

# ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ВЕРИФИКАЦИИ И ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Настоящий договор, заключаемый в порядке ст. 428 и 437, 438 Гражданского Кодекса Российской Федерации, определяет порядок оказания услуг хостинга **Акционерного общества «Тинькофф Банк»**, именуемого в дальнейшем «**Заказчик**» и/или «**Банк**», и физическим лицом, присоединившимся к предложенному договору в целом, именуемым в дальнейшем «**Исполнитель**».

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказывать Услуги (далее – «Услуги») по:
  1. Совершению исходящих звонков клиенту с целью напоминания о наступлении очередного платежа клиента по кредитным обязательствам/мотивации клиента на внесение денежных средств, с использованием дистанционных средств коммуникации, а также уточнение у Клиентов Банка дополнительной контактной информации.
  2. Проверке контактности заявителя, путем осуществления исходящих звонков на телефонные номера, указанных им в анкете, сбору личной информации о заявителе, информации о наличии постоянного дохода у заявителя путем телефонных переговоров с самим заявителем, его родственниками и коллегами, принятию кредитного решения.
- 1.2. Заказчик вправе оформить поручение Исполнителю в виде Задания, направляемое Исполнителю в электронной форме. Задание содержит перечень необходимых для оказания Услуги, срок их оказания и иную информацию на усмотрение Заказчика.
- 1.3. Исполнитель обязан оказать Услуги, указанные в Задании, соблюдая обязательные требования к исполнению Услуги, установленные Заказчиком.
- 1.4. С целью исполнения настоящего Договора Заказчик за свой счет предоставляет Исполнителю возможность оказывать Услуги посредством IP-телефонии, при этом Исполнитель самостоятельно оплачивает расходы на свое оборудование, интернет-провайдера и т.п.
- 1.5. Качество результата оказанных Услуги должно соответствовать «Правилам оценки результата оказанных Исполнителем Услуги» (далее - «Правила»).
- 1.6. Услуги оказываются на территории Исполнителя.

## 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА

- 2.1. С целью заключения Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:
  - 2.1.1. паспорт гражданина РФ (все страницы, содержащие информацию, в том числе адрес постоянного места жительства) (обязательно).
  - 2.1.2. документ, подтверждающий адрес временной регистрации (в случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации).
  - 2.1.3. страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (обязательно).
  - 2.1.4. свидетельство о постановке на налоговый учет (при наличии).
  - 2.1.5. справку об установлении инвалидности (при наличии определенной группы инвалидности);
  - 2.1.6. иные документы и информацию по требованию Заказчика.
- 2.2. Настоящий Договор считается заключенным с момента получения Исполнителем информации о его акцепте Заказчиком, произведенным в соответствии с действующим законодательством. Под получением информации об акцепте Заказчиком Договора понимается, в том числе, предоставление Заказчиком Исполнителю учетных данных Исполнителя (логина и пароля) для входа на сайт <https://weboffice.tinkoff.ru>. Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-оповещением, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.
- 2.3. Датой начала оказания Услуги Исполнителем по настоящему Договору является день, следующий за датой отправки Исполнителю Заказчиком учетных данных.
- 2.4. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Заказчика с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.

2.5. Перечень документов, указанных в настоящем разделе необходимо предоставить Заказчику не позднее, чем за 5 дней до окончания расчетного периода, указанного в п. 4.1. настоящего Договора.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

#### **3.1. Права и обязанности Исполнителя:**

- 3.1.1. оказывать Услуги, указанные в Задании Заказчика, своими силами, в полном объеме, качественно, без привлечения к исполнению своих обязанностей третьих лиц;
- 3.1.2. после получения от Заказчика материалов/информации, необходимых для оказания Услуг, обеспечить сохранность и правильное их использование;
- 3.1.3. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить выполнение Услуг при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения Услуг; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки выполнения Услуг либо создают невозможность их завершения в срок;
- 3.1.4. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.1.3. настоящего Договора обстоятельствах либо продолживший оказание Услуг, не дожидаясь истечения предусмотренного в Договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание Заказчика о прекращении выполнения Услуг, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства;
- 3.1.5. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на результат Услуг;
- 3.1.6. Исполнитель обязуется не допускать грубого, неуважительного, оскорбительного или бестактного обращения с клиентами или третьими лицами; доводить до сведения клиентов информацию, не соответствующую действительности, либо нарушающую действующее законодательство РФ;
- 3.1.7. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору соблюдая обязательные требования к оказанию услуг, установленные Заказчиком с учетом графика их оказания согласуемый с Заказчиком на отчетный период.

