

ДОГОВОР
оказания возмездных услуг по привлечению Организаций на обслуживание в Банк

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

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

В тексте настоящего Договора, если Стороны в дальнейшем не будут придавать иного значения изложенным терминам, что должно быть письменно согласовано Сторонами, нижеуказанные термины будут иметь следующее значение:

Задание	Поставленные Заказчиком конкретные цели и задачи в рамках оказания Услуг по настоящему Договору;
Организация	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, или физическое лицо, занимающееся частной практикой, созданное и зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации, с которым взаимодействует Исполнитель в целях привлечения в качестве партнера Заказчика;
Отчетный период	период времени, составляющий один календарный месяц, далее также – Отчетный месяц;
Сделка	если не указано иное, то одна из следующих сделок: Сделка РКО; Сделка POS, Сделка ЗП проект; Сделка Интернет-Эквайринг; Сделка Аренда торговый эквайринг; Сделка ВЭД; Сделка Касса в точке продаж; Сделка торговый эквайринг; Сделка Банковская гарантия;
Сделка Аренда торгового эквайринга	заключение между Организацией и Заказчиком договора аренды специального оборудования и предоставления расчетно-информационного обслуживания Клиентов для приема платежей банковскими картами международных платежных систем;
Сделка Банковская гарантия	заключение между Организацией и Заказчиком договора денежного поручительства от Заказчика (гаранта) в выполнении Клиентом определенных финансовых или иных обязательств;
Сделка ВЭД	открытие Организацией расчетного счета в иностранной валюте, открываемый юридическим лицам и ИП, для проведения расчетов, связанных с внешнеэкономическими операциями;
Сделка ЗП проект	заключение между Организацией и Заказчиком договора о переводе заработной платы и иных выплат, предусмотренных ТК РФ работникам Клиента;
Сделка Интернет-Эквайринг	заключение между Организацией и Заказчиком договора об осуществлении расчетов по переводам, совершаемым в сети Интернет;
Сделка Касса в точке продаж	заключение договора купли-продажи между Заказчиком и Организацией кассового оборудования и установка, настройка кассового оборудования, а также предоставление инструкции к настройке онлайн-кассы;
Сделка РКО (расчетно-кассовое обслуживание)	заключение между Организацией и Заказчиком договора расчетного счета;
Сделка Торговый эквайринг	это сервис поставки банком специального оборудования и предоставления расчетно-информационного обслуживания предприятиям для приема платежей банковскими картами международных платежных систем;
Сделка POS	заключение между Организацией и Заказчиком договора о присоединении к программе потребительского кредитования «Купи в кредит».

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику комплекс услуг (далее по тексту – Услуги) по привлечению Организаций для заключения Сделки, в том числе:
- совершать исходящие голосовые вызовы Организациям по предоставляемым Заказчиком контактными данным;
 - в ходе совершенного голосового вызова осуществлять полное консультирование Организации об условиях заключения Сделки;
 - информировать Заказчика о каждой заинтересовавшейся Организации, а также о фактах отказа Организации от заключения Сделки, в том числе о причине такого отказа (если она стала известна в ходе совершенного голосового вызова Исполнителем);
 - Информировать Заказчика о качестве работы специализированных сервисов Заказчика;

- иные услуги, оказание которых предусмотрено настоящим Договором или заданием Заказчика.
- 1.2. Заказчик направляет Исполнителю задание на оказание Услуг (далее по тексту – Задание), в котором указывается перечень Услуг согласно п. 1.1. настоящего Договора, которые необходимо оказать в установленный в Задании период времени. При этом в Задании Заказчиком могут быть указаны иные, не предусмотренные в п. 1.1. настоящего Договора Услуги, так или иначе касающиеся привлечения Организаций для заключения Сделки. Задание направляется Исполнителю одним из способов, согласованным Сторонами.
- 1.3. Заказчик обязуется оплатить Исполнителю надлежащим образом оказанные Услуги. Факт оказания Услуг Исполнителем подтверждается подписанием обеими Сторонами Акта сдачи-приемки оказанных услуг в порядке, предусмотренном настоящим Договором.
- 1.4. Заказчик вправе по согласованию с Исполнителем менять конкретный перечень Услуг, оказываемых Исполнителем в рамках настоящего Договора. При этом согласие Исполнителя может быть выражено, в частности, путем начала оказания Услуг согласно установленному Заказчиком функционалу, также согласие Исполнителя может быть получено по электронным каналам связи.
- 1.5. Ответственность, которая может возникнуть в результате оказания Исполнителем Услуг по настоящему Договору, в том числе, но не ограничиваясь, в результате причинения ущерба третьим лицам в любой форме, в полном объеме несет Исполнитель.
- 1.6. Исполнитель оказывает Услуги на своей территории, а также используя свое оборудование. При этом Исполнитель самостоятельно несет расходы, связанные с оказанием Услуг по настоящему Договору, в том числе расходы на специализированные периферийные устройства для совершения исходящих голосовых вызовов (гарнитура с микрофоном), мобильную связь, а также услуги связи Интернет.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Заказчик вправе в любое время проводить проверку владения Исполнителем информацией, предоставляемой Организации, в целях качественного оказания Услуг по настоящему Договору посредством тестирования. Непрохождение Исполнителем тестирования является основанием для расторжения настоящего Договора Заказчиком в одностороннем порядке.
- 2.2. При совершении исходящих голосовых вызовов Организациям Исполнитель использует контактные данные, которые ему были предоставлены Заказчиком, а также полученные от Клиента в процессе разговора или дополнительно по электронной почте (в качестве рекомендаций для звонка потенциальным клиентам).
- 2.3. Исполнитель фиксирует результат по каждой заявке, взятой в работу в сервисе Заказчика <https://weboffice.tinkoff.ru>.
- 2.4. В случае, если Исполнитель выполняет функционал дежурного оператора в соответствии с планом дежурств, устанавливаемым Заказчиком, Исполнитель обязуется следить за входящей корреспонденцией, оказывать поддержку другим операторам уровня Бизнес-Новичок по вопросам технической поддержки, консультировать операторов уровня Бизнес-Новичок по работе с платформами Заказчика и шаблонами писем, ответы на вопросы других операторов.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

