



АССОЦИАЦИЯ
БАНКОВ
РОССИИ

Утвержден
III Съездом Ассоциации банков России
(XXXIX Общим собранием
Ассоциации банков России)
28.05.2021

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ИНКАССАЦИИ И ПЕРЕВОЗКИ ЦЕННОСТЕЙ

Май, 2021

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ИНКАССАЦИИ И ПЕРЕВОЗКИ ЦЕННОСТЕЙ

Настоящий Стандарт качества услуг инкассации и перевозки ценностей (далее – Стандарт) разработан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Устава Ассоциации банков России (далее - Ассоциация).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Введение

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования к услугам инкассации и перевозки ценностей (далее – Услуги) и принципы оценки качества их предоставления, которыми организации, принявшие решение о присоединении к Стандарту, должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности.

Настоящий Стандарт способствует самооценке, предоставляет механизм самоконтроля для анализа Исполнителем уровня качества предоставляемых Услуг, а также возможность для Потребителя установления измеряемых показателей для оценки качества Услуг.

Исполнитель должен осуществлять Услуги таким образом, чтобы они соответствовали своему назначению, предъявляемым к ним требованиям и не создавали риска для Потребителей из-за нарушения условий безопасности, неприемлемого качества или низкой эффективности.

Потребитель должен определять требования к оказанию Услуг в рамках действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России и настоящего Стандарта.

Для достижения качества Услуг на основе настоящего Стандарта у Исполнителя должна быть создана система управления качеством Услуг с документальным оформлением в полном объеме требований к системе и контрольными мероприятиями по оценке эффективности ее функционирования.

Настоящий Стандарт действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

Стандарт является бессрочным, с возможностью актуализации в случае изменения присущих Услугам процессов, законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России по инициативе Ассоциации, Исполнителей, Потребителей.

Цель и задачи Стандарта

Целью настоящего Стандарта является разработка требований, определяющих уровень качества Услуг, условий их оказания, установление принципов построения систем управления качеством Услуг, приводящих к непрерывному улучшению работы, предотвращению ошибок или нежелательных событий, а также способствующих достижению более высокого уровня удовлетворенности Потребителей.

Задачами настоящего Стандарта являются:

- формулирование принципов оказания Услуг с уровнем качества, наиболее отвечающим требованиям Потребителей, и описание методологических основ для его оценки;
- определение рекомендуемого перечня нормируемых показателей, методов оценки и контроля качества Услуг;
- достижение, поддержание и стремление к постоянному улучшению качества.

Номенклатура услуг

Требования настоящего Стандарта распространяются на следующие виды услуг:

- инкассация;
- перевозка.

Инкассация включает в себя сбор денежной наличности Потребителя (за исключением других кредитных организаций, внутренних структурных подразделений кредитной организации (далее – ВСП)), их доставку в кредитную организацию, ВСП, в том числе сданных Потребителями через автоматические сейфы, для зачисления их сумм на банковские счета.

Инкассацию могут осуществлять кредитные организации, ВСП, организации, входящие в систему Банка России.

Перевозка¹ представляет собой доставку ценностей между кредитной организацией и ее ВСП, доставку денежной наличности между кредитной организацией, ВСП и подразделением Банка России, осуществляющим кассовое обслуживание кредитной организации, ВСП, доставку денежной наличности для разменных операций между кредитной организацией и Потребителем (за исключением кредитных организаций, ВСП), а также доставку денежной наличности между кредитной организацией, ВСП и АУ (за исключением автоматических сейфов).

Перевозку могут осуществлять кредитные организации, ВСП, организация, входящая в систему Банка России, либо организации, оказывающие услуги по перевозке ценных грузов.

Термины и определения

В настоящем Стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Автоматические устройства (АУ) - устройства, функционирующие в автоматическом режиме, определенные в Положении Банка России № 630-П для применения при осуществлении кассовых операций (банкоматы, автоматические сейфы, автоматические приемные устройства и другие устройства). Исключение составляют кассовые терминалы, которые не являются предметом рассмотрения в настоящем Стандарте.

Аппаратный программный комплекс мониторинга спецавтомобилей - Автоматизированные системы мониторинга либо системы цифровой радиосвязи с функцией мониторинга спецавтомобилей, позволяющие осуществлять контроль прохождения спецавтомобилем маршрута инкассации, перевозки по временным и географическим параметрам, получение и фиксация техническими средствами информации, о срабатывании установленных на спецавтомобилях датчиков.

Бронеодежда - средства индивидуальной броневого защиты, предназначенные для защиты туловища и (или) конечностей человека (за исключением стоп ног и кистей рук) от воздействия холодного оружия и огнестрельного стрелкового оружия, а также поражения осколками,

¹ Для целей настоящего документа термин определяется в контексте Положения Банка России от 29.01.2018 № 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации», в рамках которого объектом перевозки являются наличные деньги и ценности. Иные объекты и субъекты процесса перевозки, определяемые Гражданским кодексом Российской Федерации, не рассматриваются.

образовавшимися в результате дробления твердого предмета при взрыве (минимальный класс защиты 2).

Денежная наличность - наличные деньги и иностранная валюта в виде банкнот и монеты, являющиеся законным платежным средством в соответствующем иностранном государстве (группе иностранных государств), находящиеся в обращении, а также изымаемые либо изъятые из обращения, но подлежащие обмену указанные денежные знаки.

Доверенность - письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу или другим лицам для представительства перед третьими лицами в правоотношениях.