#### **3.2. Права и обязанности Заказчика:**

- 3.2.1. предоставить Исполнителю все необходимые для выполнения Услуг материалы/информацию;
- 3.2.2. предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о требуемом результате Услуг;
- 3.2.3. принять результат Услуг в срок, предусмотренный настоящим Договором;
- 3.2.4. известить Исполнителя об обнаруженных недостатках Услуг, которые не могли быть выявлены при обычном способе приемки, в течение 1 (одного) месяца с момента их обнаружения.
- 3.2.5. Заказчик вправе в любое время проверять ход и качество выполнения Исполнителем Услуг.
- 3.2.6. Заказчик вправе уточнять и корректировать желаемые результаты Услуг до их принятия Заказчиком, в том числе в случае существенного изменения ситуации.

### **4. РАЗМЕР И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

- 4.1. Расчетный период устанавливается равным одному календарному месяцу, в который оказываются Услуги (далее по тексту – «расчетный период»).
- 4.2. Вознаграждение Исполнителю рассчитывается за каждый расчетный период в соответствии с Правилами (без учета НДС – НДС удерживается Заказчиком сверх суммы вознаграждения). Оплата вознаграждения за оказанные Услуги за период, указанный в п. 4.1. настоящего Договора, производится не позднее седьмого числа текущего месяца, следующего за расчетным периодом, на основании Акта сдачи - приемки Услуг. Заказчик вправе произвести оплату вознаграждения до окончания расчетного периода в виде предоплаты в сроки и в размере, предусмотренные Правилами. Кроме того, при невыполнении условий п. 2.5. настоящего Договора,

выплата вознаграждения за Услуги, выполненные в текущем расчётном периоде, переносится на дату выплаты вознаграждения за Услуги, выполненные в следующем расчётном периоде.

4.3. Акты сдачи - приемки Услуг подписываются Сторонами в течение 10 (десять) рабочих дней с момента окончания расчетного периода. Настоящим Договором Исполнитель доверяет Заказчику подписывать от имени Исполнителя Акты сдачи – приемки Услуг. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Услуг за расчетный период в течение 30 (тридцать) календарных дней с даты получения оплаты за расчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Услуги по настоящему Договору оказаны в полном объеме, оплата произведена в соответствующем и надлежащем размере, Стороны претензий не имеют. Акты сдачи – приемки Услуг составляются в электронном виде путем подписания усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью (ЭЦП). При этом подписание Акта сдачи – приемки Услуг ЭЦП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.

В случае невозможности и/или отсутствия технической возможности подписания Актов сдачи-приемки Услуг с использованием ЭЦП допускается проставление факсимильного воспроизведения подписи должностного лица Заказчика с помощью средств механического или иного копирования.

4.4. По запросу Исполнителя Заказчик в течение 3 (трех) рабочих дней представляет отчет об оказанных услугах и начисленном вознаграждении путем размещения информации на <https://weboffice.tinkoff.ru> либо иным способом, согласованным Сторонами.

4.5. Выплата вознаграждения Исполнителю производится путем безналичного перечисления причитающихся денежных средств по реквизитам Исполнителя, указанным в настоящем Договоре или иным способом по согласованию Сторон. Датой исполнения обязательств Заказчика по выплате денежных средств считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика. Для оплаты услуг Исполнителя не требуется выставление отдельного счета на оплату.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с действующим гражданским законодательством Российской Федерации.

