**Приложение № 2**

**к Агентскому договору на обеспечение**

**оказания курьерских услуг**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **от « » 2020 г.**

**РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТОРОН**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
   1. До начала предоставления Услуг Исполнитель (Агент):
      1. Должен настроить промышленные и тестовые контуры для взаимодействия по API:

- отправка нами запросов на регистрацию заявок(HTTPS);

- получение нами статусов(HTTPS);

- получение нами фото(FTPS);

- отправка нами печатных форм(FTPS);

- ежедневная отправка отчета по форме Банка (FTPS/Личный кабинет/e-mail);

* + 1. Осуществляет набор Курьеров в количестве, необходимом для выполнения условий Договора.
  1. Результат работы Курьера с Отправлением передаётся в Банк Агентом с помощью программного обеспечения, принадлежащего Агенту. Порядок и состав информации, передаваемой Курьером, указан в Инструкции для Курьера и Регламенте взаимодействия.
  2. Предоставление услуги начинается с момента передачи Банком заказа Агенту и закачивается фактом передачи Отправления Банку или Получателю, возвратом документов в Банк (КП или КД) и подтверждением Банком факта оказания услуги путем подписания Банком Акта сдачи-приема оказанных услуг.
  3. Характеристики услуги:
* количество заказов в месяц
* режим доставки Отправлений Получателю – в рабочие и выходные дни (суббота, воскресенье по согласованию сторон по каждому населенному пункту), с 9:00 до 21:00 в соответствии с часовым поясом региона доставки.
* Адрес(а) формирования Отправлений согласовывается на этапе «Подготовительный» и поддерживается в рамках последующего взаимодействия. Изменение адреса происходит по согласованию Сторон.
* Адрес(а) доставки Отправлений (КД, КП) в Банк согласовывается на этапе «Подготовительный» и поддерживается в рамках последующего взаимодействия. Изменение адреса происходит по согласованию Сторон.
  1. Требования к услуге:
* срок доставки Отправления в регион доставки – в соответствии со сроками доставки Отправлений (Приложение №1 к Договору);
* срок доставки Отправления Получателю - в соответствии с согласованной Банком с Получателем датой и временем доставки. Временные интервалы для согласования с Получателем: 9:00 - 14:00, 14:01 - 18:00 и по согласованию Сторон в период 18:01- 21:00
* срок возврата Отправления (в т.ч. документов) в соответствии с требованиями Банка по срокам возврата документов;
* информирование о движении заказа – в соответствии с п.8 (Обмен данными) настоящего Регламента.
* Работа Курьеров в соответствии с Инструкциями, согласованными Сторонами.
* Работа Курьеров на основании Доверенности (согласно Приложению №8), выданной в порядке передоверия, копия которой направлена Агентом в Банк.

1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП.
   1. Не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до начала оказания услуги (в части доставки Отправлений Агентом) Стороны обязуются согласовать:

* матрицу эскалации – список сотрудников Сторон, осуществляющих взаимодействие и контроль в рамках предоставления услуги по настоящему Договору;
* инструкции Курьера по работе с Получателем;
* список Курьеров, допущенных к работе;
* состав КП/КД;
* инструкцию приёма-передачи Отправлений;
* формат обмена данными;
* графики доставки Отправлений в СЦ Агента и до Клиента.

Согласование происходит путём обмена скан-копиями указанных документов по электронной почте, подписанными ответственными сотрудниками Сторон.

* 1. Не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до начала оказания услуг (в части доставки Отправлений Агентом), Стороны по электронной почте согласовывают адрес сортировки Отправлений и адрес доставки Отправлений в Банк. Адреса могут быть изменены не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начал оказания услуги.
  2. Не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до начала оказания услуги в соответствии с графиком запуска услуги Банк предоставляет Агенту Доверенность (согласно Приложению №7) на право Агента предоставлять интересы Банка перед Получателем.
  3. Не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до начала оказания услуги в соответствии с графиком запуска услуги Агент выдает Доверенность, выданную в порядке передоверия каждому Курьеру и направляет копии таких доверенностей в Банк Ответственному лицу. Курьеры, не получившие полномочия на основании Доверенности, выданной в порядке передоверия, не допускаются к оказанию услуг по настоящему Договору.
  4. Не позднее, чем за 10 (десять) рабочих дней до начала оказания услуги в соответствии с графиком запуска Исполнитель обеспечивает забор конвертов и Welcome Pack (неименные карты) для формирования Клиентских пакетов для обеспечения процесса по неименным картам и распределение их между населенными пунктами в рамках согласованной географии доставки.

1. ПЕРЕДАЧА-ПРИЁМ ЗАКАЗОВ
   1. Передача Исполнителю реестра отправлений для осуществления доставки Клиентам
      1. На каждую партию отправлений формируется реестр, который передается Исполнителю по согласованным Сторонами защищенным каналам передачи данных;
      2. Определение Типа заявки (с фотографированием, без фотографирования, именные/неименные карты) происходит по индивидуальному Клиентскому номеру (ИКН) на основании которого Исполнитель определяет маршрут заявки и информирует курьера;
      3. Реестр в согласованном формате, по всем отправлениям в партии содержит следующие обязательные данные:

* id заявки Банка;
* ФИО получателя;
* адрес получателя;
* контактные телефоны получателя;
* дата и интервалы времени(опционально), удобные для доставки клиенту;
* номер Штрих-кода конверта с отправлением на данного получателя;
* ID курьера (для маршрутизации на стороне Банка при аренде ПО).