Договор - договор (соглашение) между Потребителем и Исполнителем, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

Заявка - соответствующее поручение, получаемое Исполнителем от Потребителя, содержащее список услуг по инкассации и /или перевозке ценностей, обслуживанию АУ, а также условия их оказания (дата, время, место и прочее).

Инкассаторский работник – штатный сотрудник Исполнителя, осуществляющий операции по инкассации и перевозке ценностей, а также исполняющий функциональные обязанности, связанные с обеспечением процесса оказания Услуг.

Исполнитель - кредитная организация, ВСП, организация, входящая в систему Банка России, либо организация, оказывающая услуги по перевозке ценных грузов.

Качество Услуг - совокупность характеристик Услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности Потребителя.

Наличные деньги - валюта Российской Федерации в виде банкнот и монеты Банка России.

Недостаток - несоответствие уровня качества Услуг требованиям настоящего Стандарта, условиям договора, заключенного между Исполнителем и Потребителем, или требованиям Потребителя, сформулированным в договоре.

Непрерывные улучшения - процессы совершенствования Услуг, осуществляемые без реинжиниринга (коренной реконструкции) и на постоянной основе.

Показатель качества - количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств Услуг, составляющих их качество.

Потребитель - юридическое лицо (организация, предприятие, учреждение, кредитная организация), физическое лицо, индивидуальный предприниматель, которым Исполнитель оказывает Услуги, в соответствии с условиями заключенных договоров.

Работник Исполнителя, Потребителя - штатный сотрудник Исполнителя, Потребителя, выполняющий обязанности в соответствии с должностной инструкцией.

Разменная операция - операция размена банкнот Банка России, монеты Банка России одного номинала на банкноты Банка России, монету Банка России другого номинала.

Система контроля качества – это внутренняя система взаимосвязанных управляемых процессов, результаты которых сохраняются в виде записей.

Система управления качеством - это совокупность мероприятий, форм, свойств и т.д., которым должны отвечать предоставляемые Услуги.

Спецавтомобиль - технически исправное специализированное транспортное средство, специально сконструированное, изготовленное и предназначенное для перевозки ценностей, оборудованное в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к транспортным средствам, предназначенным для перевозки ценностей, в том числе требованиям, установленным Техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности колесных транспортных средств» (ТР ТС 018/2011) к транспортным средствам, предназначенным для перевозки ценностей, а также требованиям нормативных актов Банка России.

Специальное помещение - комплекс помещений, специально оборудованных в соответствии с ГОСТ Р 50862-2017, ГОСТ 34613-2019, предназначенных для хранения, приема и выдачи ценностей.

Спецконтейнер - специальное устройство для упаковки денежной наличности, в случае несанкционированного вскрытия которого происходит окрашивание банкнот специальной краской, обладающей устойчивостью к воздействию растворителей, химических реактивов и другими отличительными характеристиками, позволяющими идентифицировать ее наличие на банкноте.

Сумка - сейф-пакеты, инкассаторские сумки, специальные мешки, кейсы, кассеты и другие средства для упаковки денежной наличности, обеспечивающие сохранность денежной наличности и не позволяющие осуществить их вскрытие без видимых следов нарушения целостности упаковки.

Удовлетворенность – оценка, мнение, выражаемое Потребителем.

Ценности - денежная наличность, ценные бумаги, монеты из драгоценных металлов, драгоценные металлы, камни и изделия из них, платежные и расчетные документы, платежные карты, а также иные ценности, заявленные в сопроводительной документации Потребителя.

2. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

Общее

Услуги должны соответствовать требованиям настоящего Стандарта, законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России, в том числе Положению Банка России от 29.01.2018 № 630-П "О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации".

Услуги должны учитывать интересы Потребителя и соответствовать следующим требованиям:

- комплексности;
- надежности и своевременности исполнения;
- обеспечения сохранности;
- безопасности и экологичности;
- этичности и компетентности персонала;
- информативности и достоверности.

Комплексность: Исполнитель должен обеспечивать выполнение всех составляющих технологического процесса оказания Услуг, а также при необходимости выполнять сопутствующие услуги, состав и требования к которым установлены в договоре.

Надежность и своевременность исполнения: оказание Услуг по объему, срокам, качеству и условиям должно соответствовать их целевому назначению, требованиям законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России, а также требованиям, согласованным Исполнителем и Потребителем.

Обеспечение сохранности: при оказании Услуг должна обеспечиваться сохранность ценностей и имущества Потребителя, доставка должна осуществляться без утраты и повреждений.

Безопасность и экологичность: при оказании Услуг должно обеспечиваться соблюдение требований безопасности для жизни и здоровья граждан и окружающей среды. Услуги должны соответствовать требованиям к безопасности, установленным настоящим Стандартом.

Этичность и компетентность персонала: при оказании Услуг Потребителю должны быть гарантированы вежливость, доброжелательность и коммуникабельность работников Исполнителя. Инкассаторские работники должны знать и соблюдать требования, установленные к оказанию Услуг законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России, настоящим Стандартом, и оговоренные договорными отношениями нормы оказания Услуг.

Информативность и достоверность: при оказании Услуг должна предоставляться вся необходимая, достоверная информация (правила и условия оказания Услуг; нормативные и технические документы, касающиеся взаимоотношений сторон договора; сведения о тарифах и ценах на оказываемые Услуги; другие сведения, относящиеся к организации и осуществлению процесса оказания Услуг).

