

"Қазақтелеком" АҚ филиалы -
Бөлшек бизнес жөніндегі
дивизионның
" ____ " _____ 2021 жылғы № ____
бұйрығына қосымша

"Қазақтелеком" АҚ В2С сегмент абоненттерінің дербес шоттар мәртебесін жіктеу ережесі

1 Жалпы ережелер

1. Осы "Қазақтелеком" АҚ В2С сегмент абоненттерінің Жеке шоттарын жіктеу ережесі (бұдан әрі – ереже) мыналар үшін әзірленді:

1) В2С сегмент абоненттерінің жеке (дербес) шоттарын сәйкестендіруде біркелкілікті бекіту;

2) жаңа дербес шоттарды құру және абоненттердің қолданыстағы жеке шоттарын жабу бөлігінде жұмыс процестерін біріздендіруді;

3) дербес шоттармен жұмыс жасау кезіндегі фродуленттік әрекеттерді алдын алу.

2. В2С сегментінің Абоненттері үшін жеке шоттарды ашу/жабу CRM 2.0 жүйесімен тікелей жұмыс істейтін - «Қазақтелеком» АҚ пайдаланушысына арналған «CRM 2.0 жүйесінің функционалдығын оқыту» (CRM 2.0 жүйесіндегі Абоненттік картамен жұмыс және жеке тұлғалардың жеке шоттарымен және келісім-шарттарымен жұмыс істеу функционалдығы) «Қазақтелеком» АҚ қызметкерлеріне арналған ағымдағы анықтамалық нұсқаулықтың негізінде жүзеге асырылады.

2 Терминдер мен қысқартулар

3. Осы Ережеде мынадай қысқартулар, терминдер мен ұғымдар пайдаланылады:

1) Абонент – осы мақсаттар үшін абоненттік желі, абоненттік нөмір және/немесе сәйкестендіру кодын бөле отырып, телекоммуникация қызметтерін көрсетуге шарт жасасқан жеке тұлға;

2) ЕАЖ - есеп айырысудың автоматтандырылған жүйесі;

3) В2С ("Business-to-Consumer" – "тұтынушыға арналған бизнес") – ұйым мен жеке "түпкілікті" тұтынушы арасындағы коммерциялық өзара қарым-қатынасты білдіретін термин. Жеке тұлғалар болып табылатын телекоммуникациялық қызметтер нарығының сегментіндегі тұтынушылар немесе әлеуетті тұтынушылар тобы;

4) тұрғын үй – жайды жалға алушы - Жалға берушіден мүлікті ақы төлеп уақытша иеленуге және пайдалануға немесе уақытша пайдалануға алатын жалдау (мүліктік жалдау) шартының тарабы;

5) Өтелмейтін дебиторлық берешек - Компанияның бұйрығы негізінде есептен шығарылған және бес жыл ішінде баланстан тыс шотта көрсетілген ОА Комиссиясы/Филиалдық Комиссиясы осылай деп таныған өтелмейтін қарыз;

6) тұрғын үй иесі – үй-жайдың иесі заңда белгіленген шекте жылжымайтын мүлік объектісін иелену, пайдалану және оған билік ету құқығы, жылжымайтын мүлік объектісіне меншіктің объективті құқығы тиесілі жеке немесе заңды тұлға;

7) ДБ (дебиторлық берешек) – В2С сегментіндегі жеке тұлғалардың Қоғамға берешек сомасы;

8) ИЖД – ББД Инсталляциялық жұмыстар департаменті;

9) ББД - «Қазақтелеком» АҚ филиалы- Бөлшек бизнес жөніндегі дивизионы;

10) БЕАЖСВМ - Бастапқы есепке алу және Customer Base Management;

11) КТБД - Клиенттік тәжірибені басқару департаменті;

12) «Келісім» - «Жеке тұлғаларға телекоммуникация қызметтерін көрсету жөніндегі қоғамдық келісім», «Қазақтелеком» акционерлік қоғамының телекоммуникация қызметтерін ұсынудың жалпы шарттарын анықтайды;

13) «Дебиторлық берешекті кезең-кезеңімен өтеу туралы қосымша келісім» - абонентке қарызды өтеу кестесіне сәйкес төлеу құқығы берілген келісім;

14) Тапсырыс(заказ) - CRM 2.0 жүйесінде абоненттің телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған өтініші;

15) ДБББО - ББД Дебиторлық берешекті басқарудың бірыңғай орталығы;

16) ЖСН – жеке тұлғаға бір рет және өмір бойы берілетін бірегей цифрлық код. ЖСН Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігінің бет жағында, туған күнінен төмен (ескі үлгідегі жеке куәліктерде) не одан оң жақта (жаңа үлгідегі жеке куәліктерде) 12 саннан тұратын комбинация түрінде орналасқан;

17) Инсталляция - қызмет көрсету үшін жағдай жасау мақсатында өткізілетін ұйымдастырушылық техникалық іс-шаралар кешені;

18) CRM 2.0 жүйесіндегі абоненттік карта – CRM 2.0 жүйесімен тікелей жұмыс істейтін «Қазақтелеком» АҚ қызметкерлеріне арналған қолданыстағы анықтамалық нұсқаулық негізінде енгізілген ұғым. - «Қазақтелеком» АҚ пайдаланушысына арналған «CRM 2.0 жүйесінің функционалдығын оқыту» нұсқаулығынан.

19) Клиент – "Қазақтелеком" АҚ абоненті болып табылмайтын жеке тұлға;

20) дербес шот – бұл көрсетілген қызметтердің көлемін, телекоммуникация қызметтерін көрсетуге жасалған шартқа сәйкес қызметтерге ақы төлеу есебіне енгізілген ақшаның түсуі мен жұмсалудың

есепке алуға арналған оператордың биллинг жүйесіндегі (немесе "Қазақтелеком" АҚ) талдамалық есепке алу тіркелімі;

21) Тапсырыс(наряд) - Абоненттің өтініші негізінде ЕАЖ бағдарламалық жасақтамасында құрылған абонентті қызметке қосудың техникалық мүмкіндігін анықтау үшін жұмыстар кешенін жүзеге асыруға арналған электрондық құжат;

22) тұрғын үй құрылысының серіктесі - «Қазақтелеком» АҚ сауда белгісімен желінің өз сегменттерінде жеке адамдарға тұрғын аудандарда/массивтерде ұйымдастырылған/жеке үйлерде қызмет көрсететін телекоммуникация қызметтерін насихаттайтын заңды немесе жеке тұлға (жеке кәсіпкер);

23) Өнім ұсыныстың – бизнестік-мәні, абоненттер үшін өнімнің бағасы мен сату шарттарын қамтиды;

24) МӨДБ (мерзімі өткен ДБ) - В2С Абоненттерімен түзілген шарт талаптарына сәйкес көрсетілген қызметтер/телекоммуникациялық қызметтер үшін, төлем мерзімі өткен күннен кейінгі күннен бастап мерзімі өткен дебиторлық берешек,

25) фронт – желі қызметкері – КЖЖО, БСО, КӨӨС, ОАС және САБД серіктестерімен жұмыс істеу бөлімінің қызметкерлері.

