



ГАЗПРОМБАНК



**Тон общения
Газпромбанка**



Тон общения Газпромбанка

Оглавление:

1. Введение — что это за документ и зачем	7
2. Газпромбанк. Стиль общения	9
3. Правила написания основных терминов и понятий	11
• Название банка и лицензия	11
• Банковские термины и аббревиатуры	12
• Названия сервисов	13
• Названия продуктов и услуг	13
• Обращение к клиентам (вы, Вы, ФИО)	14
• Правила оформления (кавычки, длинные и короткие тире, слешы, телефоны, почта)	14
• Буква «Ё»	18
• Адаптируем заимствованные слова	18
4. Культура общения	19
• По-человечески (без сложного банковского языка)	19
• Умеренная вежливость	19
• Эмоции в тексте (смайлики и восклицательные знаки)	20
• Упрощаем	20
— Канцелярит	20
— Как быстро определить канцеляризм	21
— Профессиональные термины	21
— Отглагольные существительные	22
— Расщепление сказуемых	22
— Без страдательного залога	23
— Без паразитов времени (в настоящий момент, в последнее время и тд)	23
— Без усилителей (только нажать, целый месяц, настоящий профессионал и тд)	23
— Без неопределенного (различные, более и тд)	23

- Без вводных конструкций (как известно, во-первых, и тд) **24**
- Без причастных и деепричастных оборотов **24**
- Без сложных предложений **25**
- Без языковых штампов **25**

5. Нюансы для каналов коммуникаций **27**

- Стандартные ситуации **27**
 - Выражение благодарности **27**
 - Запрос данных клиента **27**
 - Извинения **28**
 - Отзывы на сайтах banki.ru, otzovik.com, arb.ru **29**
- Социальные сети **30**
- Другие цифровые каналы: **32**
 - Сайт **32**
 - Мобильное приложение и интернет-банк **33**
 - Email **33**
- Рекламные коммуникации (баннеры, видео) **34**
- Мерч (листочки, плакаты, презентации, заставки на банкоматах и тд) **36**
- Сервисные коммуникации (смс, пуши) **37**

1

Введение.

О чем этот документ и зачем?

О чем

О том, как общаться с аудиторией. Здесь собраны принципы и правила работы с текстом на всех площадках банка: мобильное приложение, интернет-банк, основной сайт, соцсети, рекламные материалы, СМС-уведомления и email-рассылки, спецпроекты.

Правила этого документа не распространяются на подробные условия использования продуктов банка, oferty и другие юридические документы.

Зачем

Чтобы сохранить единый стиль общения на всех площадках и упростить взаимодействие с клиентами, создать конкурентное преимущество и точно знать и сообщать, кто мы такие. Чтобы создать то, что называется tone of voice компании или голос бренда.

Кроме того, этот документ помогает стандартизировать и упростить важные моменты при коммуникации банка с клиентами во всех каналах.

2

Газпромбанк.

Стиль общения.

Мы — сильный бренд.

Газпромбанк – один из крупнейших универсальных банков России. По основным показателям мы входим в Топ-3 отечественных банков. Мы обслуживаем ключевые отрасли российской экономики, занимаем ведущие позиции на финансовых рынках и в сфере Private Banking, а также активно развиваем розничное направление – продукты и услуги для физлиц.

Из самой структуры нашего бизнеса следует главный посыл, с которым мы обращаемся к частному клиенту – мы готовы предложить ему всю нашу экспертизу, весь наш профессионализм и опыт, накопленные за 30 лет работы с крупнейшими компаниями и премиальными клиентами.

Главный месседж, который мы доносим до людей (не буквально, а самим характером и содержанием общения) – мы надежный банк, наша команда – профессионалы своего дела, которые готовы выслушать клиента, разобраться в его проблеме и оперативно ее решить.

Мы — сервисный бренд.

В отличие от товарных брендов, которые предлагают физический продукт, мы – сервисный бренд. Наши продукты и услуги зачастую нельзя увидеть и потрогать (кроме, банковской карты, но потребительская ценность не в ней самой, а в том, какие возможности она дает человеку). Для потребителя сервисный бренд – это, прежде всего, люди, с которыми он общается, и на его впечатление о компании влияют не материальные свойства продукта, а качество предоставляемых услуг и в большой степени – эмоциональный фон общения с представителями бренда.

Мнение человека о компании – это сеть ассоциаций, которая складывается из качества обслуживания в филиалах, сообщений в СМИ, рекламы, мнений знакомых, личного общения в социальных сетях. Коммуникации – это воздух для нашего бизнеса. Поэтому следует всегда помнить – каждая встреча с клиентом имеет значение.

Мнение клиентов о бренде не статично, оно может меняться – и во многом благодаря общению с представителями компании. Вчерашний хейтер, которому сегодня помогли

решить сложную проблему, завтра может стать «адвокатом» бренда. Мы верим, что без надежных случаев не бывает, поэтому боремся за каждого клиента и честно прорабатываем каждый проблемный случай.

Как мы общаемся?

Вежливо Уверенно Экспертно

Тон Газпромбанка складывается из специфики нашего бизнеса и специфики современных маркетинговых коммуникаций.

Мы работаем с «тонкой материей» — деньгами людей. Поэтому мы звучим уверенно и экспертно, транслируя надёжность и безопасность. Человек должен чувствовать, что его финансы находятся под управлением крупной, солидной компании, в которой работают настоящие профессионалы. С точки зрения языка это означает, что мы должны общаться по содержанию и тону – вежливо, по-деловому и уверенно, а по форме – ясно и лаконично.

Специфика современной маркетинговой коммуникации в том, что компания обращаться к человеку напрямую, как бы сокращая психологическую дистанцию между брендом и клиентом. С точки зрения языка это означает, что мы общаемся без лишних формальностей, сложных оборотов и канцелярщины.

3

Правила написания основных терминов и понятий

Название банка и лицензия

Написание названия зависит от площадки.

- ✓ В соцсетях, теле письма и пушах пишите без кавычек — Газпромбанк.
- ✗ Не употребляйте сокращения, аббревиатуры и латиницу: ГПБ, Банк ГПБ (АО), GPB.
- ✓ В дисклеймерах и юридических коммуникациях указывайте официальное название банка — Банк ГПБ (АО).