Критерии оценки

Основными параметрами оценки качества Услуг являются:

- соответствие оказываемых Услуг, предъявляемым к ним требованиям;
- соответствие Исполнителя, предъявляемым к нему требованиям;
- процесс (полнота) оказания Услуг и результативность (эффективность) их предоставления.

Для оценки качества Услуг необходим набор показателей, или критериев, характеризующих Услуги. Это могут быть количественные (абсолютные, расчетные показатели и коэффициенты) и качественные (значение которых выражается в баллах) показатели.

Номенклатура показателей оценки качества Услуг

Настоящий Стандарт устанавливает следующую номенклатуру рекомендованных показателей оценки качества Услуг:

- показатели своевременности (пример возможного расчета комплексного показателя представлен в приложении 3.1 к настоящему Стандарту);

- показатели надежности;
- показатели сохранности;
- показатели безопасности;
- показатели оценки работников Исполнителя.

Показатели своевременности характеризуют точность и своевременность оказания Услуг и подразделяются на оценку:

- регулярности, точности выполнения согласно договоренностям (среднее число выполненных заявок за период; число отклонений от установленной нормы; доля успешно выполненных заявок и пр.);

- выполнения к назначенному сроку (среднее отклонение от назначенного срока; среднее превышение назначенного срока; максимальное превышение назначенного срока; максимально допустимое отклонение от назначенного срока и пр.);

- уровня срочности выполнения (устанавливается нормативное/договорное время выполнения срочных Услуг; среднее отклонение от нормативного/договорного времени, отказы от срочных заявок/ снижение их количества от заявленного и пр.);

Показатели надежности характеризуют готовность Исполнителя к оказанию Услуг и подразделяются на оценку:

- надежности функционирования материально-технического обеспечения (срок службы спецавтомобиля; периодичность контроля технического состояния спецавтомобиля органами государственного надзора (периодичность прохождения технического обслуживания); наличие документа, подтверждающего допуск спецавтомобиля к эксплуатации и пр.);

- готовности Исполнителя к оказанию Услуг (укомплектованность подразделения инкассации: количество спецавтомобилей, обеспеченность средствами индивидуальной защиты, укомплектованность оборудованием и инвентарем для оказания Услуг, обеспеченность нормативными и сопроводительными документами и пр.);

- профессиональной пригодности работников Исполнителя (уровень квалификации; периодичность повышения квалификации и пр.);

Показатели сохранности характеризуют процесс оказания Услуг без утрат и повреждений и подразделяются на оценку:

- сохранности ценностей (количество утрат; стоимость возмещения утраты; доля утрат в общем количестве выполненных заявок; процент доставок ценностей с повреждениями и пр.);

- сохранности имущества (количество повреждений, стоимость ущерба от повреждений; процент поврежденных сумок в общем количестве переданных Исполнителю и пр.).

Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса оказания Услуг и подразделяются на оценку:

- безопасности жизни и здоровья работников Исполнителя и Потребителя (при оказании Услуг не возникает опасений за собственную жизнь; при приеме/выдаче ценностей инкассаторским работникам не возникает опасений за собственную безопасность и пр.);

- сохранности информации (при обмене данными между Исполнителем и Потребителем обеспечена безопасность передачи; обеспечена сохранность персональных данных и защита информации от несанкционированного доступа и пр.);

- безопасности для окружающей среды (процесс оказания Услуг не наносит вред окружающей среде).

Показатели оценки работников Исполнителя подразделяются на оценку:

- компетентности работников Исполнителя (уровень знания процессов оказания Услуг; выполнение базового технического обслуживания АУ; знание порядка оформления документов на оказание Услуг; знание требований законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России к оказанию Услуг; работники Исполнителя всегда готовы помочь и пр.);

- этичности поведения и эстетичности работников Исполнителя (инкассаторские работники при взаимодействии с Потребителями вежливы, доброжелательны и внимательны; инкассаторские работники имеют опрятный внешний вид, одеты в форменную одежду и пр.).

3. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ

Исполнители должны соответствовать требованиям настоящего Стандарта.

Основными критериями оценки Исполнителя являются:

- соблюдение требований законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России, в том числе Положения Банка России от 29.01.2018 № 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»;

- уровень материально-технического обеспечения;

- наличие трудовых ресурсов с высоким уровнем квалификации;
- соблюдение принципов безопасности процессов;
- наличие системы управления рисками;
- наличие системы управления и контроля качества Услуг.

Кроме того, обязательными условиями оценки Исполнителя являются:

- отсутствие возможных налоговых рисков от работы с Исполнителем;
- наличие инструментов для возмещения ущерба в оптимальные сроки (страхование, гарантии или собственные финансовые возможности);
- выстраивание процедур оказания Услуг в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;
- наличие лицензии Банка России для осуществления банковских операций (в случаях, установленных законодательством Российской Федерации);
- обеспечение максимального покрытия всех объектов Потребителя, как минимум в рамках одного региона (возможно с привлечением субподрядчиков);
- бережное отношение к перевозимым ценностям, исключающим их повреждение;
- обеспечение логистики, позволяющей осуществить доставку ценностей в максимально короткие сроки (для междугородней/международной перевозки);
- организация и проведение тренингов для персонала по стандартам качества Услуг.

Дополнительные критерии, характеризующие уровень клиентоориентированности и прогрессивности Исполнителя:

- наличие системы, позволяющей осуществлять с Потребителем электронный документооборот;
- дополнительные сервисные возможности, в том числе быстрая адаптация к процессам Потребителя;
- наличие достаточной технологической возможности для оказания Услуг своими силами или силами третьих лиц, соответствующих рассматриваемому уровню;
- качественное администрирование централизованных договоров (выделение персонального менеджера);
- оперативное реагирование на изменения в процессах оказания Услуг, применение технологий непрерывного улучшения Услуг.