26) КӨӨС-ББД САБД, кіріс өтініштерді өңдеу секторы;

27) ОАС- ББД КТБД, Онлайн арна секторы;

28) Siebel CRM 2.0 жүйесі – дербес шотты жүргізудің жаңартылған функционалы және тапсырыстарды жасау функционалы бар Siebel CRM автоматтандырылған жүйесі. Siebel CRM 2.0 жүйесі абонентке жеке қызметтер емес, өнімдік ұсынысты орнатуға мүмкіндік береді және абоненттің дербес шотында орнатылған өнімдік ұсыныс құрамына кіретін қызметтерді ұйымдастыру үшін қажетті құрылғылардың барлық техникалық деректерін автоматты түрде қосу және қосу техникалық мүмкіндігін Автоматты тексеруді қарастырады;

29) ҚДБ (күмәнді) - абоненттің/контрагенттің телекоммуникация қызметтері немесе келісімшартты бұзу кезінде пайда болған негізгі емес қызмет үшін берешегі;

30) Ағымдағы дебиторлық берешек - төлем мерзімі келмеген, телекоммуникация қызметтері үшін В2С абонентінің берешегі;

31) Фродуленттік әрекеттер– қызметтерді сатудың нақты жағдайын бұрмалау және/немесе қызметкерлердің жалақысын арттыру мақсатында еңбекақы төлеудің есептілігімен/өтінімдерімен/кесімді бағалауларымен айла-шарғы жасау, «Қазақтелеком» АҚ қызметтеріне рұқсат етілмеген қосылулар және В2С сегментінің абоненттерін қосу салдарынан негізсіз есептеуі мүмкін;

32) БСО- ББД Белсенді сату орталығы;

33) НЖЖО- ББД Нарядтармен жұмыс жасау жөніндегі орталық;

34) КЖЖО –ББД Клиенттермен жұмыс жасау орталығы;

35) ИЖД ӨБСЦ / ЖТЦ / АББ АЖЖУ - Инсталляциялық жұмыстар департаментінің өңірлік басқару секторының цехы / желілік-техникалық цех / алыс байланыс бөлімшелерінің аудандық жергілікті желілер учаскелері.

3 Дербес шоттарды жіктеу

4. Осы Ережеде B2C сегмент абоненттерінің Жеке шоттары мәртебелерінің мынадай жіктемесі енгізіледі:

1) **Жаңа дербес шот** – жаңа клиент үшін құрылған дербес шот. Дербес шот ол ашылған есепті кезең жабылғанға дейін "Жаңа дербес шот" мәртебесінде қалады. Есепті кезеңнен кейінгі келесі айда жеке шот "ағымдағы жеке шот" мәртебесіне ауысады;

2) **Ағымдағы дербес шот** – қызметтер/құрылғылар қосылған және ай сайынғы негізде телекоммуникация қызметтерін пайдаланғаны үшін кірістер есептелетін абоненттің қолданыстағы дербес шоты:

Жеке дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. CRM 2.0 жүйесіндегі Абоненттік картаның «жасалған күні» > «келісімшарты» ағымдағы есепті кезеңнің күні болып табылмайды
2. Құрылғылар/қызметтер қосылған
3. Қызметтер/сервистер ұсынылады және төлемдер алынады
4. «Орнату» бойынша келесі тапсырыстарға/нарядтарға және есеп айырысу жүйелеріндегі кез-келген басқа тапсырыстарға мерзімі өткен, күмәнді, үмітсіз дебиторлық берешегі және пеня болмаған жағдайда жол беріледі.

3) **жабық дербес шот** – бұл:

Жабық дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. Абонентпен "шарт бұзу күнін" және "бұзу себептерін" көрсете отырып CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының "келісімшарт" бөлігінде бұзылды белгісінің болуы
2. Кредиторлық және қандай да бір дебиторлық берешек, пеня жоқ
3 Қызметтер/сервистер ұсынылмайды және құрылғылар абонент жағында таратылады
4. Биллингтік жүйелерде қызметтерді/құрылғыларды алуға CRM2.0 және БИТТЛ-да жабылмаған нарядтар/тапсырыстар жоқ

Тыйым салынған
1. ажырату күнінен бастап қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. ажырату күнінен бастап келесі есептеулерді жүргізуге
3. CRM 2.0 және БИТТЛ биллинг жүйесінде басқа қызметтерді/сервистерді қосу үшін тапсырыс ашуға
4. Басқа жеке шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде осы жеке шотты таңдауға

Дербес шот "жабық дербес шот" мәртебесіне ауысқаннан кейін 30 күнтізбелік күн ішінде абоненттің телекоммуникация қызметтерін/сервистерін көрсетуге арналған өтінішті қайта ресімдеуі негізінде бұрынғы абонентті осы дербес шотқа қосуға жол беріледі.

Жеке шоттың "жабық жеке шотқа" көшуінен кейін күнтізбелік 30 күн өткен соң НЖЖЖО қызметкері жеке шот мәртебесінің сәйкестігіне тексеру жүргізеді және "жабық жеке шотты" "мұрағаттық жеке шотқа" аударады.

4) мұрағаттық дербес шот – бұл:

Мұрағаттық дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. Абонентпен "шарт бұзу күнін" және "бұзу себептерін" көрсете отырып CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының "келісімшарт" бөлігінде бұзылды белгісінің болуы
2. Қызметтер / сервистер ұсынылмайды, құрылғылар абонент жағында таратылған
3. CRM 2.0 жүйесінде сальдо және қызметтер жоқ
4. CRM 2.0 жүйесінде сальдо және өнім ұсыныстары жоқ
5. Соңғы отыз күнтізбелік күн ішінде дебиторлық, кредиторлық, есептен шығарылған үмітсіз берешек жоқ

Тыйым салынған
1. қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. келесі есептеулерді жүргізуге
3. Биллинг жүйесінде басқа қызметтерді/сервистерді қосу үшін CRM 2.0 және БИТТЛда тапсырыс ашуға
4. Осы дербес шотқа қызметтер/сервистер үшін төлемдерді қабылдауды жүргізуге
5. Осы дербес шотты басқа дербес шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде таңдауға

Бұрынғы абонентті "мұрағаттық дербес шотқа" қосуға жол берілмейді. Дербес шот жабылғаннан кейін отыз күнтізбелік күн өткен соң телекоммуникация қызметтерін көрсетуге өтініш берген кезде бұрынғы абонентке "жаңа дербес шот" ашылады.