Канал общения	Написание	Пример
Соцсети (посты, комментарии)	Газпромбанк	Спасибо, что выбираете Газпромбанк!
Тело письма (e-mail-рассылка)	Газпромбанк	
Футер письма (e-mail-рассылка)	Банк ГПБ (АО)	С уважением, Газпромбанк!
Дисклеймер	Банк ГПБ (АО) «Газпромбанк» (Акционерное общество)	Подробная информация — на сайте www.gazprombank.ru и по тел. 8-800-300-60-90. Банк ГПБ (АО).
СМС, пуши	Газпромбанк	

Не пишите «банк» перед Газпромбанк, чтобы избежать повтора — «банк Газпромбанк».

Отдельно слово «банк» пишете со строчной буквы, разумеется, кроме случаев, когда с него начинается предложение:

- Обратитесь в любое отделение банка.
- Банк работает с предприятиями малого и среднего бизнеса.

Если пишете форму организации – Акционерное общество — всегда ставьте скобки.

Лицензию стараемся писать полностью — Банк ГПБ (АО). Генеральная лицензия Банка России № 354.

В дисклеймерах для мелких форматов баннеров или отдельных видов СМС, когда нет возможности писать полностью, используем сокращенный вариант — Банк ГПБ (АО). Ген. лиц. Банка России № 354.

Банковские термины и аббревиатуры

✘ Неправильно	✔ Правильно
Промо-категория, промо-акция, промо код	Промокатегория, промоакция, промокод
Push-уведомления, push уведомления, PUSH-уведомления	Пуш-уведомления, пуш-уведомления, пуши
PIN-код, ПИН-код	Пин-код, пин-код
WiFi, wi-fi, Wi-fi	Wi-Fi, вай-фай
Оффлайн, оф-лайн, offline	Офлайн
Он-лайн, online	Онлайн
E-mail, имейл, емейл	Email
Старт-ап	Стартап
Функционал	Функция, функции или функциональность
SMS, SMS-уведомление, смс-уведомление	СМС, смс
«Кэш бэк», кэшбек, кеш бек, «Cash-back», «кешбэк», кеш бэк	кэшбэк

Названия сервисов

Названия сервисов и универсальных программ пишите без кавычек.



Неправильно



Правильно

«интернет-банк», интернет банк,
Интернет Банк, интернет – банк,
онлайн-банк, личный кабинет,
интернет-клиент

интернет-банк

Телекард 2.0, «Телекард»,
«Телекард 2.0»

мобильное приложение,
мобильное приложение «Телекард 2.0»

Название сайта Газпромбанка пишем без привязки к web — gazprombank.ru.
В digital-каналах вручную зашиваем в название рабочую ссылку.

Если зашить ссылку нельзя, пишем www.gazprombank.ru, тогда ссылка автоматически будет активной. Это наименее предпочтительный вариант написания.

Названия продуктов и услуг

Названия продуктов и услуг берите в кавычки – так мы делаем акцент на конкретной продуктовой единице. Родовое слово или словосочетание пишем без кавычек. Если в названии продукта содержится родовое слово, перед названием его не пишем. Английские названия внутри предложения на русском языке в кавычки не берем.



Неправильно



Правильно

Пример

кредитная Умная карта
Премиальный стандарт
Легкий кредит
Семейная ипотека
вклад Ваш успех

кредитная «Умная карта»
ипотека «Премиальный
стандарт»
«Легкий кредит»
«Семейная ипотека»
вклад «Ваш успех»

* всегда используем кавычки «ёлочки», см. кавычки.

Раз, и кэшбэк за билеты в кино прилетел. Два, и вернулась часть чека за ресторан. Три, и все развлечения дешевле на 10%. С нашей «Умной картой» Visa Gold совершать покупки в разы приятнее.

Сила есть? Воля есть? А сила воли только с Газпромбанком! Мы запускаем масштабную кампанию сразу по двум обновленным продуктам: вклад «Ваш успех» и «Легкий кредит». Рассказывать вам о них будет человек, который, как и мы, не боится экспериментировать и не изменяет своему внутреннему «я» — Павел Воля.

Обращение к клиенту

К клиентам обращаемся на «вы» со строчной буквы.

«Вы» с прописной буквы используем только при обращении к клиентам **Private Banking**.

Обращение на **ты** допускается, если точно установлен возраст тех, к кому обращаются. Например, в таргетированной или контекстной рекламе.

Мы не используем конструкцию «Уважаемый клиент!», а обращаемся по имени к клиентам младше 45 лет и по имени отчеству к клиентам старше 45 лет во всех каналах коммуникации, в т.ч. в смс и пушах. Если возраст клиента неизвестен, обращаемся по имени отчеству.



Неправильно



Правильно

Уважаемый клиент! Павел Иванович!

До 45 лет:
Павел, здравствуйте!

После 45 лет:
Павел Иванович, здравствуйте.

В большинстве случаев используем местоимение «ваш» — **ваша карта, ваш пин-код**. В рекламе можно использовать местоимение «свой» — **«воспользуйтесь преимуществами своей карты»**.

Правила оформления (кавычки, длинные и короткие тире, слешы, телефоны, адреса)

Типографика — важная часть оформления. В тексте нужно следить за правильным использованием кавычек, тире, написанием дат, адресов, знать чем отличается дефис и короткое тире, что такое длинное тире и зачем оно нужно.

Значительно упрощает процесс Типографская раскладка Бирмана. Запомните её, она ещё пригодится.

Тире, дефис и минус

В русском языке существует три типа горизонтальных знаков-черточек: дефис, знак минуса и тире. Дефис, минус и тире отличаются друг от друга в первую очередь областью применения, а во вторую — длиной.

Дефис –
Минус –
Короткое тире –
Тире —

Дефис –

- ✓ Используется:
 - для присоединения частиц (кто-либо, где-либо)
 - для присоединения префиксов (по-русски, во-первых)

- повторение того же самого слова (еле-еле, чуть-чуть)
 - в словосочетаниях и составных словах (премьер-министр, интернет-банк)
 - для разделения телефонного номера (+7 826 148-13-99)
 - в качестве знака переноса на новую строку (дефис всегда остается на первой строке)
- ✗ Не используется:
 - там где по правилам русского языка ставится тире
 - для обозначения диапазонов (см. короткое тире)

Минус –

- ✓ Используется:
 - в математических формулах ($50 - 10 = 40$), отбивается пробелами с двух сторон, при разрыве строки повторяется на новой строке ($50 - 10 = 40$)
 - для отрицательных значений (-19), в этом случае не отбивается пробелами с двух сторон, при разрыве строки не переносится отдельно

Короткое тире –

В Типографской раскладке Бирмана: alt + shift + – Alt + 0150

- ✓ Используется:
 - для обозначения диапазонов (10–20, XX–XXI) и не отбивается пробелами с двух сторон.
 - допустимо использование в формулах значении минуса, т.к. во многих современных шрифтах нет отдельного символа под минус.

