

## Раздел 1. Запросы, подлежащие обработке АО «Комфорт-Сервис».

В соответствии с Договором, АО «Комфорт-Сервис» обязуется от имени Банка:

1. Принимать и обрабатывать запросы Клиента в отношении следующего:

1) Поиска и предоставления Клиенту информации о:

- ✓ лица, продающих интересующие Клиента товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
- ✓ наличия на рынке интересующих Клиента товаров, работ, услуг на интересующей Клиента территории;
- ✓ общедоступной информации справочного характера в отношении интересующих Клиента товаров, работ, услуг.

2) Заказа либо бронирования для Клиента:

- ✓ авиа- и железнодорожных билетов;
- ✓ гостиничных номеров;
- ✓ услуг гидов, переводчиков;
- ✓ такси, автомобилей;
- ✓ продуктов питания;
- ✓ цветов;
- ✓ билетов на культурные, зрелищные, спортивные мероприятия;
- ✓ столов (мест) в ресторанах, клубах и т.д.

2. АО «Комфорт-Сервис» выделяет необходимое количество работников для обработки запросов Клиентов от имени Банка, обслуживание Клиентов осуществляется круглосуточно, круглогодично, 7 (семь) дней в неделю. Регион предоставления услуг по Программе «Консьерж-сервис»: Российская Федерация, страны СНГ, ближнее и дальнее зарубежье без ограничения.

3. АО «Комфорт-Сервис» организует обслуживание Клиентов по Программе «Консьерж-сервис» без ограничений, при возможности исполнения запроса в рамках законодательства Российской Федерации.

4. АО «Комфорт-Сервис» организует обработку запросов Клиентов в соответствии с объемом Персональной информации, предоставленной Клиентом.

## Раздел 2. Базовый перечень услуг

*1. Поиск и предоставление клиентам информации:*

• о компаниях и предпринимателях, продающих нужные товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;

• общедоступная информация справочного характера;

*2. Заказ доставки:*

- продуктов питания;
- заказов из ресторана;
- цветов;
- подарков и элитных аксессуаров.

*3. Поиск через кадровые агентства или иным способом персонала для работы на дому;*

*4. Организация досуга:*

- бронирование столиков в организациях общественного питания (ресторанах, клубах и др.);
- заказ билетов и приглашений на различные зрелищные мероприятия (концерты, спектакли, выставки, показы кинофильмов, шоу, спортивные соревнования);
- поиск и предложение агентств и специалистов, занимающихся организацией праздников (корпоративных, детских, семейных).

*5. Отдых и путешествия:*

- бронирование авиа и железнодорожных билетов;
- посредничество при аренде (фрахтование) частных самолетов, вертолетов, яхт;
- заказ услуг VIP-залов и fast track в аэропортах на специальных условиях;
- визовая поддержка;
- бронирование гостиниц, аренда вилл;
- посредничество при аренде автомобилей;
- заказ услуг гидов, переводчиков;
- заказ экскурсий и иных развлекательных мероприятий.

*6. Подбор и рекомендация для клиентов квалифицированных специалистов (специализированных фирм):*

- дизайнеров, архитекторов, флористов;
- массажистов, диетологов, психологов, косметологов, парикмахеров;
- нотариусов;
- спортивных инструкторов;
- агентов по недвижимости;
- мастеров бытового обслуживания; сантехников, электриков, плотников, маляров.

*7. Посредничество при заказе услуг в деловой сфере:*

- услуг по организации деловых встреч, пресс-конференций;
- курьерских услуг;
- услуг референта.

*8. Рассылка специальных предложений компаний-партнеров (скидки и специальные предложения), а также еженедельных анонсов событий и мероприятий таких как:*

- General Newsletter - анонс значимых событий (концерты, кинопремьеры, фестивали, арт-события);
- Travel Newsletter – новые направления путешествий, специальные предложения авиакомпаний, уникальные предложения по фрахтованию яхт, самые ожидаемые события по всему миру и пр.;

- Newsletter по специальным предложениям – предложения от партнеров (медицинские услуги, недвижимость, каталог подарков к мероприятиям и пр.)