5.2. Если Исполнитель своевременно не приступил к исполнению Услуг или во время их исполнения станет очевидным, что Услуги не будут выполнены в срок, а также в случае просрочки исполнения Услуг либо существенных нарушений условий Договора и Правил Заказчик вправе по своему выбору:

- 5.2.1. отказаться от исполнения настоящего Договора, оплатив Исполнителю фактически и надлежащим образом оказанные Услуги;
- 5.2.2. и/или назначить Исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к оказанию Услуг;
- 5.2.3. и/или потребовать у Исполнителя выплатить штраф в размере вознаграждения, начисленного в период, в котором было зафиксировано нарушение Договора либо в ином размере на усмотрение Заказчика.

## **6. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

6.1. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению путем блокировки учетных данных, либо направив уведомление Исполнителю о расторжении Договора, при этом датой расторжения Договора считается дата, указанная в уведомлении. Такое уведомление направляется Заказчиком на контактный адрес электронной почты Подрядчика, либо почтовым отправлением, по выбору Заказчика. При этом Заказчик в течение 20 (двадцати) рабочих дней выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения, пропорциональную фактически выполненным Услугам на момент расторжения.

6.2. Настоящий Договор может быть досрочно расторгнут по соглашению Сторон.

6.3. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до предполагаемой даты расторжения.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

- 7.1. Все споры и разногласия, связанные с исполнением настоящего Договора, Стороны разрешают путем переговоров.
- 7.2. Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Срок ответа на письменную претензию – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения Стороной.
- 7.3. По истечении срока, указанного в п. 7.2. настоящего Договора, при отсутствии ответа на претензию / при получении неудовлетворительного ответа Сторона имеет право передать спор на рассмотрение в суд по месту нахождения Заказчика, в этом случае спор подлежит рассмотрению в Хорошевском районном суде г. Москвы.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

- 8.1. Любая информация (в устной или письменной форме), полученная Исполнителем от Заказчика, его представителей и/или от юридических лиц (сотрудников таких юридических лиц), подконтрольных Заказчику, и/или от иных юридических и физических лиц, прямо или косвенно связанная с Банком, является конфиденциальной информацией, составляющей коммерческую тайну Заказчика, независимо от того было ли специальное указание о том, что информация является конфиденциальной (далее – «информация/конфиденциальная информация»).
- 8.2. Любая передача указанной информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Заказчика, за исключением случаев, необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданско-правовыми договорами с Заказчиком, а также соответствующих требованиям законодательства РФ.
- 8.3. Исполнитель обязуется незамедлительно сообщить Заказчику о допущенном им либо ставшем ему известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую тайну, третьими лицами.
- 8.4. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем начиная с даты заключения настоящего Договора, согласно договорным обязательствам с Заказчиком, являются исключительной собственностью Заказчика.
- 8.5. Заказчик вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
- 8.6. В отношении настоящего Договора Исполнитель обязуется сохранять конфиденциальность разумным и адекватным образом в соответствии с профессиональными нормами, в частности, не раскрывать третьим лицам конфиденциальность переданной Исполнителю информации, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.
- 8.7. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего пункта конфиденциальность переданной ему информации, обязан выплатить Заказчику штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием конфиденциальной информации.
- 8.8. Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании информации, составляющей коммерческую тайну Заказчика, в любом случае, при наличии письменного требования последнего, обязан уплатить штрафную неустойку в виде штрафа в размере суммы, эквивалентной 10.000 (десять тысяч) долларов США за каждый факт нарушения.
- 8.9. Требования настоящего пункта не применяются к сведениям: являющимся общеизвестными; раскрываемым Заказчиком третьим лицам без ограничения; раскрываемым в соответствии с требованиями законодательства.
- 8.10. Исполнитель имеет право раскрывать конфиденциальные сведения государственным органам, уполномоченным запрашивать такие сведения в соответствии с применимым законодательством, на основании должным образом оформленного запроса на предоставление таких сведений, при этом Исполнитель не несет ответственности за такое раскрытие, но несет ответственность за ее содержание.
- 8.11. Заявление Исполнителя:
  - сохранять конфиденциальность информации разумным и адекватным образом;
  - не разглашать конфиденциальную информацию, в том числе, но не ограничиваясь сведениями:
  - по организационной структуре, раскрывающие систему управления Заказчиком, в том числе сведения об изменениях;
  - о применяемых оригинальных методах управления Заказчиком;
  - о подготовке, принятии и исполнении отдельных решений руководства Заказчика по коммерческим, организационным и иным вопросам;