Перечень необходимых данных может быть скорректирован и дополнен по согласованию сторон.

* 1. В режиме реального времени Исполнитель (Агент) передаёт:
     1. в Банк информацию в согласованном Сторонами формате о возможности оказания услуг в соответствии с объёмом переданных заказов по согласованным Сторонами каналам передачи данных.
     2. статусы отправления по заказу (on-line) с указанием даты (формат - ДД.ММ.ГГ) и времени (формат ЧЧ: ММ: СС) проставления статуса:
* статусы получения, сортировки, перемещения комплектов в курьерской службе (в т.ч. по факту изменения адреса);
* статусы дозвонов и количество попыток связаться с клиентом;
* статусы доставки от курьерской службы с результатами выдачи;
* статусы отправки в банк фото документов;
* статусы отправки в Банк документов, подписанных при выдаче карты с Клиентом;
* статусы возврата в Банк не выданных комплектов с картами;
* результаты осуществления коммуникации с Клиентом:
  + - по согласованию времени и условий доставки.
    - в случае изменения клиентом адреса доставки, новый адрес должен передаваться в Банк;
    - в случае отказа Клиента от доставки или от получения (не подписал документацию) должна быть передана причина отказа;
    - в случае ошибок в анкетных данных (ПДн) Клиента необходимо передавать информацию об ошибке, т.е. фиксировать корректные данные в согласованном формате;
* Информация по Курьеру, на которого назначена заявка по доставке Отправления. Необходимо передавать в Банк: уникальный идентификатор курьера (если имеется), ФИО, номер паспорта, кем выдан паспорт, дата выдачи, дата рождения, место рождения, номер телефона;
* Результаты, когда установление личности не произведено, т.е. карта не может быть выдана Клиенту (пришло другое лицо, пришел без паспорта, ФИО в паспорте не совпадает с накладной и другие) или в связи с отрицательной визуальной проверкой (например, запрет выдачи по стоп-факторам);
* Если Клиенту не удалось выдать карту в сроки, установленные для хранения комплектов, в т.ч. по причине невозможности установить личность клиента по паспорту, необходимо передавать в Банк статус отправки не выданных комплектов;
* Статус отправки фото Клиента/документов Клиента в Банк (когда карта выдана, и когда фотодокументы отправлялись повторно, после внесения исправлений);
* Статус отправки оригиналов подписанных документов в Банк (когда карта выдана);
* Отправка смс-уведомлений (текс, который был направлен Клиенту).

*Примечание:*

перечень статусов может быть расширен исходя из требований Банка;

статусы должны быть адаптированы и настроены под заказчика (в процессе не должны использоваться статусы, которые относятся к другим процессам курьерских служб, например, доставка товара);

при выборе определенных статусов курьером должен заполняться комментарий (обязательность комментария настраивается по требованию Банка).

1. ПЕРЕДАЧА-ПРИЁМ ОТПРАВЛЕНИЙ
   1. Ежедневно Агент осуществляет отправку Отправлений в города назначения в соответствии с Инструкцией приёма-передачи Отправлений и графиком забора Отправлений.
   2. Передача готовых отправлений курьеру Исполнителя.
      1. Именные карты.

Каждое отправление (Клиентский пакет) упаковывается в фирменные конверты Банка силами отправителя.

Клиентский пакет состоит из клиентских документов определенного формата, буклета с картой, либо клиентского комплекта с картой (конверт/коробочка небольшого формата с брошюрой, картой и др. материалами).

Партия отправлений передается курьеру по распечатанному реестру. Исполнитель, в соответствии со своими внутренними инструкциями и типом услуги, осуществляет печать накладных для отправлений.

Для определения соответствия накладной отправлению используется значение id заявки Банка в реестре и на наклеенном стикере со штрих-кодом (ШК) на конверте.

Забор отправлений из ПАО «МТС-Банк» осуществляется в установленный срок по адресу г. Москва, пр-т Андропова, д. 18, кор. 1

Курьер по умолчанию приезжает в условленное время, с согласованной заранее периодичностью, но не исключая возможности дополнительного вызова курьера по согласованному сторонами графику забора отправлений.

При этом Исполнителем должна быть предусмотрена возможность забора банковских отправлений с других адресов (Москва и МО), а также в регионах присутствия Банка.

* + 1. Неименные карты
       1. Welcome Pack с неименной картой и брендированные конверты из ГО Банка с определенной периодичностью передаются Исполнителю. Исполнитель обеспечивает поддержание необходимого остатка в своих Филиалах и осуществляет распределение партий по филиалам;
       2. На стороне Банка в автоматическом режиме происходит формирование Печатных форм и их отправка Исполнителю вместе с заявкой в зашифрованном виде в формате PDF.
       3. Исполнитель осуществляет предпочтовую обработку, полученных из Банка документов – печать документов и комплектацию Клиентского пакета (документы, Welcome Pack с неименной картой, буклеты).

