



ВПС | ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

Стандарты качества электронных почтовых платежных услуг

Берн, 2018 г.

/St

Примечание.– Данный текст был представлен Совету почтовой эксплуатации как документ СПЭ К 4 2018.1-Док 2b Приложение 1. Пер 1

Содержание	Стр.
1 Введение.....	3
2 Область применения.....	3
3 Нормативные ссылочные документы.....	4
4 Термины и определения.....	4
5 Почтовые платежные услуги (ППУ).....	4
5.1 Денежный перевод наличными (С2С – наличность - наличность).....	4
5.2 Денежный перевод со счета для выплаты наличными (А2С - «счет – наличные»).....	5
5.3 Денежный перевод наличных на счет (С2А - «наличные – счет»).....	6
5.4 Почтовые перечисления (А2А – с одного счета на другой).....	6
6. Аннулирование.....	7
6.1 Определение.....	7
6.2 Срок исполнения услуги.....	7
7. Предоставление информации и рекламации.....	8
7.1 Определение.....	8
7.2 Срок исполнения услуги.....	8
Приложение 1– Показатели качества услуги.....	9
1. Доступность по видам услуг.....	9
2. Эффективность услуги.....	10
3. Развитие услуги.....	11
4. Обработка рекламаций/заявлений о предоставлении информации в установленные сроки	11
5. Удовлетворенность клиентов.....	13
6. Общее время выплаты.....	14
7. Общий срок передачи.....	15

1 Введение

В этом документе определены следующие минимальные стандарты качества услуги почтовых платежных поручений, пересылаемых электронным способом на основе статьи РПУ 1101 – 1.5 (Качество услуги почтовых платежных поручений, пересылаемых с помощью электронных средств), пункты 1.1 – 1.5, Регламента Соглашения о почтовых платежных услугах (РСППУ):

- изменение базы данных Международного бюро;
- обработка почтовых платежных поручений в установленные сроки;
- отмена в установленные сроки;
- процент рекламаций, обрабатываемых в установленные сроки.

Почтовые платежные поручения

С этой целью в данном документе излагаются минимальные стандарты качества, применяемые к электронным почтовым платежным поручениям, относящимся к следующим почтовым платежным услугам (ППУ):

- денежный перевод наличными (С2С – наличные - наличные);
- денежный перевод со счета для выплаты наличными (А2С – со счета в наличные);
- денежный перевод наличных на счет (С2А – с наличных на счет) и
- почтовое перечисление (А2А – со счета на счет).

Для каждой из указанных выше электронных почтовых платежных услуг устанавливаются два различных срока их предоставления в соответствии со скоростью предоставления услуги клиентам:

- простые,
- срочные.

Аннулирование

В этом документе также определены сроки аннулирования электронных почтовых платежных поручений в соответствии со статьей РПУ 1604 «Обработка заявлений об отзыве» РСППУ.

Рекламации

В этом документе также приведен процент рекламаций, относящихся к электронным почтовым платежным поручениям, обрабатываемых в сроки, согласно статье РПУ 1902 «Сроки обработки» РСППУ.

Кроме того, в приложении 1 представлены стандарты оценки качества электронных почтовых платежных услуг, предоставляемых назначенным оператором согласно этому документу.

2 Область применения

В этом документе определяются стандарты качества электронных почтовых платежных поручений, которые применяются ко всей всемирной электронной почтовой платежной сети. Документ содержит минимальные требования и их показатели.

Стандарты качества электронных почтовых платежных поручений, описанные в настоящем документе, также могут применяться к денежным переводам наложенного платежа (СППУ ст. 1.1.5) в зависимости от услуги, выбранной получателем отправления наложенным платежом, для оплаты суммы, счет на которую выставляет отправитель отправления.

3 Нормативные ссылочные документы

Упомянутые ниже документы необходимы для применения данного документа:

- Соглашение о почтовых платежных услугах
- Регламент Соглашения о почтовых платежных услугах

4 Термины и определения

Определение ряда общих терминов, используемых в данном документе, приведено в глоссарии стандартов ВПС, а также в документах, являющихся ссылкой для нормативов, и в библиографии.