- 3.1. **Исполнитель обязан:**
 - 3.1.1. своевременно и надлежащим образом оказывать Заказчику Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
 - 3.1.2. при оказании Услуг предоставлять Организации исключительно достоверную и актуальную информацию согласно согласованным процедурам Заказчика;
 - 3.1.3. предоставить Заказчику возможность непосредственного контроля над процессом оказания Услуг;
 - 3.1.4. своевременно информировать Заказчика обо всех обстоятельствах, которые могут прямо или косвенно повлиять на условия, качество и сроки оказания Услуг;
 - 3.1.5. при проведении телефонных переговоров применять корректную речь и клиентоориентированную манеру общения; предоставлять Заказчику отчеты о ходе и результатах оказания Услуг, включая предоставление информации о количестве Организаций, отказавшихся от заключения Сделки (с указанием причин если таковые известны);
 - 3.1.6. по требованию Заказчика предоставлять ему информацию о наиболее часто задаваемых Организацией вопросах;
 - 3.1.7. сообщать о случаях обращения к Исполнителю Организаций (сотрудников Организаций), вне зависимости от характера таких обращений;
 - 3.1.8. использовать предоставленные Заказчиком исходные материалы, а также контактные данные Организаций исключительно в целях исполнения настоящего Договора. Запрещается использование и/или передача Исполнителем исходных материалов и контактных данных Организаций Заказчика в собственных целях.
 - 3.1.9. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить оказание Услуг при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе оказания Услуг; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки оказания Услуг либо создают невозможность их завершения в срок.
 - 3.1.10. Исполнитель, не предупредивший Заказчика об указанных в п. 3.1.9. настоящего Договора обстоятельствах либо продолживший оказание Услуг, не дожидаясь ответа на предупреждение или несмотря на своевременное указание Заказчика о прекращении оказания Услуг, не вправе при предъявлении к нему или им к Заказчику соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.
 - 3.1.11. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с конкурентами Заказчика, которые могли бы оказать влияние на оказание Услуг.

3.2. **Исполнитель имеет право:**

- 3.2.1. на получение вознаграждения за надлежащим образом оказанные Услуги в размере и порядке, предусмотренном настоящим Договором;
- 3.3. **Заказчик обязан:**
- 3.3.1. определить для Исполнителя конкретные цели и задачи его деятельности при оказании им Услуг в соответствии с настоящим Договором;
- 3.3.2. предоставить Исполнителю учетные данные (логин и пароль) на специализированные сервисы Заказчика: <https://weboffice.tinkoff.ru/>, <https://e-learning.tinkoff.ru>, <https://tqm.tinkoff.ru>;
- 3.3.3. для оказания Услуг по настоящему Договору предоставить Исполнителю бесплатный доступ к средствам IP-телефонии;
- 3.3.4. предоставлять Исполнителю данные, в том числе всякого рода документацию, необходимые для надлежащего и своевременного оказания Услуг;
- 3.3.5. актуализировать информацию, предоставленную Исполнителю в соответствии с п.п. 2.1, 3.3.4. настоящего Договора;
- 3.3.6. оплачивать надлежащим образом оказанные Исполнителем Услуги в размере и порядке, предусмотренном настоящим Договором;
- 3.3.7. предоставлять Исполнителю отчеты, содержащие информацию о количестве заинтересовавшихся Организаций, направивших Заказчику Анкету и заявку на заключение Сделки. Указанные в настоящем пункте отчеты могут предоставляться в электронной форме;
- 3.3.8. информировать Исполнителя об изменении количественных параметров оказываемых Услуг.

3.4. **Заказчик имеет право:**

- 3.4.1. на получение надлежащим образом оказанных Исполнителем Услуг в соответствии с настоящим Договором;
- 3.4.2. устанавливать для Исполнителя количественные параметры оказываемых Услуг;
- 3.4.3. производить аудиозаписи телефонных разговоров Исполнителя с представителями Организаций в рамках оказания Услуг по настоящему Договору и хранить произведенные аудиозаписи в течение всего срока действия настоящего Договора, а также в течение 5 (пяти) лет после его расторжения. Настоящим Исполнитель предоставляет свое согласие на использование произведенных аудиозаписей Заказчиком в целях оценки качества предоставляемых Услуг, а также в иных не запрещенных законодательством РФ целях;
- 3.4.4. в любое время получать от Исполнителя указанную в настоящем разделе информацию, в том числе прогнозы о ходе оказания Услуг;
- 3.4.5. Заказчик вправе выплатить дополнительное вознаграждение Исполнителю в случае успешного выполнения им отдельных поручений Заказчика;
- 3.4.6. Заказчик также вправе организовывать конференции, консультации, а также иные производственные мероприятия, участие в которых для Исполнителя является обязательным. При этом Заказчик компенсирует транспортные расходы, понесенные Исполнителем в результате посещения конференций, консультаций и иных производственных мероприятий. Транспортные расходы включают в себя исключительно расходы, понесенные в связи с оплатой стоимости:
 - железнодорожных и авиабилетов (туристического и экономичного класса, в том числе пригородных поездов, за исключением железнодорожных перевозок, осуществляемых ООО «Аэроэкспресс») от места проживания Исполнителя к месту нахождения Заказчика и обратно;
 - проживания в гостинице;

Указанные в настоящем пункте расходы компенсируются исключительно в случае предварительного их согласования с Заказчиком, а также при наличии документов, подтверждающих понесенные расходы, в том числе оригиналы железнодорожных и авиабилетов, посадочных талонов, купонных билетов, контрольно-кассовых чеков, актов оказанных услуг, товарных накладных и т.п. Несогласованные Заказчиком, а также документально неподтвержденные расходы Исполнителя компенсации не подлежат;

- 3.5. стороны вправе прекратить исполнение настоящего Договора в порядке, предусмотренном настоящим Договором;
- 3.6. действия Заказчика и Исполнителя, перечисленные в разделе № 2 настоящего Договора и относящиеся к Услугам, оказываемым по настоящему Договору, но не указанные в настоящем разделе, также являются обязанностями Сторон.

4. **ОПЛАТА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

- 4.1. Стоимость оказываемых Исполнителем Услуг, а также порядок их оплаты Заказчиком определяется согласно Приложению № 1 к настоящему Договору.

5. **ПРИЕМКА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ**

- 5.1. Оплата вознаграждения за оказанные Услуги производится на основании Актов сдачи-приемки оказанных услуг, в порядке и размере, установленными Правилами (сумма вознаграждения указана с учётом налога на доходы физических лиц (далее - НДФЛ)). Заказчик удерживает из суммы оплаты по настоящему Договору и перечисляет в бюджет налог на доходы физических лиц, в порядке и сроки, установленные действующим законодательством РФ на дату исполнения Заказчиком обязательств по перечислению вознаграждения Исполнителю.
- 5.2. Акты сдачи-приемки оказанных услуг подписываются Сторонами не позднее 22-го числа Отчетного периода, за оказанные Исполнителем Услуги в период с 1-го по 15-ое число Отчетного периода, и не позднее 9-го числа месяца, следующего за Отчетным периодом, за оказанные Исполнителем Услуги в период с 16-го числа по последний день Отчетного периода. Настоящим Договором Исполнитель доверяет Заказчику подписывать от

имени Исполнителя Акты сдачи – приемки услуг. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Услуг за Отчетный период в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения оплаты за Отчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Услуги по настоящему Договору выполнены 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 неквалифицированной электронной подписью (далее - ЭП). При этом подписание Акта сдачи–приемки услуг ЭП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.