Тире или «длинное тире» —

В Типографской раскладке Бирмана: alt + – Alt + 0151

- ✓ Используется:
 - для выделения прямой речи (— Нет, я не согласен, — ответил он)
 - для указания маршрутов (Москва — Санкт-Петербург)
 - на месте отсутствующего члена предложения, обозначения пауз, между подлежащим и сказуемым, и везде, где должно стоять тире по правилам русского языка
- ✗ Не используется:
 - для разбивки телефонного номера (см. дефис)
 - для разделения слов на частицы (см. дефис)
 - в формулах (см. минус)
 - для обозначения диапазонов (см. короткое тире)

Кавычки

В русском языке всегда используются французские кавычки «ёлочки», а для кавычек внутри кавычек немецкие „лапки“. Не используйте "компьютерные кавычки".

«Слово»	"Word,"
„Слово“	'Word'
Русский	Английский

Французские кавычки «ёлочки»:

В Типографской раскладке Бирмана: левая alt + б, правая alt+ю
Альт-коды: левая alt+0171, правая alt+0187

- ✓ Используется:
 - для цитирования
 - с названиями
 - везде, где по правилам русского языка должны стоять кавычки
- ✗ Не используется:
 - для кавычек внутри кавычек
 - в предложениях на английском языке
 - с английскими названиями

Английские слова и названия внутри предложений на русском языке не берутся в кавычки-ёлочки.

- ✓ Правильно:
 - Мы пошли в McDonalds
 - Включите Wi-Fi
 - Использовать телефон Apple с операционной системой iOS.
- ✗ Неправильно:
 - Мы пошли в «McDonalds»
 - Мы пошли в "McDonalds"
 - Включите "Wi-Fi"
 - Включите «Wi-Fi»
 - Использовать телефон «Apple» с операционной системой «iOS»
 - Использовать телефон "Apple" с операционной системой "iOS".

Немецкие „лапки“:

В Типографской раскладке Бирмана: левая alt + shift + б, правая alt + shift + ю
Альт-коды: левая alt+0132, правая alt+0147

- ✓ Используется:
 - для кавычек внутри кавычек
 - в рукописном тексте
- ✓ Правильно:

«„Цыганы“ мои не продаются вовсе», — сетовал Пушкин.
- ✗ Неправильно:

««Цыганы» мои не продаются вовсе», — сетовал Пушкин.

В английском языке используются "английские двойные" и 'английские одиночные кавычки'.

"Английские двойные"

В Типографской раскладке Бирмана: shift + 2 или левая alt + л, правая alt + д
Альт-коды: левая alt+0147, правая alt+0148

'Английские одиночные кавычки'

В Типографской раскладке Бирмана: левая shift + alt + л, правая shift + alt + д
Альт-коды: левая alt+0145, правая alt+0146

Слеш и бэкслеш

Следует различать косую черту (слеш) и обратную косую черту (бэкслеш). Старайтесь избегать смысловых сокращений со слешем и бэкслешем, т.к, несмотря на установленные значения, пользователи трактуют его по-разному.

Слеш: /

- ✓ Используется:
 - для обозначения альтернативности понятий (слитных/раздельных, важных/неважных)
 - для обозначения соотношения величин (километров/час, цена/качество)
 - в значении и/или ()
 - в адресах для номеров зданий с дробью или корпусов (Котельническая наб, 1/15)
 - в математике операциях деления

Бэкслеш: \

Используется для обозначения разности множеств. Неверно использовать вместо слеша.

Телефоны

Для разделения номеров телефонов следует использовать дефис.

Обычные городские номера	Номера с кодом города
123-45-67	(123) 123-45-67
12-34-56	(12-34) 12-34-56
1-23-45	(123-45) 1-23-45
12-34	(12-34-56) 12-34

Номера мобильных телефонов

Для удобства пользователя желательно всегда указывать номер в международном формате (со знаком +), чтобы номер был доступен для звонка из другой страны.

Разделяется номер пробелами по блокам: [код страны] пробел [код оператора] пробел [номер NNN-NN-NN]. Дефисом отделяются пары цифр справа налево. Если в начале остались три цифры, разрешается записать их слитно.



Неправильно



Правильно

+7123456789
+8123456789

8123456789
+7 123 123-45-67 (предпочтительнее)
8 123 123-45-67 — допустимый вариант

Даты

Допускаются два варианта написания — цифровой (12.03.1995) в формате [Дата.Месяц.Год] и словесно-цифровой (12 января 1995).

Адреса

- ✓ В России правильно перечислять адресные данные от меньшего к большему.
 - ФИО
 - Название компании (если есть)
 - Улица, номер дома, корпус, строение, владение, номер квартиры или офиса
 - Название населённого пункта
 - Район
 - Республика, край, область, автономный округ или автономная область
 - Почтовый индекс
 - Название страны (для международных отправок отдельной строкой)

В соцсетях пишем только город, название улицы и номер дома.

На рекламных щитах пишем только название улицы и номер дома.

Буква «Ё»

Используйте букву ё только в тех случаях, когда от этого зависит корректное понимание смысла и временной принадлежности: всё в отличие от все, узнаём в отличие от узнаем и тд.

Адаптируем заимствованные слова

Английские слова заменяйте русскими и склоняйте их по правилам русского языка, кроме случаев, когда речь идет об установленных банком названиях продуктов и услуг, компаний.

Исключение — эквайринг.



Неправильно



Правильно

Прайвет банкинг, ГПБ-и-трейд, Теле2

Private Banking, GPB-i-Trade, Tele2

Пролонгирование, холдирование, пэйролл

Продление, удержание, зарплатный проект

4 Культура общения

Во всем случаям общения с клиентом должно применяться правило честно, ёмко и коротко. Представьте, что вы общаетесь в соцсетях с приятным вам человеком. Не растекайтесь мыслью по древу в формальностях и быстро переходите к сути.

Если переформулировать сообщение ёмко не удастся, попробуйте пропустить его через сервис «Главред».

По-человечески (без сложного банковского языка)

Старайтесь писать короткими предложениями и беречь время клиента. Чем больше конкретной смысловой нагрузки в коротком объеме текста — тем лучше. Все сложные банковские термины, аббревиатуры и вводные слова отвлекают от смысла.

Умеренная вежливость

Быть вежливым при общении с клиентом — базовое требование. Но во всём надо знать меру. Заискивание не заменяет помощь, которую ждет клиент. Лишняя вежливость раздражает.