1. ДОСТАВКА И ВРУЧЕНИЕ ОТПРАВЛЕНИЙ
   1. По факту получения Реестра на очередную партию отправлений, Исполнитель направляет Клиенту sms-сообщение с информацией о доставке карты (шаблон №1 п. 5.2)
   2. SMS-информирование Клиентов в процессе доставки осуществляется согласно этапам:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **шаблона** | **Этап** | **Текст sms-сообщения** | **Комментарий** |
| **Первичный заказ:** | | | |
| 1 | После поступления в Курьерскую службу | Ваша карта МТС-Банка передана на доставку. Ожидайте звонка {ТелефонКС} | Не должно распространяться на некомплекты |
| 2 | Согласование даты и адреса доставки в КЦ | Ваша карта МТС-Банка будет доставлена {СогласованнаяДата} по адресу {СогласованныйАдрес}. { ТелефонКС} | После согласования даты доставки и адреса доставки КЦ «Телефон КС» |
| 3 | После назначения на курьера | Ваша карта МТС-Банка будет доставлена {СогласованнаяДата} по адресу {СогласованныйАдрес}. Курьер {Имя курьера}, {Телефон курьера}. Подготовьте паспорт и будьте на связи. { ТелефонКС} |  |
| 4 | При изменении даты и/или адреса доставки, как на звонке КЦ, так и на звонке курьера | Параметры доставки изменены: встреча состоится {СогласованнаяДата} по адресу {СогласованныйАдрес}. { ТелефонКС} | На новое значение изменяется дата и/или адрес. Значение, по которому не было изменений, остается прежним |
| 5 | Недозвон (**только для первой попытки**) | Нам не удалось до Вас дозвониться. Для согласования доставки карты МТС-Банка свяжитесь с нами по { ТелефонКС} | Попытки дозвона должны осуществляться до момента истечения срока хранения, не менее 3-х раз в день. После 7-й попытки Исполнитель отправляет информацию по такой заявке в МТС Банк, для осуществления альтернативных контактов с клиентом и предоставления корректного телефона для согласования доставки.  **Отказы клиента** в таком случае проставлять нельзя |
| 6 | Не доставлено (клиент не найден) | Курьер не смог с Вами встретиться для доставки карты МТС-Банка. Для изменения параметров доставки, свяжитесь с нами в течение 2х дней по { ТелефонКС} | Отправление должно быть передано на повторный прозвон и храниться в филиале до момента истечения срока хранения, но не менее, чем еще в течение 3-х рабочих дней, для возможной повторной доставки. **Отказы клиента** в таком случае проставлять нельзя |
| 7 | Доставлено | Ваша карта от МТС-Банка успешно доставлена. Дождитесь sms-сообщения от Банка с дальнейшими инструкциями. |  |
| 8 | Отказ клиента на прозвоне/ Не доставлено (отказ клиента при доставке) | Доставка Вашей карты от МТС-Банка отменена, т.к. Вы от нее отказались во время общения с нашим сотрудником. Для повторной доставки свяжитесь, пожалуйста, с нами в течение 2-х дней по { ТелефонКС} | Отправление должно храниться в филиале до момента истечения срока хранения, но не менее, чем еще в течение 3-х рабочих дней от даты отказа, для возможной повторной доставки.  В случае. Если Клиент не обратился по окончании срока проставляется статус «Отказ Клиента» и комментарий с причиной отказа. После ИТ-доработки на стороне Банка и установки тайм-аута 4 дня при автозакрытии по такой причине |
| **Некомплект:** | | | |
| 9 | Согласование даты и адреса доставки в КЦ | По Вашей карте МТС-Банка необходимо повторное оформление документов. Встреча с курьером запланирована на {СогласованнаяДата} по адресу {СогласованныйАдрес}. {ТелефонКС} | После согласования даты доставки и адреса доставки КЦ КС |
| 10 | После назначения на курьера | Ваша карта МТС-Банка будет доставлена {СогласованнаяДата} по адресу {СогласованныйАдрес}. Курьер {Имя курьера}, {Телефон курьера}. Подготовьте паспорт и будьте на связи. {ТелефонКС} |  |

При необходимости корректировка текстов sms, отмена текущего уведомления(ий) или добавление новой sms на определенном этапе происходит в рабочем порядке по согласованию Сторон.

Срок внесения изменений:

- реализация новой смс – 10 рабочих дней

- изменение текста смс/удаление текущего уведомления – 3 рабочих дня

Доставка и вручение Отправлений осуществляется Курьером (финансовым консультантом), имеющим Доверенность, выданную в порядке передоверия по адресу и в сроки, согласованные Банком с Получателем (Приложение №8).

* 1. По согласованию с Банком могут быть реализованы 2 схемы маршрута заказа для конкретного города/населенного пункта:
     1. Назначение на Курьера после прозвона операторами КЦ КС:
        1. Оператор использует в работе скрипты, предоставленные Банком (Приложение №9). Все договоренности о доставке и вручении карты ведутся только с самим Получателем.
        2. Скрипты обработки звонков на входящей линии Исполнителя создаются на стороне Исполнителя и согласуются с Банком в рабочем порядке. Идентификация Клиента при звонке на входящую линию должна происходить по ФИО и/или мобильному телефону (включая дополнительные номера в заказе).
        3. Схема прозвона:

Предпринимается 7 (семь) попыток в день с интервалом не менее 40 (сорока) минут связаться с клиентом по контактным телефонам (основной мобильный телефон и дополнительные телефоны Клиента) для уточнения условий места и времени доставки (дозвон необходимо осуществлять в течение 14 дней до успешного результата) в установленный Банком временной интервал - ежедневно с 9:00 до 21:00 региона Клиента.

