

Приложение
к Приказу Дивизиона по розничному
бизнесу – филиала АО "Казахтелеком"
от " " _____ 2020 года № _____

Правила классификации лицевых счетов Абонентов В2С сегмента АО «Казахтелеком»

1 Общие положения

1. Настоящие правила классификации лицевых счетов абонентов В2С сегмента АО «Казахтелеком» (далее – Правила) разработаны с целью:

- 1) закрепления единообразия в идентификации лицевых счетов абонентов В2С;
- 2) унификации бизнес-процессов создания новых лицевых счетов и закрытия существующих лицевых счетов абонентов;
- 3) предотвращения фродулентных действий при работе с лицевыми счетами.

2. Открытие/закрытие лицевых счетов для Абонентов сегмента В2С производится на основании действующего справочного пособия предназначенного для сотрудников АО «Казахтелеком», непосредственно работающих с системой CRM 2.0. - Инструкции пользователя АО «Казахтелеком» «Обучение функциональности системы CRM 2.0.» (работа с Карточкой Абонента в системе CRM 2.0 и функциональность по работе с лицевыми счетами и контрактами физических лиц).

2 Термины и сокращения

3. В настоящих Правилах используются следующие сокращения, термины и понятия:

- 1) Абонент - физическое лицо, с которым заключен договор на оказание услуг/сервисов телекоммуникаций с выделением для этих целей абонентской линии, абонентского номера и/или идентификационного кода;
- 2) АСР – автоматизированная система расчетов;
- 3) В2С («Business-to-Consumer» – «бизнес для потребителя») – термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между организацией и частным «конечным» потребителем. Группа потребителей или потенциальных потребителей в сегменте рынка телекоммуникационных услуг/сервисов, являющихся физическими лицами;

4) Арендатор жилого помещения – сторона договора аренды (имущественного найма), которая получает от арендодателя имущество за плату во временное владение и пользование или во временное пользование;

5) БДЗ - безнадежная дебиторская задолженность, задолженность, нереальная к взысканию, признанная таковой Комиссией ЦА/Комиссией филиала, списываемая на основании приказа АО «Казахтелеком» и отражаемая на забалансовом счете в течение пяти лет;

6) Владелец жилого помещения – физическое или юридическое лицо, которому принадлежат права владения, пользования и распоряжения объектом недвижимости в пределах, установленных законом, объективные права собственности на объект недвижимости;

7) Дебиторская задолженность - сумма долгов, причитающихся АО «Казахтелеком» от Абонентов В2С;

8) ДИР – Департамент инсталляционных работ ДРБ;

9) ДРБ – Дивизион по розничному бизнесу;

10) ДПУиСВМ- Департамент первичного учета и СВМ ДРБ;

11) ДУКО – Департамент управления клиентским опытом ДРБ;

12) Договор – «Публичный договор на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц», определяет общие условия оказания услуг телекоммуникаций АО «Казахтелеком»;

13) «Дополнительного соглашения о поэтапном погашении дебиторской задолженности» – соглашение, при котором Абоненту предоставляется право произвести оплату задолженности в соответствии с графиком погашения.

14) Заказ – Заявление Абонента на предоставление услуг/сервисов телекоммуникаций, сформированный в системе CRM 2.0;

15) ЕЦУДЗ – Единый центр управления дебиторской задолженностью ДРБ;

16) ИИН – уникальный цифровой код, присваивающийся физическому лицу один раз и пожизненно. ИИН расположен на лицевой стороне удостоверения личности гражданина Республики Казахстан, ниже даты рождения (на удостоверениях личности старого образца) либо справа от неё (на удостоверениях личности нового образца) в виде комбинации из 12-ти цифр;

17) Инсталляция – совокупность организационно-технических мероприятий, проводимых с целью формирования условий для предоставления услуг;

18) Карточка Абонента в системе CRM 2.0 – понятие, введенное на основании действующего справочного пособия предназначенного для

сотрудников АО «Казахтелеком», непосредственно работающих с системой CRM 2.0. - Инструкции пользователя АО «Казахтелеком» «Обучение функциональности системы CRM 2.0.».

19) Клиент – физическое лицо, не являющееся Абонентом АО «Казахтелеком»;

20) Лицевой счет – это регистр аналитического учета в биллинговой системе АО «Казахтелеком», предназначенный для учета объема оказанных услуг/сервисов, поступления и расходования денег, внесенных согласно заключенному договору на оказание услуг/сервисов телекоммуникаций в счет оплаты услуг;

21) Наряд – Электронный документ на выполнение комплекса работ по определению технической возможности подключения Абонента к услуге/сервису, формируемый в программном комплексе АСР на основании заявления Абонента;

22) Партнер по жилым строениям – юридическое или физическое лицо (индивидуальный предприниматель), осуществляющий продвижение услуг/сервисов телекоммуникаций под торговой маркой АО «Казахтелеком» на собственном(-ых) сегменте(-ах) сети, организованном(-ых) в жилых районах/массивах/отдельно стоящих домах с предоставлением услуг/сервисов физическим лицам;

23) Продуктовое предложение – бизнес-сущность, содержащая цену и условия продажи продукта абонентам;

24) ПДЗ - просроченная дебиторская задолженность, задолженность за оказанные услуги/сервисы телекоммуникаций, по договору Абонента В2С со дня, следующего за днем наступления срока оплаты в соответствии с условиями договора;

25) Работник фронт – линии – работники ЦРК, ЦАП, СОВО, СОК и Отдел по работе с партнерами ДУКП.

