

Пользовательское соглашение на программное обеспечение

«Продавай (CRM) Вэббанкир»

Г. Москва

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) является публичным договором-офертой между ООО «ВБ ДИДЖИТАЛ» (далее – Правообладатель) и Пользователем, определяющим условия использования программного обеспечения «Продавай (CRM) Вэббанкир» (далее – ПО).

1.2. Данное соглашение считается заключенным и вступает в силу с момента акцепта Пользователя, сделанного в порядке, предусмотренным Соглашением.

1.3 ПО предназначено для автоматизации процессов обработки клиентских данных, коммуникаций, взаимодействия с телефонией, андеррайтингом, продуктовой информацией и иных бизнес-процессов, связанных с обслуживанием клиентов Пользователя.

1.4. Термины и определения:

Акцепт - полное и безоговорочное принятие условий настоящего Соглашения, размещенного на Сайте по адресу: <https://wb-digital.ru/crm>, осуществляемое путем предоставления доступа к ПО;

БКИ (Бюро кредитных историй) - Организация, которая хранит и предоставляет кредитные истории клиентов.

Звонок (Call) - Телефонное взаимодействие с клиентом: входящее, исходящее или автоматическое.

Удержание звонка (Hold) - Функция временного приостановления разговора без завершения соединения.

Трансфер звонка (Call Transfer) - Перевод активного звонка на другого сотрудника или подразделение.

Коммуникация (Communication) - Любой контакт с клиентом: звонок, SMS, Email, push, чат, диалог.

Статус коммуникации - Текущее состояние коммуникации (например: отправлено, доставлено, прочитано, завершено).

Шаблон сообщения - Готовый текст SMS/Email, который используется для массовых и стандартных рассылок.

Блокировка коммуникаций - Ограничение отправки сообщений клиенту (например, при отказе клиента или юридическом запрете).

Продукт (Product) - Финансовый продукт клиента со структурированными данными и блоками.

Блок продукта - Отдельный раздел данных продукта (например: правый блок, коммуникационный блок).

График платежей - Расписание, содержащее даты и суммы будущих платежей по продукту.

Рассрочка - Способ погашения долга равными частями по графику.

Чеклист - Набор обязательных действий или проверок, которые должен выполнить сотрудник.

История чеклиста - Запись выполнения или изменения пунктов чеклиста.

Портфель (Portfolio) - Категория, к которой относится продукт (например, текущий, проблемный).

Профиль (Client Profile) - Комплекс данных о клиенте: персональные сведения, контакты, статус, история.

История изменений профиля - Лог всех изменений данных клиента.

Андеррайтинг (Underwriting) - Процесс проверки клиента и оценки рисков по заявлению/займу.

Событие андеррайтера - Служебная запись о действии андеррайтера в процессе рассмотрения.

Автораспределение заявок - Механизм автоматической передачи заявок андеррайтерам по заданным правилам.

Расписание сотрудника - График рабочего времени сотрудника.

Табель - Фактические данные о выходах/невыходах сотрудника.

KPI (Key Performance Indicators) - Ключевые показатели эффективности сотрудников.

Заявление (Application) - Обращение клиента: запрос, заявление, спор, жалоба, претензия.

Кандидат (Candidate) - Потенциальный клиент или человек, обрабатываемый в рамках обзвона/андеррайтинга.

Кандидат на андеррайтинг - Клиент, по которому требуется проверка перед выдачей.

Карточка в CRM - Всплывающее окно с данными клиента при звонке.

Queue_id (идентификатор очереди) - Уникальный ID в системе телефонии, определяющий очередь обработки звонка.

Дозвон - Факт успешного соединения с клиентом.

Постобработка звонка (After-call work) - Действия сотрудника после окончания звонка: комментарии, статусы, метки.

Диалог звонка (Call Dialogue) - Подробная запись содержимого разговора или этапов общения.

1.5. Используя ПО, Пользователь подтверждает, что ознакомился с настоящим Соглашением, полностью понимает его условия и выражает согласие на их соблюдение.

1.6. Все остальные термины и определения, встречающиеся в тексте Соглашения, толкуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Предмет соглашения

2.1. Правообладатель предоставляет Пользователю неисключительную лицензию стоимость согласуется индивидуально указать почту на использование ПО на условиях настоящего Соглашения.