Дозвон осуществляется на основной мобильный телефон Клиента. По истечении 5 (пяти) попыток дозвона на основной мобильный телефон Клиента осуществляется ручной дозвон по дополнительным телефонам Клиента – 2 (две) попытки на каждый номер. Схема прозвона применяется в течение 3-х дней.

* + - 1. Все действия оператора и записи разговора должны фиксироваться в системе Исполнителя с указанием даты, времени и длительности звонков и предоставляться Банку в виде отчета либо по запросу ответственного работника Банка;
      2. Если дозвон осуществлен:
         1. Клиент ожидает доставку:
* с Клиентом согласуется дата, время и адрес доставки;
* Клиенту отправляется sms-сообщение, согласно п. 5.2 шаблон №2;
* Оператор КЦ должен напомнить о необходимости иметь при себе в момент доставки оригинал паспорта гражданина РФ (Клиента). В паспорте должна быть действующая постоянная регистрация на территории РФ (штамп в паспорте!)
* Заказ передается Курьеру. После назначения заказа на Курьера Клиенту отправляется смс-сообщение согласно п.5.2 шаблон №3
* далее п. 6
  + - * 1. Клиент переносит дату доставки/изменяет адрес доставки. Изменение даты и адреса доставки должно происходить только по инициативе Клиента.
* Клиент имеет возможность:
  + - Изменения адреса доставки в рамках одного города;
    - Изменения адреса доставки в рамках одного региона (например, адрес Москва на адрес МО) по согласованию с Курьерской службой;
    - Изменения адреса доставки в рамках разных регионов (например, адрес Москва на адрес Челябинск) по согласованию с Курьерской службой;
    - Изменения Клиентом даты/адреса доставки на звонке Курьера/Контактного центра Курьерской службы или при поступлении информации от Банка;
    - Изменения даты/адреса доставки через "Личный кабинет".

Если на звонке оператора выявлено изменение адреса «в рамках одного региона» и «в рамках разных регионов», но при этом остается в географии доставки Исполнителя, согласованной на текущий момент, то заказ маршрутизируется на доставку в регион по месту нахождения Клиента, с Клиентом согласуется новая дата доставки.

* с Клиентом согласуется новая дата, время и/или адрес доставки;
* Клиенту отправляется смс-сообщение п. 5.2 шаблон №4
* информация передается Курьеру и в Банк (статус и причина);
* далее в согласованную дату доставки осуществляется выезд к Клиенту.
  + - * 1. Клиент отказывается от Отправления /от доставки
* Оператор отрабатывает возражения согласно скриптам (Приложение №9)
* Клиенту отправляется смс-сообщение п. 5.2 шаблон №8
* Заказ сразу поступает на подразделение Исполнителя по контролю качества;
* Исполнитель (Контроль качества) проверяет работу оператора на корректность решения посредством прослушивания записи разговора с Клиентом и звонка Клиенту; Результаты, проведенной контролем качества работы, должны быть отражены в виде комментариев в ежедневном отчете по форме Банка.
* По итогам проверки контроля качества заказ возвращается в работу в следующих случаях:

- факт отказа не подтвержден Клиентом;

- возражения оператором не были отработаны;

- оператор «подтолкнул» Клиента к отказу или к тому, что Клиент заберет заказ самостоятельно;

- оператор установил статус «вне географии» хотя адрес находится в географии доставки;

- оператор не следовал скрипту/возражения не были отработаны;

* Если факт отказа подтвержден, то информация передается в Банк (статус и причина отказа).
  + - 1. Недозвон до Клиента:
         1. После первой неуспешной попытки прозвона Клиенту отправляется смс-сообщение согласно п. 5.2 шаблон №5. Если по факту получения смс-сообщения Клиент перезванивает на входящий телефон Исполнителя, то с ним происходит согласование доставки.
         2. Если в течение 3-х дней (с учетом всех попыток звонков по схеме п. 5.3.1.3) не удалось связаться с Клиентом по телефону (основной мобильный и дополнительные телефоны Клиента) и дата доставки наступила (=дата, согласованная с Клиентом), то в Банк направляется запрос для уточнения контактов клиента и условий доставки карты, если в течение 7 рабочих дней уточненная информация не передана Исполнителю или Исполнитель не уведомлен Банком о переносе срока предоставления обратной связи, отправление (Клиентский пакет) возвращается в Банк.

Если дата доставки еще не наступила, то прозвон продолжается на стороне КС.

По итогам получения информации от Банка Исполнитель проводит повторный прозвон по полученным от Банка номерам телефонов.

* + - 1. Если в установленные сроки удалось связаться с Клиентом и согласованная дата доставки превышает срок хранения (14 дней от момента поступления отправления в регион доставки) отправления у Исполнителя (Агента), то срок хранения должен быть продлен, а доставка осуществлена.
      2. После уточнения в Банке (КЦ) контактов клиента и условий доставки карты, Исполнитель должен повторно отправить СМС клиенту с информацией о доставке карты.
      3. Если Клиент отказался от доставки либо был проставлен статус «Недозвон»/ «Неконтактный», либо аналогичный по смыслу, то отправление хранится на стороне Исполнителя в течение 10 (десяти) дней:
* Исполнитель подтверждает отказ путем совершения звонков Клиенту (например, отдел контроля качества).
* Если статус «отказ Клиента»/«Недозвон»/«Неконтактный» не подтвержден, то заказ возвращается в работу.
* Если подтвержден либо Клиент не ответил по итогам 3х (трех) попыток прозвона, то:

- Именные карты: заказы возвращаются в Банк (п.7 настоящего Приложения), если от Банка/Клиента за этот период не поступила информация о необходимости возобновления заказа.