26) СОВО - Сектор обработки входящих обращений Отдела управления внутренними каналами продаж ДРБ;

27) СОК - Сектор «Онлайн канала» ДУКО ДРБ;

28) Система CRM 2.0 – автоматизированная система CRM с модернизированным функционалом ведения лицевого счета и функционалом создания заказов. Система CRM 2.0 позволяет устанавливать Абоненту Продуктовое предложение, а не отдельные услуги/сервисы и предусматривает автоматическую проверку технической возможности подключения и автоматическую заливку всех технических данных устройств, необходимых для организации услуг/сервисов, входящих в состав Продуктового предложения, установленного на лицевом счете Абонента;

29) СДЗ - сомнительная дебиторская задолженность, задолженность Абонента В2С за услуги/сервисы телекоммуникаций, образовавшаяся на момент расторжения «Договора»;

30) ТДЗ - текущая дебиторская задолженность, задолженность Абонента В2С за оказанные услуги/сервисы телекоммуникаций срок оплаты, которой не наступил;

31) Фродулентные действия – это манипуляции с отчетностью/заявками/сдельными расценками оплаты труда с целью искажения реальной ситуации с продажами услуг/сервисов и/или завышения зарплат работников, последствиями которых могут стать несанкционированные подключения к услугам/сервисам АО «Казахтелеком» и необоснованные начисления Абонентам В2С сегмента;

32) ЦАП – Центр активных продаж ДРБ;

33) ЦРН – Центр по работе с нарядами ДРБ;

34) ЦРК – Центр по работе с клиентами ДРБ

35) ЦСРУ ДИР ДРБ /ЛТЦ ЦТО МС ОДС - Цех Сектора регионального управления Департамента инсталляционных работ ДРБ/Линейно-технический цех/Участки в районах местных сетей Отделений дальней связи

3. Классификация лицевых счетов

4. Настоящими Правилами вводится следующая классификация лицевых счетов Абонентов В2С сегмента:

1) **«Новый лицевой счет»** – это статус лицевого счета нового Клиента.

Лицевой счет в статусе *«Новый лицевой счет»* остается до закрытия отчетного периода, в течение которого он был открыт. В месяце, следующем за отчетным периодом, *«Новый лицевой счет»* переходит в *«Текущий лицевой счет»*.

2) **«Текущий лицевой счет»** – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Текущего лицевого счета»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - «Дата заключения» не является датой текущего отчетного периода
2. Подключены устройства и услуги/сервисы
3. Предоставляются услуги/сервисы и производятся последующие начисления
4. Допускаются последующие заказы/наряды на «Установку» и любые другие заказы/наряды в биллинговых системах при отсутствии ПДЗ, СДЗ, БДЗ и пени

3) **«Закрытый лицевой счет»** – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Закрытого лицевого счета»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - Договор с Абонентом расторгнут с указанием «Даты расторжения» и «Причины расторжения»
2. На лицевом счете отсутствует дебиторская и кредиторская задолженность, пени
3. Услуги/сервисы не предоставляются, устройства на стороне Абонента расформированы
4. Отсутствуют незакрытые наряды/заказы на снятие услуг/устройств в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ

Запрещенные действия на «Закрытом лицевом счете»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ
4. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

В течение 30 календарных дней после перехода лицевого счета в статус *«Закрытый лицевой счет»*, на основании повторного оформления Абонентом заявления на оказание услуг/сервисов телекоммуникаций, допускается подключение прежнего Абонента на данный лицевой счет.

По истечении 30 календарных дней после перехода лицевого счета в *«Закрытый лицевой счет»* работник ЦРН проводит проверку соответствия статуса лицевого счета и переводит *«Закрытый лицевой счет»* в *«Архивный лицевой счет»*.

4) **«Архивный лицевой счет»** – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Архивного лицевого счета»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - Договор с Абонентом расторгнут с указанием «Даты расторжения» и «Причины расторжения»
2. Услуги/сервисы не предоставляются, устройства на стороне Абонента расформированы
3. Отсутствует сальдо и услуги/сервисы в системе CRM 2.0
4. Отсутствует сальдо и Продуктовые предложения в системе CRM 2.0
5. Отсутствует дебиторская, кредиторская, списанная БДЗ и безнадежная кредиторская задолженность за последние 30 календарных дней

Запрещенные действия на «Архивном лицевом счете»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ

4. Производить на данный лицевой счет прием оплаты за услуги/сервисы
5. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

Подключение прежнего Абонента на «*Архивный лицевой счет*» не допускается. Прежнему Абоненту, при подаче заявления на оказание услуг/сервисов телекоммуникаций по истечении 30 календарных дней после закрытия лицевого счета, открывается «*Новый лицевой счет*».

6)5) "Лицевой счет с ПДЗ" – это статус лицевого счета, при котором:

Описание «Лицевого счета с ПДЗ»
1. Наличие неоплаченных услуг/сервисов до 25 (двадцать пятого) числа месяца, следующего за месяцем предоставления услуг/сервисов
2. Подключены устройства и услуги/сервисы
3. Предоставляются услуги/сервисы и производятся последующие начисления

Запрещенные действия на «Лицевом счете с ПДЗ»
1. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ
2. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

ЕЦУДЗ в рамках мероприятий по возврату ПДЗ и, согласно утвержденному сетевому графику, производит настройки в модуле «AnalyzeSet» для автоматического блокирования услуг/сервисов.