- о фактах проведения, целях, предмете и результатах совещаний и заседаний органов управления Заказчика;
  - раскрывающие организацию охраны, пропускного режима, системы технических средств охраны;
  - о разрабатываемых проектах, планах развития и деятельности Заказчика;
  - внутренних нормативных документов Заказчика.
  - не разглашать и не копировать в личных целях конфиденциальную информацию, составляющую коммерческую тайну, обладателями которой являются Заказчик и его контрагенты, в течение 5 (пяти) лет с момента подписания настоящего Соглашения;
  - ставить в известность Заказчик обо всех обращениях ко мне третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Владельца;
  - в случае прекращения моего участия в Проекте передать Заказчику в течение 3 (трех) дней с момента получения соответствующего требования, имеющиеся в моем пользовании материальные носители информации, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну (рукописи, черновики, чертежи, магнитные ленты, перфокарты, перфоленты, диски, дискеты, распечатки на принтерах, кино-, фотонегативы и позитивы, модели, материалы, изделия и пр.);
  - если необходимо, сообщить Заказчику об утрате или недостатке носителей информации, составляющей коммерческую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению коммерческой тайны Заказчика, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений.
- 8.12. Режим конфиденциальности действует в рамках сроков настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его расторжения.

## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

- 9.1. Договор вступает в силу с момента его заключения и действует 30 (тридцать) календарных дней.
- 9.2. После истечения его первоначального срока действия, Договор автоматически продлевается на очередной календарный месяц, если ни одна из Сторон не уведомит другую Сторону в письменной форме о своём намерении расторгнуть Договор в порядке, определенном в п. 6.2, 6.3 настоящего Договора.

## **10. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 10.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения Сторонами всех своих обязательств.
- 10.2. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местонахождения, банковских реквизитов, номеров телефонов, телефакса в двухдневный срок с момента таких изменений.
- 10.3. С момента заключения настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, теряют силу.
- 10.4. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, в том числе Правила, путем направления Исполнителю уведомления, в том числе по электронным средствам связи, а также путем размещения соответствующей информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru> и/или <http://e-learning.tcsbank.ru>. Настоящим Договором Стороны соглашаются, что вышеуказанные изменения Договора вступают в силу через 3 (три) календарных дня после направления Заказчиком Исполнителю соответствующего уведомления и/или размещения информации на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>, <http://e-learning.tcsbank.ru>.
- 10.5. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
- 10.6. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает согласие на аудио/видеозапись телефонных и иных переговоров с Заказчиком/клиентами.
- 10.7. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель подтверждает, что с Правилами и порядком их изменений ознакомлен, претензий к Заказчику не имеет.
- 10.8. Посредством заключения настоящего Договора Исполнитель дает свое согласие Заказчику на обработку своих персональных данных любыми способами, в том числе включая осуществление сбора, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование и распространение (включая передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также вышеуказанную обработку иных своих персональных данных, полученных в результате их обработки, в связи с заключенным Исполнителем Договором, для создания информационных систем персональных данных Заказчика, а также в любых других целях, прямо или косвенно связанных с взаимоотношениями Сторон, вытекающими из настоящего Договора, в том числе в части раскрытия информации (предоставление персональных данных) любым третьим лицам на основании соответствующих запросов или без таковых. Под персональными данными Исполнителя понимаются любые

относящиеся к Исполнителю сведения и информация на бумажных и/или электронных носителях, которые были или будут переданы Заказчику Исполнителем или поступили/поступят к Заказчику иным способом для заключения гражданско-правового (-ых) договора (-ов) между Исполнителем и Заказчиком.

- 10.9. Настоящее согласие в соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» дает право Заказчику в период с момента заключения Договора и до сроков, установленных нормативными документами, в течение которых Заказчик обязан хранить информацию об Исполнителе, обрабатывать персональные данные Исполнителя с помощью своих программно-аппаратных средств

**ПРАВИЛА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТА ОКАЗАННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГ ПО ВЕРИФИКАЦИИ****1. Вознаграждения Исполнителя**

1.1. Результат каждого звонка Исполнитель фиксирует в системе `cmv-wo.tinkoff.ru` в виде активностей. Из активностей формируется сессия (полученное в работу задание, в котором есть хотя бы 1(одна) активность с успешным результатом), а из сессий формируется закрытое задание.