Неправильно



Правильно

Пожалуйста, мы очень просим вас описать нам проблему в личные сообщения, если это вас не затруднит, спасибо. Будьте добры приложить скриншот.

Пожалуйста, опишите нам проблему в личном сообщении и приложите скриншот. Мы посмотрим, в чем дело.

Умеренная вежливость

Не кричите

Не увлекайтесь восклицательными знаками и не используйте капслок. Восклицательный знак на письме — это повышение тона. Такой ход уместен, если вы здоровааетесь или прощаетесь. В остальных случаях это может восприниматься как эмоциональная атака. Капслок во всех случаях расценивается читателем в качестве крика и давления.



Неправильно



Правильно

У нас появилась **НОВАЯ УСЛУГА!!!** Успейте воспользоваться услугой "**ЛЕГКИЙ КРЕДИТ**"!!! Без **ШУТОК!**

Получить кредит на ваши эмоции — легко. Максимальная сумма до 3 млн рублей, а ставка от 9,5% годовых. Без шуток!

Проявление эмоций

В целом мы стараемся быть спокойными и сдержанными, но в некоторых случаях можно проявить эмоции: доброжелательность, умеренную радость в ответ на радость клиента, проблему которого мы решили или который сам поблагодарил банк и сотрудников за хорошую работу. В таких случаях можно даже использовать смайлы и емоji, но не стоит этим увлекаться, когда переписка сотрудника банка пестрит разными эмоджи — это выглядит несерьезно.




В соцсетях допустимо использование емоji, GIF и стикеров.




Неправильно



Правильно

ОГРОМНЕЙШЕЕ СПАСИБО!!!
Мы **ТАК** благодарны вам за столь лестный отзыв  


Были рады помочь 

Спасибо, что доверяете Газпромбанку ,

Спасибо за добрые слова 

Упрощаем

Канцелярит

Старайтесь избегать сложных терминов и канцелярита. Замысловатая речь ставит под сомнение экспертность. Клиент думает, что его хотят обмануть — это изматывает и снижает лояльность к бренду.

Мы не допускаем фамильярности и панибратства, но и не уходим в официальную речь. Клиент — это, как старший родственник!



Неправильно



Правильно

Принять решение

Решить

Непосредственное участие

Участие

Надлежащим образом

Правильно

В связи с тем, что	из-за
Во избежание, в целях	Чтобы
Я являюсь представителем Газпромбанка	Я из команды Газпромбанка Я — сотрудник Газпромбанка
Сервис по предоставлению услуги перевода денежных средств	Перевод денег (если очевидно о чем идет речь, можно сокращать до «перевод» или «платеж»)
В данном окне осуществляется открытие счета.	Здесь вам откроют счет
Здравствуйте! Спасибо за обращение. Просим выслать нам через личные сообщения прикрепленным файлом Ваше предложение и указать контактную информацию, мы передадим ее на рассмотрение и в случае заинтересованности сообщим, с кем контактировать.	Здравствуйте! Пожалуйста, отправьте нам ваше предложение в личные сообщения (прикрепите файл) и оставьте e-mail или телефон для связи. Если предложение интересное, мы с вами свяжемся.

Как быстро определить канцеляризм

Если вы прочитали абзац текста и не можете быстро объяснить его смысл в одном предложении, скорее всего перед вами канцелярский текст.

Хороший пример, смысл которого сразу не поймешь:

В декабре 2017 года Газпромбанк по поручению клиента – НК Роснефть выполнил первую продуктивную транзакцию с использованием системы передачи финансовых сообщений Банка России (СПФС) в рамках дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Такое направление сотрудничества Газпромбанка и НК Роснефть является первым подобным прецедентом на рынке услуг ДБО для корпораций. Обмен электронными документами осуществлялся с использованием финансовых сообщений стандарта ISO20022.

Профессиональные термины

Профессиональный сленг уместен в обучающих постах в Facebook и VK. В комментариях профессионализмы используются, если вы точно уверены, что вас поймут. Избегайте страшных банковских аббревиатур и терминов — в жизни всё называется простыми словами.



Неправильно



Правильно

Вывод денежных средств возможен на карту

Вы можете перечислить деньги на карту

Вы можете вывести деньги на карту

Вам необходимо закрыть СКС (специальный карточный счет)

Вам нужно закрыть счёт

Вам необходимо закрыть счёт

Активация пластикового носителя

Активация карты

Отглагольные существительные

Отглагольное существительное — имя существительное, образованное непосредственно от глагола. Например, хождение (от ходить), поедание (от поедать). Но глагол — это действие. Не используйте отглагольные существительные



Неправильно



Правильно

Выравнивание

Выравнивать

Поддержание

Поддерживать

Использование

Использовать

Установка

Устанавливать

Преувеличение

Преувеличивать

Закрытие

Закрывать

Расщепление сказуемых

Расщепление сказуемого – это замена глагольного сказуемого сочетанием однокоренного существительного с полужнаменательным глаголом. Расщепленные сказуемые придают действию дополнительную значимость. Нам этого ни к чему. Используйте глаголы.



Неправильно



Правильно

Ваша просьба передана в службу поддержки.

Мы передали вашу проблему в службу поддержки. Вернемся с результатом, как только это будет возможно.

Банком были проведены меры по повышению уровня безопасности онлайн-платежей.

Мы сделали онлайн-платежи еще безопаснее.

Обслуживание карты осуществляется бесплатно.

Обслуживание карты — бесплатно.

Без паразитов времени

Маркеры настоящего (в настоящий момент, в наши дни, сегодня, в свете недавних событий) загромождают текст и указывают на плохое владение темой. Настоящее — это текст по умолчанию.

Не начинайте предложения со слов: в последнее время, нынче, сейчас, до недавнего времени. Скорее всего, эти фразы лишние.

Если нужно указать какой-то отрезок времени просто укажите его датой или диапазоном дат.



Неправильно



Правильно

В настоящее время все операторы заняты. Все операторы заняты.

В свете недавних событий мы заблокировали вашу карту. Вашу карту украли. Мы ее заблокировали.

В наши дни особенно важно избегать паразитов времени. Важно избегать паразитов времени

Недавно не работал сервис платежей. В период с 12-го по 13-е сентября не работал сервис платежей.

Без усилителей

Усилители усиливают слова, но не свойства продукта или факты. Вместо усилителя используйте доказательство. Усилители: только, всего, абсолютно, целый, настоящий, самый, никогда, всегда, все, действительно и тд.



