

## **ДОГОВОР ПРИСОЕДИНЕНИЯ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННО – СПРАВОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

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

### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство выполнять работы (далее – «Работы») по информационно – справочному обслуживанию по телефону действующих и потенциальных Клиентов (далее – «Клиенты») Банка, а именно: подробное консультирование Клиентов; предотвращение конфликтных ситуаций при исходящих обращениях; осуществление сбора данных по устным обращениям; регистрация статистики исходящих звонков Клиентов; обеспечение сохранности вверенных Исполнителю данных в пределах своей компетенции, а Заказчик обязуется принять и оплатить результаты Работы.
- 1.2. Заказчик вправе оформить поручение Исполнителю в виде Задания, направляемого Исполнителю в электронной форме. Задание содержит перечень необходимых Работ, срок их исполнения и иную информацию на усмотрение Заказчика.
- 1.3. Исполнитель обязан выполнить Работу, указанную в Задании, соблюдая обязательные требования к исполнению Работ, установленные Заказчиком.
- 1.4. Исполнитель вправе по согласованию с Заказчиком менять конкретный перечень Работ, выполняемых Исполнителем в рамках настоящего договора. При этом согласие Исполнителя может быть выражено, в частности, путем начала выполнения работ согласно установленному Заказчиком функционалу, также согласие Исполнителя может быть получено по электронным каналам связи.
- 1.5. Для выполнения Работ Заказчик за свой счет предоставляет Исполнителю осуществлять информационно – справочное обслуживание действующих и потенциальных Клиентов посредством IP-телефонии, при этом Исполнитель самостоятельно оплачивает расходы на свое оборудование, мобильную/городскую связь и т.п.
- 1.6. Качество результата выполненных Работ должно соответствовать «Правилам оценки результата выполненных Исполнителем Работ» (далее - «Правила»).
- 1.7. Работы выполняются 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 (2-я, 3-я страницы паспорта и страница с адресом регистрации) (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 (СНИЛС) (обязательно);
  - 2.1.4. свидетельство о постановке на налоговый учет (ИНН) (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> с набором функциональных возможностей «Оператор». Учетные данные высылаются Исполнителю на адрес его электронной почты, либо СМС-оповещением, либо иным способом, согласованным с Исполнителем.
- 2.3. Датой начала выполнения Работ 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 Банка с помощью средств механического или иного копирования в целях заключения и/или исполнения настоящего Договора.
- 2.5. Не позднее, чем за 10 дней до окончания расчетного 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>.

### 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

#### 3.1. Права и обязанности Исполнителя:

- 3.1.1. выполнять Работу, указанную 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 осуществления Работ, обеспечить сохранность и правильное их использование;
- 3.1.3. немедленно предупредить Заказчика и до получения от него дальнейших распоряжений приостановить выполнение Работ при обнаружении: непригодности или недоброкачества переданных Заказчиком материалов/информации; возможных неблагоприятных для Заказчика последствий выполнения его указаний о способе выполнения Работ; иных не зависящих от Исполнителя обстоятельств, которые могут повлиять на качество или сроки выполнения Работ 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 исполнение Работ, 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 Работ, 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 Работ.
- 3.1.6. Исполнитель в расчетном периоде должен выполнить обязательный минимум по объемам Работ, размер которого указан в Правилах. Если Исполнитель в расчетном периоде не выполняет обязательный минимум при условии, что Заказчик предоставил Исполнителю такую возможность, то Исполнителю выплачивается сумма, эквивалентная количеству набранных баллов в рублях, кроме того, Заказчик вправе заблокировать учетные данные Исполнителя. При блокировке учетных данных Исполнитель отстраняется от выполнения Работ по настоящему Договору вплоть до выяснения причин невыполнения обязательного минимума за расчетный период. При этом Заказчик сохраняет за собой право, предусмотренное п. 6.1. Договора.