- 5.3. Присоединяясь к настоящему Договору, Исполнитель предоставляет свое согласие на подписание Заказчиком Актов сдачи – приемки услуг от своего имени. При этом Исполнитель имеет право ознакомиться с электронной версией Акта сдачи – приемки услуг и направить мотивированную претензию по Акту.
- 5.4. Если при расторжении настоящего Договора Исполнителю причитается вознаграждение, но Банк не располагает информацией о реквизитах счета Исполнителя, такое вознаграждение выплачивается Исполнителю на основании его распоряжения, которое должно содержать реквизиты банковского счета для перечисления денежных средств. В случае неполучения Банком распоряжения Исполнителя о выплате вознаграждения в течение 6 месяцев с момента расторжения настоящего Договора, невыплаченная сумма вознаграждения Исполнителя считается безвозмездно переданной Банку.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

- 6.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента получения Исполнителем информации о его акцепте Заказчиком, произведенным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Под получением Заказчиком информации об акцепте настоящего Договора понимается, в том числе, предоставление Заказчиком Исполнителю учетных данных Исполнителя (логина и пароля) для входа на специализированные сервисы Заказчика <https://e-learning.tinkoff.ru>, <https://weboffice.tinkoff.ru/>. Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-сообщением на номер его мобильного телефона, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.
- 6.2. С целью заключения настоящего Договора Исполнитель предоставляет Заказчику следующие документы и информацию:
 - 6.2.1. паспорт гражданина РФ (2-я, 3-я страницы паспорта и страница с адресом регистрации) (обязательно).
 - 6.2.2. документ, подтверждающий адрес временной регистрации (в случае, если адрес постоянного места жительства отличается от адреса временной регистрации).
 - 6.2.3. страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (обязательно).
 - 6.2.4. свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН) (при наличии).
 - 6.2.5. справку об установлении инвалидности (при наличии определенной группы инвалидности);
 - 6.2.6. иные документы и информацию по требованию Заказчика.
- 6.3. Не позднее, чем за 10 дней до окончания Отчётного периода, указанного в п. 4.1. настоящего Договора, Исполнитель обязан предоставить Заказчику перечень документов, указанных в настоящем разделе, и получить от Заказчика подтверждение, что документы приняты. Указанным выше подтверждением является размещение Заказчиком реквизитов Исполнителя в личном кабинете Исполнителя на сайте <https://weboffice.tinkoff.ru>.
- 6.4. Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует в течение 30 (тридцати) дней). Срок действия настоящего Договора может быть установлен Сторонами путем заключения соответствующего дополнительного соглашения к настоящему Договору. После истечения срока действия настоящий 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 настоящим разделом Договора.
- 6.5. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению, направив Исполнителю по электронным средствам связи уведомление о расторжении Договора. В таком случае датой расторжения Договора считается день, в который направлено уведомление.
- 6.6. Исполнитель вправе досрочно расторгнуть настоящий Договор, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до предполагаемой даты расторжения. При этом датой расторжения Договора является дата блокировки учетных данных Исполнителя.
- 6.7. В обоих случаях Заказчик в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента расторжения Договора выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения за Услуги, фактически оказанные на момент расторжения настоящего Договора.
- 6.8. Прекращение действия настоящего Договора не освобождает Стороны от ответственности за нарушение его условий.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

- 7.1. При возникновении споров в связи с исполнением обязательств по настоящему Договору они разрешаются Сторонами в претензионном порядке. Все претензии по выполнению условий настоящего Договора должны заявляться Сторонами в письменной форме и направляться другой Стороне заказным письмом или вручаться под расписку.
- 7.2. Срок ответа на письменную претензию – 30 (тридцать) календарных дней с момента ее получения Стороной. Ответ на претензию дается в письменной форме и направляется другой Стороне заказным письмом или вручается под расписку.
- 7.3. При недостижении соглашения между Сторонами спор передается на рассмотрение в Хорошевский районный суд города 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), аффилированных с Банком, и (или) от иных юридических и физических лиц, прямо или косвенно связанная с Банком, является информацией, составляющей коммерческую тайну Банка и его аффилированных лиц, и иной конфиденциальной информацией независимо от того было ли специальное указание о том, что информация относится к коммерческой тайне и является конфиденциальной. Любая информация о клиентах Банка, включая сведения об операциях, счетах и вкладах клиентов и корреспондентов Банка, в том числе о взаимодействии Банка с клиентами, также относится к сведениям, составляющим коммерческую тайну и подлежит использованию в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Настоящим Исполнитель подтверждает факт ознакомления с Перечнем сведений, составляющих коммерческую тайну в АО «Тинькофф Банк». Далее перечисленная в данном пункте информация при совместном упоминании определяется как «конфиденциальная информация».
- 8.2. Любая передача указанной в п. 8.1 настоящего Договора информации третьим лицам возможна только с предварительного письменного согласия Банка и его аффилированных лиц, за исключением случаев, необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданско-правовыми договорами с Банком, а также соответствующим требованиям законодательствам РФ.
- 8.3. Исполнителю запрещается снимать копии с документов и других носителей, содержащих информацию, составляющую коммерческую тайну, банковскую тайну и иную конфиденциальную информацию, в частности делать снимки с экрана персонального компьютера, используемого для выполнения работ/оказания Услуг Банку, и иным образом фиксировать указанные в настоящем пункте сведения, содержащиеся во внутренних системах Банка и приложениях Банка, в том числе интерфейсы используемых в Банке программ и приложений. Исключение составляют случаи, когда фиксации сведений и/или интерфейсов производится по запросу Заказчика/представителя Заказчика.
- 8.4. Исполнитель обязуется незамедлительно сообщить Банку о допущенном им либо ставшем ему известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, третьими лицами.
- 8.5. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем, начиная с даты заключения настоящего Договора согласно договорным обязательствам с Банком, является исключительной собственностью Банка.
- 8.6. Банк вправе в одностороннем порядке прекратить охрану конфиденциальности любой информации, о чем письменно уведомляет Исполнителя.
- 8.7. 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, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, если подобное соблюдение конфиденциальности не противоречит российскому законодательству.
- 8.8. Исполнитель, не обеспечивший в соответствии с условиями настоящего Договора конфиденциальность переданной ему информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, обязан выплатить Банку штраф в 10 (десятикратном) размере от полученной материальной выгоды, связанной с любым разглашением, незаконным получением или незаконным использованием Конфиденциальной информации.
- 8.9. Исполнитель, виновный в разглашении, незаконном получении или незаконном использовании информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, 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.
- 8.10. Требования настоящего раздела не применяются к сведениям, являющимся общеизвестными; раскрытыми Банком третьим лицам в соответствии с требованиями законодательства.
- 8.11. 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.
- 8.12. **Заявление Исполнителя:**

Настоящим Исполнитель берет на себя обязанность:

- сохранять конфиденциальность информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, разумным и адекватным образом;
- не разглашать информацию, являющуюся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, в том числе, но не ограничиваясь сведениями:
- по организационной структуре, раскрывающие систему управления Банком, в том числе сведения об изменениях;
- о применяемых оригинальных методах управления Банком;
- о подготовке, принятии и исполнении отдельных решений руководства Банка по коммерческим, организационным и иным вопросам;
- о фактах проведения, целях, предмете и результатах совещаний и заседаний органов управления Банка;
- раскрывающие организацию охраны, пропускного режима, системы технических средств охраны;
- о разрабатываемых проектах, планах развития и деятельности Банка; о клиентах Банка и о взаимоотношениях Банка с ними (включая потенциальных клиентов Банка); информации об используемых Банком для работы с клиентами Банка, в том числе для взаимодействия с клиентами Банка, сервисах, приложениях и ином