После отключения услуг/сервисов «*Лицевой счет с ПДЗ*» переходит в «*Лицевой счет, отключенный за дебиторскую задолженность*».

7)6) «Лицевой счет, отключенный за дебиторскую задолженность» – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Лицевого счета, отключенного за дебиторскую задолженность»
1. В модуле «AnalyzeSet» - статус лицевого счета «Отключен»
2. Отключены услуги/сервисы у Абонента в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ

Запрещенные действия на «Лицевом счете, отключенном за дебиторскую задолженность»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ
4. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

Возобновление предоставления услуг/сервисов и начислений, а также подключение дополнительных услуг/сервисов на «*Лицевом счете, отключенного за дебиторскую задолженность*» допускается при полном погашении ПДЗ или при заключении «Дополнительного соглашения о поэтапном погашении дебиторской задолженности». При этом «*Лицевой счет, отключенный за дебиторскую задолженность*» переходит в «*Текущий лицевой счет*».

Если ПДЗ полностью не погашена и «Дополнительное соглашение о поэтапном погашении дебиторской задолженности» не заключено - ПДЗ переводится в разряд СДЗ (на тип счета СДЗ) и «*Лицевой счет, отключенный за дебиторскую задолженность*» переходит в «*Закрытый лицевой счет с СДЗ*».

8)7) «Закрытый лицевой счет с СДЗ» – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Закрытого лицевого счета с СДЗ»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - Договор с Абонентом расторгнут с указанием «Даты расторжения» и «Причины расторжения»
2. Наличие задолженности на типе счета «СДЗ»
3. Услуги/сервисы не предоставляются, устройства на стороне Абонента расформированы

Запрещенные действия на «Закрытом лицевом счете с СДЗ»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ
4. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

Руководители ЦРК, ЦАП, **СОВО, СОК** на момент расторжения «Договора» обеспечивает передачу пакета документов по «*Закрытому лицевому счету с СДЗ*» по запросу в ЕЦУДЗ для проведения претензионно-исковой работы по взысканию задолженности.

При признании СДЗ безнадежной и проведении списания СДЗ в АСР «*Закрытый лицевой счет с СДЗ*» переходит в статус «*Закрытый лицевой счет со списанной БДЗ*».

8) «Закрытый лицевой счет со списанной БДЗ» – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание лицевого счета «Закрытого лицевого счета со списанной БДЗ»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - Договор с Абонентом расторгнут с указанием «Даты расторжения» и «Причины расторжения»

2. СДЗ признана БДЗ, списана в АСР и числится за балансом
3. Услуги/сервисы не предоставляются и устройства на стороне Абонента расформированы

В случае, если СДЗ по лицевому счету согласно решению/протоколу Комиссии по снятию начислений признана фродулентным, начисления по СДЗ корректируются путем сторнирования. После проверки соответствия статуса лицевого счета работник ЦРН переводит лицевой счет в «*Архивный лицевой счет*».

Запрещенные действия на «Закрытом лицевом счете со списанной БДЗ»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ
4. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

При возмещении Абонентом БДЗ или списании по истечению 5 лет задолженности с забалансового счета «*Закрытый лицевой счет со списанной БДЗ*» переходит в «*Закрытый лицевой счет*».

9) «Закрытый лицевой счет с кредиторской задолженностью» – это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Закрытого лицевого счета с кредиторской задолженностью»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - Договор с Абонентом расторгнут с указанием «Даты расторжения» и «Причины расторжения»
2. В «Личном деле» Абонента и в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Файлы» - наличие «Акта» возврата оборудования, подписанный с Абонентом либо «Акта» об отсутствии абонента по месту проживания (установки оборудования)
3. Наличие отметки об исполнении наряда ЦРН в БиТТЛ на снятие услуг с указанием даты выполнения работ
3. На лицевом счете имеется не списанная кредиторская задолженность
4. Срок жизни лицевого счета не более 12 месяцев
5. Услуги/сервисы не предоставляются и устройства на стороне Абонента расформированы

Запрещенные действия на «Закрытом лицевом счете с кредиторской задолженностью»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ
4. Выбирать данный лицевой счет в качестве плательщика услуг/сервисов другого лицевого счета

Работа с «*Закрытым лицевым счетом с кредиторской задолженностью*» при различных сроках жизни кредиторской задолженности:

Срок жизни кредиторской задолженности	Подключение на лицевой счет прежнего Абонента	Мероприятия ЦРК, ЦАП	Смена статуса
До 12 месяцев	Допускается	При возврате прежнего Абонента, на основании заявления Абонента с подтверждающими документами об оплате данного лицевого счета (чек) - остатки денежных средств в АСР учитываются при начислении доходов АО «Казахтелеком» от оказания услуг/сервисов телекоммуникаций	«Закрытый лицевой счет с кредиторской задолженностью» переходит в «Текущий лицевой счет»
Более 12 месяцев – менее 3-х лет	Не допускается	В случае заявления от прежнего Абонента на подключение услуг с подтверждающими документами (чек) об оплате данного лицевого счета - остатки денежных средств в АСР переводятся с «Закрытого лицевого счета с кредиторской задолженностью» на «Новый лицевой счет» либо перевод на карточный счет Абонента	«Закрытый лицевой счет с кредиторской задолженностью» переходит в «Архивный лицевой счет»
3 года	Не допускается	В случае, отсутствия заявления от прежнего Абонента на подключение услуг – данный лицевой счет переводится в «Закрытый лицевой счет с сомнительной кредиторской задолженностью»	«Закрытый лицевой счет с кредиторской задолженностью» переходит в «Закрытый лицевой счет с сомнительной кредиторской задолженностью»
Более 3-х лет	Не допускается	При отсутствии заявления от прежнего Абонента - остатки денежных средств на данном лицевом счете Абонента в АСР сторнируются и признаются доходами АО «Казахтелеком» от неосновной деятельности	«Закрытый лицевой счет с сомнительной кредиторской задолженностью» при списании кредиторской задолженности переходит в «Архивный лицевой счет»

