

Утверждено приказом
№ _____ от «19» 11 2020г.

Генеральный директор

ООО «Тендерхелп»

Бранова Т.А.



Регламент закрепления клиентов

1. Общие положения

- 1.1. Регламент закрепления клиентов (далее – Регламент) определяет порядок закрепления участников государственной контрактной системы (далее «Клиенты») за агентами, зарегистрированными в онлайн-сервисе «Тендерхелп» (далее «система Тендерхелп»).
- 1.2. Требования и правила Регламента распространяются на всех пользователей системы Тендерхелп.

2. Термины, определения, сокращения

В регламенте используются следующие термины и определения:

Онлайн сервис «Тендерхелп» - электронная площадка, находящаяся по адресу <https://tenderhelp.ru/> в сети «Интернет» (далее по тексту – «Тендерхелп»), для подачи Заявок на получение банковских продуктов.

Клиент – участник государственных и муниципальных закупок, обратившийся в «Тендерхелп» за получением банковских продуктов посредством Онлайн сервиса <https://tenderhelp.ru/>, привлеченный агентом/сотрудником «Тендерхелп», либо обратившийся за получением гарантии напрямую (зарегистрирован личный кабинет Клиента).

Заявка – заявка Клиента на получение Банковской гарантии по конкретному контракту/тендеру или заявка на установление лимита на выдачу Банковских гарантий.

Статус – этап жизненного цикла заявки Клиента,

Новый клиент – Клиент, обратившийся за получением Банковской гарантии в «Тендерхелп» впервые через Агента, сотрудника «Тендерхелп» или путем регистрации в личном кабинете.

Закрепленный клиент – Клиент, получивший не менее одного положительного решения и оплативший комиссионное вознаграждение за выпуск Банковской гарантии, в т.ч. согласованного лимита на выдачу Гарантий.

Предварительное закрепление – закрепление нового клиента на период от момента поступления заявки посредством Онлайн сервиса «Тендерхелп».

Агент – юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, заключившее с ООО «Тендерхелп» договор оферты.

Изменение закрепления Клиента (Перезакрепление) - изменение Агента, ответственного за взаимодействие с Клиентом по рассматриваемой сделке.

3. Порядок закрепления Клиентов

- 3.1. Закрепление клиентов в Тендерхелп осуществляется за Агентом.
- 3.2. Предварительное закрепление происходит с момента заведения клиента в кабинет. При этом Агент должен заполнить анкету, финансовую отчетность и прикрепить юридические и финансовые документы.
- 3.3. Одновременное поступление заявки по одному Клиенту от нескольких Агентов не допускается.
- 3.4. Полное закрепление клиента происходит после подписания клиентом заявки в Тендерхелп, либо заявки на площадке банка-партнера по реферальной ссылке.
- 3.5. Срок действия закрепления клиента – в соответствии с Приложением 1 к настоящему Регламенту. После окончания срока действия закрепления происходит автоматическое открепление, и Клиент становится свободным для заведения заявок с другим Агентом.

4. Порядок перезакрепления Клиентов

- 4.1. Если при заведении клиента или новой заявки появилось сообщение, что клиент закреплен, необходимо отправить Запрос на перезакрепление на электронную почту: info@tenderhelp.ru с указанием ИНН агента и клиента и вложить письмо с заявлением от клиента о перезакреплении с подписью ЭЦП клиента в формате sig.
- 4.2. При поступлении заявления о перезакреплении с ЭЦП, Онлайн сервис «Тендерхелп» в течение 1 часа осуществляет проверку возможности перезакрепления в соответствии с Приложением 1 к настоящему регламенту.
- 4.3. Если по результатам проверки перезакрепление возможно, Онлайн сервис «Тендерхелп» уведомляет текущего Агента о желании клиента изменить Агента и производит перезакрепление за новым Агентом.
- 4.4. Если по результатам проверки срок закрепления не истек, Онлайн сервис «Тендерхелп» направляет текущему Агенту запрос на подтверждение партнерской связи в виде письма с заявлением от клиента о перезакреплении с подписью ЭЦП клиента в формате sig.
- 4.5. В случае, если в течение 8 часов с момента уведомления действующий Агент не предоставил письменного подтверждения, заверенного ЭЦП от Клиента о желании сохранить закрепление, либо не завел новую заявку на этого клиента, то клиент перезакрепляется за новым Агентом, о чем Онлайн сервис «Тендерхелп» уведомляет как нового, так и прежнего Агента.
- 4.6. Если текущий агент присылает подтверждение партнерской связи, но не начинает заводить заявку, то Агенту направляется письмо с предложением завести заявку. Если Агент в течение 24 часов не заводит заявку – клиент открепляется.
- 4.7. Ручное открепление Клиентов происходит в следующих случаях:
 - В случае выявления 2-х и более фактов заведения сделки с целью предварительного закрепления без последующего намерения одобрения и/или выдачи Банковской гарантии, Онлайн сервис «Тендерхелп» оставляет за собой право открепить