5 Почтовые платежные услуги (ППУ)

В основу разработки стандартов качества положены следующие принципы: из соображений объективности и с учетом того, что время передачи указанных электронных почтовых денежных переводов от отправляющего назначенного оператора получающему назначенному оператору зависит от двух систем, каждая со своей стороны цепи, общее время предоставления услуги, определенное для каждой из ППУ, должно быть разделено на два срока, один из которых относится к отправляющему назначенному оператору, другой – к получающему назначенному оператору.

Назначенные операторы передают почтовые данные, необходимые для оценки качества услуг, в Международное бюро ВПС.

5.1 *Денежный перевод наличными (С2С – наличность - наличность)*

5.1.1 *Определение (СППУ ст. 1, § 1.1)*

«Денежный перевод наличными: отправитель подает в пункт доступа к услуге назначенного оператора денежные средства наличными и просит об оплате наличными получателю всей суммы без каких-либо вычетов».

Тарифы не включены в полную сумму, выплачиваемую бенефициару электронных почтовых платежных поручений в пункте доступа назначенного оператора. Тарифы, применяемые на пересылку электронных почтовых платежных поручений, будут зависеть от тарифов, устанавливаемых НО в соответствии со скоростью услуги, предложенной отправителю.

5.1.2 *Срок исполнения услуги*

Срок исполнения услуги С2С – это период времени с момента выпуска денежного перевода наличными в пункте доступа к услуге С2С назначенного оператора-эмитента до момента, принятия электронного почтового платежного поручения в системе назначенного оператора-плательщика.

Для денежного перевода наличными определяются два уровня скорости предоставления услуги:

- простой – Денежный перевод наличными может быть выдан в тот же день максимально-через 8 часов «Д» + 1;
- срочный – Денежный перевод наличными может быть выдан через 30 минут максимально.

Два срока по каждой услуге для каждого назначенного оператора:

<i>Назначенный оператор</i> <i>Услуга перевода</i>	<i>Назначенный оператор-отправитель (A/B)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (C)</i>	<i>Итого</i>
Простой	4 часа макс.	4 часа макс.	8 часов макс.
Срочный	0 часов 15 мин. макс.	0 часов 15 мин. макс.	0 часов 30 мин. макс.

А: Выпуск денежного перевода
 В: Направление сообщения в систему назначенного оператора места назначения
 С: Направление сообщения, подтверждающего получение в системе назначенного оператора места назначения
Примечание. – "Д" – день выпуска денежного перевода наличными; «часы» - рабочие часы; время указано в абсолютных величинах без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы банков.

5.2 Денежный перевод со счета для выплаты наличными (A2C - «счет – наличные»)

5.2.1 Определение (СППУ ст. 1, §1.2)

«Денежный перевод со счета для выплаты наличными: отправитель дает указание о списании средств со своего счета, который ведет назначенный оператор, и просит о выплате получателю наличными всей суммы без каких-либо вычетов».

Тарифы не включены в полную сумму, выплачиваемую бенефициару электронных почтовых платежных поручений в пункте доступа назначенного оператора. Тарифы, применяемые на пересылку электронных почтовых платежных поручений, будут зависеть от тарифов, устанавливаемых НО в соответствии со скоростью услуги, предложенной отправителю.

5.2.2 Срок исполнения услуги

Скорость услуги A2C – это период времени с момента списания суммы с банковского счета клиента в пункте доступа к услуге A2C назначенного оператора-эмитента, и до момента принятия электронного почтового платежного поручения в системе назначенного оператора-плательщика.

Для денежного перевода со счета для выплаты наличными определяются два уровня скорости предоставления услуги:

- простой – Денежный перевод со счета для выплаты наличными может быть выдан в тот же день через 8 часов максимально;
- срочный – Денежный перевод со счета для выплаты наличными может быть выдан через 30 мин. максимально.

Два срока по каждой услуге для каждого назначенного оператора:

<i>Назначенный оператор</i> <i>Услуга перевода</i>	<i>Назначенный оператор-отправитель (A/B)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (C)</i>	<i>Итого</i>
Простой	4 часа макс.	4 часа макс.	8 часов макс.
Срочный	0 часов 15 мин. макс.	0 часов 15 мин. макс.	0 часов 30 мин. макс.

