Карта розмови з питань необхідності абонентам надавати копії документів

Питання про необхідність надавати документи

І.П., копії документів необхідні для ідентифікації даних, а також для коректного внесення інформації за Вашим договором.

На якій підставі я повинен надавати копії документів?

І.П., згідно законодавству, при укладенні договору кожна зі сторін повинна надати іншій стороні на вимогу засвідчені в установленому порядку копії документів.

Детальніше по запиту абонента:

в пункті 3.12 Рішення НКРЗ (Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації) від 29.11.2012, № 624 зазначено:

3.12. При укладенні договору кожна зі сторін повинна надати іншій стороні на вимогу завірені у встановленому порядку копії документів, що підтверджують правовий статус, обов'язкові реквізити та повноваження осіб, що укладають договір. Оператор (провайдер) має право пересвідчитися у повноваженнях фізичної особи, що підписує договір з боку споживача, та вимагати у зв'язку з цим пред'явлення оригінала документа, що посвідчує особу.

Скарга на необхідність повторного подання документів

Я розумію ваше невдоволення. І в той же час, копії документів необхідні для актуалізації інформації по Вашому обліковому запису.

Приношу вибачення за тимчасові незручності. Сподіваємося на Вашу лояльність і розуміння.

Абонент не згоден передавати копії документів (Не довіряє копії документів майстрам)

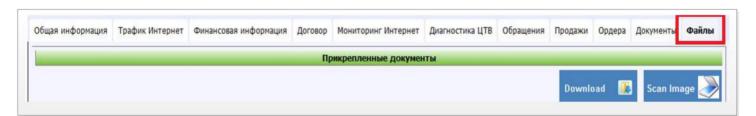
Я розумію, що Ви швидше за все хвилюєтесь щодо розголошення Ваших даних. Хочу Вас запевнити, що компанія діє в правовому полі і всі особисті дані підлягають нерозголошенню, також Ви можете написати на копії паспорта та ІПН - «Надано для ТОВ Воля Кабель».

ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!

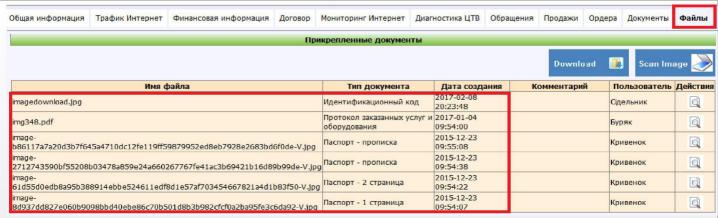
2.3.1.1. Копії документів приймаються при:

- підключенні нових (ої) послуг (и),
- підключенні другої послуги / додаткових точок перегляду або при заміні обладнання на ОТТ

(за умови відсутності в СД (закладка «Файлы») інформації про надані раніше копії)



Відсутня необхідність повторного надання копій документів, за умови, що в СД (закладка «Файлы») є інформація про надані раніше копії



Карта разговора при вопросе абонентов о необходимости предоставлять копии документов

Вопрос о необходимости предоставления документов

И.О., копии документов необходимы для идентификации данных, а также для корректного внесения информации по Вашему договору.

На каком основании я должен предоставлять копии документов?

И.О., согласно законодательству, при заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию заверенные в установленном порядке копии документов.

Подробнее по запросу абонента:

в пункте 3.12 Решения НКРС (Национальная комиссия осуществляющая государственное регулирование в сфере связи и информатизации) от 29.11.2012, № 624 определено:

3.12. При заключении договора каждая из сторон должна предоставить другой стороне по требованию заверенные в установленном порядке копии документов, подтверждающих правовой статус, обязательные реквизиты и полномочия лиц, заключающих договор. Оператор (провайдер) вправе убедиться в полномочиях физического лица, подписывающего договор со стороны потребителя, и требовать в связи с этим предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность.

Жалоба на необходимость повторного предоставления документов

Я понимаю ваше недовольство, и в тоже время копии документов необходимы для актуализации информации по Вашей учётной записи. Приношу извинение за временные неудобства. Надеемся на Вашу лояльность и понимание.

Абонент не согласен передавать копии документов (Не доверяет копии документов мастерам)

Я понимаю, что Вы скорее всего опасаетесь разглашения ваших данных. Хочу Вас уверить, что компания действует в правовом поле и все Ваши личные данные подлежат неразглашению, Вы можете написать на копии паспорта и ИНН – «Предоставлено для ТОВ Воля Кабель».

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

Конфликтный абонент!

Отсутствует необходимость повторного предоставления копий документов *(паспорт, ИНН)* при выполнении сервисных работ, в качестве лояльности и снятия негатива **конфликтного абонента**, при условии, что консультант СС сверил паспортные данные и они совпадают.

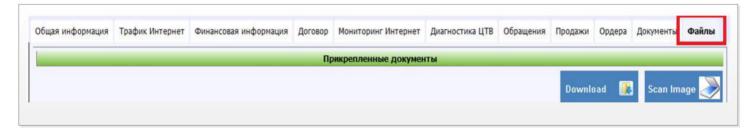
(Если данные не совпали, абоненту необходимо предоставить копии документов)

При регистрации запроса, в случае совпадения паспортных данных, в поле «Текст» *(информация для техников)* указать, что нет необходимости предоставлять копии документов.

Исключение – подключение дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на **OTT!**

2.3.1.1. Копии документов принимаются при:

- подключении новых(ой) услуг(и),
- подключении второй услуги / дополнительных точек просмотра или при замене оборудования на ОТТ (при условии отсутствия в СД (закладка «Файлы») информации о предоставленных ранее копиях)



Отсутствует необходимость повторного предоставления копий документов, при условии, что в СД (закладка «Файлы») есть информация о предоставленных ранее копиях

Общая информация	Трафик Интернет	Финансовая информация	Договор	Мониторинг Интернет	Диагностика ЦТВ	Обращения	Продажи	Ордера	Документы	Файлы
			При	крепленные документ	ы					
							Downlo	oad 👢	Scan Ima	age 🌛
	Имя ф	райла		Тип документа	Дата созда	ния К	омментари	й П	ользователь	Действи
imagedownload.jpg				Идентификационный ко,	2017-02-08 20:23:48		,		цельник	
mg.348.ngr				Протокол заказанных усл оборудования	руг и 2017-01-04 09:54:00			Бу	ряк	
mage- p86117a7a20d3b7f645a4710dc12fe119ff59879952ed8eb7928e2683bd6f0de-V.jpg				Паспорт - прописка	2015-12-23 09:55:08			Кр	ивенок	Q
mage- 2712743590bf55208b03478a859e24a660267767fe41ac3b69421b16d89b99de-V.jpg				Паспорт - прописка	2015-12-23 09:54:38			Кр	ивенок	
image- 61d55d0edb8a95b38	8914ebbe524611edf	8d1e57af703454667821a4d1	b83f50-V.jpg	Паспорт - 2 страница	2015-12-23 09:54:22			Кр	ивенок	
image-	109hbd40aba96c70b5	01d8b3b982cfcf0a2ba95fe3c	6da92-V ind	Паспорт - 1 страница	2015-12-23 09:54:07			Кр	ивенок	Q