#### 3.2. Права и обязанности Заказчика:

- 3.2.1. предоставить Исполнителю все необходимые для выполнения Работ материалы/информацию;
- 3.2.2. предоставить Исполнителю всю необходимую информацию о требуемом результате Работ;
- 3.2.3. принять результат Работ в срок, предусмотренный настоящим Договором;
- 3.2.4. известить Исполнителя об обнаруженных недостатках Работ, 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 Работ Исполнителем;
- 3.2.6. Заказчик вправе уточнять и корректировать желаемые результаты Работ до их принятия Заказчиком, в том числе в случае существенного изменения ситуации.
- 3.2.7. 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») с 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.

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

- 4.1. Расчетный месяц устанавливается равным текущему календарному месяцу, в который выполняются работы (далее по тексту – «расчетный период»).
- 4.2. Вознаграждение Исполнителю рассчитывается за каждый расчетный период в соответствии с Правилами (с учётом НДС/НДФЛ). Оплата вознаграждения за выполненные Работы 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 Работ. Заказчик вправе произвести оплату вознаграждения до окончания расчетного периода в виде предоплаты в сроки и в размере, предусмотренные Правилами.
- 4.3. Акты сдачи - приемки Работ подписываются Сторонами в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента окончания расчетного периода. Настоящим Договором Исполнитель доверяет Заказчику подписывать от имени Исполнителя Акты сдачи – приемки Работ. Исполнитель вправе направить мотивированную претензию по факту оплаты Работ за расчетный период в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения оплаты за расчетный период. В случае неполучения Заказчиком мотивированной претензии считается, что Работы по настоящему Договору выполнены в полном объеме, оплата произведена в соответствующем и надлежащем размере, Стороны претензий не имеют. Акты сдачи – приемки Работ составляются в электронном виде путем подписания усиленной неквалифицированной электронной подписью (ЭП). При этом подписание Акта сдачи – приемки Работ ЭП равнозначно собственноручной подписи на бумажном носителе.  
В случае невозможности и/или отсутствия технической возможности подписания Актов сдачи-приемки Работ с использованием ЭП допускается проставление факсимильного воспроизведения подписи должностного лица Банка 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 корреспондентского счета Заказчика.

#### **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 Работ или во время их исполнения станет очевидным, что Работы не будут выполнены в срок, а также в случае просрочки исполнения Работ 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 выполненные Работы;
  - 5.2.2. назначить Исполнителю новый срок, в течение которого он должен приступить к исполнению Работ.

#### **6. ДОСРОЧНОЕ РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

- 6.1. Заказчик вправе в любое время расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке по своему усмотрению. При этом Заказчик в течение 30 (тридцати) рабочих дней выплачивает Исполнителю сумму вознаграждения, пропорциональную фактически выполненным Работам 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 Банка, 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 Банка, за исключением случаев, необходимых для целей выполнения обязанностей, предусмотренных гражданско-правовыми договорами с Банком, а также соответствующих требованиям законодательства РФ.
- 8.3. 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 тайну, третьими лицами.
- 8.4. Вся информация и документы, разработанные Исполнителем начиная с даты заключения настоящего Договора, согласно договорным обязательствам с Банком, являются исключительной собственностью Банка.
- 8.5. Банк 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 Банку 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 Банка, 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 Банком 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 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;
- внутренних нормативных документов Банка.
- не разглашать и не копировать в личных целях конфиденциальную информацию, составляющую коммерческую тайну, обладателями которой являются Банк и его контрагенты, в течение срока, указанного в п. 8.12 настоящего Соглашения;
- ставить в известность Банк обо всех обращениях ко мне третьих лиц с предложениями, способными нанести ущерб интересам Владельца;
- в случае прекращения моего участия в Проекте передать Банку 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 Банку об утрате или недостатке носителей информации, составляющей коммерческую тайну, и о других фактах, которые могут привести к разглашению коммерческой тайны Банка, 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. 6.1, 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.tinkoff.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.tinkoff.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 Заказчика.
- 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.