5) МӨДБ (мерзімі өткен дебиторлық берешек) дербес шот – бұл:

МӨДБ дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. Қызметтер/сервистер көрсетілген айдан кейінгі айдың 25-і (жиырма бесі) күніне дейін ақысы төленбеген қызметтердің/сервистердің болуы.
2. Қосылған құрылғылар мен қызметтер/сервистер
3. Қызметтер/сервистер көрсетіледі және одан кейінгі төлемдер алынады

Тыйым салынған
CRM 2.0 және БИТТЛ биллинг жүйелерінде қосылуға кейінгі жүктемелерді/тапсырыстарды және кез келген басқа жүктемелерді / тапсырыстарды жасауға
2. Басқа жеке шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде осы дербес шотты таңдауға

ДБББО МӨДБ қайтару бойынша іс-шаралар шеңберінде және бекітілген желілік кестеге сәйкес қызметтерді/сервистерді автоматты бұғаттау үшін "AnalyzeSet" модулінде баптау жүргізеді.

Қызметтерді/сервистерді өшіргеннен кейін "МӨДБ дербес шоттан" "дебиторлық берешек үшін ажыратылған дербес шот" мәртебесіне ауысады.

6) "дебиторлық берешек үшін ажыратылған дербес шот" - бұл

ДБҮА дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. "AnalyzeSet" модулінде- дербес шоттың мәртебесі -ӨШІРІЛГЕН
2. CRM 2.0 және БИТТЛ биллинг жүйелерінде абоненттің қызметтері/сервистері өшірілген

Тыйым салынған
1. Қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. Келесі есептеулерді жүргізуге
3. CRM 2.0 және БИТТЛ биллинг жүйелерінде кейінгі жүктемелерді/байланыс тапсырыстарын және кез-келген басқа тапсырыстарды жасауға
4. Басқа жеке шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде осы дербес шотты таңдауға

Қызметтерді/сервистерді және есептеулерді ұсынуды қалпына келтіруге, сондай-ақ "дебиторлық берешек үшін ажыратылған дербес шотта" қосымша қызметтерді/сервистерді қосуға МӨДБ толық өтелген кезде немесе "дебиторлық берешекті кезең-кезеңімен өтеу туралы қосымша келісім" жасалған кезде жол беріледі. Бұл ретте "дебиторлық берешек үшін ажыратылған жеке шот"мәртебесінен "ағымдағы дербес шот" мәртебесіне ауысады.

Егер МӨДБ толық өтелмесе және" дебиторлық берешекті кезең - кезеңімен өтеу туралы қосымша келісім "жасалмаса-МӨДБ КДБ мәртебесіне ауыстырылады (КДБ шотының түріне) және "дебиторлық берешек үшін ажыратылған дербес шот" мәртебесінен "жабық дербес шот КДБ" мәртебесіне ауысады.

7) «жабық дербес шот күмәнді дебиторлық берешекпен» – бұл:

КДБ дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1.CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының "келісімшарт" бөлігінде > Абонентпен "шарт бұзу күнін" және "бұзу себептерін" көрсете отырып бұзылды
2. шот түрінде күмәнді дебиторлық берешек статусы бар
3. Қызметтер көрсетілмейді, құрылғылар абонент жағында таратылған

Тыйым салынған

1. ажырату күнінен бастап қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. ажырату күнінен бастап келесі есептеулерді жүргізуге
3. CRM 2.0 және БИТТЛ биллинг жүйесінде басқа қызметтерді/сервистерді қосу үшін тапсырыс ашуға
4. Басқа жеке шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде осы дербес шотты таңдауға

КЖЖО,БСО, КӨӨС,ОАС басшылары "Шартты" бұзған сәтте берешекті өндіріп алу бойынша талап-арыз жұмысын жүргізу үшін ДБББО-ға "күмәнді дебиторлық берешегі бар жабық жеке шот" бойынша құжаттар пакетін беруді қамтамасыз етеді.

Күмәнді дебиторлық берешекті үмітсіз деп таныған және оны "күмәнді дебиторлық берешегі бар жабық жеке шот" ЕАЖ-де есептен шығаруды жүргізген кезде "есептен шығарылған үмітсіз дебиторлық берешегі бар жабық дербес шот" мәртебесіне өтеді.

8) "есептен шығарылған үмітсіз дебиторлық берешегі бар жабық дербес шот" - бұл:

Дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының "келісімшарт" бөлігінде> абонентпен "шарт бұзу күнін" және "бұзу себептерін" көрсете отырып бұзылды белгісі болуы
2. Күмәнді дебиторлық берешек үмітсіз дебиторлық берешек деп танылады, ЕАЖ-де есептен шығарылады және балансқа есептеледі
3. Қызметтер/сервистер ұсынылмайды және құрылғылар абонент жағында таратылады

Егер дербес шот бойынша ҚДБ есептеуді алу жөніндегі комиссияның шешіміне/хаттамасына сәйкес фродулентті деп танылған жағдайда, ҚДБ бойынша есептеулер түзету жолымен түзетіледі. Жеке шот мәртебесінің сәйкестігін тексергеннен кейін НЖЖО қызметкері дербес шотты "мұрағаттық дербес шот" мәртебесіне аударады.

Тыйым салынған
1. ажырату күнінен бастап қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. ажырату күнінен бастап келесі есептеулерді жүргізуге
3. CRM 2.0 және БИТТЛ биллинг жүйесінде басқа қызметтерді/сервистерді қосу үшін тапсырыс ашуға
4. Басқа жеке шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде осы дербес шотты таңдауға

Абонент берешекті төлегеннен кейін немесе берешекті есептен шығарғаннан кейін 5 жыл өткен соң баланстан тыс шоттан "үмітсіз

дебиторлық берешегі бар жабық жеке шот "мәртебесінен "жабық жеке шот" мәртебесіне өтеді.

9) «кредиторлық берешегі бар жабық дербес шот» – бұл:

Дербес шот мәртебесінің сипаттамасы
1. Абонентпен «шарт бұзу күнін» және «бұзу себептерін» көрсете отырып CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының «келісімшарт» бөлігінде бұзылды белгісінің болуы
2. Абонент карточкасының "файлдар" қосымша беті және абоненттің "жеке ісінде" абонентпен қол қойылған жабдықты қайтару "актісінің" немесе CRM 2.0 жүйесінде абоненттің тұрғылықты жері бойынша (орнатылған жабдықтың) жоқтығы туралы "актінің" болуы
3. Жұмыстарды орындау күнін көрсете отырып, қызметтерді алуға арналған Биттлдегі НЖЖО нарядтарының орындалуы туралы белгінің болуы
4. Дербес шотта кредиторлық берешек бар
5. Дербес шоттың қызмет ету мерзімі 12 айдан аспайды
6. Қызметтер/сервистер ұсынылмайды және құрылғылар абонент жағында таратылады

Тыйым салынған
1. ажырату күнінен бастап қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. ажырату күнінен бастап келесі есептеулерді жүргізуге
3. CRM 2.0 және БитТЛ Биллинг жүйесінде басқа қызметтерді/сервистерді қосу үшін тапсырыс ашуға
4. Басқа жеке шоттың қызметтерін/сервистерін төлеуші ретінде осы дербес шотты таңдауға

Әр түрлі қызмет ету мерзімдерінде "кредиторлық берешегі бар жабық дербес шотпен" жұмыс істеу:

Өмір сүру мерзімі	Бұрынғы абонентті қосу	ӨТД КЖЖО/БСО іс-шаралары	мәртебені ауыстыру
12 айға дейін	Рұқсат етілген	Бұрынғы абонентті қайтару кезінде төлемін растайтын құжаттармен (чекпен) бірге Абоненттің өтініші негізінде абоненттің ЕАЖ-дегі дербес шотындағы ақша қаражатының қалдықтары "Қазақтелеком" АҚ телекоммуникация қызметтерін көрсетуден түскен кірістерін есептеу кезінде ескеріледі.	"кредиторлық берешегі бар жабық дербес шот" мәртебесінен "ағымдағы дербес шот" мәртебесіне өтеді
12 айдан 3 жылға дейін.	Рұқсат жоқ	Бұрынғы абонент осы жеке шоттың төлеміне растайтын	"Кредиторлық берешегі бар жабық

		құжаттармен (чекпен) қызметтерді қосуға өтініш берген жағдайда – ЕАЖ-де қалған қаражат «Кредиторлық берешегі бар жабық жеке шоттан» «Жаңа дербес шотқа» аударылады. немесе Абоненттің карталық шотына аударылады	дербес шот "мәртебесінен "мұрағаттық дербес шот" мәртебесіне өтеді
3 жыл	Рұқсат жоқ	Бұрынғы абоненттен қызметтерді қосуға өтініш болмаған жағдайда – бұл дербес шот «Кредиторлық берешегі бар күмәнді шоттан жабық дербес шотқа» аударылады.	«Кредиторлық берешегі бар жабық дербес шот» «Күмәнді берешегі бар жабық дербес шотқа» аударылады.
3-жылдан аскан	Рұқсат жоқ	Абоненттің ЕАЖ-дегі дербес шотындағы ақша қаражатының қалдықтары "Қазақтелеком" АҚ-ның негізгі емес қызметтен түскен кірістері болып танылады	"Кредиторлық берешегі бар жабық дербес шот" мәртебесінен "мұрағаттық дербес шот" мәртебесіне өтеді

10) "күмәнді кредиторлық берешегі бар жабық дербес шот" – бұл:

Дербес шот мәртебесінің сипаттамасы	
1.	Абонентпен «шарт бұзу күнін» және «бұзу себептерін» көрсете отырып CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының «келісімшарт» бөлігінде бұзылды белгісінің болуы
2.	Абонент карточкасының "файлдар" қосымша беті және абоненттің "жеке ісінде" абонентпен қол қойылған жабдықты қайтару "актісінің" немесе CRM 2.0 жүйесінде абоненттің тұрғылықты жері бойынша (орнатылған жабдықтың) жоқтығы туралы "актінің" болуы
3.	Жұмыстарды орындау күнін көрсете отырып, қызметтерді алуға арналған Биттлдегі НЖЖО нарядтарының орындалуы туралы белгінің болуы
4.	Қызметтер / сервистер ұсынылмайды және құрылғылар абонент жағында таратылады

Запрещенные действия на «Закрытом лицевом счете с сомнительной кредиторской задолженностью»
1. Қызметтерді/сервистерді ұсынуға
2. ажырату күнінен бастап келесі есептеулерді жүргізуге
3. CRM 2.0 және БиТТЛ биллинг жүйесінде басқа қызметтерді/сервистерді қосу үшін тапсырыс ашуға

Кредиторлық берешекті есептен шығарғаннан кейін (3 жыл өткен соң) "күмәнді кредиторлық берешегі бар жабық дербес шот" мәртебесінен "мұрағаттық дербес шот" мәртебесіне аударылады.

5. Жоғарыда аталған мәртебелерден басқа, CRM 2.0 жүйесінде кез-келген басқа мәртебесі бар абоненттің жеке шоттарын құруға тыйым салынады.

6. Жедел сәйкестендіру мақсатында абоненттің дербес шоттарының жоғарыда аталған мәртебелерінің әрқайсысында "абоненттің CRM 2.0

жүйесіндегі карточкасындағы" "дербес шоттар" қосымша бетінде тиісті белгі болады.

7. Дербес шоттардың мәртебесін ауыстырудың үлгі схемасы осы Ереженің қосымшасында берілген.

5 Жаңа дербес шот ашу ережесі

8. Фронт-желі қызметкеріне CRM 2.0 жүйесінде "жаңа дербес шотты" құруға келесі жағдайларда жол беріледі:

1) ӨТД-на өтініш берген сәтте абонент болып табылмайды және тиісінше, "Қазақтелеком" АҚ-нда дербес шоты жоқ;

2) Егер Клиент/Абонент тұрғын үй-жайды жалға алушы болып табылса. Бұл ретте осы тұрғын үй-жайдың иесінің жеке шоты бар болуына жол беріледі. Бұл жағдайда абонент-жалға алушы телекоммуникация қызметтерін көрсетуге аванстық төлем әдісімен шарт жасасады;

3) Егер Клиент/Абонент тұрғын үй-жайдың меншік иесі болып табылмаса, бірақ үлестік меншігі болса немесе осы тұрғын үй-жайда тіркелсе (деректер қорын мекенжай анықтамасымен расталған жағдайда);

4) қызметтерді/сервистерді тұрғын үй-жайдың жаңа иесіне қайта ресімдеу кезінде. Бұл ретте бұрынғы иесінің жеке шоты бойынша дебиторлық берешекті (болған жағдайда) "бөлшек сегменттегі телекоммуникация қызметтері/сервистері үшін абоненттердің берешегімен жұмыс істеу кезінде "Қазақтелеком" АҚ орталық аппаратының/филиалдарының құрылымдық бөлімшелерімен ДБББО-ның қолданыстағы өзара іс-қимыл Регламентіне және жеке тұлғаларға қызмет көрсету бойынша басқа да қолданыстағы нормативтік-регламенттеуші құжаттарға сәйкес пысықтайды.

9. Абонентке меншік құқығында абонентке тиесілі емес үй-жайда қызметтер/сервистер көрсеткен кезде КЖЖО,БСО қызметкері санамаланған құжаттардың бірінің негізінде есеп айырысудың аванстық әдісін көрсете отырып, дербес шот ашады:

1) Жалға алу, қосалқы жалдау, өтеусіз пайдалану, сенімгерлік басқару шарты және абонент пен үй-жайдың меншік иесі арасында жасалған басқа да шарт;

2) үй-жаймен айналысу үшін негіз болып табылатын өзге де құжаттың көшірмесі;

3) қызметтерді/сервистерді көрсетуге үй-жай иесінің жазбаша келісімі.

10. Есеп айырысудың аванстық әдісі бойынша қызмет көрсету кезінде ЕАЖ/CRM 2.0 жүйесіндегі ӨТД КЖЖО/БСО қызметкері "жеке шоттар" қосымша бетіндегі "сипаттамалар" жолында "кепілдендірілген аванс" және "жалға алушы" белгісін көрсетеді.