*9. Дополнительные услуги:*

- Бесплатные приглашения на мероприятия открытого и закрытого формата;
- Скидки на авиаперелеты и специальные предложения от отелей по всему миру от travel партнеров АО «Комфорт-Сервис».

### **Раздел 3. Требования к обработке запросов Клиентов.**

#### **1. Взаимодействие Клиента и АО «Комфорт-Сервис» при принятии и обработке запроса.**

1.1. Клиенты предоставляют свои запросы с использованием:

1.1.1. Номера телефона: +7 (495) 641-34-56;

1.1.2. Сообщений по электронной почте (e-mail) по адресу: [bcs@conciierge.ru](mailto:bcs@conciierge.ru);

1.2. Организация обслуживания:

1.2.1. Наличие англоговорящих операторов;

- 1.2.2. Наличие выделенных специалистов, занимающихся претензиями;
- 1.2.3. Ведение записи разговоров;
- 1.2.4. Ведение истории Клиента;
- 1.3. При получении запроса Клиента АО «Комфорт-Сервис» фиксирует следующую информацию:
  - 1.3.1. дата и время поступления запроса;
  - 1.3.2. Ф.И.О. Клиента;
  - 1.3.3. номера телефонов Клиента, по которым можно связаться с Клиентом;
  - 1.3.4. адреса электронной почты Клиента, по которым можно связаться с Клиентом;
  - 1.3.5. часы, в которые АО «Комфорт-Сервис» может связываться с Клиентом (часы, в которые связываться с Клиентом не следует);
  - 1.3.6. краткое содержание запроса;
  - 1.3.7. форма, в которой Клиент желает получить необходимую информацию (устно (по телефону) или в письменной форме);
  - 1.3.8. адрес для направления Клиенту корреспонденции, если Клиент желает получить информацию письменно;
  - 1.3.9. дату и время, когда Клиент желает получить информацию;
  - 1.3.10. сведения об операторе, принявшем заявку;
  - 1.3.11. исполнителем заявки;
  - 1.3.12. краткое содержание переговоров с Клиентом по поводу исполнения заявки;
  - 1.3.13. сведения о приостановлении исполнения заявки Клиента;
  - 1.3.14. время подтверждения заявки Клиентом;
  - 1.3.15. время исполнения заявки.
- Указанная информация фиксируется АО «Комфорт-Сервис» в электронном виде или на бумажном носителе по его усмотрению.
- 1.4. Оператор колл-центра АО «Комфорт-Сервис» повторяет Клиенту содержание его запроса, его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует запрос. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания запроса Клиента.
- 1.5. АО «Комфорт-Сервис» вправе запрашивать у Клиента дополнительную информацию, необходимую для эффективной обработки его запроса.
- 1.6. По желанию Клиента, АО «Комфорт-Сервис» может связываться не лично с Клиентом, а с указанным им лицом (лицами) по всем или отдельным вопросам, связанным с обработкой запроса Клиента.
- 1.7. АО «Комфорт-Сервис» обязуется обрабатывать запрос в максимально короткие сроки, предварительно обговаривая их с Клиентом.
- 1.8. Если по имеющейся у оператора колл-центра информации запрос Клиента по заданным параметрам выполнить невозможно или затруднительно, он сообщает об этом Клиенту и предлагает ему изменить параметры запроса.
- 1.9. В случае, когда Клиент не доступен (не отвечает по телефонным номерам, указанным им при подаче запроса), а связь с ним необходима для дальнейшего выполнения запроса, срок исполнения запроса приостанавливается. Оператор осуществляет попытки связи с Клиентом не реже чем один раз в час. После неудачных попыток связаться с Клиентом в течение четырех часов подряд, АО «Комфорт-Сервис» вправе отложить запрос до реакции Клиента. Клиент уведомляется об этом по электронной почте. Если Клиент не свяжется с АО «Комфорт-Сервис» в течение четырех дней с момента приостановки исполнения запроса, то запрос отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.
- 1.10. При обработке запроса, связанного с организацией оплаты услуги, АО «Комфорт-Сервис» может потребоваться авторизационное письмо от Клиента, содержащее информацию о банковской карте, с которой планируется организовать списание средств в счет оплаты услуги.