программном обеспечении и интерфейсах данных систем; информация об используемых Банком методах работы с клиентами Банка, в том числе о клиентских сервисах Банка;

- составляющими банковскую и иную охраняемую законом тайну;
- составляющими иную конфиденциальную информацию;
- не разглашать и не копировать в личных целях информацию, являющуюся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, обладателями которой являются Банк и его контрагенты, в течение 5 (Пяти) лет с момента присоединения к настоящему Договору;
- ставить в известность Банк обо всех обращениях третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Банка;
- в случае расторжения настоящего Договора передать Банку в течение 3 (Трех) дней с момента получения соответствующего требования имеющиеся в пользовании материальные носители информации, содержащие информацию, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую 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 Банку об утрате или недостатке носителей информации, являющейся конфиденциальной и составляющей коммерческую и/или банковскую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению данной информации, а также о причинах и условиях возможной утечки сведений.

Режим конфиденциальности действует в рамках сроков настоящего Договора и в течение 5 (пяти) лет после его расторжения.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с условиями настоящего Договора и действующим законодательством Российской Федерации.
- 9.2. Исключительными обстоятельствами, при которых учётные данные могут быть разблокированы, являются случаи, когда Исполнитель заблаговременно предупредил Заказчика о невозможности оказания Услуг в установленном настоящим Договором объеме, а Заказчик принимает данные сведения. Уведомление осуществляется, в том числе по электронным средствам связи, но не позднее 7 (семи) календарных дней до предполагаемой даты перерыва в оказании Услуг.
- 9.3. Стороны договорились, что ответственность Заказчика ограничена реальным ущербом, Заказчик не отвечает за упущенную выгоду на стороне Исполнителя.

10. ФОРС-МАЖОР

В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся, среди прочего, стихийные бедствия, пожары, массовые беспорядки, военные действия, противоправные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, правительственных постановлений и распоряжений государственных органов, прямо или косвенно запрещающих указанные в настоящем Договоре виды деятельности, препятствующие осуществлению сторонами своих обязательств по настоящему Договору, и иных обстоятельств, не зависящих от воли Сторон, Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение договорных обязательств, если в течение 10 (Десяти) дней с момента начала действия таких обстоятельств и при наличии связи сторона, пострадавшая от их влияния, доведёт до сведения другой стороны известие о случившемся. Сторона, понесшая убытки в связи с форс-мажорными обстоятельствами, может потребовать от стороны, ставшей объектом действия непреодолимой силы, документальных подтверждений событий.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. Стороны обязаны сообщать друг другу об изменении своего местонахождения, банковских реквизитов, номеров телефонов в двухдневный срок с момента таких изменений.
- 11.2. С момента подписания настоящего Договора вся предшествующая переписка, документы и переговоры между Сторонами по вопросам, являющимся предметом настоящего Договора, утрачивают силу.
- 11.3. Заказчик вправе в одностороннем порядке изменить условия настоящего Договора, путем направления Исполнителю уведомления, в том числе по электронным средствам связи, и/или путем размещения соответствующей информации на сайте <https://e-learning.tinkoff.ru>. Настоящим Договором Стороны соглашаются, что вышеуказанные изменения настоящего Договора вступают в силу через 3 (три) календарных дня после направления Заказчиком Исполнителю соответствующего уведомления и/или размещения информации на <https://e-learning.tinkoff.ru>.
- 11.4. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга о возникающих затруднениях, которые могут привести к невыполнению настоящего Договора в целом или отдельных его условий.
- 11.5. Все приложения, изменения и дополнения к настоящему Договору, являются его неотъемлемой частью.
- 11.6. Стороны договорились использовать при необходимости факсимильное воспроизведение подписи должностного лица Банка с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.
- 11.7. **Посредством присоединения к настоящему Договору 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 исполнением**

настоящего Договора, 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.

Настоящее согласие в соответствии со ст. 6. Федерального закона «О персональных данных» дает право Заказчику в период проведения тестирования 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.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПРИЛОЖЕНИИ

В тексте настоящего Приложения, если Стороны в дальнейшем не будут придавать иного значения изложенным терминам, что должно быть письменно согласовано Сторонами, нижеуказанные термины будут иметь следующее значение:

ВО	Внутренний специализированный сервис Заказчика;
Активный разговор с Клиентом	часть голосового вызова, начинающаяся с момента ответа Клиента и/или Исполнителя на голосовой вызов Клиента и/или Исполнителя, и заканчивающаяся окончанием разговора Клиентом и/или Исполнителем. Ответ автоответчика на голосовой вызов Исполнителя не является ответом Клиента;
Активность	заявка из любого канала поступления, завершенная с одним из следующих результатов: дозвон, успешно; дозвон, отказ; дозвон, перезвонить; недозвон;
Анкета	документ, содержащий общую характеристику Организации, ее реквизиты, финансово-экономические показатели, сведения о контактных лицах Организации, а также иную информацию;
Заявка	исходящий звонок, осуществляемый Исполнителем в рамках выполнения функционала согласно настоящему Договору;
Заявка РКО	предложение (оферта) Клиента, подписанное уполномоченным лицом Клиента, адресованное Заказчику, содержащее намерение Организации заключить с Заказчиком договор расчетного счета;
ИП	Индивидуальный предприниматель;
Кандидат	физическое лицо, желающее заключить с Заказчиком Договор на оказание услуг;
Качество	показатель, рассчитываемый как среднее арифметическое показателей оценок за сессии, прослушанные и оцененные Заказчиком в течение Отчетного периода в соответствии с Приложением к настоящему Договору, вне зависимости от того, в каком Отчетном периоде звонок был совершен;
Лид	каждая заинтересовавшаяся организация, предоставившая Заказчику ИНН для внутренней проверки, необходимой для предоставления Услуг Заказчика;
Личный кабинет Клиента	специализированный электронный сервис для Клиентов Заказчика;
Новый Клиент	Организация, у которой с даты регистрации юридического лица (ООО или ИП) до даты оформления Заявки РКО прошло 30 календарных дней или менее;
ООО	Общество с ограниченной ответственностью;
ОПФ	Организационно-правовая форма Организации;
Скилл	категория функционала, поручаемого Исполнителю Заказчиком. Скилл присваивается в соответствии со знаниями и навыками, показателями оказания услуг Исполнителем и определяет стоимость одной минуты разговора Исполнителя с Клиентом Банка;
Утилизированная Сделка РКО	расчетный счет, по которому Банком были обработаны операции снятия и/или пополнения на общую сумму не менее 3000 (трех тысяч) руб., совершенные не позднее, чем за 180 дней с момента открытия;
ФОТ	фонд оплаты труда.

1. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТА

1.1. Оплата заключенных Сделок РКО:

1.1.1. Вознаграждение за каждую Организацию, привлеченную Исполнителем, с которой Заказчик заключил Сделку РКО, выплачивается в размере 350 (триста пятьдесят) руб. (включен НДС 13%) по каналам поступления, которые указаны в таблице №1:

Таблица №1:

Канал поступления заявки

Федеральные партнеры, Локальные агенты, Локальные агенты М1, Сайт, Входящий звонок, Мобильный банк, Офферы, Офферы 2, NEWBUSINESS, Чат, Приведи Друга, Приведи Друга. ПД1, Regberry, Regberry (Cold), Маркетплейс, Личный кабинет, Реферальная ссылка, Федеральные партнеры API, ТЭ, Локальные агенты М2, Приведи друга Реф, Федеральный партнер. Астрал, Приведи друга. Сбор контактов, Бухгалтерия.

1.1.2. В зависимости от канала поступления Заявки Заказчик разделяет Клиентов на четыре сегмента. Данное разделение отображено на специализированном внутреннем сервисе Заказчика. Вознаграждение по каждому сегменту Клиента выплачивается на основании Таблицы №2:

Таблица №2

Сегмент Клиента	Каждая Организация, привлеченная Исполнителем, с которой Заказчик заключил Сделку РКО, руб. (включая НДС 13%)		Каждый Утилизированный счет, руб. (включая НДС 13%)	
	ИП*	ООО*	ИП*	ООО*
Новый Клиент	300	750	2500	5000
Федеральные партнеры	400	600	2500	5000
Действующие Клиенты	500	1000	3000	7000
Холодные продажи	900	1800	7000	14000

*Иные ОПФ приравниваются к ИП и ООО в соответствии со ст. 23 ГК РФ

1.2. Оплата иных Сделок.

1.2.1. Размер вознаграждения за дополнительные продукты указан в Таблице №3:

Таблица №3.

Наименование Сделки ¹	Стоимость за подключение дополнительного продукта, руб. (включая НДС 13%)
	Холодный канал поступления заявки
Сделка Касса в точке продаж	1000
Сделка Интернет - Эквайринг	600
Сделка Банковская гарантия*	500
Сделка POS-кредитование	1500
Сделка ВЭД ²	2500
Сделка Торговый эквайринг ³	1000
Сделка Аренда торгового эквайринга ³	1000
Сделка Зарплатный проект ⁴	2500

*Не выплачивается при повторном совершении Сделки

1.3. Исполнителю, обрабатывающему задания на всех тестовых Скиллах, расчет баллов осуществляется следующим образом:

1.3.1. За каждые 60 минут Активного разговора с Клиентом начисляется 850 (восемьсот пятьдесят) руб.

1.3.2. По итогам каждого Отчетного периода рассчитываются пороговые баллы показателей, указанных в таблице №4, путем перемножения количества Активных разговоров/Заявок/открытых счетов на соответствующий коэффициент.

Таблица №4.

Показатель	Вес показателя
Количество Активных разговоров с Клиентом	0,1
Количество Заявок, обработанных на универсальном обзвоне, завершенных со статусом «Дозвон, Успешно»	0,2
Количество Сделок РКО	0,8

1.3.3. Значению количества пороговых баллов соответствует коэффициент из таблицы №5:

Таблица №5.

Количество пороговых баллов	Коэффициент
250 и более	1,25
от 150 до 249,99	1
от 100 до 149,99	0,9

¹ Вознаграждение выплачивается единовременно, при условии заключения Сделки на подключение дополнительного продукта в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента совершения Сделки РКО.

² Вознаграждение выплачивается только за открытие Клиентом первого валютного счета в Расчетном периоде. Счет должен быть активен на дату выплаты.

³ Вознаграждение выплачивается при условии активации специального оборудования.

⁴ Вознаграждение выплачивается единовременно, при выполнении следующих условий: 1. Количество зарплатных карт, оформленных в рамках данного ЗП проекта - 3 и более; 2. Общий ФОТ Организации, подключенной к ЗП проекту - 50 000 рублей и более.

99,99 и менее	0,75
---------------	------

1.3.4. Далее количество баллов, набранных за время Активного разговора с Клиентом (п. 1.3.1 настоящих Правил), умножается на коэффициент из таблицы №5.

1.4. Заказчик оставляет за собой право начислить Исполнителю дополнительное вознаграждение⁵ за заключенные Сделки РКО (см. Таблицу №6).

Таблица №6.

Количество заключенных Исполнителем Сделок РКО в Отчетном периоде	Вознаграждение, руб. (включая НДС/НДФЛ 13%)
3	5000
4	7500
5	10000

1.5. Заказчик вправе выплатить дополнительное вознаграждение Исполнителю за оказание Услуг в течение шести или более Отчетных периодов подряд. Вознаграждение выплачивается при условии того, что на момент выплаты Исполнитель оказывает Услуги по настоящему Договору и его учетные данные находятся в активном состоянии (не заблокированы и т.д.).

В зависимости от количества Утилизированных Сделок РКО за Отчетный период и количества Отчетных периодов оказания Услуг подряд, Исполнителю может быть начислено дополнительное вознаграждение согласно Таблице №7.

Таблица №7.

Количество Утилизированных Сделок РКО в Отчетном периоде	Дополнительное вознаграждение, руб. (в стоимость включен НДС/НДФЛ 13%)	
	6-17 Отчетных периодов	18 и более Отчетных периодов
12 и более	6 000	10 000
9 - 11	3 000	5 000
Менее 9	Не выплачивается	Не выплачивается

1.6. Оплата Лидов:

1.6.1. В течение первых двух Отчетных периодов с момента заключения настоящего Договора каждый Лид, вне зависимости от Скилла Исполнителя, оплачивается в соответствии со следующим тарифом:

Таблица №8.

Канал поступления заявки	Стоимость Лид, руб. (включая НДС/НДФЛ 13%)
Новый Клиент, Федеральные партнеры, Действующие Клиенты, Холодные продажи.	200
Федеральные партнеры, Локальные агенты, Локальные агенты М1, Сайт, Входящий звонок, Мобильный банк, Офферы, Офферы 2, NEWBUSINESS, Чат, Приведи Друга, Приведи Друга. ПД1, Regberry, Regberry (Cold), Маркетплейс, Личный кабинет, Реферальная ссылка, Федеральные партнеры API, ТЭ, Локальные агенты М2, Приведи друга Реф, Федеральный партнер. Астрал, Приведи друга. Сбор контактов, Бухгалтерия.	15

Примечание: оплата Лидов производится только при условии того, что на момент выплаты Исполнитель оказывает Услуги по настоящему Договору и его учетные данные находятся в активном состоянии (не заблокированы и т.д.). В случае, если Исполнитель переводится на Скилл «Бизнес-Новичок» после 20 числа Отчетного периода, для начисления дополнительного вознаграждения учитывается ещё один Отчетный период.

1.6.2. Каждый Лид на Скилле Бизнес – КМБ оплачивается в размере 600 (шестьсот) руб. (включен НДС/НДФЛ 13%).