1.1.1 Заказчик фиксирует общее количество закрытых заданий и присваивает за каждое из них по 1 (одному) баллу. Стоимость балла, без учета НДС 13 %, зависит от Качества (средняя оценка прослушанных звонков за расчетный период в соответствии с п. 2.3. настоящих Правил) и представлена в таблице 1:

**Таблица 1**

<b>Качество</b>	<40	40-60	60-80	80-100
<b>Стоимость (руб.)</b>	25	35	40	45

1.1.2 Заказчик фиксирует общее количество сессий, которые не привели к закрытию задания (но в которой был как минимум 1 (один) успешный разговор) и присваивает за каждую из них по 0,3 (ноль целых три десятых) балла.

1.1.3 Итоговая сумма вознаграждения рассчитывается по следующей формуле: (общее количество закрытых заданий + (общее количество сессий\*0,3)) \*стоимость балла (согласно таблице 1 в пункте 1.1.1 настоящих Правил).

**2 Правила оценки качества выполненных Работ**

- 1.2. Качество выполненных работ оценивается в процентах в течение расчётного периода.
- 1.3. Непосредственно перед оценкой, звонку Исполнителя присваивается 100%-ое Качество, а затем в процессе оценивания это Качество может изменяться в диапазоне от 0 до 115 %, в зависимости от оценок за Критерии.
- 1.4. По каждому Критерию проставляется оценка (полный список возможных оценок с их описанием содержится в приложении 1 к договору, каждой из которых соответствует либо уменьшение вознаграждения, либо увеличению.
- 1.5. В случае, если Исполнитель не согласен с присвоенной ему оценкой за сессию, он может обратиться к представителю Заказчика, чтобы решение было пересмотрено. Решение Заказчика не подлежит оспариванию, если за Качество обслуживания присваивается оценка равная 100 %.

**2. Снижение вознаграждения**

- 2.1. После оказания Исполнителем услуг информационно-справочного обслуживания, Клиент Банка вправе обратиться к Заказчику с претензией о предоставлении ему некорректной информации от Исполнителя, включая, но, не ограничиваясь случаями возложения на Заказчика дополнительных финансовых затрат из-за некорректной консультации, предоставления информации, не соответствующей внутренним Инструкциям Банка.
- 2.2. В случае поступления к Заказчику претензии или благодарности на работу Исполнителя, Заказчик вправе присвоить Исполнителю дополнительную оценку Качества за расчётный период.
- 2.3. Заказчик на основании полученных сведений, указанных в п. 3.1. настоящих Правил, вправе на своё усмотрение применить следующие меры:
  - 2.3.1. Подробно разобрать с Исполнителем причины допущенных ошибок;
  - 2.3.2. Присвоить Исполнителю за подобное обращение Клиента 0 % за звонок;
- 2.4. Любая ошибка, полученная оператором, но повлекшая за собой финансовые потери, и/или негативно повлиявшая на престиж и репутацию Заказчика, может служить причиной для блокировки учетной записи.
- 2.5. Во время оказания Исполнителем услуг информационно-справочного обслуживания, при желании Клиента Исполнитель вправе зафиксировать благодарность Клиента за предоставленное Исполнителем обслуживание. Благодарность фиксируется Исполнителем на сервисе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru>.

- 2.6. Если в результате повторного прослушивания звонка выясняется, что благодарность обоснована, т.е. зафиксирована в соответствии с правилами фиксирования благодарностей, установленными Заказчиком и размещенными на сервисе <http://e-learning.tcsbank.ru>, качество звонка оценивается в 110%, в зависимости от соответствия звонка критериям, указанным в табл. 2.1 настоящих Правил.
- 2.7. Список нарушений и количество баллов, которые могут быть снижены за нарушения - размещаются на сервисе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru>.