## **2. Подбор и взаимодействие с лицами, предоставляющими товары, работы, услуги.**

2.1. Лица, предоставляющие товары, работы, услуги (далее – Непосредственные исполнители) выбираются Клиентом или по его указанию.

2.2. Клиент вправе при направлении запроса определить желаемого Непосредственного исполнителя или перечень Непосредственных исполнителей, либо определить критерии их подбора (территория осуществления деятельности, цены, формы расчетов, и т.д.)

2.3. Обработка запроса Клиента по поиску Непосредственного исполнителя считается завершенной с момента предоставления Клиенту информации о кандидатуре (кандидатурах) Непосредственного исполнителя, и/или об отсутствии лиц, предоставляющих интересующие Клиента товары, работы, услуги и соответствующих его пожеланиям.

2.4. В случае если названные АО «Комфорт-Сервис» кандидатуры Непосредственного исполнителя не устроят Клиента, последний вправе просить подобрать иных Непосредственных исполнителей. Такое обращение Клиента считается новым запросом, при этом АО «Комфорт-Сервис» не вправе повторно предлагать Клиенту тех же Непосредственных исполнителей.

2.5. По просьбе Клиента АО «Комфорт-Сервис» может осуществлять взаимодействие с выбранным Клиентом Непосредственным исполнителем, передавая ему пожелания и/или указания Клиента, а равно передавая Клиенту информацию, полученную от Непосредственного исполнителя. АО «Комфорт-Сервис» также может оказывать Клиенту содействие в передаче документов и иной информации между Клиентом и Непосредственным исполнителем, а также при проведении расчетов. К подобным правоотношениям Клиента и АО «Комфорт-Сервис» применяются правила о договоре агентирования. Агентское вознаграждение АО «Комфорт-Сервис» учтено при определении вознаграждения по Договору. Полномочия АО «Комфорт-Сервис» как агента Клиента подтверждается подписанием Клиентом анкеты в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Договору.

2.6. При отсутствии прямого указания Клиента, АО «Комфорт-Сервис» не информирует последнего о промежуточных итогах взаимодействия с Непосредственным исполнителем.

2.7. Взаимодействие с Непосредственным исполнителем осуществляется АО «Комфорт-Сервис» от имени Клиента по его поручению.

#### **Раздел 4. Порядок представления интересов Клиента АО «Комфорт-Сервис» во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем.**

1. По поручению Клиента АО «Комфорт-Сервис» может осуществлять в его интересах взаимодействие с Непосредственным исполнителем, указанным Клиентом или избранным в соответствии с Программой «Консьерж-сервис». Данная услуга оказывается на основе отдельной заявки Клиента.

2. При подаче заявки на представление его интересов во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Клиент должен сообщить все необходимые сведения, в том числе:

- определенно указать избранного Непосредственного исполнителя;
- сообщить контактные данные Непосредственного исполнителя, если его кандидатура не была предложена АО «Комфорт-Сервис»;
- определить услугу, которую он желает приобрести;
- сообщить существенные для него условия оказания услуг (время и место исполнения, диапазон цен, параметры качества и т.п.).

3. При взаимодействии с Непосредственным исполнителем по поручению Клиента, АО «Комфорт-Сервис» руководствуется параметрами, заданными Клиентом, и в их рамках действует свободно, стремясь наиболее полно выполнить поручение Клиента.

4. В случае необходимости Клиент должен предоставить полномочия (доверенность) на представление его интересов, о чем он предупреждается при приеме заявки. Исполнение заявки приостанавливается до предоставления доверенности.

5. АО «Комфорт-Сервис» объявляет Клиенту цену и другие существенные условия оказания услуги, предоставляет по требованию Клиента на ознакомление проекты договоров, предложенных Непосредственным исполнителем, и другие предоставляемые им документы и материалы.