1.7. К сумме вознаграждения, которое Исполнителю рассчитывается в течение первых двух Отчетных периодов с момента заключения настоящего Договора, добавляется дополнительное вознаграждение, равное сумме вознаграждения, заработанного Исполнителем в Отчетном периоде. При этом указанное дополнительное вознаграждение не может составлять более 5 000 (пять тысяч) руб. (включен НДС/НДФЛ 13%) и выплачивается Исполнителю только при условии того, что на момент выплаты Исполнитель оказывает Услуги по настоящему Договору и его учетные данные находятся в активном состоянии (не заблокированы и т.д.). В случае, если Исполнитель переводится на Скилл «Бизнес-Новичок» после 20 числа Отчетного периода, для начисления дополнительного вознаграждения учитывается ещё один Отчетный период.

1.8. Стоимость функционала дежурного оператора оплачивается за каждый день, в течение которого Услуги, перечисленные в п. 2.4 настоящего Договора были оказаны, в размере 750 (семьсот пятьдесят) руб. за один день, включая НДС/НДФЛ 13%.

1.9. В случае, если Исполнитель повторно заключает Договор оказания возмездных услуг по привлечению Организаций на обслуживание в Банк в течение 180 календарных дней с даты расторжения предыдущего

⁵ Данное вознаграждение может быть начислено, если Сделки РКО были заключены в течение 45 календарных дней с момента перевода Исполнителя на скилл Бизнес-Новичок.

договора, то выплата вознаграждения, описанного в пп. 1.6. и 1.7, не производится.

- 1.10.** Оплата стоимости Услуг по настоящему Договору с учетом оценки качества Услуг согласно разделам 2 и 3 настоящего Приложения осуществляется Заказчиком следующим образом:
- 1.10.1. ежемесячно, не позднее 22-го числа Отчетного месяца Заказчик осуществляет оплату 70 % от стоимости Услуг, оказанных Исполнителем и рассчитанных согласно п.п. 1.1, 1.2, 1.3. настоящего Приложения за период с 1-го по 15-ое число Отчетного месяца, при условии получения Исполнителем не менее 2 000 (две тысячи) руб. В противном случае указанное вознаграждение выплачивается по итогам отчетного периода, не позднее 9-го числа месяца, следующего за Отчетным.
- 1.10.2. ежемесячно, не позднее 9-го числа месяца, следующего за Отчетным, Заказчик осуществляет оплату:
- 30% от стоимости Услуг, оказанных Исполнителем и рассчитанных согласно п.п. 1.1, 1.2, 1.3, настоящего Приложения за период с 1-го по 15-ое число Отчетного месяца.
 - 100% стоимости Услуг, оказанных Исполнителем и рассчитанных согласно п.п. 1.1, 1.2. и 1.3, настоящего Приложения за период с 16-го числа по последний день Отчетного месяца;
 - 100% размера оставшихся неоплаченных Услуг за весь Отчетный период.
- 1.11.** В случае, если документы, указанные в п. 6.2 настоящего Договора, предоставлены Заказчику до 10 числа текущего Отчетного периода (включительно), Заказчик до 22 числа текущего Отчетного периода выплачивает Исполнителю вознаграждение согласно п. 1.10.1 настоящего Приложения, а также вознаграждение за Услуги, оказанные Исполнителем в предыдущем Отчетном периоде. Данное условие касается только первой выплаты вознаграждения за оказанные Исполнителем Услуги.
- 1.12.** В случае, если документы, указанные в п. 6.2 настоящего Договора, предоставлены Заказчику позднее 10-го числа текущего Отчетного периода, Исполнитель вправе перенести оплату Услуг, оказанных Исполнителем с 1-го по 15-е число текущего Отчетного периода, и произвести её по итогам текущего Отчетного периода.
- 1.13.** В случае, если документы, указанные в п. 6.2. настоящего Договора, предоставлены Заказчику с нарушением срока, указанного в п. 6.4. настоящего Договора, выплата вознаграждения за Услуги, оказанные в текущем Отчетном периоде, переносится на дату выплаты вознаграждения за Услуги, оказанные в следующем Отчетном периоде.
- 1.14.** Для оплаты Услуг Исполнителя не требуется выставление отдельного счета на оплату.
- 1.15.** Оплате подлежат оказанные Исполнителем в Отчетный период и принятые Заказчиком Услуги в соответствии с разделом 4 настоящего Договора. Оплата осуществляется путем перечисления денежных средств на текущий счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре, либо реквизиты которого будут предоставлены Исполнителем после заключения настоящего Договора. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с корреспондентского счета Заказчика.
- 1.16.** Заказчик удерживает из суммы оплаты по настоящему Договору и перечисляет в бюджет налог на доходы физических лиц, в порядке и сроки, установленные действующим законодательством РФ на дату исполнения Заказчиком обязательств по перечислению вознаграждения Исполнителю.

2. ПРАВИЛА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

- 2.1.** Качество оказанных Услуг, далее по тексту – Качество, оценивается, исходя из критериев, далее по тексту – Критерии, указанных в таблице №9.

Таблица №9.

№	Наименование критерия	Описание критерия	Снижение/увеличение, проценты		
			Результат Активност и Дозвон, Успешно	Результат Активност и Дозвон, Перезвонить	Результат а т Активности Дозвон, Отказ
1. Соблюдение процедур, регламентов и инструкций					
1	Соблюдение основных требований и процедур	Озвучены персональные данные клиента	-100	-100	-100
		Заведение заявки без согласия клиента	-100	-100	-100
		Не выполнена цель задания	-100	-100	-100
		Отсутствует агитация заполнить анкету/назначить встречу. Исполнитель предоставляет только общую информацию (повторная ошибка)	-50	-50	-50
		Некорректная манера общения привела к отказу/негативу клиента	-100	-100	-100
		Некорректное высказывание о конкурентах	-100	-100	-100
2	Обход секретаря	Не предпринимает попыток выйти на лицо, принимающее решение	0	-100	-100