10) «Закрытый лицевой счет с сомнительной кредиторской задолженностью» - это статус лицевого счета Абонента, при котором:

Описание «Закрытого лицевого счета с сомнительной кредиторской задолженностью»
1. В «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Контракт» - Договор с Абонентом расторгнут с указанием «Даты расторжения» и «Причины расторжения»
2. В «Личном деле» Абонента и в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Файлы» - наличие «Акта» возврата оборудования, подписанный с Абонентом либо «Акта» об отсутствии абонента по месту проживания (установки оборудования)
3. Наличие отметки об исполнении наряда ЦРН в БиТТЛ на снятие услуг/сервисов с указанием даты выполнения работ
4. Услуги/сервисы не предоставляются и устройства на стороне Абонента расформированы

Запрещенные действия на «Закрытом лицевом счете с сомнительной кредиторской задолженностью»
1. Предоставлять услуги/сервисы
2. Производить последующие начисления
3. Создавать последующие наряды/заказы на подключение и любые другие наряды/заказы в биллинговых системах CRM 2.0 и БиТТЛ

После списания кредиторской задолженности (по истечении 3-х лет) «Закрытый лицевой счет с сомнительной кредиторской задолженностью» переходит в «Архивный счет».

5. Кроме вышеперечисленных статусов создание лицевых счетов Абонента в системе CRM 2.0 с любым другим статусом запрещено.
6. В целях оперативной идентификации каждый из вышеперечисленных статусов лицевых счетов Абонента имеет соответствующую метку в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> вкладка «Лицевые счета» в системе CRM 2.0.
7. Примерная схема смены статуса лицевых счетов представлена в приложении в настоящем Правилам.

5 Правила открытия нового лицевого счета

8. Работнику фронт-линии создание «Нового лицевого счета» в системе CRM 2.0 допускается в следующих случаях:

- 1) если клиент на момент обращения не является Абонентом и, соответственно, не имеет лицевого счета АО «Казахтелеком»;

- 2) если клиент/Абонент является арендатором жилого помещения. При этом допускается, что владелец данного жилого помещения имеет лицевой счет. В данном случае Абонент – арендатор заключает «Договор» с авансовым методом оплаты;

- 3) если клиент/Абонент не является собственником жилого помещения, но имеет долевую собственность либо зарегистрирован в данном жилом помещении (на основании документа, являющегося основанием для занятия помещения и/или письменного согласия собственника помещения);

- 4) при переоформлении услуг/сервисов на нового владельца жилого помещения. При этом дебиторскую задолженность по лицевому счету прежнего владельца (при наличии) отрабатывает в соответствии с действующими «Регламентом взаимодействия ЕЦУДЗ со структурными подразделениями Центрального аппарата/филиалов АО "Казахтелеком" при работе с задолженностью Абонентов за услуги/сервисы телекоммуникаций на

розничном сегменте» и других действующих нормативно-регламентирующих документов по обслуживанию физических лиц.

При оказании Абоненту услуг/сервисов в помещении, не принадлежащем Абоненту на праве собственности, работник ЦРК, ЦАП открывает лицевой счет с указанием авансового метода расчетов на основании одного из перечисленных документов:

- 1) договор аренды, субаренды, безвозмездного пользования, доверительного управления и другого договора, заключенного между Абонентом и собственником помещения;
 - 2) иного документа, являющегося основанием для занятия помещения;
 - 3) письменного согласия собственника помещения на оказание услуг/сервисов.
9. При оказании услуг/сервисов по авансовому методу расчетов работник ЦРК, ЦАП в системе APC/CRM 2.0 в поле «Характеристики»> вкладка «Лицевые счета» указывает «Гарантированный аванс» и «Арендатор».

11. По одному адресу допускается открытие второго лицевого счета, оформленного на разные ИИН только в случае переоформления услуг/сервисов и при соблюдении следующих условий:

- 1) наличие «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»>вкладка «Файлы» сканкопии заявления Абонента и Договора купли-продажи (или любого другого правоустанавливающего документа);
- 2) наличие разрешения открытие второго лицевого счета по одному адресу от Отдела поддержки продаж ДУКП путем оформления Служебной записки в системе БРД «LN» с приложением пакета документов, указанных в пп 1) п. 11 настоящих Правил.

12. На один ИИН допускается наличие нескольких лицевых счетов по разным адресам. Создание нескольких лицевых счетов с одинаковым адресом на один ИИН запрещено.