6. По просьбе Клиента АО «Комфорт-Сервис» проводит правовой анализ предложенных Непосредственным исполнителем проектов договоров и иных документов. Анализ производится на основе отдельной заявки в порядке, предусмотренном для предоставления консультаций. При подаче заявки на анализ Клиент должен озвучить АО «Комфорт-Сервис» все интересующие его вопросы. Анализ осуществляется в разрезе поставленных вопросов. В отсутствие вопросов Клиента ему разъясняется существо предложенного договора (документа), а также возможные риски для Клиента, вытекающие из договора (документа). На время осуществления правового анализа выполнение заявки на представление интересов Клиента приостанавливается до получения решения Клиента по результатам анализа.

7. АО «Комфорт-Сервис» приобретает для Клиента заказанную им услугу только после получения от Клиента подтверждения того, что он согласен приобрести услугу на предложенных условиях и только после получения предоплаты от Клиента способами, указанными в п. 9 раздела 4 Приложения № 2 к Договору.

8. Во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем АО «Комфорт-Сервис» действует только от имени Клиента.

9. АО «Комфорт-Сервис» осуществляет с Непосредственным исполнителем любые расчеты только по прямому указанию Клиента, предварительно сообщив ему передаваемую (перечисляемую) сумму. Расчеты, по договоренности между Клиентом и АО «Комфорт-Сервис», могут осуществляться следующим образом:

- наличными средствами;
- по банковской карте;
- банковским переводом;
- за счет заранее депонированных средств.

10. Услуга по предоставлению интересов Клиента перед Непосредственным исполнителем считается оказанной в момент, когда в результате заключенного АО «Комфорт-Сервис» и Непосредственным исполнителем в интересах Клиента договора, Клиент приобрел право на получение необходимой ему услуги. АО «Комфорт-Сервис» хранит все связанные с заключением договора документы, в том числе расчетные и платежные документы, и при необходимости передает их Клиенту в месте своего нахождения, пересылает по почте или доставляет с курьером.

11. По просьбе Клиента АО «Комфорт-Сервис» может предъявить Непосредственному исполнителю претензию в связи с неисполнением договоров, заключенных АО «Комфорт-Сервис» с этим Непосредственным исполнителем по поручению и в интересах Клиента.

12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством услуг, с нарушением сроков их оказания, с нарушением указаний Клиента (если эти указания передавались Клиентом самостоятельно, либо если они были верно переданы работником АО «Комфорт-Сервис» со слов Клиента) заявляются Клиентом прямо Непосредственному исполнителю.

#### **Раздел 5. Стандарты обслуживания Клиентов**

Стандарты обслуживания по предоставляемым услугам:

1. удовлетворенность Клиентов консьерж-услугами, предоставляемыми в рамках настоящего Договора, по результатам опросов (внутренние опросы Банка и опросы, организуемые АО «Комфорт-Сервис» по согласованию с Банком) не ниже уровня «удовлетворен»;

2. предоставление компенсации/комплимента Клиенту в случае признанных ошибок АО «Комфорт-Сервис» или некачественного оказания услуг им при обслуживании Клиента (осуществляется по согласованию с Банком).

## **Раздел 6 . Порядок предоставления Информации АО «Комфорт-Сервис»:**

1. При обращении Клиента с запросом оператор АО «Комфорт-Сервис» проверяет наличие и состав Персональной информации о Клиенте в своей системе. Если Информация найдена, оператор принимает запрос Клиента и продолжает с ним работу. Если Информация не найдена, оператор сообщает Клиенту о необходимости предоставить Информацию, при этом:

а. Оператор колл-центра АО «Комфорт-Сервис» может заполнить анкету (Приложение № 1) со слов Клиента.

## **Раздел 7.Отчет должен содержать:**

1. Номер запроса;
2. Дата запроса;
3. Время поступления запроса;
4. ФИО Клиента, номер персональной клубной карты;
5. Описание запроса;
6. Тема/категория запроса;
7. Текущий статус выполнения запроса – исполнен, в обработке и т.п.;
8. Информацию о том, производилась ли оплата услуги в рамках запроса Клиента:
  - 8.1. Оплата по платежной карте;
  - 8.2. Оплате по иной платежной карте;
  - 8.3. Иной способ оплаты.

