

«Вы пополнили счет, и теперь ваш баланс стремится к нулю»: как «Билайн» путает своих абонентов

22.03.2023



В эпоху 100500 сообщений, которые как из рога изобилия валяются в наши смартфоны откуда только не возьмись, наиболее пристальное внимание мы, как правило, обращаем на те входящие, что связаны с финансами. Например, касающиеся счетов за услуги связи. 100500 сообщений, быть может, нам порой надоедают, но остаться без связи в современном мире еще хуже. И этим научились умело пользоваться некоторые операторы связи.

Признаем, что за годы и даже уже десятилетия пользования мобильной связью многие из нас перепробовали услуги всей большой четверки и пришли к выводу, что все они не без греха. Но вместо того, чтобы исправляться в глазах массовой аудитории и не допускать казуса Wildberries, непуганные операторы продолжают играть на нервах абонентов. Недавно очередной грех на душу примерил один из пионеров рынка, работающий под брендом «Билайн».

Эту историю нам рассказала читательница НДН.инфо, предоставив чудные сообщения от своего оператора. А вскоре мы выяснили, что она такая далеко не одна и что даже сами сотрудники «Билайна» были бы рады, если б оператор откорректировал свою систему оповещения о финансах на счету абонента — как минимум, поправив формулировки.

Итак. 6 марта. «Билайн» напоминает нашей читательнице о том, что в ночь на 9 марта у нее спишется абонентская плата и нужно убедиться, что на балансе будет достаточно средств. В нашем случае — не менее 525 рублей. 8 марта.

«Билайн» снова напоминает про абонентскую плату и просит убедиться, что средств на счету будет достаточно, чтобы сразу после праздника не остаться без связи.

9 марта. «Билайн» сообщает о зачисленном платеже в 560 рублей. Но уже утром следующего дня присылает сообщение следующего содержания: «Ваш баланс менее 50 рублей. Не забудьте пополнить баланс для следующих оплат». Возникает вопрос — как же так? Ведь буквально накануне абонент оплатил свой тариф с запасом, а теперь ему намекают, что деньги у него на счету вот-вот закончатся. Наша читательница, не желая оставаться без связи, кладет еще 560 рублей на счет. Связь есть. Да только клиент потратил вдвое больше, чем рассчитывал.

Пн, 6 марта, 09:32

Напоминаем, что в ночь на 09-03-2023 спишется абон. плата за следующий месяц. Пожалуйста, убедитесь, что на балансе будет достаточно средств (не менее, чем 525.00 руб., без учета возможных скидок и подключенных услуг). Оплачивайте связь банковской картой без комиссии на oplata.beeline.ru

Чт, 9 марта, 21:17

Платеж 560,00 руб. зачислен Sberbank

Ваш лимит позволит оставаться на связи и спасёт от блокировки, когда вы будете в минусе. Управляйте возможностью уходить в минус в приложении «билайн» (12+) <https://mybee.page.link/MT> или по номеру 060646 (беспл.). Команда билайн

пятница 09:10

Ср, 8 марта, 09:31

Напоминаем, что в ночь на 09 марта спишется абон. плата по вашему тарифу – 525.00 руб. (без учета возможных скидок и подключенных услуг). Пожалуйста, убедитесь, что на счете будет достаточно средств, чтобы оставаться на связи. Рассказали подробно, как происходит списание на тарифе здесь: beeline.ru/tariff_pay Пополнить счет без комиссии, а также уточнить параметры тарифа можно в приложении билайн (12+): <https://mybee.page.link/MT>

Сегодня 09:10

Ваш баланс менее 50 рублей. Не забудьте пополнить баланс для следующих оплат — это удобно делать через СБП в приложении билайн (12+) <https://mybee.page.link/topup> или в ближайшем офисе:

Ваш баланс менее 50 рублей. Не забудьте пополнить баланс для следующих оплат — это удобно делать через СБП в приложении билайн (12+) <https://mybee.page.link/topup> или в ближайшем офисе: *392# (беспл.)

пятница 15:34

На Ваш номер поступил платеж на сумму 560.00 руб. с банковской карты 220220***5740 (номер транзакции 119988170). Пополняйте баланс своих близких и наслаждайтесь общением! <https://beeline.ru/webpay>

Нет, речь не идет о мошенничестве, неправомерном списании и т.п. Речь скорее об уловке и маленькой (хотя тут как посчитать) хитрости. Первые 560 рублей никуда не пропали. Это был авансовый платеж за услуги связи в предстоящем месяце. И все бы ничего, но вот это сообщение, что у вас нет денег на счете, приходящее почти сразу после того как ты их туда положил, может сбить с толку. И сбивает.

Как рассказал НДН.инфо директор одной из точек продаж «Билайн» на Центральном рынке Новосибирска, к нему ежедневно приходят люди, преимущественно старшего возраста, с аналогичным вопросом – почему оператор говорит мне, что у меня заканчиваются средства, если я их только что туда закинул? И наш собеседник по имени Никита ежедневно вынужден объяснять схему оповещения «Билайном» своих абонентов. Более того, он сам обращался с этим вопросом к региональному руководству оператора, а там в свою очередь – в центральный офис компании. Но пока никаких изменений не произошло. Да и стоит ли ждать перемен. Ведь на кону стоят солидные суммы.

Многие клиенты, которых удалось сбить с толку сообщением, что у них мало средств, не желая оставаться без связи, закидывают на счет еще один платеж. И оператор, формально ничего не нарушив, получает уже два авансовых платежа. Учитывая абонентскую базу «Билайна» в полсотни миллионов абонентов, к нашим 560 рублям можно смело прибавлять внушительное количество нолей. Да, услуга будет оказана на всю оплаченную сумму. Но в большом бизнесе есть существенная разница, когда получить доступ к деньгам клиентов – после оказанной услуги или за месяц до выполнения условий со своей стороны. А еще лучше – за два месяца.

А это уже можно считать конкурентным преимуществом. Насколько честным путем оно достигнуто – этот вопрос вполне мог бы стать предметом рассмотрения ФАС. Нет ли в описанной нами схеме оповещения своих абонентов «Билайном» элементов введения клиентов в заблуждение – этот вопрос находится уже в компетенции прокуратуры.

Но главное в этой истории – отношение к клиентам. А оно, получается, примерно как в том анекдоте про Раскольникова:

Порфирий Петрович говорит Раскольникову:

«Нехорошо, батенька... За двадцать копеек старушку убили».

На что Раскольников отвечает:

«Не скажите, Порфирий Петрович, не скажите... Пять старушек – уже рубль».

Павел Быковских