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 ВЫПОЛНЕННЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ РАБОТ

## Термины и определения

<b>Качество</b>	показатель, рассчитываемый как среднее арифметическое показателей оценок за сессии, прослушанные и оцененные Заказчиком в течение расчетного периода в соответствии с разделом 2 настоящих Правил.
<b>Полный объем работ</b>	объем работ, указанный в Задании и выполненный на 100 и более процентов.
<b>Функциональный сегмент</b>	совокупность групп Исполнителей, определенная Заказчиком для выполнения единого функционала.
<b>Скилл</b>	категория функционала, поручаемого Исполнителю Заказчиком. Скилл присваивается в соответствии со знаниями и навыками Исполнителя и определяет стоимость одной успешно заполненной Анкеты.
<b>Функционал Приведи друга</b>	выполняемый Исполнителем обзвон клиентов банка с предложением порекомендовать своего друга или знакомого как потенциального клиента Банка с указанием контакта друга или знакомого.
<b>Успешное задание</b>	результат звонка клиенту банка в рамках обработки функционала Приведи друга, когда Клиент предоставил контакты своих друзей или знакомых. При этом, клиент имеет право не давать разрешение на раскрытие своего имени при дальнейшем взаимодействии Банка с потенциальным клиентом, которого он рекомендовал.
<b>Раскрытие</b>	показатель, рассчитываемый как отношение успешных заданий в рамках обработки функционала Приведи друга, в которых клиент разрешил упоминать себя, как рекомендателя, к общему количеству успешных заданий.

### 1. Формирование вознаграждения исполнителя

- 1.1. Исполнитель осуществляет исходящие вызовы Клиентам Банка, и в случае явно выраженного согласия Потенциального клиента на получение продукта Заказчика, Исполнитель обязуется от имени и по поручению Потенциального клиента заполнить Анкету на сайте Заказчика, который указан в п. 2.2. Договора. В Анкете должны быть заполнены все отмеченные обязательные поля, указан статус «Успешно» и в системах банка зафиксирована вся требуемая по функционалу информация.
- 1.2. Заказчик фиксирует общее количество заполненных Анкет в расчетном периоде, указанном в п. 4.1. Договора, и присваивает определенное количество баллов, в зависимости от функционала, выполняемого Исполнителем, а также группы очередей.

Таблица №1.1

Функционал	Группа очередей	Стоимость одной Анкеты, баллы
Дозаполнение коротких заявок	Приведи друга (часть 1)	0,16
	Приведи Друга 1 (PDS)	0,16
Универсальные обзвоны (Кредитные Каникулы)	Универсальные обзвоны (Кредитные Каникулы)	3,5
Универсальные обзвоны (Тест Страхование для KBK)	Универсальные обзвоны (Тест Страхование для KBK)	4

- 1.3. В случае явно выраженного согласия Потенциального клиента на получение дебетовой карты Заказчика, Исполнитель обязуется от имени и по поручению Потенциального клиента заполнить Анкету на сайте Заказчика, который указан в п. 2.2. Договора. В Анкете должны быть заполнены все отмеченные обязательные поля и указан статус «Успешно». Стоимость за одну успешную Анкету на оформление дебетовой карты будет составлять 1,1 балла.
- 1.4. Заказчик на своё усмотрение может в течение расчётного периода изменять приоритет поступления определенных групп очередей, а также функционал Исполнителя. Об изменении функционала Исполнитель информируется Заказчиком по электронным каналам связи.

## 2. Правила оценки качества выполненных Работ

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

Таблица № 2.1.