3	Внесение данных в систему	Пропуск полей обязательных для заполнения/заполнение не со слов клиента/некорректное внесение данных	-100	-100	-100
		Выбран некорректный статус по заданию	-100	-100	-100
		Некорректно выбран/или не выбран подстатус "Клиент претензионный, просит не звонить"	-100	-100	-100
4	Корректность переключения	Необоснованное/некорректное переключение; переключение не произведено	-100	-100	-100
5	Звуковая обстановка	Посторонние звуки (собаки, дети и т.д.) на стороне оператора привели к отказу/негативу клиента	-100	-100	-100
2. Корректность консультации					
6	Не полное информирование при прямом вопросе/потребности	По условиям и процессам РКО	-100	-100	-100
		По Торговому эквайрингу	-100	-100	-100
		По Кредитам для бизнеса	-100	-100	-100
		По Tinkoff Black	-100	-100	-100
		По Зарплатному проекту	-100	-100	-100
		По Кредитованию покупателей	-100	-100	-100
		По другим продуктам	-100	-100	-100
7	Предоставление некорректной информации	По условиям и процессам РКО	-100	-100	-100
		По Торговому эквайрингу	-100	-100	-100
		По Кредитам для бизнеса	-100	-100	-100
		По Tinkoff Black	-100	-100	-100
		По Зарплатному проекту	-100	-100	-100
		По Кредитованию покупателей	-100	-100	-100
		По другим продуктам	-100	-100	-100
3. Эффективная продажа (не оценивается только при Успехе)					
8	Выявление потребности	По причине не выявленной потребности продажа не совершена	0	-100	-100
9	Презентация	Не предложено оформление заявки	0	-100	-100
		Презентация отсутствует	0	-100	-100
		Презентация проведена не под потребность клиента	0	-100	-100
		Презентация без озвучивания выгоды для клиента	0	-100	-100
10	Работа с возражениями	Не уточняет суть возражения и приводит неэффективный аргумент	0	-100	-100
		Суть возражения ясна, аргументы приведены не под возражение	0	-100	-100
		При отработке возражения отсутствуют аргументы	0	-100	-100
		Не отработано единственное возражение/все возражения	0	-100	-100
		Не отработана часть возражений	0	-75	-75
4. Дополнительные навыки					
11	Дополнительные бонусы	Спросили где обслуживается клиент	+1	+1	+1
		Поощряются ответы и мнение клиента/делаются комплименты	+3	+3	+3

		Подстраивание под клиента, расположение к себе	+5	+5	+5
		Узнали специфику бизнеса и использовали это в продаже	+3	+3	+3
		Клиент отметил профессиональные навыки	+5	+5	+5
		Сравнили условия продукта с действующими условиями в другом банке	+5	+5	+5
		Продажа нескольких продуктов (помимо основного по заданию)	+5	+5	+5
		Рассказали какие выгоды клиент получит от предложения	+5	+5	+5
		Переубедили клиента и расположили к банку	+10	+10	+10
5. Благодарность (баллы)					
12	Виды Благодарностей	Оставленная на внутренних ресурсах банка/внешних интернет ресурсах	15 б.	15 б.	15 б.
		Оставленная клиентом на сайте banki.ru (ранее была зафиксирована благодарность)	55 б.	55 б.	55 б.
		Оставленная клиентом на сайте banki.ru (благодарность ранее не была зафиксирована)	70 б.	70 б.	70 б.

- 2.2. Качество оказанных Услуг оценивается в течение Отчетного периода.
- 2.3. Оценка за звонок может варьироваться от 0 до 100 баллов, в зависимости от оценок за Критерии.
- 2.4. В случае, если Качество Исполнителя соответствует всем требованиям, указанным в блоке «Дополнительные навыки и благодарности» табл. №9, то Заказчик вправе повысить оценку от 1 балла до 42 баллов.
- 2.5. В случае, если Исполнитель совершает 2 и более ошибки, то бонусы в блоке «Дополнительные навыки» не начисляются.
- 2.6. В случае если Исполнитель не согласен с присвоенной ему оценкой за сессию, он может обратиться к представителю Заказчика, чтобы решение было пересмотрено.
- 2.7. Клиент может отметить высокое качество консультации, предоставленной Исполнителем, оставив благодарность. В зависимости от канала поступления благодарности, Исполнителю присваивается определенное количество баллов, в соответствии с Таблицей №10. Вознаграждение и оценки за звонок учитываются в том расчетном периоде, когда была подтверждена благодарность.

Таблица №10.

Канал поступления благодарности	Пояснение для канала	Обязательные условия для выплаты вознаграждения за благодарность	Основание для выплаты и размер вознаграждения
В результате звонка Клиента на горячую линию Банка	Если по результату оказания Услуг Исполнителем Клиент самостоятельно обращается к Заказчику на горячую линию, либо по электронным каналам связи, чтобы выразить Благодарность Исполнителю	Заказчик прослушивает звонок, повлекший благодарность, и подтверждает благодарность. При консультировании Клиента Исполнителем не должно быть допущено критичных ошибок	За каждую обоснованную благодарность за отчетный период Исполнителю присваивается 750 (семьсот пятьдесят) руб. (включен НДС/ФЛ 13%) и 105-120 баллов за качество звонка, в котором предоставлялась консультация, в случае отсутствия любых снижений согласно критериям звонка, указанным в Таблице №10 настоящих Правил. При наличии ошибок, которые влекут снижение не более 49 баллов за одну сессию, согласно Таблице №10, Исполнителю начисляется 750 (семьсот пятьдесят) руб. (включен НДС/ФЛ 13%) и звонок оценивается на «N/A».

Внешние информационные ресурсы	По результату оказания Услуг Исполнителем Клиент фиксирует благодарность Исполнителю на внешних информационных ресурсах	Заказчик прослушивает звонок, повлекший благодарность, и подтверждает благодарность Клиент, оставивший благодарность, должен быть идентифицирован. Звонок, в результате которого получена благодарность, должен быть найден в системах Банка, а номер клиента получен из систем Банка. Автор отзыва не должен являться сотрудником/партнером или бывшим сотрудником/партнером Банка, выполнявшим работы по трудовому договору и/или договору присоединения. При консультировании Клиента Исполнителем не должно быть допущено критичных ошибок	За каждую обоснованную благодарность за отчетный период Исполнителю присваивается 750 (семьсот пятьдесят) руб. (включен НДС 13%) и 105-120 баллов за качество звонка, в котором предоставлялась консультация, в случае отсутствия любых снижений согласно критериям звонка, указанным в Таблице №10 настоящих Правил. При наличии ошибок, которые влекут снижение не более 49 баллов за одну сессию, согласно Таблице №10, Исполнителю начисляется 750 (семьсот пятьдесят) руб. (включен НДС 13%) и звонок оценивается на «N/A».
Портал Banki.ru	По результату оказания Услуг Клиент фиксирует благодарность Исполнителю в Народном рейтинге портала Banki.ru	Отзыв должен быть засчитан модератором портала в соответствии с правилами портала Banki.ru. Клиент, оставивший благодарность, должен быть идентифицирован. Звонок, в результате которого получена благодарность, должен быть найден в системах Банка, а номер клиента получен из систем Банка. Автор отзыва не должен являться сотрудником/партнером или бывшим сотрудником/партнером Банка, выполнявшим работы по трудовому договору и/или договору присоединения. При консультировании Клиента Исполнителем не должно быть допущено критичных ошибок	За каждый положительный отзыв с оценкой 5, засчитанный модератором, Исполнителю начисляется 3500 (три тысячи пятьсот) руб. (включен НДС 13%) к общей сумме баллов, набранных Исполнителем за отчетный период, а также звонок, повлекший благодарность, оценивается в 105 – 120 баллов, в случае отсутствия любых снижений согласно критериям звонка, указанным в Таблице №10 настоящих Правил. Примечание: Если Клиент оставит дополнительную благодарность на портале Banki.ru на консультацию, которая уже поступила по другому каналу и была оценена Заказчиком как благодарность, Исполнителю будет начислено дополнительно 2750 (две тысячи семьсот пятьдесят) руб. (включен НДС 13%) к общей сумме вознаграждения, рассчитанного за Отчетный период.

