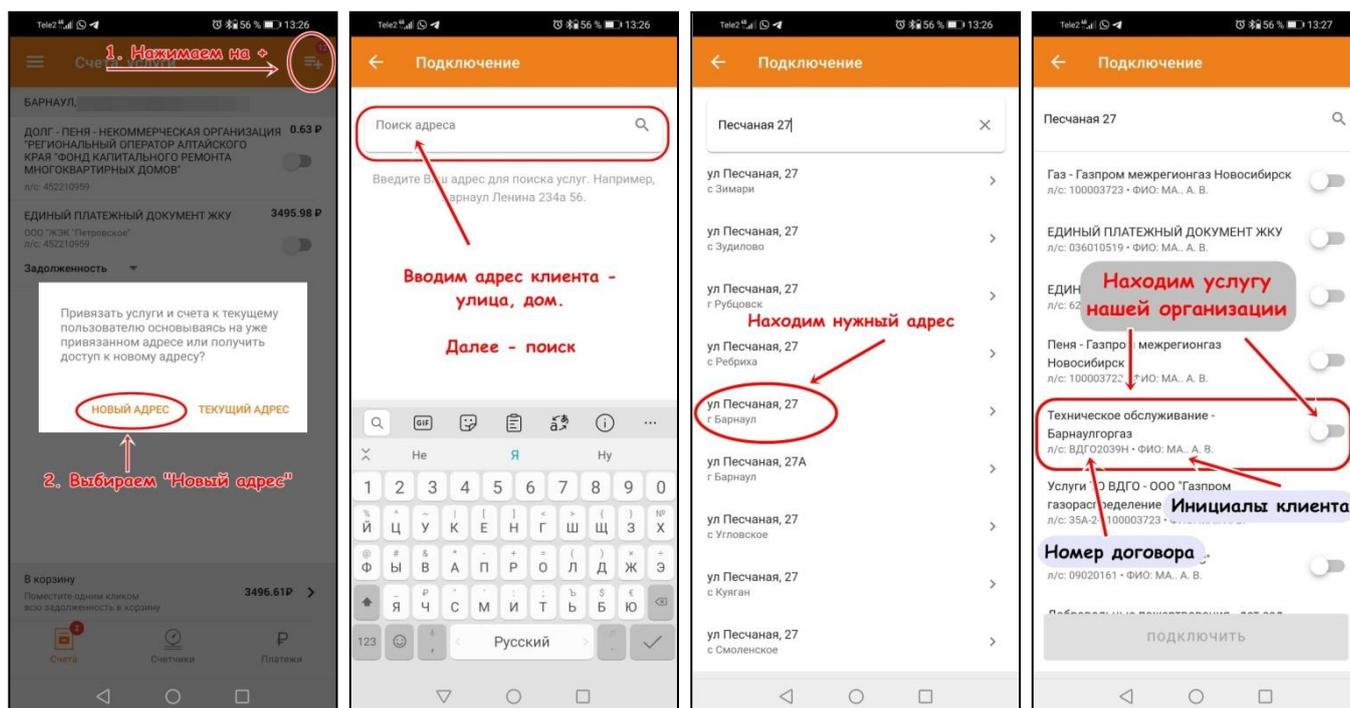
3) В появившейся строке «**Лицевой счет**», вводим номер договора клиента полностью. И нажимаем кнопку «**Продолжить**». Отобразится адрес клиента и сумма к оплате на текущий месяц.

**Важно:** номер договора прописывается без пробелов, пропусков, черточек, точек, запятых и т.д. Буквы можно вводить как строчные, так и заглавные – значения не имеет (ВДГО002309П или вдно002309п).



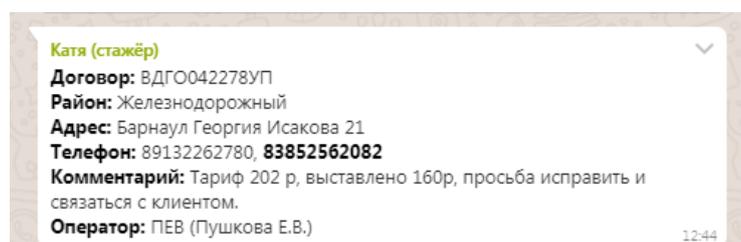
## Приложение «Система Город»:

- 1) В верхнем правом углу нажимаем на « + ».
- 2) В появившемся окошке выбираем «Новый адрес»
- 3) В строке «Поиск адреса» вводим адрес клиента (улица и дом). Далее поиск.
- 4) Находим нужный нам адрес из предложенных, выбираем его.
- 5) В отобразившемся списке услуг, относящихся к данному адресу, находим услугу нашей организации «Техническое обслуживание - Барнаулгоргаз». Указан будет номер договора и краткие инициалы (ФИО) клиента.
- 6) Если ползунок не активен, то нажимаем на него, чтобы подключить услугу для оплаты.



**Если при проверке всё же не удастся помочь клиенту из-за того, что номер лицевого счета не существует, либо не найден / услуга не отображается / оплата отображается в программе некорректно / неверные начисления и т.д., то:**

- 1) Озвучиваем клиенту, что «*информацию по данному вопросу сейчас передали специалистам договорного отдела. Они всё проверят и скорректируют. Изменения по вашему договору вступят в силу с 1 числа следующего месяца.*».
- 2) Передаем информацию в Договорной отдел (если клиенты с Барнаула, Павловска, Тальменки, Новоалтайска), либо основную группу филиала (Бийск, Белокуриха, Горный, Новосибирск) с описанием конкретной проблемы. Например:



## Сайт «Система Город»:

Если клиент говорит, что у него нет автоплатежа нашей организации в личном кабинете «Системы город» среди остальных, то:

- 1) На странице личного кабинета клиента представлен список подключенных услуг для оплаты по его адресу.
- 2) Внизу данного списка услуг есть вкладка «Подключить/Отключить услугу». Нажимаем.
- 3) Далее отобразится список всех услуг, относящихся к адресу клиента, среди которых нужно будет найти нашу услугу «Техническое обслуживание - Барнаулгоргаз».
- 4) Нажимаем на **звездочку** с левой стороны в строке нашей услуги. Таким образом, услуга будет прикреплена для оплаты и отображаться у клиента в основном списке подключенных для оплаты услуг.