Требования к материально-техническому обеспечению

Для работы Исполнителя рекомендуется иметь отдельное здание и/или специальные помещения внутри здания, оснащенные системой безопасности, контроля доступа и системой видеофиксации, отвечающие требованиям противопожарной безопасности и соответствующие установленным требованиям к ним действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России.

Кроме этого, у Исполнителя должно быть оборудовано место для хранения порожних сумок и размещения специализированных шкафов, в которых осуществляется хранение комплектов ключей и шифров кодовых замков АУ.

Исполнителю рекомендовано иметь лицо, осуществляющее взаимодействие с Потребителем Услуг.

Исполнитель должен иметь спецавтомобили для выполнения договорных обязательств. В случае страхования перевозимых ценностей, инкассируемой денежной наличности, а также в случае использования для инкассации, перевозки денежной наличности спецконтейнеров требования, установленные к оборудованию транспортного средства, могут не применяться.

Исполнитель должен иметь ресурсы и логистику маршрутов, позволяющие обеспечить выполнение срочных заявок на инкассацию и/или перевозку ценностей, определенных договорными отношениями.

При обслуживании АУ инкассаторские работники должны быть укомплектованы: сумками; при необходимости бобинами с бумажной чековой лентой для АУ; набором инструментов для проведения базового технического обслуживания АУ (в случае, если согласно договору Исполнитель выполняет базовое техническое обслуживание АУ).

При инкассации денежной наличности инкассаторские работники должны быть укомплектованы: порожними сумками (для переноски денежной наличности рекомендуется использовать спецконтейнер).

Исполнителю рекомендуется иметь возможность осуществлять внутренний электронный документооборот и электронный обмен информацией с Потребителем, иметь сайт в сети «Интернет» для оперативного размещения всей необходимой информации.

Требования к инкассаторским работникам

Настоящий Стандарт устанавливает Правила поведения инкассаторских работников при оказании Услуг (Приложение № 1).

Данные правила отражают требования к инкассаторским работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Потребителем.

У Исполнителя должны быть четко определены полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала.

Прежде чем приступать к выполнению своих обязанностей, инкассаторские работники должны пройти специальную подготовку², которая также должна охватывать требования к обеспечению безопасности Услуг.

В случае, если это предусмотрено договором с Потребителем, инкассаторские работники должны уметь выполнять базовое техническое обслуживание АУ, не требующее специальных технических знаний (замена чековой ленты, очистка устройств от застрявших банкнот/фрагментов банкнот³, чеков, посторонних предметов и прочее).

Инкассаторские работники должны бережно и по назначению обращаться со всем имуществом Потребителя, переданным им для оказания Услуг.

Требования к договору

Услуги предоставляются на основании договора, заключаемого между Исполнителем и Потребителем.

В договоре определяется порядок взаимоотношений Исполнителя и Потребителя, в том числе перечень Услуг, предоставление которых будет осуществляться, права и обязанности, стоимость и порядок оплаты, ответственность сторон.

Приложением к договору являются одобренные (утвержденные) схемы оказания Услуг, содержащие подробное описание требований, условий, детализированные разъяснения по порядку оказания Услуг, а также информацию о требуемом документационном обеспечении процесса оказания Услуг.

В договоре могут указываться цифровые показатели, баллы и прочие критерии оценки качества Услуг, которые задаются Потребителем и согласовываются с Исполнителем.

При отсутствии одобренной (утвержденной) схемы в отношении конкретной Услуги в приложении к договору должны быть сформулированы требования (порядок, условия и пр.) ее предоставления, либо иные разъяснения порядка оказания Услуги.

² Порядок определяется кредитной организацией (Исполнителем) самостоятельно.

³ Между Исполнителем и Потребителем должен быть определен порядок работы при изъятии банкнот/фрагментов банкнот из АУ (документальное оформление, передача и прочее).

Перевозка ценностей в международных сообщениях, должна соответствовать требованиям международных договоров и соглашений, заключенных между Российской Федерацией и другими странами. При оказании Услуг должны оформляться документы, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации. Страхование ценностей, таможенное оформление ценностей и транспортных средств должны соответствовать законодательству Российской Федерации и соответствующим нормативным документам федеральных органов исполнительной власти.

При организации оказания Услуг Исполнитель и Потребитель обеспечивают защиту информации, соблюдение режима обработки и использования персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Требования к безопасности

Исполнителем должны соблюдаться нижеуказанные принципы безопасности процессов. При оказании Услуг должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья персонала Исполнителя и Потребителя, сохранность вверенных ценностей, соблюдаться действующие правила оказания Услуг, установленные законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и условиями договора.

Инкассаторские работники должны быть экипированы в бронеодежду, а также иметь идентификационные знаки отличия (шеврон, нашивка и т.д.).

Исполнитель должен использовать в работе технически исправный спецавтомобиль, оборудованный в соответствии с требованиями технического регламента Таможенного союза "О безопасности колесных транспортных средств" (ТР ТС 018/2011), утвержденного решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 года № 877 "О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности колесных транспортных средств", к транспортным средствам, предназначенным для перевозки денежных средств и ценных грузов.

Услуги должны осуществляться с вооруженной охраной, либо вооруженными инкассаторскими работниками, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Исполнитель должен применять в работе средства радиосвязи, переговорные устройствами и другие средства для обеспечения безопасности

инкассаторских работников и инкассируемой денежной наличности, перевозимых ценностей.