- Неименные карты: Печатные формы уничтожаются на стороне КС, заготовка банковской карты используется в следующих заказах.

* + - 1. Исполнитель передаёт в Банк соответствующий статус и комментарий с причиной отказа.
* Если в результате проверки Банком путём совершения исходящего вызова Получателю статус подтверждается, Отправление (Клиентский пакет) подлежит возврату в Банк в запечатанном виде в соответствии со сроками доставки Отправлений п. 7 (Возврат Отправлений) Регламента.
* Если в результате проверки Банком статус не подтверждается, Отправление (Клиентский пакет) подлежит доставке Получателю в соответствии с изменёнными Банком данными заказа. Выезд Курьера к Получателю в соответствии с изменёнными данными считается первичным, отправление оплачивается с учетом штрафа.
  + 1. Назначение на Курьера без прозвона операторами КЦ КС
       1. Схема прозвона:

Курьер осуществляет не менее 3 (трех) исходящих вызовов (без учета срыва звонка) с определенной периодичностью (например, 5-10 мин.) Получателю не позднее, чем за 1 (один) час до согласованного времени встречи и не менее 2 (двух) вызовов по приезду на место встречи.

Если в момент выезда на место встречи при исходящем вызове Курьера Получателю при исходящем вызове Получатель не ответил, или номер Получателя был занят, Курьер осуществляет выезд по согласованному месту встречи в согласованное время.

*Примечание:* Дополнительно Курьер может осуществить звонок(ки) накануне согласованного дня доставки.

* + - 1. Если дозвон осуществлен, то:
         1. Клиент ожидает доставку. В ходе разговора Курьер должен проинформировать Клиента о готовности доставить карту и пакет документов от МТС-Банка:
* Согласует адрес, дату и время доставки Клиентского пакета;

В случае несовпадения адреса(региона) доставки с указанным в заказе, Курьер информирует лиц, ответственных за маршрутизацию заказов, которые в свою очередь маршрутизируют заказ на конкретный регион и договариваются с Клиентом о дате доставки.

* Напомнить о необходимости иметь при себе в момент доставки оригинал паспорта гражданина РФ (Клиента). В паспорте должна быть действующая постоянная регистрация на территории РФ (штамп в паспорте!)
* Клиенту направляется смс-сообщение п. 5.2 шаблон №3
* Выезжает к Клиенту, далее см п. «Встреча с Клиентом»
  + - * 1. Клиент переносит дату и/или адрес доставки. Изменение даты и адреса доставки должно происходить только по инициативе Клиента.
* Клиент имеет возможность:
  + - Изменения адреса доставки в рамках одного города;
    - Изменения адреса доставки в рамках одного региона (например, адрес Москва на адрес МО) по согласованию с Курьерской службой;
    - Изменения адреса доставки в рамках разных регионов (например, адрес Москва на адрес Челябинск) по согласованию с Курьерской службой;
    - Изменения Клиентом даты/адреса доставки на звонке Курьера/Контактного центра Курьерской службы или при поступлении информации от Банка;
    - Изменения даты/адреса доставки через "Личный кабинет" Исполнителя.

Если на звонке Курьера выявлено изменение адреса «в рамках одного региона» и «в рамках разных регионов», то заказ необходимо маршрутизировать на оператора. Далее оператор назначает заказ в соответствии с адресом доставки.

* с Клиентом согласуется новая дата, время и/или адрес доставки;
* Клиенту отправляется смс-сообщение п. 5.2 шаблон №4
* информация передается Курьеру и в Банк (статус и причина);
* далее заказ возвращается на повторный прозвон либо остается у Курьера до согласованной даты доставки с контролем со стороны Исполнителя.
  + - * 1. Если в момент вызова Получатель отказался от получения Отправления:
* Курьер не осуществляет выезд к получателю;
* Клиенту направляется смс-сообщение п. 5.2. шаблон №8
* Исполнитель (Контроль качества) проверяет работу курьера сразу после поступления статуса «Отказ Клиента» от Курьера: звонок Клиенту + прослушивание записи разговора с Клиентом (все разговоры с Клиентами должны записываться); Результаты, проведенной контролем качества работы, должны быть отражены в виде комментариев в ежедневном отчете по форме Банка.
* По итогам проверки контроля качества заказ возвращается в работу в следующих случаях:

- факт отказа не подтвержден Клиентом;

- Курьер не следовал скрипту/возражения не были отработаны

- Курьер «подтолкнул» Клиента к отказу или к тому, что Клиент заберет заказ самостоятельно.