13. При письменном обращении Абонента допускается перенос кредиторской задолженности до окончания срока жизни с «Закрытого лицевого с кредиторской задолженностью» на «Новый лицевой счет» либо перевод на карточный счет Абонента.

14. При создании «Нового лицевого счета» необходимо проверить наличие ФИО и ИИН обратившегося клиента в системе CRM 2.0 при помощи инструмента «стандартного» поиска.

Если обратившийся клиент отсутствует в системе CRM 2.0 необходимо создать «Новый лицевой счет» Абонента.

Если у обратившегося клиента в системе CRM 2.0 уже существует лицевой счет необходимо проверить наличие дебиторской задолженности

– «ПДЗ», «СДЗ», «БДЗ», пени - и проинформировать Абонента о необходимости погашения данной или любой другой задолженности.

Если обратившийся клиент уже существует в системе CRM 2.0 (в том, числе в любом территориальном регионе, отличном от региона обращения) необходимо создать Абоненту «Новый лицевой счет» и контракт в территориальном регионе, где Абонент подал заявление на подключение услуг/сервисов.

Если у обратившегося клиента заведены несколько лицевых счетов и контрактов в разных территориальных регионах, необходимо их объединение посредством переноса существующих лицевых счетов и контрактов на один ИИН Абонента. При этом перевод на один ИИН нескольких лицевых счетов по разным адресам допускается только при условии наличия услуг/сервисов на всех текущих лицевых счетах».

Адрес лицевого счета должен совпадать с адресом Продуктовых предложений, установленных на данном лицевом счете. Устанавливать Продуктовые предложения на адрес отличный от адреса лицевого счета запрещено.

15. Работник ЦРК, ЦАП, **СОВО, СОК** имеет доступ к редактированию (изменению) информации во всех вкладках лицевого счета после закрытия отчетного периода, кроме информации в полях «Маркетинговый сегмент»/«Группа пользователей»/«Тип финансирования»> вкладка «Лицевые счета».

16. Изменение информации в поле «Сегмент»> вкладка «Лицевые счета» влечет за собой смену сегмента Абонента. При необходимости перевода Абонента в другой сегмент (B2B, B2G, B2O) «Текущий лицевой счет» Абонента на розничном сегменте закрывается и переходит в «Закрытый лицевой счет». Для переноса имеющегося дебетового/кредитового сальдо на лицевом счете необходимо руководствоваться действующими внутренними нормативными документами ДРБ.

Одновременно на сегменте фактической принадлежности Абонента открывается «Новый лицевой счет» с межсегментной корректировкой плановых показателей объемов и начисленных доходов, исходя из фактического объема услуг телекоммуникаций, потребляемых Абонентом, переходящим в другой сегмент.

17. После закрытия отчетного периода изменение информации «Маркетинговый сегмент»/«Группа пользователей»/«Тип финансирования»> вкладка «Лицевые счета» проводится централизованно на основании письма Коммерческого директора сегмента B2C в Департамент управленческого учета и отчетности ЦА.

18. Работник ЦРК, ЦАП, **СОВО, СОК** при создании нового лицевого счета обеспечивает наличие:

На бумажном носителе в «Личном деле» Абонента	Сканкопии документов в системе CRM 2.0> вкладка «Файлы»
1. Удостоверение личности или Паспорт Абонента либо документ заменяющий его (копия)	1. Удостоверение личности или Паспорт Абонента либо документ заменяющий его
2. Заявление от Абонента на оказание услуг/сервисов (оригинал)	2. Заявление от Абонента на оказание услуг/сервисов
3. При наличии - Договор предоставления Абоненту абонентского оборудования на условиях аренды/купли-продажи, условия предоставления оборудования (оригинал)	3. Исполнение наряда ЦСРУ ДИР ДРБ /ЛТЦ ЦТО МС ОДС на подключение услуг/сервисов с указанием даты выполнения работы в АСР
4. Акт сдачи-приемки работ по установке оборудования на стороне Абонента (оригинал)	
5. При отсутствии права собственности у Абонента на помещение - документы в соответствии с п.6 настоящих Правил (копия)	
6. Исполнение наряда ЦСРУ ДИР ДРБ /ЛТЦ ЦТО МС ОДС на подключение услуг/сервисов с указанием даты выполнения работы в АСР (оригинал)	

6 Порядок закрытия лицевого счета без дебиторской задолженности

19. Дата закрытия «Текущего лицевого срока» должна совпадать с датой фактического отключения услуг/сервисов, и не позднее даты, указанной в заявлении Абонента на отказ от услуг/сервисов.

20. В «Договоре» с Абонентом «Дата расторжения» и «Причина расторжения»> вкладка «Контракт» «Карточки Абонента в системе CRM 2.0» должна совпадать с датой закрытия наряда ЦСРУ ДИР ДРБ /ЛТЦ ЦТО МС ОДС на снятие услуг/сервисов и устройств в системе CRM 2.0.

21. Работник ЦРК, ЦРН, СОК в системе CRM 2.0 при закрытии наряда на снятие услуг/устройств обеспечивает наличие информации о статусе оборудования, полученного Абонентом на условиях временного владения и пользования по данным подтверждающих документов ДИР:

- 1) - «Сдано»;
- 2) «Не сдано» с указанием стоимости оборудования.