А: Выпуск денежного перевода со счета для выплаты наличными (списание суммы со счета)¹
 В: Направление сообщения в систему назначенного оператора места назначения
 С: Направление сообщения, подтверждающего получение в системе назначенного оператора места назначения
Примечание. – "Д" – день выпуска денежного перевода со счета для выплаты наличными; «часы» - рабочие часы; время указано в абсолютных величинах без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы банков.

5.3 Денежный перевод наличных на счет (С2А - «наличные – счет»)

5.3.1 Определение (СППУ ст. 1, §1.3)

«Перевод наличных на счет: отправитель подает в пункт доступа к услуге назначенного оператора денежные средства и обращается с просьбой об их перечислении на счет получателя без каких-либо вычетов».

Тарифы не включены в полную сумму, выплачиваемую бенефициару электронных почтовых платежных поручений в пункте доступа назначенного оператора. Тарифы, применяемые на пересылку электронных почтовых платежных поручений, будут зависеть от тарифов, устанавливаемых НО в соответствии со скоростью услуги, предложенной отправителю.

5.3.2 Срок исполнения услуги

Скорость услуги С2А – это период времени с момента эмиссии денежного перевода наличными в пункте доступа назначенного оператора-эмитента, предоставляющего услугу С2А, до принятия электронного почтового платежного поручения в системе назначенного оператора-плательщика.

Для денежного перевода наличных на счет определяются три уровня скорости предоставления услуги:

- простой – Денежный перевод наличными на счет может быть выдан через 24 часа максимально;
- срочный – Денежный перевод наличными на счет может быть выдан через 12 часов максимально;

Два срока по каждой услуге для каждого назначенного оператора:

<i>Услуга перевода</i>	<i>Назначенный оператор-отправитель (A/B)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (C)</i>	<i>Итого</i>
Простой	12 часов макс.	12 часов макс.	24 часа макс.
Срочный	0 часов 15 мин. макс.	0 часов 45 мин макс.	12 часов макс.

А: Выпуск денежного перевода наличных на счет (перечисление суммы на счет)
 В: Направление сообщения в систему назначенного оператора места назначения
 С: Направление сообщения, подтверждающего получение в системе назначенного оператора места назначения
 D: Средства зачислены на счет получателя
Примечание. – "Д" – день выпуска перевода наличных на счет; «часы» - рабочие часы; время указано в абсолютных величинах без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы банков.

5.4 Почтовые перечисления (А2А – с одного счета на другой)

5.4.1 Определение (СППУ ст. 1, §1.4)

«Почтовое перечисление: отправитель дает указание о списании средств со своего счета, который ведет назначенный оператор, и внести эквивалентную сумму на счет получателя, открытый назначенным оператором-плательщиком, без каких-либо вычетов».

Тарифы не включены в полную сумму, выплачиваемую бенефициару электронных почтовых платежных поручений в пункте доступа назначенного оператора. Тарифы, применяемые на пересылку электронных почтовых платежных поручений, будут зависеть от тарифов, устанавливаемых НО в соответствии со скоростью услуги, предложенной отправителю.

5.4.2 Срок исполнения услуги

Скорость услуги А2А – это период времени с момента списания суммы с банковского счета клиента в пункте доступа назначенного оператора-эмитента, предоставляющего услугу А2А, и до момента зачисления этих средств на счет получателя.

Для почтового перечисления определяются два уровня скорости предоставления услуги:

- простой – Почтовое перечисление может доступно через 24 часа максимально;
- срочный – Почтовое перечисление может быть доступно через 12 часов максимально;

Два срока по каждой услуге для каждого назначенного оператора:

<i>Назначенный оператор</i> <i>Услуга перевода</i>	<i>Назначенный оператор-отправитель (A/B)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (C/D)</i>	<i>Итого</i>
Простой	12 часов макс.	12 часов макс.	24 часа макс.
Срочный	0 часов 15 мин. макс.	11 часов 45 мин. макс.	12 часов макс.