- Курьера не устроило время/место встречи

* Если факт отказа подтвержден, то информация передается в Банк (статус + причина отказа).
  + - * 1. Если Курьер не дозвонился до Клиента по указанной схеме, то заказ маршрутизируется на оператора, который продолжает прозвон Клиента по схеме прозвона оператора (п.5.3.1.2), начиная с даты, когда Курьер поставил статус «Недозвон» (или аналогичное по смыслу);
        2. Отправление хранится на стороне Исполнителя в течение 10 (десяти) дней, после чего:
* Именные карты: заказы возвращаются в Банк, если от Банка/Клиента за этот период не поступила информация о необходимости возобновления заказа.
* Неименные карты: заказы уничтожаются на стороне КС
  + - * 1. Исполнитель передаёт в Банк соответствующий статус и комментарий с причиной отказа.
* Если в результате проверки Банком путём совершения исходящего вызова Получателю статус подтверждается, Отправление (Клиентский пакет) подлежит возврату в Банк в запечатанном виде в соответствии со сроками доставки Отправлений п. 7 (Возврат Отправлений) Регламента.
* Если в результате проверки Банком статус не подтверждается, Отправление (Клиентский пакет) подлежит доставке Получателю в соответствии с изменёнными Банком данными заказа. Выезд Курьера к Получателю в соответствии с изменёнными данными считается первичным, отправление оплачивается с учетом штрафа.
  1. Обмен данными с уточнениями по контактам и адресу получателей осуществляется по e-mail – направление запроса ответственным сотрудникам со стороны Банка (формат и перечень необходимых данных/идентификаторов будет проработан в рамках выстраивания взаимодействия).
  2. В случае опозданий при доставке или при передаче в доставку заказа Исполнитель должен прозвонить и предупредить всех Клиентов, ожидающих доставку.

1. **Встреча курьера с Клиентом**
   1. Выезд считается осуществлённым, если Курьер был по согласованному с Банком адресу встречи с Получателем в согласованное с Банком время.
   2. По итогам выезда Курьера на согласованное место в согласованное время, Агент передаёт в Банк данные о Заказе в соответствии с п. 9 (Обмен данными) данного Регламента.
   3. Если встреча Курьера и Получателя состоялась, Курьер осуществляет все необходимые действия в соответствии с согласованными Сторонами Регламентом взаимодействия и Инструкциями, в которых описаны:

* правила поведения при доставке Отправлений;
* правила осуществления проверок при доставке Отправлений;
* правила проверки паспорта;
* правила заполнения и сбора Клиентского досье;
* правила получения фотокопий и передачи их в банк;
* правила забора и доставки Отправлений;
* правила передачи данных о Заказе в Банк.
  1. При встрече с Получателем Курьер в соответствии с Инструкциями осуществляет следующие действия:
     1. Проводит установление личности и визуальную оценку клиента согласно Инструкциям, предоставляемых Банком, и на основании документов, удостоверяющих личность;
     2. Идентификацию Клиента в соответствии с Порядком идентификации, согласованным между Банком и Исполнителем (Агентом);
     3. Полноту и достоверность сведений, предоставленных физическими лицами, в том числе фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, гражданства, реквизитов документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства (регистрации) или места пребывания, ИНН (при наличии), а также надлежащее оформление документов, принятых от физических лиц, в целях заключения с Банком договора на комплекс банковских услуг.

Если при идентификации, проверке документов и сверке данных обнаружены ошибки в персональных данных (далее – ПДн) Клиента (данные в заявке и на подписанных документах не соответствуют данным в фото Паспорта), то курьер действует в соответствии с Инструкцией Банка (Приложение №3 к Договору).В случае выявления несоответствия, передает Клиенту заявление на изменение клиентских данных для заполнения, если это предусматривает процесс Банка и бланк заявления присутствует в комплекте клиентских документов в отправлении.