11. Бір мекенжай бойынша қызметтерді/сервистерді қайта ресімдеген жағдайда және мынадай шарттар сақталған кезде ғана әртүрлі ЖСН-ге ресімделген екінші дербес шотты ашуға жол беріледі:

1) "CRM 2.0 жүйесінде абонент карточкасының" "файлдар" бөлігінде абонент өтінішінің сканкопиясы және сатып алу-сату шартының (немесе кез келген басқа құқық белгілейтін құжаттың) болуы;

2) осы Қағидалардың 11-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген құжаттар пакетін қоса бере отырып, "LN" БРД жүйесінде қызметтік жазбаны ресімдеу жолымен САБД бөлімінен бір мекенжай бойынша екінші дербес шот ашуға рұқсаттың болуы.

12. Бір ЖСН-де әртүрлі мекенжайлар бойынша бірнеше дербес шоттың болуына жол беріледі.

Бір ЖСН-ге бір мекен жай бойынша бірнеше дербес шот ашуға тыйым салынады

13. Абонент жазбаша өтініш білдірген кезде кредиторлық берешекті өмір сүру мерзімі аяқталғанға дейін "кредиторлық берешекпен жабық тұлғадан" "жаңа дербес шотқа" ауыстыруға не абоненттің карточкалық шотына аударуға жол беріледі.

14. "Жаңа дербес шотты" құру кезінде "стандартты" іздеу құралының көмегімен CRM 2.0 жүйесінде жүгінген клиенттің ЖСН мен т.а. ә. болуын тексеру қажет.

Егер жүгінген клиент CRM 2.0 жүйесінде болмаса, абоненттің "жаңа Дербес шотын" құру қажет.

Егер жүгінген клиенттің CRM 2.0 жүйесінде дербес шоты бар болса, дебиторлық берешектің – "МӨДБ", "КДБ", "ҮДБ", өсімпұлдың бар - жоғын тексеріп Абоненттің осы немесе кез келген басқа берешекті өтеу қажеттігі туралы хабардар ету тиіс.

Егер жүгінген клиент CRM 2.0 жүйесінде бар болса (оның ішінде, жүгінген өңірден басқа АЕМ/ӨТД/ауданда) абонентке "жаңа дербес шот" және Абонент қызметтерді/сервистерді қосуға өтініш берген АЕМ/ӨТД/ауданда келісімшарт жасау қажет.

Егер жүгінген клиентте әртүрлі АЕМ/ӨТД/аудандарда бірнеше дербес шоттар мен келісімшарттар жүргізілсе, оларды абоненттің қолданыстағы дербес шоттары мен келісімшарттарын бір ЖСН-ге ауыстыру арқылы біріктіру қажет.

15. КЖЖО,БСО,КӨӨС,ОАС қызметкерлері "Маркетингтік сегмент"/"пайдаланушылар тобы"/"қаржыландыру түрі" жолдарындағы ақпараттан басқа, есепті кезең жабылғаннан кейін дербес шоттың барлық бөліктерінде ақпаратты редакциялауға (өзгертуге) рұқсаты бар.

16. "Сегмент" "Жеке шоттар" бөлігіндегі ақпараттың өзгеруі абонент сегментінің өзгеруіне әкеледі. Абонентті басқа сегментке (B2B, B2G, B2O)

ауыстыру қажет болған жағдайда бөлшек сегменттегі абоненттің "ағымдағы дербес шоты" жабылып, "жабық дербес шот" мәртебесіне өтеді. Дербес шоттағы қолда бар дебеттік/кредиттік сальдоны ауыстыру үшін ББД-ның қолданыстағы ішкі нормативтік құжаттарын басшылыққа алу қажет.

Бір мезгілде абоненттің нақты тиесілі сегментінде басқа сегментке өтетін абонент тұтынатын телекоммуникация қызметтерінің нақты көлеміне сүйене отырып, көлемдер мен есептелген кірістердің жоспарлы көрсеткіштерін сегментаралық түзетумен "жаңа дербес шот" ашылады.

17. Есепті кезең жабылғаннан кейін "маркетингтік сегмент"/"пайдаланушылар тобы"/"қаржыландыру түрі"> "Жеке шоттар" қосымшасы ӨТД В2С сегментінің коммерциялық директорының хаты негізінде ББД басқарушылық есепке алу және есептілік департаментімен орталықтандырылып жүргізіледі.

18. Жаңа дербес шотты құру кезінде КЖЖО/БСО, КӨӨС, ОАС қызметкері мыналардың болуын қамтамасыз етеді:

Қағаз папкалардағы Абоненттің "Жеке ісіндегі" құжаттар	CRM 2.0 жүйесіндегі «файлдар» бөлігінде құжаттардың Сканкопиясы
1. Абоненттің жеке куәлігі немесе паспорты не оны алмастыратын құжат (көшірмесі)	1. Абоненттің жеке куәлігі немесе паспорты не оны алмастыратын құжат
2. Абоненттен қызметтер/сервистер көрсетуге қабылданған өтініш (түпнұсқа)	2. Абоненттен қызметтер/сервистер көрсетуге қабылданған өтініш
3. Бар болса-жалға алу/сатып алу-сату талаптарында Абонентке Абоненттік жабдықты ұсыну шарты, жабдықты ұсыну шарттары (түпнұсқа)	3. ЕАЖ-де жұмысты орындау күнін көрсете отырып, қызметтерді қосуға ТЖДО/СТЦ нарядын орындау
4. Абонент жағында жабдықты орнату бойынша жұмыстарды тапсыру-қабылдау актісі (түпнұсқа)	
5. Абоненттің үй-жайға меншік құқығы болмаған жағдайда-осы Қағидалардың 6-тармағына сәйкес құжаттар (көшірме)	
6. ЕАЖ-де жұмысты орындау күнін көрсете отырып, қызметтерді қосуға ТЖДО/СТЦ нарядын орындау (түпнұсқа)	

6 Дебиторлық қарызы жоқ Дербес шотты жабу тәртібі

19. Абоненттің ағымдағы дербес шотында қосылған барлық қызметтер мен сервистерден бас тартуға абоненттің жазбаша өтінішінің болуы. Бұл ретте сервис қызметтерін алуға арналған нарядты жабу күні қызметтер мен сервистердің нақты ажыратылған күнімен сәйкес келуі тиіс, сондай-ақ Абоненттің Өтініш бланкісінде көрсетілген қызметтер мен сервистерден бас тарту күнінен кеш болмауы тиіс.;

20. абонентпен келісім-шартты бұзу күні (SiebelCRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының "келісім-шарт" бөлігіндегі "бұзу күні" және "бұзу себебі" алабы) Siebel CRM 2.0 жүйесіндегі қызметтерді/құрылғыларды алуға ТЖДО/СТЦ нарядтарының жабылу күнімен сәйкес келуі тиіс.