Неправильно



Правильно

Наш офис находится в самом центре города, вам остается только прийти и подписать договор. Приходите в наш офис в центре города, чтобы подписать договор.

Максимально выгодные тарифы по кредитам! Потребительские кредиты: от 9,5% годовых

Газпромбанк самый надежный на рынке. Газпромбанк входит в тройку крупнейших банков России по всем ключевым показателям.

Без неопределенного

Неопределенное — то, что не ясно, не точно. Значит, не безопасно. Это противоречит голосу Газпромбанка. Неопределенные: от, более, различные, те или иные, некоторые, какие-нибудь и тд. Избегайте их, если это возможно.



Неправильно



Правильно

Нас выбрали более 5 миллионов физических лиц и порядка 45 тысяч юридических лиц.

Приходите в наш офис в центре города, чтобы подписать договор.

Общее число офисов по всей стране, предоставляющих высококачественные банковские услуги, превышает 350.

У нас 350 офисов по всей стране.

Без вводных конструкций

Вводные конструкции работают в речи, на письме они не несут смысла. Избегайте общеизвестного (как известно, не секрет, точнее), нумерации (во-первых, во-вторых), «например» и «кстати».



Неправильно



Правильно

Во-первых, установите обновление.
Во-вторых, перезагрузите приложение.

- Установите обновление
- Перезагрузите приложение или установите обновление и перезагрузите приложение.

Кстати, вам нужно подключить эквайринг, если быть точнее — оплату картой.
Как известно, это удобно.

Подключите эквайринг. Это удобно.

Без причастных и деепричастных оборотов

Они часто усложняют речь, а клиенту и так хватает сложностей. Причастные и деепричастные обороты оправданы в художественной литературе и публицистике, но не в цифровых каналах банка.



Неправильно



Правильно

Вы можете получить консультацию менеджера по ипотечным предложениям, обратившись в ближайший офис банка.

Чтобы узнать больше об ипотеке в Газпромбанке, обратитесь в ближайший офис.

С мобильным банком Вы всегда будете в курсе операций, совершаемых с использованием Ваших банковских карт.

В приложении вы в любое время можете посмотреть историю платежей, переводов и поступлений по картам.

Без сложных предложений

Клиент должен быстро понять, о чем мы говорим и что ему нужно сделать. Поэтому не растягиваем предложения на несколько грамматических основ и не усложняем причастными и деепричастными оборотами.

Без языковых штампов

Когда пишем текст, всегда представляем, что опаздываем на встречу со знакомым и хотим предупредить его. Обычно пишем что-то вроде «Извини, я задержусь на пять минут — пробки». Вряд ли мы скажем: «Приношу искренние извинения за то, что тебе пришлось провести 10 минут в ожидании меня».

А теперь представим, как звучит фраза «Приносим искренние извинения за доставленные неудобства», когда клиент не может оплатить продукты картой из-за технических проблем в банке. Хуже только «Глубочайшие извинения».

Штампы и клише лишают текст уважения к читателю, поэтому мы их не используем.

5

Нюансы для каналов коммуникаций

Стандартные ситуации

Выражение благодарности

Поблагодарить клиента за положительный отзыв – хороший тон. Но и здесь надо держать себя в рамках. Слишком активная благодарность выглядит неуместно в неформальной обстановке. Достаточно одной-двух простых фраз.

Применяйте не более одного восклицательного знака – это добавит эмоциональности высказыванию.



Неправильно



Правильно

Благодарим вас за положительный отзыв. Мы всегда стремимся быть честными в отношении наших клиентов. Комментарии, подобные вашему, помогают нам становиться лучше. Спасибо вам!

Никнейм, спасибо за хороший отзыв. Мы стараемся быть лучше!

Благодарим вас за положительный отзыв. Мы рады, что вы выбрали наш банк в качестве финансового партнера. Спасибо вам!

Никнейм, приятно слышать ваши добрые слова! Спасибо, что выбираете Газпром-банк.

Мы рады, что ваш вопрос был оперативно решен, и благодарим вас за то, что нашли время и поделились своим опытом взаимодействия с нашим банком. Слова вашей благодарности мы передали сотруднику, который занимался вашим вопросом.

Никнейм, мы рады, что удалось оперативно решить ваш вопрос. Спасибо за отзыв! Мы передадим ваши слова сотруднику, который помогал решить проблему.

Запрос данных клиента

Запрашивайте данные вежливо и лаконично. В большинстве случаев причина запроса ясна из контекста. Проблема клиента должна быть решена быстро, потому длинных объяснений лучше избегать.



Неправильно

Благодарим вас за ваш отзыв!
Для того, чтобы проверить информацию и оперативно вернуться к вам с ответом, нам необходимы дополнительные данные: полное ФИО, дата рождения, контактный номер телефона. После чего мы с вами свяжемся в удобное для вас время и предоставим информацию.



Правильно

Никнейм, напишите, пожалуйста, ваши ФИО, дату рождения и телефон. Мы проверим информацию по вашему случаю и свяжемся в удобное для вас время. Спасибо.

Извинения

Выражать сожаления и извиняться перед клиентом нужно искренне. Клиенту важно получить моральную компенсацию, но решить проблему — важнее. Не пытайтесь заменить реальную помощь извиняющимся заискиванием.

Каждый случай индивидуальный, но схематично структура любого извинения выглядит так:

- Собственно извинение или сожаление
- Признание правоты клиента
- Если применимо, то варианты, как можно исправить ситуацию.
- Заверение, что ситуация исправлена (в случаях, когда это так).



Неправильно

Нам очень жаль, что вам пришлось столкнуться с данной проблемой. От лица АО «Газпромбанк» мы приносим вам искренние извинения. Ситуацию довели до высшего руководства и приняли все необходимые меры, чтобы данная ситуация не повторялась более. Еще раз разрешите принести вам свои извинения и выразить надежду, что произошедшее недоразумение не повлияет на наше дальнейшее сотрудничество и обслуживание удовлетворит всем Вашим требованиям.



Правильно

Никнейм, нам очень жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией. Вы правы, такое недопустимо, и мы приносим вам свои извинения. Мы разъяснили нашим сотрудникам, в чем их ошибка.

Когда выразить сожаление, а когда извиняться?

Есть два вида ситуаций: когда проблема клиента возникла по независящим от компании причинам, и когда в ней напрямую виноваты сотрудники компании. В первом случае принято только выразить сожаление — здесь нет повода для извинений.

Во втором случае нужны именно извинения, потому что ошибку совершили сотрудники фирмы, нанеся ущерб клиенту. Конечно, не всегда в моменте можно разобраться, какой именно случай перед нами, но помнить об этом разделении надо.