* + 1. После положительного установления личности и визуальной проверки, курьер в присутствии Клиента вскрывает конверт, вынимает комплект документов, и передает Клиенту на подписание и собственноручное выполнение Клиентом рукописных записей: «подтверждаю достоверность и точность предоставленных мной в анкете сведений», полные ФИО Клиента, наименование и месторасположение организации, занимаемая должность, регулярный ежемесячный доход.
    2. Курьер контролирует корректное заполнение Клиентом всех документов в соответствии с Инструкцией Банка для Курьера;
    3. По завершению Клиентом подписания документов, курьер осуществляет:
* фотографирование Клиента (если это предусмотрено условиями заказа), требуемых страниц паспорта и комплекта подписанной клиентской документации в соответствии с требованиями и Инструкциями Банка. Процесс фотографирования производится с помощью мобильного приложения Исполнителя с передачей данных по защищенному каналу передачи данных с дополнительным шифрованием файлов фотографий;
* передачу карты Клиенту, информирует о необходимости поставить подпись на оборотной стороне карты и о необходимости дождаться sms-сообщения Банка об активации карты;
* формирует Клиентское досье в соответствии с Инструкциями Банка. Передача в Банк информации (фотографий Клиента, паспорта, документов) осуществляется в электронном виде (режим on-line), в момент встречи курьера (финансового консультанта) с Клиентом Банка по факту выдачи отправления и подписания клиентом всех документов и проведения фотографирования Правила работы с фотокопиями отражены в Инструкции (Приложение №3).
  + 1. Перед отправкой в Банк фотографий Клиента и фотокопий документов Клиента Исполнитель проводит проверку корректности фото Клиентов/документов на своей стороне согласно Инструкции Банка (Приложение №4). В случае выявления отклонений оперативно вносит исправления по выявленным нарушениям.
    2. По итогам встречи Исполнитель направляет в Банк всю необходимую информацию в соответствии с Инструкциями Банка.
  1. В случае, если встреча с Получателем не состоялась:
     1. Исполнитель с помощью программного обеспечения направляет в Банк необходимую информацию в соответствии с согласованными Сторонами Инструкциями.
     2. Каждый факт недоставки или переноса даты доставки Курьером контролируется подразделением контроля качества Исполнителя сразу по факту получения статуса путем прослушивания записи либо звонка Клиенту:
        1. Если недоставка/перенос подтверждаются, то доставка заказа переносится на согласованную с Клиентом дату доставки;
        2. Если недоставка/перенос не подтверждаются, Клиенту приносятся извинения и согласуют доставку в максимально удобное для Клиента время, в т.ч. в текущий день.
  2. В случае отказа Клиента при встрече:
     1. заказ поступает на подразделение контроля качества Исполнителя.
     2. По итогам проверки контроля качества
        1. заказ возвращается в работу в случаях:
* факт отказа не подтвержден Клиентом;
* на момент звонка Клиент передумал и желает получить отправление
  + - 1. если отказ Клиента подтвержден, то в Банк передается информация о причине(ах) отказа, КП возвращается в Банк.
  1. Каждый факт не доставки Отправления (заказ со статусом «Не доставлено», «Отказ Клиента», «Перенос…» (либо аналогичные по сути статусы) и т.п.) проверяется Банком. Если в результате проверки Банком путём совершения исходящего вызова Получателю причина не доставки подтверждается, Отправление (Клиентский пакет) подлежит возврату в Банк в запечатанном виде к Исполнителю применяются штрафные санкции в соответствии с Договором и Приложением №1.
  2. Если в результате проверки Банком статус недоставки не подтверждается, осуществляется следующая попытка доставки Отправления в согласованные Клиентом/Банком сроки. В этом случае второй выезд к Получателю считается первичным и возможен ещё один перенос доставки в рамках одного заказа.
  3. Отправление не передаётся Получателю в следующих случаях:
* отсутствие Получателя в согласованном месте в согласованное время;
* отсутствие у Получателя паспорта или отказа его предоставить;
* несоответствия данных паспорта и документов, переданных Банком Получателю (при отсутствии в Заказе заявления на изменение персональных данных);
* отказа Получателя заполнить и подписать документы;
* отказа Получателя от процесса фотографирования;
* выявлен стоп-фактор (Приложение №3 Инструкция Курьера)

По всем случаям информация должна быть передана в Банк с указанием корректных данных и предоставлением фотографий, подтверждающих данный факт.

* 1. В рамках одного заказа возможно не более 3 (трех) попыток доставки, если Отправление не было доставлено по вине Получателя. Если Отправление не было передано Получателю по вине Исполнителя (Агента) доставка осуществляется за счёт Агента необходимое количество раз.
  2. В течение определенного количества времени Банк проводит проверку присланных фото документов на предмет корректности заполнения и читабельности. В случае ненадлежащего исполнения обязательств Исполнителя по качеству фотографирования или обнаружения ошибок заполнения (например, не проставлена подпись, отсутствуют рукописные записи Клиента) или нечитабельности заявка попадает в Некомплект:
* На стороне Банка формируется реестр некомплектов и направляется Исполнителю для исправления.
* Исполнитель оперативно, в сроки аналогичные срокам по первичному заказу, устраняет все недочеты и осуществляет повторный выезд к Клиенту для исправления ошибок за счет Исполнителя.

1. Возврат отправлений(КП) и документов(КД) в Банк
   1. Доставка в Банк осуществляется Агентом ежедневно до 16:00 в рабочие дни по московскому времени по адресу доставки Отправлений, согласованному на этапе «Подготовительный» в соответствии с согласованной Сторонами Инструкцией приёма-передачи Отправлений.
   2. Отправления, подлежащие доставке в Банк:

* КП по именным картам в случае невозможности передать Отправление Получателю проставления статуса «Невозможно передать отправление (или аналогичного статуса) или при Отказе Клиента. При этом заказ должен пройти проверку подразделением контроля качества и срока хранения заказа истек;
* КД в случае успешной передачи КП Получателю с момента проставления статуса «Доставлено», в т.ч. по некомплектам;
* КД в случае заказа доставки в Банк дополнительных или исправленных документов Клиента.

Сроки возврата:

|  |  |
| --- | --- |
| Город доставки = городу присутствия ПОДа | 7 (семь) календарных дней с даты истечения установленного срока хранения |
| Город доставки ≠ городу присутствия ПОДа | 30 (тридцать) календарных дней с даты истечения установленного срока хранения |

* 1. КП по неименным картам расформировываются на стороне Исполнителя, при этом:
* печатные формы уничтожаются при помощи шредера;
* Welcome Pack используется для отправки следующих заказов.
  1. Установленный срок хранения комплектов с картами на складе курьерской службы, не более 14-рабочих дней (с учетом согласованной даты доставки), с момента поступления комплекта с картой в регион Клиента (Филиал Исполнителя). В течение этого времени служба курьерской доставки должна осуществить необходимое количество попыток связи с Клиентом по телефону для уточнения условий доставки, а после согласования доставки – необходимое количество выездов к Клиенту. Исполнитель (Агент) несёт ответственность за сохранность Отправлений и обеспечивает защиту от доступа третьих лиц.
  2. По истечении установленного срока хранения, если от Банка не поступило замечаний, на периодической основе, но не позднее n дней (настраиваемый параметр), осуществляется:
* Доставка Клиентского досье (оригиналы, экземпляр Банка) в случае успешной передачи Клиентского пакета Получателю и по результатам проведенной Банком проверки, согласно указанному Банком адресу (На текущий момент 7 Пунктов обработки досье (далее - ПОД): г. Москва, г. Ростов - на – Дону, г. Екатеринбург, г. Хабаровск, г. Самара, г. Санкт-Петербург, г. Новосибирск), переданному в заказе(заявке);
* Клиентское досье в случае заказа доставки в Банк дополнительных или исправленных документов Клиента, согласно указанному Банком адресу (7 ПОДов).
* передача документов по акту приема-передачи (формат Банка) ответственному сотруднику Банка.