Требования к оборудованию спецавтомобиля, указанные в третьем абзаце и требования, установленные четвертым абзацем настоящего раздела, допускается не применять, если Исполнителем на автотранспорте осуществляется перевозка только монеты Банка России, а также в случае инкассации, перевозки денежной наличности в спецконтейнерах.

Для контроля работы инкассаторских работников в режиме реального времени рекомендуется применять Аппаратный программный комплекс мониторинга спецавтомобилей.

Операции по обслуживанию АУ, в случае выполнения операции одним инкассаторским работником, должны сопровождаться дистанционным видеонаблюдением с применением телевизионной системы наблюдения и регистрации операций (допускается применение системы видеонаблюдения без потоковой передачи данных в режиме реального времени), записи должны храниться не менее одного месяца (рекомендуется хранение видеозаписей в течение трех месяцев).

Все ценности, транспортируемые Исполнителем при инкассации и/или перевозке ценностей, должны быть застрахованы Исполнителем в полном объеме, либо договором должны быть предусмотрены иные инструменты оперативного возмещения ущерба.

В случае страхования инкассируемых, перевозимых ценностей требования к оборудованию спецавтомобиля, указанные в третьем абзаце настоящего раздела, могут не применяться.

При оказании Услуг должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды согласно положениям национальных стандартов системы безопасности труда. Процесс оказания Услуг не должен оказывать негативного воздействия на окружающую среду.

4. ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ

Составной частью корпоративной политики Исполнителя должна являться политика в области обеспечения качества Услуг. Процесс улучшения качества возможен при обеспечении эффективного управления качеством Услуг. Управление качеством Услуг является основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любого Исполнителя.

Управление качеством Услуг должно осуществляться системно, т.е. должна функционировать система управления качеством Услуг.

Система управления качеством Услуг должна основываться на следующих принципах:

- ориентация на потребителя;
- ориентация на процесс;
- ориентация на предотвращение ошибок и сбоев;
- ориентация на постоянное совершенствование.

Целью системы управления качеством Услуг должно являться обеспечение требуемого уровня оказания Услуг.

Система управления качеством Услуг должна включать:

- контроль над процессом оказания Услуг в целях выявления существующих или возможных недостатков, несоответствий и проблем;
- принятие решений относительно выявленных недостатков и несоответствий;
- анализ причин возникновения недостатков;
- принятие мер, предотвращающих повторное появление недостатков.

Важной и неотъемлемой частью системы управления качеством Услуг является система контроля качества Услуг.

Наличие системы контроля качества Услуг свидетельствует о том, что Исполнитель с высокой долей вероятности способен профессионально, качественно и в установленные договорными обязательствами сроки выполнить свою работу в соответствии с условиями договора, соблюдая безопасные условия труда и требования к охране окружающей среды.

Исполнитель, который может продемонстрировать наличие действующей системы контроля качества Услуг, отвечает минимальным требованиям к контролю качества Услуг.

В системе контроля качества Услуг выделяются следующие компоненты, подлежащие постоянному контролю:

- планирование процесса управления качеством Услуг,
- распределение ответственности за оказание Услуг;
- наличие актуальной нормативной документации Исполнителя.

Исполнителю рекомендовано проводить:

- оценку и учет степени удовлетворенности Потребителя;
- формирование целей и задач в области обеспечения качества Услуг для каждого участника процесса;

- постоянное повышение профессионального мастерства персонала, внедрение технологии непрерывных улучшений.

Внедрение системы контроля качества Услуг у Исполнителя способствует не только повышению конкурентоспособности и обеспечению надлежащего уровня качества Услуг, но и компетентному выбору Потребителем Исполнителя, обеспечивая защиту его прав и законных интересов.

5. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Качество Услуг на различных этапах их оказания оценивается в соответствии с требованиями настоящего Стандарта. Основой оценки качества Услуг является уровень удовлетворенности Потребителей.

Оценку и контроль качества Услуг рекомендовано осуществлять с помощью экспертного и социологического методов, а также проводить самоконтроль.

Экспертный метод предполагает проведение оценки Исполнителей на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов, специалистов отрасли.

Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов и предложений, Интернет-отзывы) с последующим анализом полученных данных. Пример расчета комплексного показателя качества перевозки ценностей (средний индекс показателей качества) методом опроса приведен в приложении 3.2 к настоящему Стандарту.

Самоконтроль должен проводиться с целью проверки выполнения требований настоящего Стандарта, принятия необходимых мер по устранению недостатков.

Рекомендованный метод самоконтроля деятельности Исполнителя указан в Приложении 2 к настоящему Стандарту.

Результаты самоконтроля должны быть оформлены документально. Протоколы, составленные по результатам самоконтроля, должны включать в себя всю полученную информацию и необходимые корректирующие действия (при необходимости). Действия, предпринимаемые по результатам проведенного самоконтроля, также следует оформлять документально.

Исполнителю следует активно подходить к оценке и учету степени удовлетворенности Потребителя. Степень удовлетворенности Потребителя отражает разницу между представлением Потребителя об ожидаемых Услугах и

оказанными Услугами. Необходимо принимать во внимание как положительные, так и отрицательные оценки Потребителей и своевременно выявлять их возможные последствия для будущей деятельности.

Исполнитель может проводить изучение мнений Потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте и т.п.) или привлекать специализированные организации (учреждения).