№	Наименование критерия	Описание критерия	Оценка
<b>Базовый блок</b>			
1	Ведение диалога	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность приветствия;</li> <li>• Манера общения;</li> <li>• Корректность речи;</li> <li>• Корректность завершения диалога;</li> </ul>	Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
2	Корректность и достоверность предоставления информации по продукту/услугам.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление достоверной информации по продуктам и услугам Банка;</li> <li>• Развернутые, доступные для понимания клиентов ответы и пояснения;</li> <li>• Соблюдается чёткий порядок действий по процедурам и инструкциям.</li> <li>• Корректный порядок предложения способов оформления заявки/получения карты</li> </ul>	Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
3	Корректность фиксирования информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корректность фиксирования информации в системе в соответствии с требованиями процедур;</li> <li>• Корректность внесения данных в поля формы заявки - без орфографических ошибок, пропуска букв.</li> <li>• Сверка сложнопроизносимых названий, имен и наименований;</li> </ul>	Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
<b>Блок продаж</b>			
4	Задаются открытые/уточняющие вопросы для выявления потребности. <u>Цель техники</u> - выявить потребность Клиента, понять причину сомнений/страхов, ввести в диалог клиента и получить максимум информации, с которой впоследствии можно будет работать.		Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
5	Презентация продукта в соответствии с выявленной потребностью и выгодой для клиента		Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
6	Работа с возражениями. Уточняется причина возражения Клиента с целью выявить потребность и предложить выгодные и актуальные для клиента решения.		Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
7	Корректность завершения сделки. Подведение итогов продажи, логическое завершение.		Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо
<b>Бонус «Безупречная агитация»</b>			
8	Поощряются ответы, и мнение клиента/делаются комплименты		+3 балла
9	Используется техника активного слушания		+3 балла
10	Приводятся жизненные примеры, понятные клиенту		+3 балла
11	Получение обратной связи (согласие с озвученной выгодой)		+3 балла
12	Подстраивание под клиента, расположение к себе		+3 балла
13	Благодарность клиента		+5 балла
14	Клиент отметил профессиональные навыки		+3 балла
<b>Снижение</b>			
15	Звуковая обстановка. Отсутствие посторонних шумов на линии: плач ребенка, звук мобильного (звонок/смс), животные, посторонние звуки, не свойственные рабочей атмосфере		Отлично
			Хорошо
			Посредственно
			Плохо

- 2.2 Качество выполненных работ оценивается в течение расчётного периода.
- 2.3 Оценка за звонок может варьироваться от 0 до 123 баллов, в зависимости от оценок за Критерии и за Бонус «Безупречная агитация».
- 2.4 В случае если Качество Оператора соответствует всем требованиям, указанным в разделе Бонус «Безупречная агитация» табл. № 2.1, то Заказчик вправе повысить оценку от 3 баллов до 23 баллов.
- 2.5 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 Исполнителя
Хорошо	Присутствуют не критичные нарушения процедур/инструкций, замечаний к навыкам ведения диалога или навыкам свободных продаж, 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	Оценка ставится в случае грубых нарушений Исполнителем 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 (Исполнитель использовал только один аргумент, и на этом агитация закончилась, Исполнитель озвучивал преимущества, которые совершенно не подходят под возражение клиента)

- 2.6 Оценка «Отлично» во всех пунктах/блоках не влечет за собой снижение оценки Качества.
- 2.7 Оценка «Хорошо» снижает Качество в диапазоне от 10,25 баллов до 30 баллов в зависимости от блока, в котором происходит снижение.
- 2.8 Оценка «Посредственно» Качество в диапазоне от 39,8 баллов до 50 баллов в зависимости от блока, в котором происходит снижение.
- 2.9 Оценка «Плохо» в любом из пунктов/блоков снижает качество до 0 баллов.
- 2.10 В случае, если Исполнитель не согласен с присвоенной ему оценкой за сессию, он может обратиться к представителю Заказчика, чтобы решение было пересмотрено.

### 3 Снижение/увеличение вознаграждения

- 3.1 Качество работы Исполнителя учитывается только в случае, если за расчётный период оценено не менее 3 (трех) сессий из общего количества совершенных сессий за расчётный период.
- 3.2 К полученному в соответствии с п. 1.1 и п. 1.2 настоящих Правил количеству баллов, прибавляется или вычитается вознаграждение в зависимости от критериев, указанных в таблице № 3.1, за исключением случаев, указанных в п. 3.1 настоящих Правил.

Таблица № 3.1.

Качество, баллы	Увеличение/снижение вознаграждения, %
100 и более	5
95-99,99	3
90-94,99	2
85-89,99	1
75-84,99	0
70-74,99	-5
65-69,99	-10
60-64,99	-15
40-59,99	-20
39,99 и менее	-40

- 3.3 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 Банк дополнительных финансовых затрат из-за

некорректной консультации, предоставления информации, не соответствующей внутренним Инструкциям Банка.