Неправильно

Ранее с вами уже была проведена консультация по урегулированию вашего вопроса и озвучены сроки рассмотрения данного обращения.

Приносим свои извинения за длительное ожидание. Мы делаем все возможное для оперативного решения ситуации.



Правильно

Никнейм, простите за долгое ожидание. Мы стараемся решить проблему как можно скорее. Благодарим за понимание.

Извините, пожалуйста, за длительный срок рассмотрения вашего заявления. Поверьте, это не входило в наши планы.

Как мы сообщили вам по телефону, вопрос передан коллегам в профильное подразделение. Как только у нас будет решение, мы обязательно свяжемся с вами по телефону и предоставим ответ в комментариях.

Никнейм, нам очень жаль, что решение вашего вопроса затянулось. Мы передали все детали коллегам, они уже работают над задачей. Мы сообщим вам о решении максимально оперативно по телефону или в комментариях.

Мы рады сообщить, что заявление рассмотрено.

Сегодня наша коллега связалась с заемщиком и проинформировала о положительном результате.

Приносим свои извинения за доставленные неудобства и задержку с ответом.

Надеемся, что наше сотрудничество будет продолжено.

Всегда рады видеть вас в числе наших клиентов.

Никнейм, мы рассмотрели ваше обращение – заявка одобрена! Простите, что затянули с ответом, мы исправимся. Наш оператор скоро свяжется с вами и расскажет, что делать дальше. Спасибо за понимание!

К сожалению, по предоставленному телефону не удалось связаться с вами, чтобы более подробно уточнить информацию по вашей ситуации.

Для того чтобы разобраться и помочь в разрешении вашего вопроса, мне необходима дополнительная информация: ФИО, контактный номер телефона.

Данную информацию вы можете направить нам в личные сообщения на портале.

Дополнительно сообщая, что на данный момент нарушений в работе кредитного калькулятора на сайте банка не выявлено.

Никнейм, не получилось связаться с вами по указанному телефону. Чтобы мы могли разобраться в ситуации, напишите в личные сообщения ФИО и телефон. Сейчас кредитный калькулятор на сайте работает корректно.

Отзывы на сайтах banki.ru, otzovik.com, arb.ru

На этих порталах клиенты оставляют отзывы о работе банков и обращения, а банки реагируют на них, обязательно соблюдая официальные правила ответов:

- Сотрудник всегда представляется по имени и указывает должность
- В конце обращения ставится подпись

Ответ, если для решения проблемы клиента нужно время

Здравствуйте, anlikovo1!

Меня зовут Алина, я специалист команды экспертов по сервису. Как сообщила вам по телефону, я уже начала проверку корректности консультации в офисе банка. Как только получу всю необходимую информацию обязательно с вами свяжусь.

С уважением,
Команда экспертов по сервису

Ответ, если обратная связь по проблеме дается сразу

Здравствуйте, Мария!

Меня зовут Анжелика, я специалист команды экспертов по сервису. Как сообщила вам по телефону, комиссия списывается согласно тарифов комиссионного вознаграждения банка за услуги физическим лицам по расчетно-кассовому обслуживанию. Просьба с пониманием отнестись к тарифной политике банка. Также я уже провожу проверку относительно направления чека по операции на адрес электронной почты. Как только получу результаты проверки, обязательно с вами свяжусь.

С уважением,
Команда экспертов по сервису

На этих сайтах мы общаемся в соответствии с правилами, закрепленными их администрацией, по возможности соблюдая наш tone of voice.

Правила данного документа распространяются на все интернет-сервисы, в том числе маркеты Google Play, Apple Store, геосервисы Яндекс.Карты, Google Maps, 2GIS и другие.

Социальные сети

Специфика соцсетей в том, что это персонально-публичное пространство. В соцсетях человек, с одной стороны, находится «у себя дома», в своем аккаунте, с другой стороны, он одновременно существует в публичном поле. Это определяет и характер общения в соцсетях: посты и комментарии люди пишут так, как если бы они общались с близкими друзьями, приятелями, коллегами на неформальной встрече. **Люди в соцсетях общаются так, как они общались бы в реальной жизни.**

Уважительно, но без заискивания, подобострастия и лакейства — вежливость и участие состоят не в том, чтобы осыпать человека выпренными высокопарными фразами, а в том, чтобы быстро отреагировать на обращение, коротко и ясно разъяснить интересующий вопрос, быстро и корректно решить проблему. В нашем бизнесе лучшая форма вежливости – польза для клиента.

По-деловому, но не слишком официально — понимается, как крупная финансовая компания, мы сохраняем известную дистанцию при общении: мы не скатываемся в панибратство и фамильярность, не позволяем себе развязность и вольности. Разговаривая с человеком на обычном языке, мы не забываем, что наши с ним отношения — прежде всего деловые. Но при этом мы и не пытаемся отгородиться от собеседника завесой служебных фраз и сложных формулировок. Мы партнеры, которые говорят на простом и понятном друг другу языке.



Неправильно

- Здравствуйте, уважаемый Андрей Сергеевич, получили ваше сообщение, отвечаем: по вашему запросу открыт вклад.
- Многоуважаемый Андрей Сергеевич, доброго времени суток...

Будьте так добры, если вас не затруднит, отправьте нам ваши новые документы. В таком случае мы сможем обновить данные по счету.



Правильно

- Андрей, добрый день! Открыли вклад по вашему запросу.

Пожалуйста, отправьте нам фотографии нового паспорта и мы обновим данные по счету.

По существу — мы всегда знаем, зачем общаемся. Каждая фраза, любое обращение должны иметь конкретную цель — ответить на вопрос, решить проблему, поблагодарить, выяснить, в чем затруднение, установить причину негатива и т.д. Не надо «воды» и лишних смыслов.

Лаконично, но не слишком сжато — краткость сестра не только таланта, но и эффективности. Мы ценим время клиента (и своё), поэтому не грузим его большими текстами с длинными предложениями. Мы не болтаем в соцсетях – а решаем проблему клиента. При этом надо быть адекватными и не отвечать слишком кратко – это может создать впечатление неуважительной «отписки», небрежности в общении.



Неправильно

Есть несколько способов быстро открыть вклад, стоит рассмотреть их более детально.



Правильно

Быстро открыть вклад можно в нашем мобильном приложении.