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Порядок принятия Стандарта и присоединения к нему

Настоящий Стандарт утверждается Общим собранием Ассоциации. С момента утверждения он является открытым для присоединения членов Ассоциации.

Члены Ассоциации вправе присоединиться к Стандарту с момента его утверждения Общим собранием Ассоциации посредством подачи письменного уведомления о присоединении к Стандарту и готовности выполнять его требования. Уведомление подписывается лицом, уполномоченным на это в соответствии с уставными документами члена Ассоциации.

К Стандарту вправе присоединиться организации, не являющиеся членами Ассоциации, посредством подачи письменного заявления на имя Президента Ассоциации о присоединении к Стандарту и готовности выполнять его требования. Заявление подписывается лицом, уполномоченным на это в соответствии с уставными документами организации.

Исключение организации из списка присоединившихся к Стандарту лиц осуществляется:

- по инициативе самого присоединившегося лица на основании соответствующего заявления на имя Президента Ассоциации;
- по инициативе Ассоциации в случае нарушения присоединившимся к Стандарту лицом требований Стандарта.

Информация об организациях, присоединившихся к Стандарту (далее – Организации), размещается на официальном сайте Ассоциации в информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

Организации доводят текст Стандарта по запросу обратившегося к ним лица в устной форме, на бумажном носителе или в электронной форме, в том числе

посредством информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» или при личном взаимодействии.

Порядок работы Ассоциации с поступившими обращениями

Взаимодействие между Ассоциацией и третьими лицами, в том числе по вопросам соблюдения требований настоящего Стандарта, осуществляется в рамках полномочий Ассоциации в соответствии с Уставом и на основе действующего законодательства Российской Федерации.

Прием Ассоциацией обращений, их регистрация и рассмотрение осуществляются с учетом следующих правил:

– Ассоциация принимает обращения, направленные способами, обычными для деловой переписки, по месту нахождения Ассоциации, указанному на официальном сайте Ассоциации;

– поступившие обращения регистрируются в соответствии с правилами документооборота Ассоциации.

Ассоциация в течение 7 календарных дней после получения и регистрации обращения обязана направить его в головной (центральный) офис Организации, которая, по мнению обратившегося лица, допустила нарушение настоящего Стандарта.

Ассоциация уведомляет лицо, направившее обращение, о переадресации его обращения с указанием субъекта, которому было переадресовано обращение. Уведомление лица, направившего обращение, происходит способом связи, аналогичным использованному обратившимся.

Приложение 1 к настоящему Стандарту

Правила поведения инкассаторских работников при оказании Услуг

1.1. Общие требования.

1.1.1. Правила поведения инкассаторских работников (далее – Правила) отражают вопросы профессиональной этики и регламентируют порядок действий инкассаторских работников на маршрутах при оказании Услуг.

1.1.2. Ответственность за обучение и контроль выполнения Правил, а также создание психологического климата в коллективе, возлагаются на руководителя инкассаторских работников Исполнителя.

1.1.3. Правила обязательны для исполнения всеми инкассаторскими работниками.

1.1.4. Основные задачи внедрения и применения в работе Правил:

- оказание Услуг высокого уровня всеми подразделениями Исполнителя;
- удовлетворенность Потребителя качеством Услуг;
- формирование лояльности Потребителя;
- совершенствование поведения инкассаторских работников во взаимоотношениях с Потребителями.

1.1.5. Инкассаторские работники при оказании Услуг должны:

- иметь опрятный внешний вид;
- иметь при себе документ, удостоверяющий личность (по согласованию с Потребителем возможно использование служебного удостоверения);
- быть экипированы в специальную одежду и бронеодежду, вооружены служебным или боевым ручным стрелковым оружием (либо сопровождаются вооруженным сотрудником ЧОП/Росгвардии), и обеспечены средствами связи.

1.2. Взаимодействие с Потребителями.

Имидж – важный инструмент для достижения целей, сочетающий деловой стиль с доброжелательным, позитивным настроем, вежливым и приветливым общением инкассаторских работников с Потребителями, коллегами.

Отношения инкассаторских работников с Потребителем строятся на честности, открытости, ответственности, строгом соблюдении правил оказания Услуг.

1.2.1. Инкассаторский работник в процессе общения с Потребителем должен вести разговор в соответствии с деловой этикой общения.

1.2.2. Инкассаторский работник:

- строит свои отношения с Потребителем на честном сотрудничестве;
- в общении с Потребителем всегда вежлив, доброжелателен, отзывчив;
- проявляет терпимость к факторам некорректного с ним общения со стороны Потребителя;
- проявляет интерес к мнению Потребителя;
- по возможности, старается оперативно решить проблему, возникшую в процессе осуществления оказания Услуг в пределах своей компетенции; отвечает на вопросы быстро, не перекладывая ответственность на других; если возможно, то немедленно решает проблему;
- не вступает в полемику и позволяет Потребителю высказывать свое мнение;
- при общении ведет себя таким образом, чтобы Потребитель осознал, что его вопрос услышан и воспринят;
- ровно и положительно относится к каждому Потребителю независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания или пола;
- всегда первым приветствует Потребителя;
- обращается к Потребителю исключительно на «Вы»;
- в общении использует позитивные слова: «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «будьте добры» и т.п.;
- соблюдает деловой стиль общения, не употребляет сокращенный профессиональный сленг (например – «сопроводилровка») и уменьшительно-ласкательные формы слов (например – «документик», «сумочка» и т.п.);
- проводит разговор вежливо, спокойно, не вступая в спор; при необходимости, тактично переводит разговор в конструктивное русло.