*Примечание:* если по факту проверки клиентских досье, поступивших в ПОД, будут выявлены нарушения, то информация будет передана Исполнителю по аналогии работы с некомплектами. Исполнитель обязан устранить замечания в установленный срок согласно Договору.

* 1. Комплекты с картами (Клиентские пакеты), которые не были выданы Клиентам (когда контакт с Клиентом не был установлен либо Клиент отказался от получения карты) должны передаваться в Банк по акту приема-передачи по адресу: г. Москва, пр-т Андропова 18/1. Адрес возврата документов (КП) указывается Банком в заказе при передаче заявки в электронном виде.

Адрес возврата КП может быть изменен Банком в одностороннем порядке.

* 1. В день приёмки Отправлений (КД, КП) Банк, в случае отсутствия видимых нарушений упаковки подписывает Акт приёмки-передачи Отправлений. При наличии нарушений принимающий сотрудник Банка оставляет комментарий в Акте.
  2. Проверка состава и содержания Отправлений осуществляется не позднее 7 (семи) рабочих дней после завершения отчётного периода.

В случае выявленных нарушений, Банк направляет Агенту заказ на исправление нарушений не позднее 5 (пяти) рабочих дней после завершения отчётного периода.

Получение и доставка недостающего/исправленного документа происходит силами и за счет Агента в срок, аналогичный срокам по первичной доставке, и/или даты, согласованные с Клиентом.

* 1. Заказ считается выполненным, если у Банка отсутствуют претензии по Заказу. Соответствующему Заказу Банк присваивает статус «Закрыто». Заказы со статусом «Закрыто» отражаются в реестре Заказов к отчётному периоду и подлежит оплате в соответствующий отчётный период.
  2. В случае, если Агент не вернул, не доставил Отправление или заранее не уведомил Банк о статусе Отправлений в соответствующие сроки Отправление считается утерянным и:
     1. если утерян КП, то оплате Агентом подлежит:
* стоимость доставки в соответствии с Договором (Приложение №1);
* возмещение расходов Банка при формировании заказа
  + 1. если утеряно КД оно подлежит повторной доставке за счёт Агента. В случае невозможности повторной доставки – штрафы в соответствии с Приложением №1 к настоящему Договору.
  1. Обработка входящих звонков от Клиентов:
     1. Идентификация на входящем звонке должна происходить по ФИО и/или мобильному телефону Клиента. Информация о звонке направляется в Банк в следующих случаях:

- Клиента не удалось идентифицировать;

- Исполнитель не смог ответить на вопрос Клиента.

* + 1. Исполнитель отвечает на вопросы Клиента и фиксирует информацию в комментариях

1. ОБМЕН ДАННЫМИ.
   1. Данные передаются по каналам передачи данных, как в режиме реального времени, так и в согласованные Сторонами сроки в зависимости от вида данных.
   2. Перечень данных, которыми обмениваются Стороны:

* контактные данные сотрудников Сторон;
* контактные данные Курьеров;
* контактные данные Получателей;
* данные заказа;
* статусы заказа;
* фотография Клиента, выполненная в соответствии с требованиями Банка;
* фотокопии документов Клиента;
* отчёт по формату Банка
  1. Не позднее, чем за 15 (пятнадцать) дней до начала этапа «Тестирование» Стороны согласовывают контакты сотрудников Сторон, контролирующих условия выполнения Договора в электронном виде по форме, согласованной в рабочем порядке на «Подготовительном» этапе.
  2. Контакты Получателей направляются Банком Агенту в момент отправки данных заказа. Перечень данных:
* Адрес доставки;
* Фамилия, имя, отчество;
* Телефон мобильный;
* Дополнительные телефоны для связи с Клиентом.
  1. Данные заказа. Передача данных Банком Агенту начинается на тестовом этапе. Данные передаются ежечасно. Перечень данных включают в себя:
* номер Заказа;
* тип Заказа (КП/КД, КП, КД);
* код Клиентского пакета (в зависимости от состава Отправления);
* дата и время передачи/забора Отправления;
* место передачи/забора Отправления;
* адрес возврата документов в Банк.
  1. Статусы заказа. Передача данных Агентом Банку начинается на этапе «Тестирование». Данные передаются в режиме реального времени.
  2. Фотокопии документов и фотография Клиента. Передача фотокопий (сфотографированные Курьерами копии документов Получателя и фотография Получателя с картой) в Банк осуществляется в момент встречи Курьера с Получателем по итогам сверки фото на стороне Исполнителя. Правила работы с фотокопиями описываются в Инструкциях Курьеров и верификаторов.

|  |  |
| --- | --- |
| **Руководитель Кластера Дэйли Бэнкинг**  **ПАО «МТС-Банк»**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**Стасевич В.П.** /  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. | **Генеральный директор**  **ООО « »**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г. |