Регламент взаимодействия на площадке HardBG **(версия от 22.07.2022)**	
Отношения Агента с Клиентом	
Прямой Клиент	У Агента **имеется прямой контакт с ЛПР Клиента** – это очень важно для скорости и качества ответов, а также напрямую влияет на вероятность доведения сделки до выдачи. Если от Агента до Клиента есть еще 2 или более посредника – это **СТОП**.
Доп. расходы Клиента по сделке	**Клиент знает** (Агент ему это разъяснил), что по его нестандартной сделке будут дополнительные расходы в форме оплаты услуг Финансового консультанта. **Клиент согласен** с этими расходами и имеет бюджет для их оплаты (без отсрочек, рассрочек и т.п!). **Примерные** нетто-ставки указаны на главной странице https://hardbg.ru/. **Рекомендуемое** вознаграждение Агента составляет 0,5-1% от суммы БГ сверху нетто-ставки. Финансовый консультант вправе установить максимальную ставку вознаграждения агента (об этом он прямо указывает в чате или предварительных условиях). Клиенту Агент озвучивает сумму доп. счета уже с учетом своего согласованного с Финансовым консультантом вознаграждения: **Ставка для клиента = нетто-ставка + ваше КВ** Если Клиент не в курсе, не согласен на расходы или у него нет сейчас средств для их оплаты – это **СТОП**. Именно для прояснения этого момента Агенту нужно сразу запрашивать у Клиента карточку 51 счета или выгрузку из всех интернет-банков, в которых открыты его р\с.
Готовность передать контакт с Клиентом	Для выдачи БГ **Агент готов передать прямой контакт с ЛПР Клиента**, если это потребуется для завершения сделки (по требованию банка-партнера, поручителя по сделке или в целях работы с возражениями Клиента), а у вас самостоятельно не получается дожать клиента. Если Агент принципиально не готов передавать прямой контакт с Клиентом в случае такой необходимости – это **СТОП**.
Не работать по альтернативным каналам после	**При подаче заявки Агент вправе указать, в какие банки финансовые консультанты не должны подавать заявку.** Финансовый консультант до

принятия Предварительных условий	подписания ДОУ между ним и Клиентом вправе не называть банк, в котором планирует закрыть кейс. Если Агент принял предварительные условия, то необходимо **прекратить работу с этой заявкой по другим альтернативным каналам на рынке**. Иначе это может закрыть возможности в тех каналах, которые Финансовый консультант использует в работе. Если Агент рассматривает площадку только как запасной вариант и параллельно рассылает заявку по рынку – это **СТОП**. Если Агент знает, что Клиент параллельно работает с каким-то другим Агентом и/или также продолжает рассылать заявку по рынку – необходимо сообщить об этом финансовым консультантам. В таком случае рекомендуем заключить с Клиентом договор, согласно которому если он после получения предварительных условий не заключит ДОУ с финансовым консультантом, всё равно будет обязан заплатить 1,5% за услуги (шаблон договора можно запросить у куратора)
При получении предварительного одобрения не пытаться напрямую выйти на банк-партнер	Без дополнительных комментариев – это **СТОП** и аннулирование всех предварительных одобрений. Если такие действия совершаются Клиентом – кейс уходит в отказ, а Клиент вносится в черный список.
Сведения и документы по заявке	
Полные сведения по ситуации	Наличие **полной и достоверной информации** по ситуации с заявкой непосредственно влияет на вероятность выхода на сделку. **Важна информация** о реальных проблемах Клиента, об отказах в банках (каких и почему), где сейчас заявка еще находится на рассмотрении. Если Агент не указал эти данные при подаче заявки, то **следует обязательно написать об этом в чате** на площадке
Правила взаимодействия по заявке	
Начало работы над заявкой	Агент при подаче заявки может **выбрать одного или нескольких финансовых консультантов**, которым будет направлена заявка. Если Финансовый консультант после заведения заявки не меняет её статус на «В работе», то **по истечении 2 рабочих дней** по заявке проставляется отказ с комментарием для Агента: «**Заявка автоматически снята с рассмотрения Финансового консультанта из-за его неактивности**».