А: Выпуск почтового перечисления (списание суммы со счета)
 В: Направление сообщения в систему назначенного оператора места назначения
 С: Направление сообщения, подтверждающего получение в системе назначенного оператора места назначения
 D: Средства зачислены на счет получателя
Примечание. – "Д" – день выпуска почтового перечисления; «часы» - рабочие часы; время указано в абсолютных величинах без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы банков.

6. Аннулирование

6.1 Определение

Статья РПУ 1510 (Запросы об аннулировании) РСППУ: «Отправитель почтового платежного поручения может обратиться с заявлением об отзыве почтового платежного поручения, за исключением случая перевода наложенного платежа».

6.2 Срок исполнения услуги

Статья РПУ 1604.3 (Обработка заявлений об отзыве) РСППУ: «Если денежные средства не были выплачены получателю или не были еще перечислены на его счет, назначенный оператор-плательщик дает ход заявлению».

Общее время на обработку и возврат просьбы об отзыве для почтовых платежных поручений, направленных электронным путем, не должно превышать в общей сложности 2 часов 30 мин.

Единый срок по всем услугам для каждого назначенного оператора:

<i>Назначенный оператор</i> <i>Услуга перевода</i>	<i>Назначенный оператор-отправитель (A/B)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (C/D)</i>	<i>Итого</i>
Аннулирование или отзыв (простой)	1 час макс.	1 час 30 мин. макс.	2 часа 30 мин. макс.

А: Подача просьбы об аннулировании
 В: Направление сообщения в систему назначенного оператора места назначения
 С: Получение просьбы об отзыве назначенным оператором-плательщиком
 D: Возвращение почтового платежного поручения назначенному оператору-отправителю или получение ответа о невозможности его возвращения
Примечание. – "Д" – день выпуска почтового перевода для выплаты наличными; «часы» - рабочие часы; время указано в абсолютных величинах без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы банков.

7. Предоставление информации и рекламации

7.1 Определение

Статья 19 СППУ (Рекламации):

«Рекламации принимаются в течение шести месяцев со дня, следующего за днем приема почтового платежного поручения».

Статья РПУ 1901.1 и 3 (Рекламации) РСППУ:

«1. Отправитель или получатель может подать рекламацию своему назначенному оператору.

(...)

3. Рекламации принимаются в течение шести месяцев, следующих за днем выпуска почтового платежного поручения».

7.2 Срок исполнения услуги

Ст. РПУ 1902.1 и 3.1 (Сроки обработки) РСППУ:

«1. Рекламация немедленно рассматривается получившим ее назначенным оператором. Если вопрос не может быть решен этим назначенным оператором, другой соответствующий назначенный оператор информируется об этом не позднее следующего рабочего дня, следующего за получением уведомления. Соответствующий назначенный оператор предоставляет окончательный ответ в течение трех рабочих дней для электронных почтовых платежных поручений (...)

3. Сроки окончательного ответа на рекламацию составляют:

3.1 3 рабочих дня, следующих за поступлением рекламации в отношении электронного почтового платежного поручения в страну назначения; (...)

Единый срок по всем услугам для каждого назначенного оператора:

<i>Назначенный оператор</i>	<i>Назначенный оператор-отправитель (A)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (B/C)</i>	<i>Назначенный оператор-получатель (D)</i>	<i>Итого</i>
<i>Услуга перевода</i>				
Справки и рекламации (простой)	1 день макс.	1 день макс.	макс.1 день	«Д» + 3

A: Выпуск рекламации/заявление о предоставлении информации

B: Получение рекламации/заявления о предоставлении информации назначенным оператором-плательщиком

C: Предварительный ответ назначенному оператору-отправителю

D: Окончательный ответ назначенному оператору-отправителю

Примечание. – "Д" – день выпуска почтового перечисления. «d» - рабочие дни. Учитываются только рабочие дни и часы банков.

Показатели качества услуги**1. Доступность по видам услуг**

Описание: Процент контактных пунктов, предлагающих каждый вид почтовых платежных услуг.

Ссылка: Преамбула Соглашения о почтовых платежных услугах и статья 10.1 СППУ.