2.2. ПО обеспечивает следующие функции:

- Обновление, получение БКИ
- Обновление, получение МФО
- Начало, завершение, удержание и трансфер звонков
- Получение списка звонков по коммуникации
- Получение статистики звонков по профилю
- Создание и обновление коммуникаций
- Массовая отправка сообщений (SMS/Email)
- Получение шаблонов сообщений
- История и статусы коммуникаций
- Управление блокировками коммуникаций
- Получение информации по продукту и его блокам (правый, коммуникационный)
- Проверка доступности рассрочки, графики платежей
- Управление чеклистами и их историей
- Смена портфелей и обновление соглашений
- Получение истории изменений продукта
- Получение, поиск и обновление профилей
- История изменений профиля
- Последний логин клиента
- Подписка на обновления профиля
- Получение статистики андеррайтинга
- Создание и отслеживание событий андеррайтера
- Управление приоритетами и рабочим режимом андеррайтера
- Получение автораспределенных заявок
- Получение и обновление данных ЕСИА по профилю
- Сравнение данных профиля с ЕСИА
- Обновления расписаний и табелей сотрудников
- Получение показателей мотивации и КРІ сотрудников.
- Получение списка активных сотрудников.
- Получение списка подчинённых для руководителей
- Получение списка заявлений и данных по конкретному заявлению.
- Изменение заявления: статус, ответственный, реквизиты.
- Назначение заявления андеррайтеру.
- Получение связанных данных по заявлению
- Создание записи коммуникации.
- Получение и редактирование коммуникации.

- Получение справочников типов коммуникаций
- Проксирование отсылки смс до службы notifications. Не допускает рассылку по заблокированным номерам
- Получение информации по заблокированному номеру
- Получение данных по графику
- Отправка СМС через службу Notifications
- Запрос данных по номеру телефона службой Twin-adapter для маркетинговых кампаний
- Добавление информации о дозвоне
- Запрос на поднятие карточки в CRM
- Обработка запроса-события о том, что звонок окончен
- Выдача queue_id(идентификатор очереди) по номеру телефона
- Добавление, удаление, загрузка кандидата на обзвон
- Инициирование звонка на указанный номер
- Сброс звонка
- Удержание звонка
- Снятие с удержания
- Перенаправление звонка
- Отправка звонка на постобработку
- Запрос данных о клиенте
- Автоматическое сообщение с данными о клиенте по результату диалога от службы TWIN
- Принимает данные о звонке для кандидатов на андеррайтинг
- Запрос данных по профилю для маркетинговых кампаний
- Получение данных о кандидате на андеррайтинг службой TWIN по номеру телефона
- добавления информации о звонке клиенту
- Создание кандидата
- Создание кандидата на андеррайтинг
- Вывод кандидата на андеррайтинг из телефонии
- Возвращает список звонков кандидата на андеррайтинг
- Получения списка диалогов звонка по идентификатору коммуникации CRM

2.3. ПО предоставляется в соответствии с принятым в мировой правоприменительной практике принципом «как есть» (as is). В соответствии с данным принципом Правообладатель не гарантирует абсолютное отсутствие ошибок и перебоев в работе, но обязуется предпринимать разумные меры для их устранения.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Пользователь обязуется:

- Предоставлять достоверные и актуальные персональные данные;
- Гарантирует наличие у него согласий на обработку персональных данных, оформленных и полученных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и права передавать их обработку Правообладателю;
- Соблюдать условия настоящего Соглашения и законодательства Российской Федерации;
- Не передавать учетные данные третьим лицам;
- Информировать о несанкционированном доступе к учетной записи, персональным данным или средствам аутентификации(логин, пароль) путем направления уведомления на адрес Правообладателя;

- Использовать ПО в соответствии с функциональным назначением;
- Знакомиться с актуальной версией Соглашения при каждом посещении Сайта до начала использования ПО и соблюдать его условия;
- Пользователь соглашается, что настоящее Соглашение может быть изменено Правообладателем в одностороннем порядке путем размещения обновленного текста Соглашения на Сайте. Пользователь подтверждает свое согласие с изменениями условий Соглашения путем использования ПО. При несогласии с измененной версией Соглашения, Пользователь обязуется прекратить использование ПО.