	Только после изменения статуса «**Новой**» заявки на **«В работе»** Агент сможет увидеть, что по его заявке начато предварительное рассмотрение. Финансовому консультанту, открывшему **«Новую»** заявку, но не изменившему её статус, следует написать в чате Агенту о своих действиях по ней. О сроках получения предварительных условий, итогового решения банка, общего срока выхода на сделку и порядка её совершения Агент может уточнять в чате у финансовых консультантов.
Стандартные сроки работы по заявке	На фактические сроки напрямую влияет оперативность предоставления Агентом запрошенных сведений и документов по Клиенту. О сроках получения предварительных условий, итогового решения банка, общего срока выхода на сделку и порядка её совершения Агент может уточнять в чате у финансовых консультантов
Способы общения	Общение по заявке осуществляется **только через чат в системе**. Не допускается указание и запрос контактов (электронной почты, телефона, мессенджеров и т.п.). При выявлении таких случаев **площадка может снять заявку с работы и заблокировать пользователя**. При необходимости, Агент или Финансовый консультант может позвонить или написать куратору площадки для оказания помощи и содействия в работе над заявкой.
Сроки отработки запросов	**Регламентированный срок ответа на вопросы в чате составляет не более 3 часов** (с учетом рабочего времени). Это касается как Агента, так и Финансовых консультантов. Запросы на предоставление сведений и/или дополнительных документов должны быть отработаны со стороны Агента **в течение 2 рабочих дней**. Если не получается сразу ответить на запрос Агента или Финансового консультанта, или предоставить сведения и документы, следует подтвердить в чате, что запрос принят в работу и примерные сроки предоставления ответа. Если по истечение 2 рабочих дней запрос не был отработан, то заявка может быть **снята с рассмотрения**.
Про договорные отношения	

Агентский договор	Агентский (субагентский) договор заключается между Вами и Финансовым консультантом. По вашей просьбе, договор может быть сформирован для подписания в электронном виде после того, как Клиент подпишет договор оказания услуг с финансовым консультантом, либо после реализации кейса. Договор разовый под конкретную сделку. Заключение Агентского договора **на бумажном носителе не осуществляется**.
Договор оказания услуг (ДОУ)	Договор оказания услуг заключается **между Клиентом и Финансовым консультантом**. Договор будет сформирован и выставлен на подписание в электронном виде после того, как Вы примите выставленные по заявке Предварительные условия. Заключение Договора оказания услуг **на бумажном носителе не осуществляется**. ВАЖНО: **договор оказания услуг заключается с Клиентом на полную сумму вознаграждения**, которая учитывает вознаграждение ФК + Ваше вознаграждение.
Выплата по агентскому (субагентскому) договору	Финансовый консультант может удержать из суммы превышения нетто-ставки сумму налога, которую он уплачивает в связи с применением своей системы налогообложения. Обычно такое происходит, если финансовый консультант – ИП на 6%. **Финансовый консультант вправе удержать сумму из превышения нетто-ставки только в том случае, если заранее (до принятия Предварительных условий) предупредил об этом Агента.**
Финансовые условия	
Окончательное предложение для клиента	**Итоговая нетто-ставка может отличаться** от указанной в предварительных условиях, если будет выявлена проблема у Клиента, которая не была указана в описании ситуации или была выявлена при рассмотрении заявки. В любом случае окончательное предложение для Клиента будет сформировано исходя из особенностей каждой конкретной сделки.
Ваше вознаграждение	Ставка по сделке, указанная в Предварительных условиях, **не учитывает вознаграждение Агента, если иное в явном виде не указано финансовым консультантом.** **Агент до принятия Предварительных условий сообщает и согласует с Финансовым консультантом размер своего вознаграждения** – эта информация будет