3. СНИЖЕНИЕ/УВЕЛИЧЕНИЕ РАЗМЕРА ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

- 3.1. От полученного в соответствии с разделом 1 настоящего Договора вознаграждения (за исключением вознаграждения, набранного в соответствии с п.п. 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, настоящего Приложения и п. 3.4.5. настоящего Договора) прибавляется/вычитается вознаграждение в зависимости от Качества Услуг, указанного в Таблице №11. Качество оказанных Исполнителем Услуг учитывается только в случае, если за Отчетный период оценено не менее 3

(трех) Активных разговоров с Клиентом из общего количества совершенных Исполнителем Активных разговоров с Клиентом за Отчетный период.

Таблица №11.

Качество, баллы	Увеличение/снижение вознаграждения (в % от общего количества вознаграждения за Отчетный период)
105 и более	20
101-104,99	10
80-100,99	0
60-79,99	-10
59,99 и менее	-20

- 3.2. После оказания Исполнителем Услуг, представитель Организации вправе обратиться к Заказчику с претензией о предоставлении ему некорректной информации от Исполнителя, включая, но, не ограничиваясь, случаями возложения на Банк дополнительных финансовых затрат из-за некорректной консультации, предоставления информации, не соответствующей инструкциям Банка.
- 3.3. В зависимости от обстоятельств и последствий, которые повлекла за собой некорректная консультация/некорректное действие Исполнителя, последнему присваивается одна из четырех категорий.
- 3.3.1. Категория 1 присваивается, если:
- некорректная консультация/некорректное действие повлекло за собой необоснованные списания денежных средств Клиента;
 - некорректная консультация/некорректное действие спровоцировало перевыпуск карты Клиента;
 - по причине некорректной консультации/некорректного действия не состоялась встреча Клиента с представителем Заказчика;
 - по причине некорректной консультации/некорректного действия наступили любые другие последствия, в результате которых Заказчик и/или Клиент понес финансовые и/или временные потери.
- 3.3.2. Категория 2 присваивается, если:
- Исполнитель нарушил процедуру и/или предоставил некорректную консультацию, при этом не наступили последствия, описанные в п. 3.3.1;
 - некорректная консультация/некорректное действие спровоцировало повторное обращение Клиента с негативом и претензией;
 - вопрос Клиента не решен, при этом, Исполнитель имел для решения всю необходимую информацию и технические возможности;
 - Исполнитель не раскрыл преимущества продукта Банка и/или не ответил на возражения Клиента при продаже.
- 3.3.3. Категория 3 присваивается, если:
- ситуация либо вопрос Клиента нестандартный и не описан в действующих процедурах, при этом Исполнитель приложил необходимые усилия для предоставления Клиенту консультации;
 - на сервисах Заказчика присутствует сбой, при наличии которого меняется порядок действий Исполнителя, но на данный сбой нет ссылки в процедурах, и последнее оповещение о сбое направлялось Заказчиком более месяца назад;
 - Исполнитель консультировался на горячей линии помощи, предоставленной Заказчиком, и получил некорректный ответ.
- 3.3.4. Категория 4 присваивается, если:
- по результату оказания Услуг Клиент фиксирует отрицательный отзыв в Народном рейтинге портала Banki.ru.
- 3.4. Заказчик на основании полученных сведений, указанных в п. 3.2 и 3.3 настоящего Приложения, вправе на своё усмотрение применить следующие меры:
- 3.4.1. При первой некорректной консультации/некорректном действии 1 категории за Отчетный период - удержать из общей суммы вознаграждения, сформированной на основании настоящих Правил, 1000 (одна тысяча) руб. и присвоить 0 баллов за звонок; при второй некорректной консультации/некорректном действии 1 категории за Отчетный период - удержать из общей суммы вознаграждения, сформированной на основании настоящих Правил, 2000 (две тысячи) руб. и присвоить 0 баллов за звонок; при третьей и последующих некорректных консультациях/некорректных действиях 1 категории за Отчетный период – удержать из общей суммы вознаграждения, сформированной на основании настоящих Правил, 3000 (три тысячи) руб. и присвоить 0 баллов за звонок – за каждое подобное обращение.
- 3.4.2. При некорректной консультации/некорректном действии 2 категории - присвоить Исполнителю за подобное обращение Клиента 0 баллов за звонок;
- 3.4.3. При некорректной консультации/некорректном действии 3 категории - подробно разобрать с Исполнителем причины допущенных ошибок;
- 3.4.4. При некорректной консультации 4 категории, из общей суммы вознаграждения, полученной Исполнителем за Отчетный период, с учетом снижения/увеличения вознаграждения согласно разделу 2 настоящих Правил, вычитается 3500 (три тысячи пятьсот) руб., при этом звонок, в результате которого был получен отрицательный отзыв, не оценивается.
- 3.5. Некорректная консультация может быть выявлена Заказчиком также в результате плановой проверки качества

оказываемых Услуг. В этом случае, если некорректная консультация привела к согласию Клиента и закрытию Анкеты со статусом «Успешно», Заказчик вычитает из общей суммы вознаграждения Исполнителя вознаграждение за успешную Анкету и присваивает звонку оценку «0».

- 3.6. Меры, указанные в п. 3.4. и 3.5. настоящих Правил, применяются в том расчетном периоде, когда Заказчиком была обработана некорректная консультация/некорректное действие.

4. СКИЛЛЫ

- 4.1. В течение Отчётного периода Исполнитель может оказывать Услуги на разных Скиллах.
- 4.2. Кандидат оказывает услуги на Скилле «Бизнес-КМБ» и переводится на Скилл «Бизнес-Новичок» после успешно пройденного соответствующего обучения.
- 4.3. На Скилле «Бизнес-Новичок» Исполнитель находится максимум 10 календарных дней и переводится на Скилл «Бизнес-Мастер» на основании производственной необходимости.
- 4.4. Перевод Исполнителей между Скиллами «Бизнес-Гуру» и «Бизнес-Мастер» производится Заказчиком на основании производственной необходимости при выполнении Исполнителем условий соответствующего Скилла.
- 4.5. Перевод Исполнителей между Скиллами осуществляется 1 раз в Отчетный период.

5. БЛОКИРОВКА УЧЕТНЫХ ДАННЫХ

- 5.1. В случае, если в течение двух Отчетных периодов подряд показатель Качество Исполнителя составлял менее 49,99 баллов в каждом из отчетных периодов, учетные данные Исполнителя могут быть заблокированы.
- 5.2. Ошибка любой категории, повлекшая за собой серьезные финансовые потери и/или негативно повлиявшая на престиж и репутацию Заказчика, может быть причиной блокировки учетных данных Исполнителя.
- 5.3. Невыполнение Исполнителем направленного Заказчиком Задания за Отчетный период может привести к блокировке учетных данных Исполнителя.
- 5.4. Удаление/блокирование Заказчиком учетной записи означает отстранение Исполнителя от выполнения Услуг и расторжение настоящего Договора.