Тип показателя: Стратегический

Определения

Функция: для каждого вида услуги (денежный перевод наличными, денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет – наличные), денежный перевод наличных на счет и почтовые перечисления) количество почтовых контактных пунктов, предоставляющих услугу, в виде процентного соотношения с общим количеством находящихся в ведении назначенного оператора почтовых контактных пунктов.

Цель:

- Позволяет правительству, подписавшему Соглашение, быть осведомленным о географическом распределении контактных пунктов предоставления почтовых платежных услуг в стране и его изменении с течением времени.
- Позволяет другим правительствам быть осведомленными о состоянии почтовых платежных услуг, предлагаемых в этой стране.
- Позволяет назначенным операторам измерять уровень использования предложения почтовых платежных услуг в странах своих партнеров и развивать свою деятельность.
- Позволяет ВПС измерять уровень использования в каждой стране, а также в мировых масштабах, и достоверно определять размер всемирной сети.

Характеристики

Единица оценки: Процент

Периодичность: Ежеквартально

Способ распространения: Электронный сборник почтовых платежных услуг, контроль качества услуг (IFS), группа Postransfer (ГПТ) – сводная таблица результатов деятельности.

Формула расчета:

$$\text{ПКУ}_1 = \frac{\text{Количество почтовых контактных пунктов, предлагающих данный вид услуги}}{\text{Общее количество почтовых контактных пунктов}} \times 100$$

Примечание. – Один показатель на каждый вид услуги.

Источники информации: назначенный оператор.

Разбивка показателей: по типу услуги, по стране и в целом.

Ответственный за определение показателей: ГПТ.

Цель, определенная СПЭ: 80%

2. Эффективность услуги

Описание:	Процент выплаченных денежных переводов
Ссылка:	Резолюция С 74/2008 (принята на 24 Конгрессе ВПС)
Тип показателя:	Деятельность, эффективность

Определения

Функция: для каждого вида услуги (денежный перевод наличными, денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет – наличные), денежный перевод наличных на счет и почтовые перечисления (со счета на счет) и в целом количество выплаченных переводов по отношению к выпущенным почтовым переводам (см. вторую формулу расчета).

Цель:

- Позволяет правительствам, подписавшим Соглашение, определять общую эффективность услуги и эффективность услуги по каждой стране назначения, являющейся плательщиком.
- Позволяет назначенным операторам оценивать эффективность использования предложения почтовых платежных услуг в странах своих партнеров и принимать необходимые меры.
- Позволяет ВПС оценивать эффективность функционирования службы в каждой стране, являющейся плательщиком, и в целом (по всемирной сети), а также делать выводы.

Характеристики

Единица оценки:	Процент
Периодичность:	Ежемесячно
Способ распространения:	система контроля качества(СКК), ГПТ - сводная таблица результатов деятельности.

Формула расчета:

$$\text{ПКУ}_2 = \frac{\text{Количество выплаченных в стране назначения денежных переводов}}{\text{Количество переводов, выпущенных странами – партнерами страны назначения}} \times 100$$

Примечание.

- 1° Один показатель на каждый вид услуг.
- 2° «Выпущенные» переводы - это переводы, полученные назначенным оператором места назначения (т.е. отклоненные денежные переводы не учитываются).
- 3° Соотношения должны основываться на сроке действия электронных почтовых платежных поручений (а не на следующем периоде).
- 4° Представить суммарный годовой показатель.

Источники информации: используемые системы

Разбивка показателей:

- a по типу услуги и по стране.
- b с учетом двусторонней основы, как дополнительный показатель к указанному выше:
 - Денежные переводы, выпущенные страной «А» и выплаченные страной «В»
 - Денежные переводы, выпущенные страной «В» и выплаченные страной «А»

Формула расчета:

$$\text{ПКУ}_{2a} = \frac{\text{Количество переводов, выпущенных страной «А» и выплаченных страной «В»}}{\text{Количество переводов, выпущенных страной «А»}} \times 100$$

$$\text{ПКУ}_{2b} = \frac{\text{Количество переводов, выпущенных страной «В» и выплаченных страной «А»}}{\text{Количество переводов, выпущенных страной «В»}} \times 100$$

Ответственный за определение показателей: ГПТ

Цель, определенная СПЭ: 90%

Примечание. – Кроме двустороннего подхода, интересно проследить эффективность предоставления услуги НО в отношениях со всеми НО, с которыми происходит обмен денежными переводами.