21. CRM 2.0 жүйесінде КЖЖО,БСО,КӨӨС,ОАС қызметкері қызметтерді/құрылғыларды алуға нарядты жапқан кезде уақытша иелену және пайдалану шарттарында абонент алған жабдықтың мәртебесі туралы ақпаратты ДИР растайтын құжаттардың деректері бойынша:

1) - "тапсырылды»;

2) жабдықтың құнын көрсете отырып, "тапсырылған жоқ". белгісінің болуын қамтамасыз етеді

22. КЖЖО,БСО,ОАС қызметкері дербес шотты дебиторлық берешексіз жабу кезінде мыналарды қамтамасыз етеді:

Қағаз папкалардағы Абоненттің "Жеке ісіндегі" құжаттар	CRM 2.0 жүйесіндегі «файлдар» бөлігінде құжаттардың Сканкопиясы
1. Абоненттің жеке куәлігі немесе паспорты не оны алмастыратын құжат (көшірмесі)	1. Абоненттің жеке куәлігі немесе паспорты не оны алмастыратын құжат
2. Абоненттен қызметтер/сервистерден бас тартқаны жөнінде қабылданған өтініш (түпнұсқа)	2. Абоненттен қызметтер/сервистерден бас тартқаны жөнінде қабылданған өтініш
3. ЕАЖ-де жұмысты орындау күнін көрсете отырып, қызметтерді алуға ТЖДО/СТЦ нарядын орындау (түпнұсқа)	3. ЕАЖ-де жұмысты орындау күнін көрсете отырып, қызметтерді алуға ТЖДО/СТЦ нарядын орындау
4. Абонент карточкасының "файлдар" қосымша беті және абоненттің "жеке ісінде" абонентпен қол қойылған жабдықты қайтару "актісінің" немесе CRM 2.0 жүйесінде абоненттің тұрғылықты жері бойынша (жабдықты орнату) жоқтығы туралы "актінің" болуы	

7 Дебиторлық берешек үшін ажыратылған дербес шотты жабу тәртібі

23. "Дебиторлық берешек үшін ажыратылған дербес шоттың" жабылу күні қызметтерді/сервистерді нақты ажырату күнімен сәйкес келуі тиіс.

24. CRM 2.0 жүйесіндегі қызметтерді/құрылғыларды өшіру үшін, нарядтың жабылу күні абонент сотқа дейінгі ескерту-"шартты" бұзу туралы хабарламаны алған күннен бастап күнтізбелік 30 күннен ерте болмауы тиіс.

25. Абонентпен жасалған "шартта" "бұзу күні"> CRM 2.0 жүйесіндегі абонент карточкасының "келісімшарт" қосымшасы CRM 2.0 жүйесіндегі қызметтерді/құрылғыларды алу нарядының жабылу күніне сәйкес келуі тиіс.

26. Дебиторлық берешегі бар дербес шотты жапқан кезде КЖЖО қызметкері мыналарды қамтамасыз етеді:

Қағаз папкалардағы Абоненттің "Жеке ісіндегі" құжаттар	CRM 2.0 жүйесіндегі «файлдар» бөлігінде құжаттардың Сканкопиясы
1. Абоненттің жеке куәлігі немесе паспорты не оны ауыстыратын құжат (көшірмесі)	1. Абоненттің жеке куәлігі немесе паспорты не оны ауыстыратын құжат
2. "Дебиторлық берешекті кезең-кезеңмен өтеу туралы қосымша келісім" (түпнұсқа)	2. "Дебиторлық берешекті кезең-кезеңмен өтеу туралы қосымша келісім"
3. Абонентпен қол қойылған жабдықты қайтару актісі немесе жабдықты демонтаждауды жүзеге асыратын қызметкерлер қол қойған тұрғылықты жері бойынша В2С абоненттің болмауы туралы Акт (түпнұсқа)	3. Абонентпен қол қойылған жабдықты қайтару актісі немесе жабдықты демонтаждауды жүзеге асыратын қызметкерлер қол қойған тұрғылықты жері бойынша В2С абоненттің болмауы туралы Акт
4. Берілетін құжаттар тізілімін қоса бере отырып, Абонент терминал жабдығын қайтармаған кезде ДИР растайтын құжаттар топтамасы (түпнұсқа)	

27. Абоненттің «Жеке ісінің» толық пакеті болмаған жағдайда, КЖЖО,БСО,КӨӨС,ОАС қызметкерлері абоненттің «Жеке ісін» жаңартуды/толтыруды жүзеге асырады.

8. Үй-жайдың иесі ауысқан кездегі жұмыс тәртібі

28. Абонентке-үй-жайдың жаңа иесіне дербес шот ашуға және қызметтер/сервистер ұсынуға қолданыстағы "жеке тұлғалар үшін телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған Жария шартта" көзделген құжаттардың толық топтамасы ұсынылған, сондай-ақ депозит енгізілген (қызмет көрсетудің аванстық нысаны кезінде) кезде ғана жол беріледі.

29. Үй-жайдың бұрынғы иесі-абоненттен өтініш болған жағдайда CRM 2.0 жүйесінде қызметтер/сервистер көрсетуге арналған келісімшартты үй-жайдың жаңа иесі-абоненттің атына қайта ресімдеуге рұқсат етіледі.

Бұл жағдайда абоненттің-үй-жайдың бұрынғы иесінің" ағымдағы дербес шоты "CRM 2.0 жүйесінде тапсырыстарды таратусыз" жабық дербес шот " мәртебесіне ауысады.

30. Бұрынғы-абоненттің жеке шоты бойынша дебиторлық берешек болмаған кезде (және оның туындау тәуекелдерін төмендету мақсатында) үй-жайдың бұрынғы иесі-абоненттен қызметтерден/сервистерден бас тарту туралы өтінішсіз жеке шотты жабуға жол беріледі.

Бұл жағдайда үй-жайдың бұрынғы иесі-абоненттің" ағымдағы дербес шоты " ЕАЖ жүйесінде басқа мекенжай бойынша үй-жайдың бұрынғы иесі-абоненттің деректері болмаған жағдайда "жабық дербес шот" мәртебесіне ауысады.

31. Бұрынғы-абоненттің жеке шоты бойынша дебиторлық берешек болған жағдайда бөлшек сегменттегі телекоммуникация қызметтері үшін абоненттердің берешегімен жұмыс істеген кезде ДБББО-ның "Қазақтелеком" АҚ орталық аппаратының/филиалдарының құрылымдық бөлімшелерімен өзара іс-қимылының қолданыстағы Регламентіне және "Қазақтелеком"АҚ-да жеке тұлғалардың жазбаша, ауызша және электрондық өтініштерін қабылдау, тіркеу, қарау және орындалуын бақылау регламентіне сәйкес пысықталады.

9 Абоненттің көшуі және Қызметтерді жаңа мекенжайға ауыстыру кезіндегі жұмыс тәртібі

32. Абоненттің өтініші негізінде ӨТД КЖЖО/БСО қызметкері өтініш берушінің деректемелері бойынша CRM 2.0 жүйесінде жеке шоттың және жеке басты куәландыратын құжаттардың болуын тексереді.