Также Отчет должен содержать анализ представленных данных, а именно содержать следующую обобщенную информацию:

9. Количество Клиентов, обратившихся в отчетном периоде;
10. Количество Клиентов, обратившихся с начала сотрудничества;
11. Количество новых Клиентов за отчетный период;
12. Количество запросов;
13. Анализ запросов по тематике/категориям (количество, %);
14. Анализ данных об оплате услуг в рамках запросов Клиентов и др.;
15. Количество утерянных за отчетный период персональных клубных карт.

## **Раздел 8. Отчет по жалобам должен содержать:**

1. Номер претензии/отзыва;
2. Дата поступления претензии/отзыва;
3. ФИО Клиента;
4. Описание претензии/отзыва;
5. Тема/категория претензии/отзыва;
6. Текущий статус работы по претензии/отзыву;
7. Решение по претензии/отзыву;
8. Принятые меры по претензии/отзыву и др.

Также Отчет по жалобам должен содержать анализ представленных данных, а именно содержать следующую обобщенную информацию:

1. Количество Клиентов, обратившихся с претензией/отзывом в отчетном периоде;
2. Количество Клиентов, обратившихся с претензией/отзывом с начала сотрудничества;

3. Количество претензий/отзывов;
4. Анализ претензий/отзывов по тематике/категориям (количество, %):
  - 4.1. Качество предоставления информации;
  - 4.2. Предоставление услуги с нарушением условий или ее полным не предоставлением;
  - 4.3. Требование дополнительных «лишних» действий (предложение Клиенту организовать услугу самостоятельно);
  - 4.4. Жалоба на качество обслуживания (длительное ожидание обслуживания; манера коммуникации);
  - 4.5. Жалоба на организацию сервиса
5. Анализ претензий/отзывов (количество, %);
6. Анализ обоснованности претензий/отзывов и др.

### **Раздел 9. Порядок рассмотрения Сторонами жалоб Клиентов и нарушений АО «Комфорт-Сервис» и принятие решений по ним.**

1. Все жалобы, претензии и отзывы Клиентов принимаются к рассмотрению при получении их в письменном виде. Жалобы, претензии и отзывы Клиентов должны быть направлены на электронный адрес [QualityControl@concierge.ru](mailto:QualityControl@concierge.ru) с обязательной копией на электронный адрес [Aleksandra.Smurova@concierge.ru](mailto:Aleksandra.Smurova@concierge.ru). В случае если жалоба, претензия содержат требование материальной компенсации, жалоба, претензия должны быть оформлены в письменном виде за подписью Клиента.

2. Возможно рассмотрение жалоб, претензий и отзывов Клиентов при их поступлении в колл-центр и службу QualityManagement АО «Комфорт-Сервис» (департамент по работе с жалобами и претензиями). При поступлении жалоб, комментариев и отзывов Клиентов работник службы QualityManagement оформляет данную информацию от Клиента в письменном виде и заносит в соответствующую базу данных жалоб и комментариев.

3. Анализ жалоб, претензий и отзывов Клиентов, а также принятие решений, проводится на стороне АО «Комфорт-Сервис» в установленные внутренними регламентами сроки.

4. Для согласования решений, принятых после рассмотрения жалоб Клиентов и нарушений, допущенных АО «Комфорт-Сервис» по итогам отчетного периода, Стороны создают Комиссию, состоящую из 2 (двух) человек с каждой стороны.

5. В случае несогласия представителей Банка с решениями, принятыми во время внутреннего анализа АО «Комфорт-Сервис», проводится полное и всестороннее расследование по каждой жалобе. Стороны изучают следующие материалы: записи телефонных звонков и корреспонденцию в течение 5 (пяти) рабочих дней.

6. По итогам изучения вышеперечисленных материалов, Стороны составляют Протокол рассмотрения жалоб, в котором указывают мнение членов Комиссии по полноте и обоснованности каждой конкретной жалобы. В Протоколе фиксируется принятое Комиссией решение о мотивированности и обоснованности жалобы, а также дальнейшие шаги по принятому решению.