3. Развитие услуги

Описание: Рост процента количества выпущенных переводов.

Характер показателя: Деятельность

Определения

Функция: увеличение из года в год общего числа выпущенных переводов; сравнение по месяцам.

- Цель:
- Позволяет правительствам, подписавшим Соглашение, констатировать развитие этой услуги по двум предыдущим показателям (доступность и эффективность).
 - Позволяет назначенным операторам оценивать развитие услуги на основе двух предыдущих показателей (доступность и эффективность) и принимать необходимые меры.
 - Позволяет ВПС контролировать по каждой стране и в целом изменение объемов операций с денежными переводами.

Характеристики

Единица оценки: Процент

Периодичность: Ежемесячно

Способ распространения: СКК, ГПТ – сводная таблица результатов деятельности.

Формула расчета:

$$\text{ПКУ}_3 = \frac{\text{Количество выпущенных переводов года } (n) - \text{Количество выпущенных переводов года } (n - 1)}{\text{Количество выпущенных переводов года } (n - 1)} \times 100$$

Примечание. – «Выпущенные» переводы – это переводы, полученные назначенным оператором назначения (т.е. отклоненные денежные переводы не учитываются).

Источники информации: база данных IFS

Разбивка показателей: по каждой стране и в целом, на ежемесячной основе контролируется из года в год.

Ответственный за определение показателей: ГПТ

Цель, определенная СПЭ: 5 – 10%

4. Обработка рекламаций/заявлений о предоставлении информации в установленные сроки

Описание:	Процент рекламаций, обработанных в течение 10 дней.
Ссылка:	Статья 19 Соглашения о почтовых платежных услугах; РПУ 1901 и РПУ 1902 Регламента Соглашения о почтовых платежных услугах.
Характер показателя:	Эффективность, качество

Определения

Функция:	<ul style="list-style-type: none"> – Соответствие обработки рекламаций контрольному показателю, установленному СПЭ. – Для каждого вида услуги (денежный перевод наличными, денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет – наличные), денежный перевод наличных на счет и почтовые перечисления) и в целом процент рекламаций, обработанных в установленный срок.
Цель:	<ul style="list-style-type: none"> – Этот показатель позволяет правительствам выяснить, обрабатываются ли рекламации в срок, указанный в Соглашении о почтовых платежных услугах РСРПУ (3 дня). Этот срок может ежегодно пересматриваться СПЭ, как и срок для двусторонних отношений. – Позволяет назначенным операторам оценивать развитие услуги, предлагаемой клиентам, и принимать необходимые меры. – ВПС этот показатель позволяет контролировать обработку рекламаций по каждой стране и в целом.

Характеристики

Единица оценки:	Процент
Периодичность:	Ежемесячно
Способ распространения:	ГПТ – сводная таблица результатов деятельности.
Формула расчета:	

$$ПКУ_5 = \frac{\text{Количество рекламаций, обработанных в сроки, установленные ВПС}}{\text{Общее количество рекламаций}} \times 100$$

Примечания

- 1° Один показатель для каждого вида услуги, а также показатель в целом.
- 2° Представление обобщенных за год результатов.

Источники информации: система FEIS) и назначенные операторы.

Разбивка показателей: по типу услуги и в целом, по странам и в целом.

Ответственный за представление показателей: ГПТ

Цель, определенная СПЭ: 80%.

5. Удовлетворенность клиентов

Описание: количество рекламаций относительно количества всех выпущенных переводов в процентах.

Ссылка: статья 19 Соглашения о почтовых платежных услугах; статьи РПУ 1901 и РПУ 1902.