1.2.3. При возникновении недовольства и желании оставить жалобу, инкассаторский работник информирует Потребителя о доступных каналах подачи обращений (адрес сайта (страницы) в Интернете, почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты).

1.3. Поведение инкассаторского работника в сложных и конфликтных ситуациях.

1.3.1. В случае отсутствия свободного доступа в здание/помещение Потребителя, инкассаторский работник докладывает Исполнителю о данном факте и ожидает ответного указания о дальнейших действиях. В свою очередь, Исполнитель обязан связаться с Потребителем по доступным каналам связи и согласовать с ним допуск инкассаторских работников в здание/помещение или

время обслуживания повторным заездом после устранения причины отсутствия доступа.

1.3.2. В случае неготовности Потребителя к приему/передаче ценностей инкассаторскому работнику в установленном договором временном интервале обслуживания или выявления во время приема/передачи ценностей недостатков, устранение которых в присутствии инкассаторского работника может привести к срыву своевременного обслуживания других Потребителей на маршруте, инкассаторский работник:

- вежливо сообщает об установленных им нарушениях и невозможности дальнейшего приема/передачи ценностей;
- предлагает произвести соответствующую запись в сопроводительных документах (описи, маршрутном листе и т.п.);
- сообщает Исполнителю о сложившейся ситуации.

1.3.3. В случае обнаружения в помещении Потребителя, предназначенном для приема/выдачи ценностей, посторонних лиц, не участвующих в процессе приема/передачи ценностей, инкассаторский работник корректно и вежливо предлагает освободить данное помещение от лиц, не участвующих в процессе приема/передачи.

Приложение 2

к настоящему Стандарту

Пример метода самоконтроля деятельности Исполнителя

К рекомендованным контрольным мероприятиям деятельности Исполнителя относятся комплексные и целевые проверки.

Комплексная проверка – проверка всей деятельности подразделений Исполнителя, участвующих в оказании Услуг, целевая – проверка одного или нескольких вопросов.

Виды и количество проверок определяет Исполнитель с учетом показателей деятельности, результатов предыдущих проверок и производственной необходимости. В течение календарного года рекомендовано проведение комплексной и целевой проверки не менее одного раза каждая. Комплексная проверка проводится под руководством назначенного Исполнителем ответственного лица.

Планирование проведения проверок осуществляется в плане работы Исполнителя на год. При необходимости, срок проведения каждой проверки может корректироваться в пределах запланированного периода.

План определяет виды, количество и конкретные сроки проведения проверок, составляется на календарный год и утверждается ответственным лицом Исполнителя.

При необходимости, по решению ответственного лица Исполнителя допускается проведение внеплановых проверок.

Комплексная проверка проводится группой работников Исполнителя, целевая проверка проводится группой или одним работником Исполнителя. Данные работники Исполнителя не должны непосредственно выполнять проверяемые операции. В случае проведения проверки группой назначается старший группы. Старший группы разрабатывает план-задание на проведение проверки.

Для проведения целевой проверки план-задание составляется только по проверяемым вопросам.

Рекомендуется к проверке:

- наличие нормативных документов Исполнителя, в том числе должностных инструкций;
- своевременность доведения и организация исполнения документов;
- делопроизводство, порядок хранения документов;

- организация деятельности Исполнителя и ее соответствие требованиям нормативных и распорядительных актов, действующих договоров;
- знание инкассаторскими работниками своих должностных обязанностей, нормативных актов и иных документов, регламентирующих деятельность Исполнителя, организацию и уровень профессиональной подготовки;
- проведение медицинских осмотров инкассаторских работников;
- осуществление контроля знаний инкассаторских работников;
- подготовка и работа инкассаторских работников на маршрутах, полнота выполнения задач;
- организация и осуществление хранения ценностей;
- ведение учета и отчетности, состояние учетной и отчетной документации, ее достоверность и объективность;
- наличие и порядок ведения рабочей документации;
- организация и осуществление оборота оружия (при наличии);
- организация и осуществление оборота инкассаторских сумок (мешков) (при их наличии);
- наличие документов инкассаторских работников (паспортов, служебных удостоверений, доверенностей, разрешений на ношение и хранение оружия (при наличии)), сроки их действия;
- учет рабочего времени инкассаторских работников;
- организация эксплуатации автотранспорта, работа и состояние спецавтомобилей, ремонтной базы;
- организация связи и ее состояние;
- организация работы с документами, содержащими сведения ограниченного распространения, а также состояние работы по обеспечению сохранности сведений, содержащих служебную или коммерческую тайну;
- соблюдение требований и правил использования транспорта, вооружения (при его наличии), средств индивидуальной защиты и связи, другого имущества;
- организация и поддержание взаимодействия с Потребителями;
- наличие претензий со стороны Потребителей к качеству Услуг;
- проведение опросов/контроля удовлетворенности Потребителей;
- наличие планов действий при чрезвычайных ситуациях;
- наличие замечаний/предложений по ранее проведенным проверкам и их выполнение (при наличии);
- применение видеонаблюдения, которое может быть предоставлено по требованию Потребителя;
- иные вопросы, определенные Исполнителем для проверки.

По результатам проведения проверок должен быть составлен акт или подготовлена справка.

В случае выявления проведенной проверкой недостатков, после утверждения акта (справки) руководством, составляется и утверждается «План мероприятий по устранению недостатков» и определяется должностное лицо для контроля за его выполнением.

Контрольные мероприятия могут проводиться с использованием средств видеоконтроля.