Заботливо, но не покровительственно или снисходительно — человек должен чувствовать, что именно сейчас мы занимаемся решением именно его проблемы, что конкретные люди «где-то там» уже выясняют, что пошло не так и как с этим справиться. При этом нельзя создавать впечатления, будто проблема этого человека — всего одна из тысяч, а он сам — лишь один из пяти миллионов наших клиентов.

Прямо, но не примитивно — ясность рождается из простоты. Мы не лезем из кожи вон, чтобы приукрасить свои плюсы и не пытаемся завуалировать проблемы, если они действительно есть. Мы стараемся называть вещи и процессы своими именами, так, чтобы человек сразу понимал, что мы имеем в виду, и не тратил силы на «домысливание» и «расшифровку» наших слов.



Неправильно

— У меня весь день не работает мобильное приложение @Газпромбанк, что скажете?
— Сообщений о неполадках поступило уже более 200, без паники, разбираемся.



Правильно

— У меня весь день не работает мобильное приложение @Газпромбанк, что скажете?
— Отправьте детали ситуации в личные сообщения. Постараемся как можно быстрее вам помочь.

— У меня весь день не работает мобильное приложение @Газпромбанк, что скажете?
— Вы правы. Неполадки наблюдаются с 14:00. Сожалею, что вы столкнулись с проблемой, решаем ее. Через полчаса всё заработает.

Следите за трендами. Будет здорово, если у вас получится написать банковскую новость на «языке соцсетей», обыграв актуальный инфоповод. Избегайте скандалов, политических, остросоциальных, «черных» (смерть, авария, катастрофа) и драматичных инфоповодов (повышение пенсионного возраста, кризис).



Неправильно

Если бы ваша бабушка хранила пенсию не в пенсионном фонде, а открыла бы вклад, то сейчас бы вы жили, как живет Сечин.



Правильно

Не шутите на «Чёрные» темы
Карди Би купила дом за 2 миллиона долларов, посчитали, какой она получила бы кэшбэк с нашей картой

Присоединяйтесь к дружелюбной беседе, если вас в ней упоминают. Даже если она не на банковскую тему — это секрет соцсетей.

— Банк @газпромбанк, а какой ваш любимый К-POP исполнитель?
— Конечно, Чон Чонгук!

Сегодня в соцсетях формируется уникальная форма взаимодействия компаний с клиентами. С одной стороны, человек при общении видит логотип большой компании, с другой — он понимает, что за этой аватарой и этим текстом находится конкретный специалист, и этот специалист — такой же обычный человек.

Для клиента оператор контактного центра — это синтез большого бренда и живого человека. При общении мы всегда помним, кого мы представляем и с кем мы общаемся.

Другие цифровые каналы

Сайт

На сайте есть 3 вида текстов: информация о продуктах и услугах, официальная информация и пресс-центр.

- В заметках-новостях используем написание названия без кавычек — Газпромбанк. Тело новости редактируем согласно Tone of Voice и правилам русского языка. Все заметки-новости подписываются:

Департамент внешних коммуникаций и маркетинга
«Газпромбанк» (Акционерное общество)
E-mail: pr@gazprombank.ru

- Информацию о продуктах излагаем лаконично и емко, в нескольких фразах. Используем согласованные руководством рекламные слоганы. Точки после заголовков и слоганов НЕ ставятся.



Неправильно



Правильно

Легкий и простой кредит — это всего лишь 9,5% годовых, а еще 3 млн руб. на ваши эмоции и хотелки. Без шуток, правда

«Легкий кредит» — 9,5% годовых. До 3 млн руб. на ваши эмоции. Без шуток

В информации о продуктах не используем усилители и вводные слова — они хороши сами по себе и не нуждаются в дешевых трюках. Говорим правду. Лаконично и емко.



Неправильно



Правильно

Самый маленький первый взнос: всего лишь 10 – 15% при приобретении квартиры!

Минимальный первоначальный взнос: 10 – 15% при приобретении

Самая маленькая сумма кредита: аж 100 тысяч рублей, но только если они составляют не меньше чем 15% от стоимости дома или квартиры

Минимальная сумма кредита: 100 000 руб., но не менее 15% от стоимости недвижимости

Информация о продуктах обязательно сопровождается дисклеймером:

Данное предложение не является офертой.

Дальнейший текст дисклеймера разный для каждого блока информации. Эти нюансы согласовываются с юристами.

Вся официальная информация (блоки FAQ, дисклеймеры и тд) касается нюансов работы юридических коммуникаций и обязательно согласовывается с юристами.

Мобильное приложение и интернет-банк

В мобильном приложении и интернет-банке есть 3 вида текстов: информация о продуктах и балансе клиента, пуш-уведомления и контактная информация (отделения, банкоматы). Все блоки описаны в других разделах этого документа.

Email

Главное правило сообщений по электронной почте — всегда нужно указывать тему. В зависимости от того для кого это письмо, формат темы может отличаться.

Большинство пользователей прочтут ваше письмо на маленьком экране телефона. Поместите важную информацию в первую очередь. Определите цель письма. Составляйте текст письма, прокручивая в уме, что будет делать пользователь после прочтения.

Сухое описание сути — для клиентов и партнеров.
Кликбейт, креатив — для рекламных целей.

Основные правила для email:

- Основное сообщение содержится в первом абзаце, в идеале в первой фразе. Человек должен сразу понимать, что ему хотят сказать и почему это должно быть ему интересно.
- Сложное сообщение разбиваем на части, упрощаем, сокращаем и собираем в порядке важности для читателя. От более важного к менее важному. От сути к деталям.
- Не больше одной темы на письмо. Не нужно расплывать внимание клиента. Допускается упоминание только смежных сущностей. Сокращайте сообщение при помощи форматирования: выделения текста, добавления абзацев, заголовков, списков, схем, иконок, инфографики.
- Описывайте преимущества так, как описывали бы их, хвастаясь своим друзьям: просто и понятно.
- Тестируем текст на людях, не погруженных в тему. Если они не поняли, запутались или текст вызывает много вопросов, его нужно переписать.

Почтовые рассылки должны следовать правилам изложенным в разделах «Газпромбанк. Стиль общения», а также в разделе «Правила написания основных терминов и понятий».

Рекламные коммуникации

Баннеры

Баннеры для социальных сетей и баннерной рекламы имеют одинаковый внешний вид, но: в баннерной рекламе обязательно используется дисклеймер. ГПБ (ОАО), Генеральная лицензия ЦБ РФ №354. Реклама

В тексте для баннера придерживаемся структуры:

- Название услуги (если изображение не сопровождается текстом с описанием услуги)
- Слоган рекламной кампании
- Уникальное торговое предложение
- Логотип

Текст пишем с заглавной буквы. Если он сопровождается цифрами — строчными.