данного клиента. В данном случае при наличии уже заведенной заявки Онлайн сервис «Тендерхелп» оставляет за собой право отдать клиента и действующую заявку другому Агенту.

- В ООО "Тендерхелп" поступила претензия на действия Агента по причине выставления дополнительного счета за выдачу банковской гарантии в банке МСП
- Если Онлайн сервис «Тендерхелп» стало известно о предоставлении Клиентом и/или Агентом недостоверной/подложной информации по сделке, в том числе самовольное направление клиенту счета на оплату комиссионного вознаграждения, текстов гарантии и договоров, не согласованных с Онлайн сервис «Тендерхелп» ом/банком-гарантом, осуществляющем выпуск Гарантии, а также если выявлены признаки предоставления недостоверной отчетности\фальсификации документов, Онлайн сервис «Тендерхелп» незамедлительно уведомляет Агента о предстоящем откреплении. В случае, если конфликт не будет урегулирован в течение 24 часов, Клиент открепляется от Агента.
- С Агентом расторгнут Агентский договор.
- Поступило заявление Агента об отказе от сотрудничества с Клиентом.

4.8. Уведомление об откреплении клиента направляется агенту на электронную почту, указанную при регистрации агента в онлайн-сервисе.

4.9. Перезакрепление происходит, начиная с рассматриваемой сделки, все предыдущие сделки сохраняются за Агентами, ранее взаимодействовавшими с клиентом.

4.10. Документы и информация, предоставленные Онлайн сервис «Тендерхелп» предыдущим Агентом, не передаются новому Агенту.

4.11. При наличии у Агента заявок от одного клиента в разных статусах, расчет срока перезакрепления Клиента будет производиться по более поздней дате.

5. Решение спорных вопросов

5.1. В случае, если по независящим от сторон причинам стало возможным рассмотрение одной сделки от разных Агентов (в том числе, вследствие некорректно заведенных данных в Тендерхелп, технического сбоя, рассмотрения сделки в разных подразделениях Тендерхелп и т.д.), после выявления данного факта Онлайн сервис «Тендерхелп» незамедлительно уведомляет все заинтересованные стороны о сложившейся ситуации.

5.2. ООО «Тендерхелп» может быть принято решение, отличное от п. 5.1. настоящего Регламента, в случае, если все заинтересованные стороны пришли к соглашению об урегулировании спора.

5.3. Если от одного клиента поступило несколько писем о подтверждении партнерской связи с несколькими Агентами, Онлайн сервис «Тендерхелп» самостоятельно принимает решение в зависимости от активности работы Агентов в Тендерхелп, и направляет соответствующие уведомления всем заинтересованным лицам.

Приложение 1

К Регламенту закрепления Клиентов

Статус заявки	Срок действия закрепления
Доработка	48 часов
Верификация	перезакрепление невозможно
Отправка	перезакрепление невозможно
Черновик	24 часа
Запрос отработан	перезакрепление невозможно
Рассмотрение	перезакрепление невозможно
Закреплен за другим агентом	48 часов
Подписание ЭЦП	24 часа
Запрос***	48 часов
Отклонено	48 часов
Отозвано клиентом**	48 часов
Направлена	перезакрепление невозможно
Отклонено скорингом	48 часов
Одобрена*	30 дней
Предложение подготавливается банком / МФО*	30 дней
Предложение отозвано банком / МФО	30 дней
Предложение отклонено клиентом**	48 часов
Выдана	365 дней
На выдачу	перезакрепление невозможно
Предложение принято*	30 дней
Предложение*	30 дней

* - кроме случаев, когда ожидаемый срок выдачи БГ увеличен (например, для БГ на ГО или при переносе сроков подписания контракта).

** - кроме случаев, когда по данной закупке на площадке ТХ выпущена БГ в другом банке.

***- кроме случаев, когда требуется увеличение срока для больших\сложных запросов по согласованию сторон.