33. КЖЖО, ОАС қызметкері қолданыстағы "жеке тұлғалар үшін телекоммуникация қызметтерін көрсетуге арналған Жария шартта" көзделген құжаттардың толық пакетін ұсынған кезде "қосылу мекенжайын ауыстыруға" жаңа тапсырыс жасау нысанында CRM 2.0 жүйесінде қызметтерді қосу мекенжайын ауыстыруға абоненттің өтінішін тіркейді, сондай-ақ депозит (қызмет көрсетудің аванстық нысаны кезінде) енгізілді.

34. "Қосу мекенжайын ауыстыруға" тапсырыс беру арқылы қызметтерді ұсыну бөлшек сегментте телекоммуникацияның негізгі қызметтерін көрсету кезінде "Қазақтелеком" АҚ құрылымдық бөлімшелерінің қолданыстағы өзара іс-қимыл регламенттеріне сәйкес жүзеге асырылады.

35. CRM 2.0 жүйесінде КЖЖО,БСО,КӨӨС қызметкері "жеке тұлғалар" "Өнім ұсыныстары" қосымша бетінде Абоненттің Дербес шотын жүргізу функционалымен жұмыс істейді.

36. Қызмет көрсету мекенжайы өзгерген жағдайда келесі әрекеттер орындалады:

- 1) мекенжайды өзгерту талап етілетін "Клиентті" таңдау;
- 2) "Өнім ұсыныстары" бөлігіне өтіп, мекен-жайын өзгерттетін "өнім ұсыныстарын" таңдау қажет:
 - 1) "басқа мекенжайға Көшіру" батырмасын басу»;
 - 3) ашылған терезеде жаңа мекенжайды енгізіңіз;

4) " тапсырысқа өту – - тапсырысты алдын ала қарау - "Тапсырыс №" карточкасын жасау ___»;

5) "тапсырыс № _ _ _" - "негізгі ақпарат" - "Тапсырыс позициялары" БТК, FMS уақытша нөмірлерін таңдаңыз (SIP, FMS – бұл ескі нөмірлерді сақтау үшін қажет, өйткені бірдей нөмір бір уақытта әр түрлі мекен-жайларда бола алмайды).

6) "Тапсырыс № _ _ _" - "негізгі ақпарат" - "клиент туралы ақпарат" тапсырысқа байланыс нөмірі мен түсініктемелері;

7) "сақтау" – "өңдеуге беру".

37. ИЖД қызметтерді ұсынудың техникалық мүмкіндігін анықтауды аяқтағаннан кейін CRM 2.0 жүйесінде "қосылу мекенжайын ауыстыру" тапсырысының мәртебесін жаңарту арқылы пысықтау нәтижесін хабарлайды.

38. Өңдеуге жіберу кезінде келесі әрекеттер орындалады:

1) БТК, FMS нөмірлері жаңа мекен-жайға ауыстырылады;

2) жаңа мекенжай бойынша КЖҚ орнату;

3) ескі мекен-жай бойынша құрылғыларды/жазылымдарды алып тастау.

39. Мекенжайды ауыстыруға берілген Тапсырыс оның мәртебесін "OSM-де расталды" деп өзгерткеннен кейін, ОТА нөмірін қалпына келтіру керек:

1) "Өнім ұсыныстары" қосымша бетіне өтіп, жаңа мекен-жайға көшірілген "өнім ұсынысын" ашыңыз;

2) "өнім ұсыныстары" - "ОТА" позициясына тұру (Үй телефоны/Супертелефон) - "нөмірді өзгерту" батырмасын басың;

3) ашылған ОТА позициясындағы Тапсырыс терезесінде "Нөмірді таңдау" түймесін басып, іздеуде абонентте болған нөмірді енгізіңіз. "Табу, Нөмірді таңдау" батырмасын басыңыз;

4) "Коментарий" жолын - "ескі нөмірді жаңа мекен-жай бойынша қалпына келтіру" деп толтыру;

5) "сақтау" және "өңдеуге беру" түймесін басыңыз.

Техникалық мүмкіндік болған жағдайда бұл нөмір абоненттің жаңа мекенжайына ауыстырылатын болады.

БТК ескі нөмірді жаңа мекен-жайға көшірудің техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда, Абонентке 5б. 42 пп-да таңдалған "уақытша" нөмір ұсынылады.

Тапсырысты технологиялар бойынша ауыстыру мынадай тәртіппен жүргізіледі:

ескі мекен-жайдағы технология	жаңа мекен-жайға көшірудің технологиясы
----------------------------------	--

оптика	оптика
мыс	мыс
мыс және оптика	оптика

40. Абоненттің қызметтерін жаңа мекенжайға көшіру тек бір елді мекен шеңберінде ғана жүргізіледі.

41. Абонент қызметтерін жаңа мекен-жайға ауыстырған кезде "абонент карточкасында" ӨТД КЖЖО/БСО қызметкері абоненттің жаңа тіркелген мекен-жайын көрсетеді.

42. Абоненттің өтініші тіркелген сәттен бастап мекенжайды ауыстыру кезіндегі жұмыстың жалпы ұзақтығы 2 (екі) жұмыс күнінен аспауы тиіс.

43. Қызметтер көрсету үшін техникалық мүмкіндіктің жоқтығы туралы қорытынды алған кезде ӨТД КЖЖО/БСО қызметкері бұл туралы абонентке байланыс деректері бойынша қолжетімді тәсілмен (телефон, e-mail, SMS-хабарлама) хабарлайды және жаңа (релевантты) "Өнім ұсынысын" ұсынады.

44. Егер Байланыс орын алса және Абонент жаңа (релевантты) өнім ұсынысымен келіспесе, ӨТД КЖЖО/БСО қызметкері Save Desk санатындағы қолданыстағы өнім ұсыныстарына сәйкес абоненттің кетуін реактивті басқару бойынша іс-шаралар өткізеді.

45. Абонент қызметтерін бәсекелестердің әрекет ету аймағына ауыстырған жағдайда, ӨТД КЖЖО/БСО қызметкері "уақытша баға құралдары" санатының қолданыстағы өнім ұсыныстарына сәйкес абоненттің кетуін реактивті басқару бойынша іс-шаралар өткізеді.

10 Абоненттің т. а. э., жеке басын куәландыратын құжаттары және ЖСН өзгерген кездегі жұмыс тәртібі

46. Дербес шоттармен жұмыс істеу кезінде CRM 2.0 жүйесіндегі абоненттердің жеке деректерін өзгертуге абоненттің өтініші негізінде ғана жол беріледі:

- 1) Абоненттің Т. А. Ә.;
- 2) Абоненттің Жеке басты куәландыратын құжаттарды ауыстыруы;
- 3) абоненттің ЖСН деректерін CRM 2.0 жүйесінде ауыстыру.

47. CRM 2.0 жүйесінде КЖЖО,БСО,КӨӨС қызметкері "жеке тұлғалар" "абонент карточкасы" бөлігінде Абоненттің Дербес шотын жүргізу функционалымен жұмыс істейді.