При использовании телевизионных средств контроля рекомендовано проводить:

- оценку четкости и продуктивности организации ежедневной работы;
- оценку способностей инкассаторских работников по выявлению проблем и их решению;
- оценку способностей инкассаторских работников понимать потребности Потребителей и удовлетворять их;
- оценку точности и аккуратности в выполнении заявок Потребителей;
- оценку характера и типичности недостатков в работе;
- оценку оперативности, срочности исполнения заявок.

Приложение 3.1
к настоящему Стандарту

**Пример расчета комплексного показателя, отражающего качество
исполнения заявок на обслуживание автоматических устройств**

$X = P \times (1 - S1 \times S2 \times S4) + S3$, где:

X - штраф, уменьшающий счет на оплату услуг по Договору;

P - стоимость единицы услуги в отчетном периоде;

S1, S2, S3, S4 - рассчитываются в соответствии с таблицей:

Наименование критерия	Значение критерия*	Уровень качества
Среднее время исполнения БТО** (Т)	1. $T \leq t_{\min}$ 2. $t_{\min} < T \leq t_{\max}$ 3. $T > t_{\max}$	1. $S1 = 1$ 2. $S1 = 0,995$ 3. $S1 = 0,99$
Доля успешных заявок на БТО АУ (D)	1. $D = > 0,9$ 2. $0,85 \leq D < 0,9$ 3. $D < 0,85$	1. $S2 = 1$ 2. $S2 = 0,995$ 3. $S2 = 0,99$
Кол-во неисполненных заявок по загрузке АУ (К)	1. $K = 0$ 2. $K > 0$	1. $S3 = 0$ 2. $S3 = N \times K$
Доля неуспешных плановых загрузок АУ (F)	1. $F \leq 0,01$ 2. $0,01 < F \leq 0,02$ 3. $F > 0,02$	1. $S4 = 1$ 2. $S4 = 0,995$ 3. $S4 = 0,99$

* Значение критериев, за исключением количества неисполненных заявок по загрузке АУ, для каждого Потребителя определяется индивидуально и включается в условия договора на оказание услуги.

** БТО – базовое техническое обслуживание

Среднее время исполнения БТО (Т) – среднее время исполнения заявок Исполнителем с момента их подачи Банком; Целевое значение – не более N.

Доля успешных заявок на БТО АУ (D) – доля заявок, в результате исполнения которых АУ успешно загружен и после чего клиентом проведена хотя бы одна успешная транзакция; Целевое значение – более N.

Количество неисполненных заявок по загрузке АУ (К) - количество заявок, по которым АУ не загружен денежной наличностью по вине Исполнителя. Целевое значение – N.

Доля неуспешных плановых загрузок АУ (F) – доля заявок на загрузку АУ, в результате исполнения которых возник сбой АУ. Целевое значение – не более N.

Целевое значение N, дельта t_{\min} , t_{\max} - устанавливается по договоренности Исполнителя и Потребителя в рамках каждого договора на оказание услуг.

Приложение 3.2
к настоящему Стандарту

**Пример расчета комплексного показателя качества перевозки ценностей
(средний индекс показателей качества) методом опроса***

СИПК = ИПК_1 + ИПК_2 + ИПК_i / i, где:

СИПК - средний индекс показателей качества;

ИПК_1, ИПК_2, ИПК_i - индекс качества по каждому показателю (вопросу);

i - количество оцениваемых показателей.

ИПК_1,2,i = СБ / МБ * 100 %, где:

СБ - сумма баллов по каждому показателю по всем респондентам;

МБ - максимальный балл, который определяется исходя из установленной шкалы оценки (например, от 1 до 5 или от 1 до 10) и общего числа респондентов.

№	Вопросы	Показатель качества	Индекс показателя качества (%)	
			Исполнитель 1	Исполнитель 2
1	Заявки всегда исполняются в указанные даты	надежность	ИПК_1	ИПК_1
2	К заявке всегда поступает информация об инкассаторском работнике (Ф.И.О.) в течение времени, установленного договором	надежность	ИПК_2	ИПК_2
3	Всегда можно связаться с работниками Исполнителя для получения/уточнения служебной информации	надежность	ИПК_i	ИПК_i

4	Данные инкассаторских работников, в предоставленном Исполнителем списке, всегда актуальные	надежность	ИПК _i	ИПК _i
5	Инкассаторские работники всегда приезжают в указанное в заявке время	своевременность	ИПК _i	ИПК _i
6	Инкассаторские работники имеют опрятный внешний вид, одеты в форменную одежду	эстетичность	ИПК _i	ИПК _i
7	Инкассаторские работники всегда вежливы и тактичны	этичность	ИПК _i	ИПК _i
8	Инкассаторские работники знают порядок оформления документов, правила приема/выдачи сумок/кассет АУ, порядок обслуживания АУ	компетентность	ИПК _i	ИПК _i
9	При возникновении проблем в работе работники Исполнителя всегда готовы помочь	компетентность	ИПК _i	ИПК _i
10	При приеме/выдаче ценностей инкассаторским работникам не возникает опасений за собственную безопасность	безопасность	ИПК _i	ИПК _i
11	При выдаче ценностей инкассаторским работникам не возникает опасения за их сохранность	сохранность	ИПК _i	ИПК _i

Средний индекс показателей качества (%)

СИПК

СИПК

* В основу расчета заложен метод опроса.

Для определения соответствия каждого показателя целевому значению или сравнения качества Услуг от разных Исполнителей разрабатывается опросник. Вопросы задаются по каждому оцениваемому критерию.