### **3. Блокировка учётных данных**

- 3.1. При блокировке учетных данных Исполнитель отстраняется от оказания Услуг по настоящему Договору. При этом Заказчик сохраняет за собой право, предусмотренное п. 6.1. настоящего Договора.
- 3.2. Исключительными обстоятельствами, при которых учётные данные могут быть разблокированы, являются случаи, когда Исполнитель заблаговременно предупреждает Заказчика (представителя Заказчика) о своём отсутствии и/или невозможности оказать Услуги в срок и в объёме, установленные настоящими Правилами, а Заказчик принимает данные сведения и предоставляет своё согласие. Уведомление осуществляется, в том числе по электронным средствам связи, но не позднее 7 (семи) календарных дней до предполагаемой даты прерывания Услуг. Кроме того, период отсутствия и/или невозможности выполнения Услуг устанавливается Исполнителем совместно с Заказчиком.
- 3.3. Если Исполнитель после блокировки учётных данных, изъявляет желание повторно приступить к своим обязанностям, то Заказчик вправе предложить пройти ему повторное тестирование, после чего разблокировать учётные данные.

**ПРАВИЛА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТА ОКАЗАННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ УСЛУГ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ  
ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

**1. Вознаграждения Исполнителя**

- 1.1. Исполнитель осуществляет исходящие вызовы клиентам с целью напоминания им о наступлении очередного платежа по кредитным обязательствам, при необходимости мотивирует клиента на внесение денежных средств. Результат каждого звонка Исполнитель фиксирует в системе <https://weboffice.tinkoff.ru> в виде активностей. Заказчик фиксирует общее количество активностей со статусом «обещание платежа / уже оплатил» в расчетном периоде и присваивает за каждый из них по 1 (одному) баллу. Итоговая сумма вознаграждения рассчитывается по следующей формуле: («обещания» + «уже оплатил») \* («Качество в % /100») («Качество» - средняя оценка прослушанных звонков за расчетный период в соответствии с п. 2.1. настоящих Правил) \* стоимость 1 балла в рублях).
- 1.1.1 Если Исполнитель оказывает услуги по заранее согласованному с Заказчиком графику оказания услуг стоимость одного балла при расчете стоимости оказанных по графику услуг составляет 5 рублей, без учета НДС/Л 13 %, если Исполнитель оказывает Услуги во время, не согласованное с Заказчиком в графике оказания услуг, стоимость 1 балла при расчете данных услуг составляет 2 рубля, без учета НДС/Л 13 %.
- 1.2. Заказчик начисляет Исполнителю дополнительное вознаграждение исходя из длительности времени нахождения в режимах «разговор» / «ожидание» в соответствии с таблицей №1. Оплата не осуществляется в случае, если Исполнитель не работает с заданием или находится в режиме «поствызов».

Таблица №1

Общая длительность режимов «разговор» / «ожидание» в календарную неделю (в минутах)	Вознаграждение (в неделю)
1800 - 2399	2000 руб. без учета НДС/Л
2400 и выше	3000 руб. без учета НДС/Л

Дополнительное вознаграждение Исполнителю начисляется Заказчиком в конце расчетного периода, при условии, что общая длительность времени нахождения в режимах «разговор» / «ожидание» в течение субботы и воскресенья в календарную неделю составляет не менее 300 минут.

- 1.3. Если в системе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru> на контакте Клиента зафиксирована информация о необходимости уточнить у Клиента дополнительную контактную информацию (адрес, номер телефона, данные о работодателе или контактный адрес электронной почты) Исполнитель в ходе совершения исходящего голосового вызова с целью напоминания Клиенту о наступлении очередного платежа по кредитным обязательствам, обязан уточнить у Клиента необходимую информацию и зафиксировать полученные от Клиента данные в системе <https://weboffice.tinkoff.ru>.
- 1.3.1. Заказчик фиксирует общее количество выполненных Исполнителем заданий на уточнение контактной информации по Клиенту в расчетном периоде и оплачивает Исполнителю 2 рубля без учета НДС/Л 13 % за каждый факт.
- 1.4. В системе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru> на контакте Клиента существует правило, которое позволяет Исполнителю предложить Клиенту внести денежные средства в счет оплаты кредита посредством перевода денежных средств с привязанной карты Клиентом в системах Банка (далее С2С). Если Клиент соглашается с указанным предложением, Исполнитель в системах Банка инициирует С2С, который имеет конечный статус:

успешно / не успешно. Заказчик фиксирует общее количество С2С со статусом успешно в расчетном периоде и выплачивает вознаграждение Исполнителю в размере 3 руб. без учета НДС/Л 13 % за каждый успешный С2С.