48. Абоненттердің жеке деректері өзгерген кезде КЖЖО,БСО,КӨӨС CRM 2.0 жүйесінде өтініште көрсетілген абоненттің ЖСН бар-жоғына тексеру жүргізеді:

- 1) "Ағымдағы дербес шот" Абонентінің өтінішінде көрсетілген CRM 2.0 жүйесінде ЖСН болған кезде Қызметтерді/сервистерді ұсынуға арналған келісімшартпен бірге осы ЖСН-ге ауыстырылады;
- 2) Абоненттің өтінішінде көрсетілген CRM 2.0 жүйесінде ЖСН болмаған кезде "абонент карточкасында" т.а. ә. және/немесе ЖСН өзгерту жүргізіледі.

49. Абоненттің жеке басын куәландыратын жаңа құжаттардың сканкопиялары "абонент карточкасына"> "файлдарға" тіркеледі.

50. "Абонент карточкасына" өзгерістер енгізу күні абоненттің өтініш берген күнімен сәйкес келуі тиіс.

11 Фродулентті әрекеттер

51. Қызметкерлер тарапынан жасалған әрекеттерге мыналар жатады:

- 1) КЖЖО,БСО,КӨӨС қызметкерлерінің еңбегіне ақы төлеуді есептеу кезінде осы қағидаларды бұзу;
- 2) Абонентте бір мекенжай бойынша "ағымдағы дербес шот" болған кезде екінші дербес шот құру;
- 3) Бір ЖСН бойынша бір мекен жайда бірнеше дербес шот ашу;
- 4) бұрын қосылған қызметтерді/сервистерді ұсыну технологиясы өзгерген жағдайда, мысалы, мыстан оптикаға және керісінше ауыстыру кезінде немесе сымды қолжетімділікке сымсыз қызметтерді ұсыну кезінде қызметтерді/сервистерді қосу үшін жаңа дербес шот құру және т. б.;
- 5) бір елді мекен шеңберінде тұратын мекенжайы, сондай-ақ Абоненттің т.а. ә., жеке басын куәландыратын құжаттары және байланыс деректері өзгерген кезде жаңа дербес шот құру және Қызметтерді/сервистерді қосу. Бұл жағдайда жаңа жеке шотты ашуға абонент басқа елді мекенге көшкен жағдайда ғана рұқсат етіледі.
- 6) абонентте мерзімі өткен/күмәнді/есептен шығарылған берешегі бар дербес шот болған кезде жаңа дербес шот құру
- 7) Абонентте осы абонентке ресімделген Басқа дербес шоттарда мерзімі өткен, күмәнді, есептен шығарылған үмітсіз дебиторлық берешек болған кезде Қызметтерді/сервистерді жаңа дербес шотқа құру және қосу;
- 8) "Қазақтелеком "АҚ құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимыл регламентінде" бөлшек сегментте филиалдар шығаратын фродулентті

есептеулердің алдын алу, анықтау және алу/есептен шығару процесінде көзделген басқа да іс-әрекеттер, сондай-ақ абоненттер, қызметкерлер және үшінші тұлғалар үшін қоғамның заңды мүдделеріне зиян келтіру мақсатында Қоғам ресурстарын санкциясыз пайдаланумен байланысты кез келген өзге де іс-әрекеттер болуы мүмкін.

12 Қатысушылардың жауапкершілігі

52. ББД құрылымдық бөлімшелерінің басшыларына және осы Ереженің 53 - тармағында көрсетілген бизнес-процестердің қатысушыларына осы Ереженің 11-бөлімін және "бөлшек сегментте филиалдар шығаратын фродулентті есептеулердің алдын алу, анықтау және алып тастау/есептен шығару процесінде "Қазақтелеком" АҚ құрылымдық бөлімшелерінің өзара іс-қимыл регламентін сақтау бойынша дербес жауапкершілік жүктеледі.

53. Осы Қағидалардың шарттары мен талаптарын орындау үшін дербес жауапкершілік келесі бизнес-процестерге қатысушыларға жүктеледі:

- 1) Дербес шоттарды ашу/жабу және абоненттердің жеке істерін қалыптастыру, жүргізу және сақтау;
- 2) Абоненттің Дербес шотындағы қызметтерді/сервистерді қосу, алу және ауыстыру;
- 3) CRM 2.0 жүйесіндегі "негізгі ақпарат" қосымша бетінде тіркелген абоненттің дербес деректерінің дұрыстығының мониторингі;
- 4) абоненттердің жеке шоттарында, оның ішінде фродуленттік әрекеттер нәтижесінде туындаған түзетулерді жүзеге асыру;
- 5) әртүрлі мекенжайлар бойынша бірнеше жеке шоттарды бір ЖСН-ге аудару;
- 6) абоненттердің жеке шоттарындағы дебиторлық берешекті басқару және қайтару бойынша жұмысты ұйымдастыру, үйлестіру және бақылау.

54. Жеке шоттарды ашу/жабу, дербес шотта қызметтерді/сервистерді қосу, алу және ауыстыру және бөлшек сегментте абоненттердің жеке істерін қалыптастыру, жүргізу, сақтау бойынша бизнес-процестің меншік иесі КЖЖО, БСО, НЖЖЖО, КТБД сатудың ішкі арналарын басқару бөлімі, ОАС, КТБД серіктестерімен жұмыс жөніндегі бөлім болып табылады.

55. Есептеулерді түзету жөніндегі бизнес-процестің, оның ішінде фродулентті іс-әрекеттер нәтижесінде пайда болған бизнес-процестің меншік иесі-БЕАЖСВМ.

56. Бөлшек сегменттегі абоненттердің жеке шоттарындағы дебиторлық берешекті басқару және қайтару бойынша жұмысты ұйымдастыру, үйлестіру және бақылау бойынша бизнес-процестің меншік иесі ДБББО болып табылады.

57. Сәйкессіздіктерді мониторингілеу және анықтау мақсатында және осы Қағидалардың талаптары мен шарттарын орындау мәніне әрі қарай

талдау жүргізу үшін айына бір рет CRM 2.0 жүйесінен абоненттердің жеке шоттарының іріктемелі бақылау тізімдерін қалыптастырады. Дербес шоттарды ашу/жабу фактілері анықталған кезде, Дербес шоттарды жіктеудің сәйкессіздіктері анықталған кезде CRM 2.0 жүйесінен абоненттердің дербес шоттарының бақылау тізімдері түзету іс-шараларын жүргізу үшін САБД-ға және КТБД-ға беріледі.

58. Автоматтандырылған есепті әзірлегеннен кейін CRM 2.0 жүйесінен абоненттердің жеке шоттарының бақылау тізімдері түсіріліп, САБД дербес өңдейді.

59. Тұрғын үй құрылысы жөніндегі серіктес "Қазақтелеком" АҚ мен тұрғын үй құрылысы жөніндегі серіктес арасында жасалған ынтымақтастық туралы шарт негізінде осы ережелерді сақтай отырып, өз абоненттеріне Дербес шоттарды ашу және жабу бойынша барлық іс-қимылдарды жүзеге асырады.

"Қазақтелеком" АҚ В2С сегменті
абоненттерінің дербес шоттарын
жіктеу ережесіне Қосымша

Жеке шоттың мәртебесін өзгерту схемасы