22. Работник ЦРК, ЦРН, СОК при закрытии лицевого счета без дебиторской задолженности обеспечивает:

На бумажном носителе в «Личном деле» Абонента	Сканкопии документов в системе CRM 2.0> вкладка «Файлы»
1. Удостоверение личности или Паспорт Абонента либо документ заменяющий его (копия)	1. Удостоверение личности или Паспорт Абонента либо документ заменяющий его
2. Заявление Абонента на отказ от всех услуг/сервисов и сервисов (оригинал)	2. Заявление Абонента на отказ от всех услуг/сервисов

3. Исполнение наряда ЦСРУ ДИР ДРБ /ЛТЦ ЦТО МС ОДС на снятие услуг/сервисов с указанием даты выполнения работы в АСР (оригинал)	3.Исполнение наряда ЦСРУ ДИР ДРБ /ЛТЦ ЦТО МС ОДС на снятие услуг/сервисов с указанием даты выполнения работы в АСР
4. Наличие от ЦРН «Акта» возврата оборудования, подписанный с Абонентом либо «Акта» об отсутствии Абонента по месту проживания (установки оборудования) в системе CRM 2.0> вкладка «Файлы» «Карточки Абонента в системе CRM 2.0» и в «Личном деле» Абонента	

7 Порядок закрытия лицевого счета, отключенного за дебиторскую задолженность

23. Дата закрытия *«Лицевого счета, отключенного за дебиторскую задолженность»* должна совпадать с датой фактического расформирования услуг/сервисов.

24. Дата закрытия наряда на снятие услуг/сервисов и устройств в системе CRM 2.0. должна быть не ранее 30 календарных дней со дня получения Абонентом досудебного предупреждения-уведомления о расторжении «Договора».

25. В «Договоре» с Абонентом «Дата расторжения»> вкладка «Контракт» «Карточки Абонента в системе CRM 2.0» должна совпадать с датой закрытия наряда на снятие услуг/сервисов и устройств в системе CRM 2.0.

26. Работник ЦРК после закрытия лицевого счета с дебиторской задолженностью обеспечивает:

На бумажном носителе в «Личном деле» Абонента	Сканкопии документов в системе CRM 2.0> вкладка «Файлы»
1. Удостоверение личности или Паспорт Абонента либо документ заменяющий его (копия)	1. Удостоверение личности или Паспорт Абонента либо документ заменяющий его
2. При заключении - «Дополнительное соглашение о поэтапном погашении дебиторской задолженности» (оригинал)	2. При заключении «Дополнительное соглашение о поэтапном погашении дебиторской задолженности»
3. Акт возврата оборудования подписанный с Абонентом либо Акт об отсутствии Абонента В2С по месту проживания, подписанный работниками, осуществляющими демонтаж оборудования (оригинал)	3. Акт возврата оборудования подписанный с Абонентом либо Акт об отсутствии Абонента В2С по месту проживания, подписанный работниками, осуществляющими демонтаж оборудования
4. Пакет подтверждающих документов ДИР при невозврате Абонентом терминального оборудования с приложением реестра передаваемых документов(оригинал)	

27. При отсутствии полного пакета «Личного дела» Абонента ЦРК, ЦАП, **СОВО, СОК** проводит актуализацию/комплектацию «Личного дела» Абонента.

8. Порядок работ при смене владельца помещения

28. Открытие лицевого счета и предоставление услуг/сервисов Абоненту-новому владельцу помещения допускается только при предоставлении полного пакета документов, предусмотренных действующим «Публичным договором на оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц», а также внесен депозит (при авансовой форме обслуживания).

29. При наличии заявления от Абонента-прежнего владельца помещения допускается переоформление контракта на предоставление услуг/сервисов в системе CRM 2.0 на имя Абонента-нового владельца помещения.

В данном случае *«Текущий лицевой счет»* Абонента-прежнего владельца помещения переходит в *«Закрытый лицевой счет»* без расформирования заказов в системе CRM 2.0.

30. При отсутствии дебиторской задолженности по лицевому счету Абонента-прежнего владельца (и с целью снижения рисков ее возникновения) допускается закрытие лицевого счета без заявления об отказе от услуг/сервисов от Абонента-прежнего владельца помещения.

В данном случае *«Текущий лицевой счет»* Абонента-прежнего владельца помещения переходит в *«Закрытый лицевой счет»* при условии отсутствия данных Абонента-прежнего владельца помещения по другому адресу в системе АСР.

31. При наличии дебиторской задолженности по лицевому счету Абонента-прежнего владельца отрабатывается в соответствии с действующими «Регламентом взаимодействия ЕЦУДЗ со структурными подразделениями Центрального аппарата/филиалов АО "Казахтелеком" при работе с задолженностью Абонентов за услуги/сервисы телекоммуникаций на розничном сегменте» и других действующих нормативно-регламентирующих документов по обслуживанию физических лиц.

9 Порядок работ при переезде Абонента и переносе услуг/сервисов на новый адрес

32. На основании заявления Абонента работник ЦРК, ЦАП проводит проверку по реквизитам заявителя наличия лицевого счета и документов, удостоверяющих личность в системе CRM 2.0.

33. Работник ЦРК, СОК регистрирует заявление Абонента на замену адреса подключения услуг/сервисов в системе CRM 2.0 в форме создания нового заказа на «Замену адреса подключения» при предоставлении полного пакета документов, предусмотренных действующим «Публичным договором на

оказание услуг телекоммуникаций для физических лиц», а также внесен депозит (при авансовой форме обслуживания).