## 2. Правила оценки качества выполненных Работ

2.1. «Качество» оценивается, исходя из двенадцати Критериев (далее по тексту – «Критерии») указанных в таблице № 2.1.

Таблица № 2.1

Форма оценки			
№	Параметры оценки Качества	Наименование критерия	Оценка
1	Качество ведения переговоров	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность приветствия и прощания с клиентом</li> <li>• Манера ведения диалога (тон, интонация, вежливость)</li> <li>• Корректность речи</li> <li>• Доступность предоставленной информации</li> <li>• Умение управлять разговором</li> <li>• Звуковая обстановка</li> </ul>	Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
			Недопустимо
		Скорость ведения переговоров	Да
			Нет
2	Выполнения процедур и инструкций	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность и полнота предоставленной информации</li> <li>• Выполнение действий по скрипту</li> </ul>	Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
			Недопустимо
3	Бонус	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оставлена благодарность</li> <li>• Решение сложного вопроса</li> </ul>	+10%
			+5%
4	Претензия	Оставлена претензия	Недопустимо

2.2. Качество выполненных работ оценивается в процентах в течение расчетного периода.

2.3. Непосредственно перед оценкой, звонку Исполнителя присваивается 100%-ое Качество, а затем в процессе оценивания это Качество может изменяться в диапазоне от 0 до 115 %, в зависимости от оценок за Критерии.

2.4. По каждому Критерию проставляется оценка (полный список возможных оценок с их описанием представлен в таблице № 2.2), каждой из которых соответствует либо уменьшение вознаграждения, либо увеличение.

Таблица № 2.2

Отлично	Замечаний нет, либо присутствуют рекомендации к дальнейшей работе специалиста.
Хорошо	Присутствуют не критичные нарушения процедур/инструкций, замечаний к навыкам ведения диалога, которые в целом не повлияли на Клиента и качество консультации.
Посредственно	Присутствуют ошибки и нарушения, которые влияют на качество консультации. При этом последствия для Клиента практически исключены.

Плохо	Присутствуют ошибки и нарушения процедур/инструкций, которые часто становятся причиной претензии на качество обслуживания (при этом на момент оценки звонка нет возможности оценить вероятность наступления негативных последствий).
Недопустимо	Оценка ставится в случае грубых нарушений оператором процедур и инструкций ведения диалога с клиентом и работы с интерфейсом, в случае грубых ошибок при информировании клиента. В случае возникновения ошибок в процессе диалога, которые могут повлечь за собой претензии со стороны клиента или критичное влияние на процессы других подразделений. Так же оценка ставится в случае полного отсутствия агитации или же слабой работы с возражениями (сотрудник использовал только один аргумент, и на этом агитация закончилась, сотрудник озвучивал преимущества, которые совершенно не подходят под возражение клиента).
Да	Замечаний к скорости ведения диалога с клиентом нет.
Нет	Присутствуют некритичные нарушения процедур/инструкций, которые влияют на продолжительность диалога с клиентом.