- 3.4 В зависимости от обстоятельств и последствий, которые повлекла за собой некорректная консультация/некорректное действие Исполнителя, последнему присваивается одна из трех категорий.
- 3.4.1. 1 категория 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/некорректного действия консультации наступили любые другие последствия, в результате которых Заказчик и/или Клиент понес финансовые и/или временные потери.
- 3.4.2. 2 категория присваивается, если:
- Исполнитель нарушил процедуру и/или предоставил некорректную консультацию, при этом не наступили последствия, описанные в п. 3.4.1;
  - 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 преимуществ продукта Банка и/или не ответил на возражения Клиента при продаже;
- 3.4.3. 3 категория 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.
- 3.5 Заказчик на основании полученных сведений, указанных в п. 3.3 и 3.4 настоящих Правил, вправе на своё усмотрение применить следующие меры:
- 3.5.1 При некорректной консультации 1 категории - удержать из общей суммы баллов, сформированных на основании настоящих Правил, 20 (двадцать) баллов и присвоить 0 баллов за звонок;
- 3.5.2 При некорректной консультации 2 категории - присвоить Исполнителю за подобное обращение Клиента 0 баллов за звонок;
- 3.5.3 При некорректной консультации 3 категории - подробно разобрать с Исполнителем причины допущенных ошибок;
- 3.6. Клиент может отметить высокое качество консультации, предоставленной Исполнителем, оставив благодарность. В зависимости от канала поступления благодарности, оператору присваивается определенное количество баллов, в соответствии с табл. № 3.2.

Таблица № 3.2.

Канал поступления благодарности	Пояснение для канала	Обязательные условия для выплаты вознаграждения за благодарность	Основание для выплаты и размер вознаграждения
Во время консультации	Во время оказания Исполнителем услуг информационно-справочного обслуживания, при желании Клиента Исполнитель вправе зафиксировать благодарность Клиента за предоставленное Исполнителем обслуживание. Благодарность	Благодарность должна быть обоснована, т.е. должна соответствовать правилам фиксации благодарностей, установленным Заказчиком и размещенным на сервисе <a href="http://e-learning.tinkoff.ru">http://e-learning.tinkoff.ru</a> и/или <a href="https://weboffice.tinkoff.ru">https://weboffice.tinkoff.ru</a> . Заказчик прослушивает звонок, повлекший благодарность, и подтверждает благодарность.	За каждую обоснованную благодарность за расчетный период Исполнителю присваивается 105-123 баллов за качество звонка, в котором предоставлялась консультация.

	фиксируется Исполнителем на сервисе Заказчика <a href="https://weboffice.tinkoff.ru">https://weboffice.tinkoff.ru</a> .		
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	Звонок, повлекший благодарность, оценивается в 105 – 123 баллов, в зависимости от соответствия звонка критериям, указанным в табл. 2.1 настоящих Правил, а также Исполнителю начисляется дополнительно 15 баллов за каждый подобный звонок
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 или бывшим сотрудников Банка, выполнявшим работы по трудовому договору и/или договору присоединения. При консультировании Клиента Исполнителем не должно быть допущено критичных ошибок	Звонок, повлекший благодарность, оценивается в 105 – 123 баллов, в зависимости от соответствия звонка критериям, указанным в табл. 2.1 настоящих Правил, а также Исполнителю начисляется дополнительно 15 баллов за каждый подобный звонок
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 или бывшим сотрудников 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 70 баллов к общей сумме баллов, набранных Исполнителем за расчетный период.

#### 4. Стоимость балла

- 4.1. Полученные Исполнителем баллы за расчетный период, включая прибавление/уменьшение вознаграждения согласно разделу 3 настоящих Правил, оплачиваются Заказчиком в размере 50 (пятьдесят) рублей (в стоимость включен НДС) за один балл, при условии, что Исполнителем выполнен Полный объем работ, установленный Заказчиком во всех заданиях за расчетный период. Объем работ устанавливается Заказчиком в баллах и направляется отдельным поручением в виде Задания, в том числе по электронным средствам связи.