34. Предоставление услуг/сервисов посредством заказа на «Замену адреса подключения» осуществляется в соответствии с действующими Регламентами взаимодействия структурных подразделений АО «Казахтелеком» при оказании основных услуг телекоммуникаций на розничном сегменте.

35. В системе CRM 2.0 работник ЦРК, ЦАП, **СОВО** работает с функционалом ведения лицевого счета Абонента на вкладке «Физические лица»> «Продуктовые предложения».

36. При изменении адреса предоставления услуг/сервисов выполняются следующие действия:

- 1) выбрать «Клиента», по которому требуется изменение адреса;
- 2) перейти во вкладку «Продуктовые предложения» и выбрать «Продуктовые предложения», которому необходимо поменять адрес:
 - 1) нажать кнопку «Перенести на другой адрес»;
 - 3) в открывшемся окне ввести новый адрес;
 - 4) «Перейти к заказу» – предварительный просмотр заказа – создание «Карточки Абонента в системе CRM 2.0» «Заказ №__»;
 - 5) «Заказ №__» - «Основная информация» - «Позиции заказа» выбрать временные номера ОТА, FMS (SIP, FMS – это нужно для сохранения старых номеров, т.к. один и тот же номер не может одновременно существовать по разным адресам).
 - 6) «Заказ №__» - «Основная информация» - «Информация о клиенте» контактный номер и комментарии к заказу;
 - 7) «Сохранить» – «Передать в обработку».

37. ДИР после завершения определения технической возможности предоставления услуг/сервисов сообщает результат работ через обновление статуса заказа «Замена адреса подключения» в системе CRM 2.0.

38. При отправке в обработку выполняются следующие действия:

- 1) происходит перенос номеров ОТА, FMS по новому адресу;
- 2) установка ШПД по новому адресу;
- 3) снятие устройств/подписок по старому адресу.

39. После того, как данный заказ на замену адреса поменяет свой статус на «Подтвержден в OSM» необходимо восстановить номер ОТА:

- 1) перейти во вкладку «Продуктовые предложения», раскрыть «Продуктовое предложение», которое перенесли на новый адрес;

- 2) встать на позицию «Продуктовые предложения» – «ОТА» (Домашний телефон/Супертелефон) - нажать кнопку «Изменить номер»;
- 3) в открывшемся окне заказа на позиции ОТА нажать «Выбрать номер» и в поиске внести номер, который был у Абонента. Нажать кнопку «Найти, выбрать номер»;
- 4) заполнить поле «Комментарий» - «Восстановление старого номера по новому адресу»;
- 5) нажать «Сохранить» и «Передать в обработку».

В случае наличия технической возможности на замену данный номер будет перенесен на новый адрес Абонента.

В случае необходимости установки оборудования при переезде и переносе услуг/сервисов на новый адрес, с Абонентом необходимо подписать Акт сдачи-приемки работ по инсталляции оборудования на стороне Абонента.

В случае отказа в технической возможности на замену старого номера ОТА на новый адрес, Абоненту будет предложен «временный» номер, который был выбран в п 42 пп. 5).

Перенос заказа по технологиям производится в следующем порядке:

Технология по старому адресу	Технология по новому адресу
оптика	оптика
медь	медь
медь и оптика	оптика

40. Перенос услуг/сервисов Абонента на новый адрес производится только в рамках одного населенного пункта.

41. Работник ЦРК, ЦАП при переносе услуг/сервисов абонента на новый адрес в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0» указывает новый адрес регистрации Абонента.

42. Общая продолжительность работ при замене адреса с момента регистрации заявления Абонента не должна превышать 2-х (двух) рабочих дней.

43. При получении заключения об отсутствии технической возможности для оказания услуг/сервисов работник ЦРК, ЦАП сообщает об этом Абоненту по контактными данным доступным способом (телефон, e-mail, SMS-сообщение) и предлагает новое (релевантное) «Продуктовое предложение».

44. Если контакт состоялся и Абонент не согласен с новым (релевантным) Продуктовым предложением работник ЦРК, ЦАП проводит мероприятия по реактивному управлению оттоком Абонента в соответствии с действующими Продуктовыми предложениями категории Save Desk.

45. В случае переноса услуг/сервисов Абонента в зону действия конкурентов работник ЦРК, ЦАП проводит мероприятия по реактивному управлению оттоком Абонента в соответствии с действующими Продуктовыми предложениями категории "Временные ценовые инструменты".

10 Порядок работ при изменении Ф.И.О., документов, удостоверяющих личность и ИИН Абонента, верифицированного/контактного номера

46. Изменение личных данных Абонента в системе CRM 2.0 допускается только на основании заявления Абонента и в случаях:

- 1) смены Абонентом Ф.И.О.;
- 2) смены Абонентом документов, удостоверяющих личность;
- 3) замены данных ИИН Абонента в системе CRM 2.0;
- 4) смены Абонентом верифицированного номера.

47. В системе CRM 2.0 работник ЦРК, ЦАП, **СОВО** работает с функционалом ведения лицевого счета Абонента на вкладке «Физические лица»> «Карточки Абонента в системе CRM 2.0».