- 2.5. Оценка «Отлично» во всех пунктах/блоках не влечет за собой снижение оценки Качества.
- 2.6. Оценка «Хорошо» в любом из блоков снижает Качество на 10 %.
- 2.7. В том случае, если оценка «Хорошо» выбирается в нескольких пунктах/блоках, то возможно снижение оценки в диапазоне от 10 до 70 %.
- 2.8. Оценка «Посредственно» в любом из блоков снижает Качество на 40 %.
- 2.9. В том случае, если оценка «Посредственно» выбирается в нескольких пунктах/блоках, то возможно снижение оценки в диапазоне от 40 до 100 %.
- 2.10. Оценка «Плохо» в любом из блоков снижает Качество на 80 %.
- 2.11. В том случае, если оценка «Плохо» выбирается в нескольких пунктах/блоках, то возможно снижение оценки в диапазоне от 80 до 100 %.
- 2.12. Оценка «Недопустимо» во всех пунктах снижает Качество до 0 %.
- 2.13. Оценка «Да» по критерию «Скорость ведения переговоров» не влечет за собой снижение оценки Качества.
- 2.14. Оценка «Нет» по критерию «Скорость ведения переговоров» снижает Качество на 15 %.
- 2.15. В случае если Качество Исполнителя соответствует всем требованиям, указанным в разделе «Бонус» табл. №2.2, то Заказчик вправе повысить оценку от 5 до 15 %.
- 2.16. В случае, если Исполнитель не согласен с присвоенной ему оценкой за сессию, он может обратиться к представителю Заказчика, чтобы решение было пересмотрено. Решение Заказчика не подлежит оспариванию, если за Качество обслуживания присваивается оценка равная 100 %.

### 3. Снижение вознаграждения

- 3.1. После оказания Исполнителем услуг информационно-справочного обслуживания, Клиент Банка вправе обратиться к Заказчику с претензией о предоставлении ему некорректной информации от Исполнителя, включая, но, не ограничиваясь случаями возложения на Заказчика дополнительных финансовых затрат из-за некорректной консультации, предоставления информации, не соответствующей внутренним Инструкциям Банка.
- 3.2. В случае поступления к Заказчику претензии или благодарности на работу Исполнителя, Заказчик вправе присвоить Исполнителю дополнительную оценку Качества за расчётный период.
- 3.3. Заказчик на основании полученных сведений, указанных в п. 3.1. настоящих Правил, вправе на своё усмотрение применить следующие меры:
  - 3.3.1. Подробно разобрать с Исполнителем причины допущенных ошибок;
  - 3.3.2. Присвоить Исполнителю за подобное обращение Клиента 0 % за звонок;
- 3.4. Любая ошибка, полученная оператором, но повлекшая за собой финансовые потери, и/или негативно повлиявшая на престиж и репутацию Заказчика, может служить причиной для блокировки учетной записи.
- 3.5. Во время оказания Исполнителем услуг информационно-справочного обслуживания, при желании Клиента Исполнитель вправе зафиксировать благодарность Клиента за предоставленное Исполнителем обслуживание. Благодарность фиксируется Исполнителем на сервисе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru>.

- 3.6. Если в результате повторного прослушивания звонка выясняется, что благодарность обоснована, т.е. зафиксирована в соответствии с правилами фиксирования благодарностей, установленными Заказчиком и размещенными на сервисе <http://e-learning.tcsbank.ru>, качество звонка оценивается в 110%, в зависимости от соответствия звонка критериям, указанным в табл. 2.1 настоящих Правил.
- 3.7. Список нарушений и количество баллов, которые могут быть снижены за нарушения размещаются на сервисе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru>.

#### **4. Блокировка учётных данных**

- 4.1. При блокировке учетных данных Исполнитель отстраняется от оказания Услуг по настоящему Договору. При этом Заказчик сохраняет за собой право, предусмотренное п. 6.1. настоящего Договора.
- 4.2. Исключительными обстоятельствами, при которых учётные данные могут быть разблокированы, являются случаи, когда Исполнитель заблаговременно предупреждает Заказчика (представителя Заказчика) о своём отсутствии и/или невозможности оказать Услуги в срок и в объёме, установленные настоящими Правилами, а Заказчик принимает данные сведения и предоставляет своё согласие. Уведомление осуществляется, в том числе по электронным средствам связи, но не позднее 7 (семи) календарных дней до предполагаемой даты прерывания Услуг. Кроме того, период отсутствия и/или невозможности выполнения Услуг устанавливается Исполнителем совместно с Заказчиком.
- 4.3. Если Исполнитель после блокировки учётных данных, изъявляет желание повторно приступить к своим обязанностям, то Заказчик вправе предложить пройти ему повторное тестирование, после чего разблокировать учётные данные.