- 4.2. Если установленный Заказчиком объем работ на расчетный период выполнен Исполнителем не в полном объеме, то сумма, эквивалентная количеству набранных баллов с учетом раздела 3 настоящих Правил, выплачивается в размере 35 (тридцати пяти) рублей (в стоимость включен НДС/Л) за один балл.
- 4.3. Заказчик вправе до 20 (двадцатого) числа каждого месяца произвести предоплату вознаграждения за Работы, выполненные в период с 1 (первого) числа текущего месяца по 15 (пятнадцатое) число текущего месяца, в размере 35 (тридцати пяти) рублей (в стоимость включен НДС/Л) за один балл, при условии получения Исполнителем не менее 100 (ста) баллов. Баллы, начисленные Исполнителю в соответствии с разделом 1 и 3 настоящих Правил, выплачиваются в конце расчетного периода.
- 4.4. В случае если Исполнителем набрано менее 100 (ста) баллов в период с 1 (первого) числа текущего месяца по 15 (пятнадцатое) число текущего месяца, вознаграждение будет рассчитываться согласно настоящим Правилам и выплачиваться в конце расчетного периода.
- 4.5. В случае, если документы, указанные в п. 2.1 настоящего Договора, предоставлены Заказчику до 10 числа текущего расчетного периода (включительно), Заказчик до 20 числа текущего расчетного периода выплачивает Исполнителю предоплату за текущий расчетный месяц на основании п. 4.3 настоящих Правил, а также вознаграждение за услуги, оказанные Исполнителем в предыдущем расчетном периоде. Данное условие касается только первой выплаты вознаграждения за оказанные Исполнителем услуги.
- 4.6. В случае, если документы, указанные в п. 2.1 настоящего Договора, предоставлены Заказчику позднее 10-го числа текущего расчетного периода, Исполнитель вправе перенести оплату услуг, оказанных Исполнителем с 1-го по 15-е число текущего расчетного периода, и произвести её по итогам текущего отчетного периода.
- 4.7. В случае, если документы, указанные в п. 2.1. настоящего Договора, предоставлены Заказчику с нарушением срока, указанного в п. 2.5. настоящего Договора, выплата вознаграждения за работы, выполненные в текущем расчетном периоде, переносится на дату выплаты вознаграждения за работы, выполненные в следующем расчетном периоде.

## 5. Дополнительное вознаграждение

- 5.1. В зависимости от результата обработки групп очередей на функционале Дозаполнение коротких заявок Приведи Друга, Универсальные обзвоны (Утилизация (тест)) Исполнителю может начисляться дополнительный бонус в виде доли от суммы баллов, заработанных при обработке указанных групп очередей, в соответствии с таблицей 5.1.

Таблица № 5.1.

Количество баллов за расчётный период	Дополнительное вознаграждение, % от количества баллов
от 160 до 189,99	10
от 190 до 219,99	15
от 220 до 239,99	30
от 240 до 249,99	40
от 250 до 259,99	45
От 260	50

- 5.2. Исполнителю может быть начислено дополнительное вознаграждение в размере 30 баллов к общему количеству баллов, набранных за расчетный период. Для этого Исполнитель должен набрать не менее 120 (ста двадцати) баллов за расчетный период при обработке групп очередей Приведи друга (часть 1) и Приведи Друга 1 (PDS) с показателем Раскрытие на этих группах очередей не менее 90%. Данный бонус 30 баллов не суммируется с количеством баллов за расчетный период при определении дополнительного бонуса, указанного в п. 5.1 настоящих Правил.

## 6. Блокировка учётных данных

- 6.1. В случае, если Исполнитель набрал менее 20 баллов за 4 (четыре) календарные недели подряд, Заказчик вправе заблокировать его учётные данные.
- 6.2. В случае, если в течение двух расчетных периодов подряд показатель Качество Исполнителя составлял менее 39,99 баллов в каждом из расчетных периодов, учетные данные Исполнителя могут быть заблокированы.
- 6.3. 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.