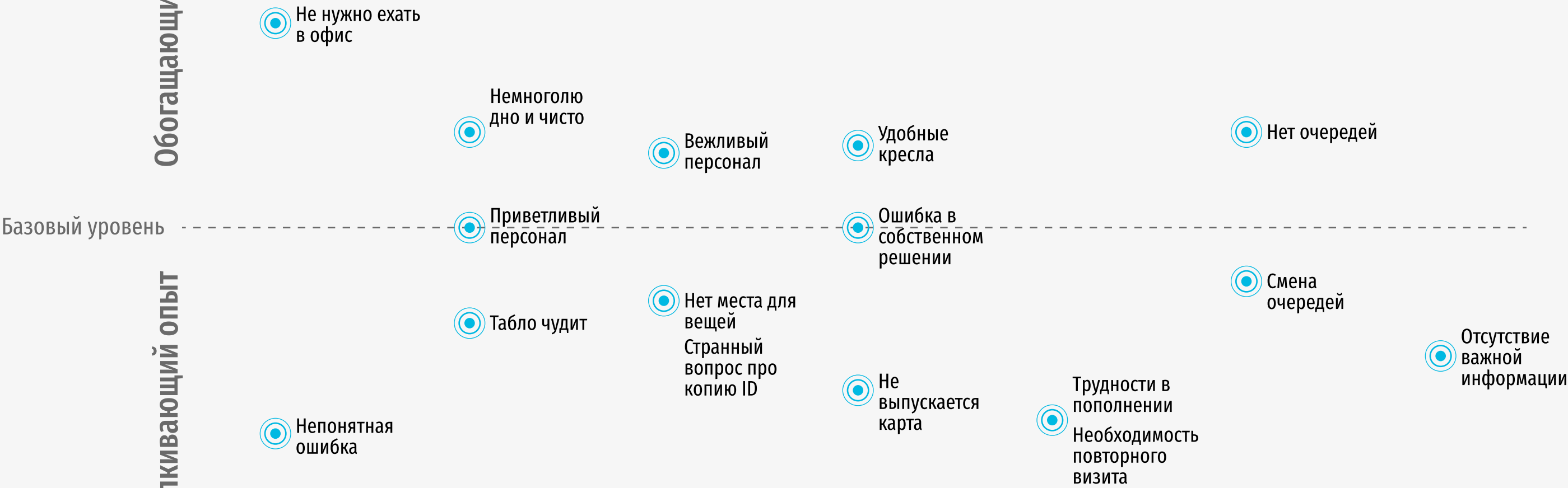


Обогащающий опыт

Отталкивающий опыт



Точки контакта	Дом /Приложение	Офис / Очередь	Специалист	Очередь / Приложение	Касса	Касса	Специалист
	1.1 Устанавливаю приложение и пытаюсь открыть счет через МСИ*	2.1 Прихожу под самое открытие. Чисто и тихо внутри. Приятно.	? 3.1 Сажусь в кресло перед специалистом. Некуда поставить рюкзак — ставлю на пол. “А если бы это был мокрый зонт?” Секундное замешательство.	4.1 Беру талон в кассу для пополнения только что открытой карты наличными. Сел в кресло в ожидании очереди. Удобно.	!!! 5.1 Захожу в кассу. Прошу пополнить наличными виртуальную карту. Специалист говорит, что не видит моей карты — появится в системе только через минут 15.	6.1 Снова прихожу в офис. Радость, что очередей нет.	7.1 Уточняю, почему нет досих пор карты. Специалист немного недоумеваает, не знает, что ответить.
!!!	1.2 Непонятная ошибка при авторизации через МСИ. Разочарование, что в офисе все таки придется ехать.	2.2 Первый в очереди. Легкая радость.	3.2 Прошу открыть счет и выпустить виртуальную карту. Ожидание пока специалист переписывает данные с ID карты в компьютер вручную. “Неужели, я для этого делал биометрическую ID?”	!!! 4.2 Пробую привязать карту к Apple Pay — выдает ошибку. Понимаю, что я ошибся с платежной системой (подходит только MasterCard и Visa)	!!! 5.2 Ухожу из офиса без привязанной карты и без денег на ней, с мыслью, что нужно успеть сегодня в банк позже. Расстраиваюсь, что не смогу платить через Apple Pay прямо сейчас.	6.2 Пополняю Белкард наличными в кассе и уточняю, почему уже пол дня нет виртуальной карты, выпущенной через приложение. Предлагают перевести на специалиста для решения этого вопроса.	7.2 Предлагаю при ней выпустить еще одну карту (уже третью) через приложение — тоже не появляется.
		? 2.4 Табло сразу после включения некоторое время показывает неверную очередь. Непонятно, куда идти. Небольшое смятение и ожидание.	3.3 На вопрос о выборе платежной системы выбираю, Белкард — буду платить виртуалкой только в Беларуси	!!! 4.3 Решаю выпустить вторую виртуальную карту (Mastercard) через приложение — не появляется в списке моих карт. “Но ведь написано, что выпуск мгновенный!”			!!! 7.3 Специалист звонит кому-то для уточнения. Узнает, что карта проходит ручное подтверждение, которое займет до 2-3 дней. “Могли ведь написать об этом в приложении!”
			? 3.4 Специалист просит сделать ксерокопию ID-карты и уточняет, что это не обязательно. Немного удивляюсь, отказываюсь и подписываю документы.	4.4 Наступает моя очередь в кассу. Решаю пополнить пока карту Белкард, чтобы потом перекинуть деньги на другую через приложение.			7.4 Ухожу из офиса без карты, привязанной к Apple Pay, но хотя бы с деньгами на виртуальной Белкард, которые смогу перевести в другой банк.