48. ЦРК, ЦАП, **СОВО** при изменении личных данных Абонента проводит проверку в системе CRM 2.0 наличия ИИН Абонента, указанного в заявлении:

- 1) при наличии ИИН в системе CRM 2.0, указанного в заявлении Абонента «Текущий лицевой счет» вместе с контрактом на предоставление услуг/сервисов переносится на данный ИИН;
- 2) при отсутствии ИИН в системе CRM 2.0, указанного в заявлении Абонента производится изменение Ф.И.О. и/или ИИН в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0».

49. Сканкопии новых документов, удостоверяющих личность Абонента, прикрепляются в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0»> «Файлы».

50. Дата внесения изменений в «Карточке Абонента в системе CRM 2.0» должна совпадать с датой подачи Абонентом заявления.

11 Фродулентные действия

51. К фродуленным действиям со стороны работников относятся:

- 1) нарушение настоящих Правил при расчёте оплаты труда работников ЦРК, ЦАП, **СОВО**;
- 2) создание второго лицевого счета при наличии «Текущего лицевого счета» у Абонента по одному и тому же адресу;
- 3) создание нескольких лицевых счетов с одинаковым адресом на один ИИН;
- 4) создание нового лицевого счета для подключения услуг/сервисов в случае изменения технологии предоставления ранее подключенных услуг/сервисов, например, при переключении с меди на оптику и наоборот, или с беспроводного предоставления услуг/сервисов на проводной доступ и т.п.;
- 5) создание нового лицевого счета и подключение услуг/сервисов при изменении адреса проживания Абонента в рамках одного населенного пункта, а также Ф.И.О., документов, удостоверяющих личность и контактных данных Абонента. Открытие нового лицевого счета в данном случае допускается только если Абонент переехал в другой населенный пункт.
- 6) создание Абоненту нового лицевого счета и подключение на нем услуг/сервисов и Продуктовых предложений при наличии у данного Абонента другого лицевого счета с ПДЗ/СДЗ/списанной задолженностью.
- 7) создание начислений на лицевой счет, на котором устройства расформированы, услуги/сервисы не предоставляются («Архивный лицевой счет», «Закрытый лицевой счет с СДЗ», «Закрытый лицевой счет со списанной БДЗ», «Закрытый лицевой счет с кредиторской задолженностью»).
- 8) **Возможны и другие действия, предусмотренные в «Регламенте взаимодействия структурных подразделений АО "Казахтелеком" в процессе предупреждения, выявления и снятия/списания фродулентных начислений, производимых филиалами на розничном сегменте», а также любые иные действия, сопряжённые с несанкционированным использованием ресурсов Общества, с целью извлечения выгоды для абонентов, работников и третьих лиц в ущерб законным интересам Общества.**

9) 12 Ответственность участников

52. На Руководителей структурных подразделений ДРБ и участников бизнес-процессов, указанных в п. 53 настоящих Правил возлагается персональная ответственность по соблюдению раздела 11 настоящих правил и «Регламента взаимодействия структурных подразделений АО "Казахтелеком" в процессе предупреждения, выявления и снятия/списания фродулентных начислений, производимых филиалами на розничном сегменте».

53. Персональная ответственность за выполнение условий и требований настоящих Правил лежит на участниках следующих бизнес-процессов:

- 1) открытие/закрытие лицевых счетов и формирование, ведение и хранение личных дел Абонентов;
- 2) подключение, снятие и смена услуг/сервисов на лицевом счете Абонента;
- 3) мониторинг корректности персональных данных абонента, зафиксированных во вкладке «Основная информация» в системе CRM 2.0;
- 4) осуществления корректировок на лицевых счетах Абонентов, том числе возникших в результате фродулентных действий;
- 5) перевод на один ИИН нескольких лицевых счетов по разным адресам;
- 6) организация, координация и контроль работы по управлению и возврату дебиторской задолженности на лицевых счетах Абонентов.

55. Собственником бизнес-процесса по открытию/закрытию лицевых счетов, подключения, снятия и смены услуг/сервисов на лицевом счете и формирования, ведения, хранения личных дел Абонентов на розничном сегменте является ЦРК, ЦАП, ЦРН, Отдел управления внутренними каналами продаж ДУКП, СОК, Отдел по работе с партнерами ДУКП.

56. Собственником бизнес-процесса по корректировке начислений, в том числе возникших в результате фродулентных действий, является ДПУиСВМ.

57. Собственником бизнес-процесса по организации, координации и контролю работы по управлению и возврату дебиторской задолженности на лицевых счетах Абонентов на розничном сегменте является ЕЦУДЗ.

58. В целях мониторинга и выявления несоответствий и для проведения дальнейшей аналитики на предмет выполнения условий и требований настоящих Правил ДПУиСВМ (до разработки автоматизированного отчета) раз в месяц формирует выборочные контрольные списки лицевых счетов Абонентов из системы CRM 2.0. При обнаружении фактов нарушений открытия/закрытия лицевых счетов, несоответствия классификации лицевых

счетов контрольные списки лицевых счетов Абонентов из системы CRM 2.0 передаются в ДУКО и ДУКП для проведения корректирующих мероприятий.

59. После разработки автоматизированного отчета контрольные списки лицевых счетов Абонентов из системы CRM 2.0 выгружаются и обрабатываются ДУКО самостоятельно.

60. Партнер по жилым строениям осуществляет все действия по открытию и закрытию лицевых счетов своим Абонентам с соблюдением настоящих Правил на основании Договора о сотрудничестве, заключенного между АО «Казахтелеком» и Партнером по жилым строениям.

Схема смены статуса лицевого счета