3.2. Пользователь имеет право:

- Использовать все доступные функции ПО в рамках настоящего Соглашения;
- Получать техническую поддержку в порядке, установленном Правообладателем. Поддержка осуществляется посредством направления запросов по электронной почте на адрес: info@wb-digital.ru Обращения принимаются и обрабатываются в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени. Срок рассмотрения обращений составляет до 24 часов с момента получения запроса. Правообладатель вправе отказать в технической поддержке, если запрос не относится к функционированию Программы или содержит некорректные данные;
- Отказаться от использования ПО в любое время.

3.3. Правообладатель имеет право:

- Вносить изменения в функционал ПО без предварительного уведомления;
- Блокировать учётную запись Пользователя полностью, если имеются основания полагать, что действия Пользователя могут носить мошеннический или противоправный характер, нарушают условия настоящего Соглашения;
- Ограничивать или приостанавливать доступ Пользователя к ПО при проведении профилактических, технических, регламентных или иных работ, связанных с обеспечением функционирования ПО;
- Без предварительного уведомления Пользователя проводить профилактические, технические или иные работы, в связи с чем работа ПО может быть недоступна.

3.4 Правообладатель обязуется:

- Обеспечивать работоспособность ПО;
- Вносить изменения в функционал ПО без предварительного уведомления;
- Все данные хранятся в защищенном виде.

4. Порядок использования ПО

4.1. Доступ к Программному обеспечению предоставляется Пользователю в виде тестовой (ознакомительной) версии;

4.2 Пользователь не вправе воспроизводить, повторять и копировать, продавать и перепродавать ПО или доступ к нему, кроме тех случаев, когда Пользователь получил такое разрешение от Правообладателя;

4.3 Пользователю не отчуждаются никакие исключительные права на ПО.

5. Конфиденциальность

5.1. Пользователю запрещается передавать конфиденциальную информацию, ставшую ему известной в связи с использованием Программы (Сервиса), третьим лицам без предварительного письменного согласия Правообладателя.

5.2. Правообладатель соблюдает требования законодательства о защите персональных данных.

6. Ответственность сторон

6.1. Пользователь несёт ответственность за достоверность предоставленной информации и действия, совершённые с использованием его учётной записи;

6.2. Правообладатель не несёт ответственности за:

- ошибки при вводе данных Пользователем;
- сбои и задержки, вызванные действиями третьих лиц;

6.3. Ограничение ответственности Правообладателя устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Разрешение споров

7.1. Все споры и разногласия решаются путём переговоров и в претензионном порядке.

7.2. Претензия направляется в письменной форме или через электронные каналы, указанные в ПО. Срок рассмотрения претензии — 30 календарных дней.

7.3. Если урегулировать спор не удалось, он подлежит рассмотрению в судебном порядке по месту нахождения Правообладателя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Расторжение по инициативе Пользователя

8.1 Пользователь вправе в любое время отказаться от использования ПО и расторгнуть настоящее Соглашение;

8.2 Для расторжения Пользователь направляет письменное уведомление на электронную почту Правообладателя;

8.3 С момента получения письменного уведомления действие Соглашения считается прекращённым.

9. Расторжение по инициативе Правообладателя

9.1 Нарушения пользователем условий (например, незаконное использование);

9.2 Нарушения законодательства Российской Федерации;

9.3 Прекращения работы самого сервиса.

10. Заключительные положения

10.1. Правообладатель вправе отказаться в одностороннем внесудебном порядке от исполнения Соглашения путем письменного уведомления Пользователя за 30 дней

10.2. Право использования Пользователем ПО предоставляется Правообладателем на территории Российской Федерации

10.2. Настоящее Соглашение регулируется законодательством Российской Федерации.

10.3. Недействительность отдельных положений Соглашения не влечёт недействительность всего документа.

10.4. Для связи с Правообладателем Пользователь может использовать следующие контакты:

- Телефон: +7 495 009 77 70
- Почта: info@wb-digital.ru
- ИНН: 5024222749
- Юридический адрес:
143440, Московская область, г.о. Красногорск, пгт. Путилково, тер. Гринвуд, стр. 1, помещ. 148.