Видео

Газпромбанк выпускает два типа роликов — рекламные и ролики для социальных сетей.

Правила для рекламных роликов:

- Если в рекламном ролике есть закадровый голос, то текстом выделяются основные пункты, на которые стоит обратить внимание.
- Ролики без закадрового голоса сопровождаются последовательным текстом. Текст пишем прописными буквами. Если он сопровождается цифрами — строчными.

Все рекламные ролики сопровождаются дисклеймером с точным описанием продукта.

Правила для роликов в социальных сетях:

- Текстом выделяются основные пункты ролика, на которые стоит обратить внимание.
- Пишем с заглавной буквы.
- Во всех роликах для соцсетей делаем титры, т.к. многие пользователи смотрят видео без звука.

СМС, пуши

В рекламно-анонсирующих СМС придерживаемся структуры:

- Приветствие
- Выгода/преимущество
- Призыв к действию
- Контакты (ссылка, номер телефона)

Если СМС-рассылка осуществляется с номера, не идентифицирующего Газпромбанк, указываем полное название банка в конце сообщения. Так мы не нарушаем закон о рекламе.



Неправильно



Правильно

Аукцион невиданной щедрости!!! Теперь
взять кредит стало гораздо легче! Просто пе-
рейдите по ссылке: /очень длинная ссылка/

Мы упростили получение кредита в
Газпромбанке: от 50 тысяч рублей, 9,5%
годовых. Подробности: /короткая ссылка/

Пуши

Уведомления ограничены количеством символов. Держите в голове, что ваш пуш будет соревноваться на экране с сотней других. Избегайте слов-паразитов. Следует разделять сервисные пуш-уведомления (ваша заявка получена, кредит одобрен) и рекламно-анонсирующие (пуш о новой акции, пуш о выходе материала)

В рекламно-анонсирующих СМС придерживаемся структуры:

- точки после заголовков НЕ ставятся
- коротко
- ёмко
- никаких формальностей

Дополнительно для сервисных:

- сразу отразите суть в заголовке
- максимально сократите и упростите текст
- старайтесь убрать из текста то, что пользователю и так известно или не важно (его ФИО, дату и время, формальности)



Неправильно



Правильно

Здравствуйте! Уважаемая Светлана Ивановна, 23 февраля в 21:00 вы подавали запрос на открытие счета, по состоянию на 22:00 сообщаем, что ваша заявка одобрена

Заявка на открытие счета одобрена

Дополнительно для **рекламно-анонсирующих**

- креативно (добавьте простую и понятную шутку или обыграйте инфоповод)
- просто (допускаются шутки и другие инструменты креатива, но они должны быть понятны всем, протестируйте перед отправкой на своей бабушке)
- Ясно даёт понять, какое действие стоит совершить пользователю.
- Разжигает любопытство.

Пример пуш-уведомлений:

Хорошее пуш-уведомление:

- Суть в заголовке
- Креативно
- Вся информация ясна без лишних слов
- Призывает к действию

Плохое пуш-уведомление:

- не понятен призыв к действию
- не адаптировано под язык пользователя

Мерч (листовки, плакаты, презентации, заставки на банкоматах и т.д.)

Мерч, плакаты, листовки, заставки на банкоматах

На мерче используем лого и/или слоган.

При составлении текста для мерча, листовок или заставок на банкомате нужно помнить об основных ценностях компании. Текст должен отражать основные ценности.

- Сильные
- Дружелюбные
- Надежные

На плакатах, в листовках, на буклетах, и в других рекламных материалах сначала пишется заголовок, а затем — подзаголовок, раскрывающий заголовок. Помните, связанный с брендом текст, который пользователь видит в реальной жизни, может оставить впечатление о всей компании. Старайтесь быть креативными и следить за повесткой дня и трендами.

Презентации

- Подписывайте все диаграммы. Желательно, на каждом слайде проставлять номер страницы.
- Соблюдайте типографские правила.
- Сформулируйте тему, которая пройдет через все слайды.
- Определите цель презентации: показать, что продажи падают, доказать, что инвестиции удачны, подтолкнуть кого-то в покупке.
- Покажите примеры.
- Скажите своей презентацией, что делать дальше: хорошая презентация заканчивается инструкцией или выводом

Сервисные коммуникации (СМС, email, пуши)

Основная задача сервисных коммуникаций: проинформировать клиента об изменениях и улучшениях в банковских процессах, проявить заботу.

Общая логика построения сервисных коммуникаций:

- Повод: почему мы обращаемся к клиенту, что произошло
- Мотивация: для чего это нужно клиенту
- Последствия: как это влияет на клиента или что меняется для него
- Контакты: телефон, адрес сайта, офиса (если применимо)

СМС

Общие правила для СМС:

- Длина текстов сервисных и информационных смс не должна превышать 201 символ, смс с опросами — 268 символов
- По возможности основную мысль выносим в начало сообщения
- Максимально просто и понятно сообщаем повод, даем информацию к действиям (если необходимо), чтобы минимизировать обращения клиентов за разъяснениями в колл-центр
- Допустимые обращения к клиенту: уважаемый клиент, имя и отчество
- Используем короткие ссылки
- Не используем сокращение слов (кроме валют, дат)
- Для обозначения рублей используем символ «р.», долларов – \$, евро – €

Пуши

Примеры СМС:

— Иван Иванович, по техническим причинам баланс по карте может отображаться некорректно. Ожидаемое время исправления ситуации — XX часов/дней/до. Приносим извинения. Газпромбанк

— Уважаемый клиент, ваша заявка на кредит предварительно одобрена. Подробнее в офисах банка gazprombank.ru или по тел. 88001000701. Газпромбанк

— Уважаемый клиент, спасибо, что выбрали Газпромбанк. Пройдите опрос о качестве обслуживания, ответив на смс с номера 4131 (ответ на смс бесплатно). Газпромбанк

Примеры пушей:

— Константин, с 7 июля ряд наших офисов в г. Москва и Санкт Петербург работают по воскресеньям. С адресами офисов и режимом работы вы можете ознакомиться на сайте

— При снятии денег в банкомате стороннего банка произошла ошибка: деньги списались дважды. Мы уже исправляем эту ситуацию — деньги вернутся на счет в течение X часов. Извините за неудобства.

— Откройте счет в одной из 6 валют и обменяйте деньги всего в пару нажатий. Приложение подскажет актуальный курс и возьмет все расчеты на себя. Для этого просто обновите приложение до последней версии. Перейти