Характер показателя: качество

Определения

- Функция:
- Контроль нарушения качества предлагаемой услуги.
 - По каждому из двусторонних отношений и в целом, по каждому виду услуг (денежный перевод наличными, денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет – наличные), денежный перевод наличных на счет и почтовые перечисления (счет-счет)), процент рекламаций по отношению к общему числу выпущенных переводов.
- Цель:
- Позволяет каждому правительству, подписавшему Соглашение, иметь представление о состоянии и изменении качества услуг в целом, по каждому их виду, а также качества входящего и исходящего обмена.
 - Позволяет назначенным операторам контролировать ненадлежащее качество услуги, предлагаемой клиентам, и принимать необходимые меры.
 - Позволяет ВПС контролировать нарушение качества по отношению к контрольным показателям, определенным СПЭ, по каждой стране и в целом, и контролировать изменения.

Характеристики

Единица оценки: Процент

Периодичность: Ежемесячно

Способ распространения: ГПТ – сводная таблица результатов деятельности.

Формула расчета:

По входящим переводам

$$\text{ПКУ}_{6a} = \frac{\text{Количество рекламаций}}{\text{Количество выпущенных переводов}} \times 100$$

По исходящим переводам

$$\text{ПКУ}_{6b} = \frac{\text{Количество рекламаций}}{\text{Количество выпущенных переводов}} \times 100$$

Примечание

1° Два показателя по каждому виду услуг

2° Представление суммарных результатов за год.

3° «Выпущенные» переводы - это переводы, полученные назначенным оператором места назначения (т.е. отклоненные денежные переводы не учитываются).

Источники информации: база данных IFS и FEIS.

Разбивка показателей: по типу услуги и в целом, по странам и в целом.

Ответственный за определение показателей: ГПТ.

Цель, определенная СПЭ: 80%.

6. Общее время выплаты

Описание: процент денежных переводов, выплаченных в сроки, соответствующие стандартам качества.

Характер показателя: качество, эффективность

Определения

Функция: по каждому из двусторонних отношений и в целом, по каждому виду услуг (денежный перевод наличными, денежный перевод со счета для выплаты наличными, денежный перевод наличных на счет и почтовые перечисления (счет-счет)), определение доли выплат в сроки, соответствующие стандартам качества.

Цель:

- Позволяет НО определить фактический уровень выплат в сроки, соответствующие стандартам качества.
- Позволяет ВПС определить фактический уровень выплат в сроки, соответствующие стандартам качества.

Характеристики

Единица оценки: Процент выплат в сроки, соответствующие стандартам качества

Периодичность: Ежемесячно

Способ распространения: следует определить («Электронный сборник», папка «Качество» и т.д.)

Формула расчета:

$$ПКУ_{11} = \frac{\text{Количество денежных переводов, выплаченных в установленный срок НО назначения}}{\text{Количество денежных переводов, отправленных выпускающим НО назначенному оператору назначения}} \times 100$$

Единица оценки: Процент выплат по срокам.

Периодичность: Ежемесячно

Способ распространения: СКК, ГПТ – сводная таблица результатов деятельности.

Формула расчета: $ПКУ_{12} = 100 - ПКУ_{11}$

Примечания

1° Срок выплаты соответствует количеству дней между датой транзакции и датой выплаты.

2° Один показатель по каждому типу услуги и уровню скорости исполнения услуги.

Источники информации: база данных IFS.

Разбивка показателей: по типу услуги, по странам и в целом.

Ответственный за определение показателей: ГПТ.

Цели, определенные СПЭ:

1. Срочные переводы: 80% в течение 4 рабочих дней.
2. Простые переводы: 80% в течение 10 рабочих дней.

7. Общий срок передачи

Описание: процент своевременно созданных и введенных в систему партнера-эмитента денежных переводов, доступных для оплаты в системе партнера-плательщика в установленные сроки.

Характер показателя: Качество, эффективность

Определения

Функция: определение срока передачи между системами и доступности для оплаты.

Цель: этот показатель обеспечит пользователей системы информацией о качестве всей сети и системы.

Характеристики

Единица оценки: Процент

Периодичность: Ежемесячно

Способ распространения: СКК, ГПТ – сводная таблица результатов деятельности.

Формула расчета:

$$ВПЧ_1 = \frac{\text{Количество денежных переводов, полученных в заданные сроки назначенным оператором места назначения}}{\text{Количество денежных переводов, отправленных выпускающим НО получающему назначенному оператору}} \times 100$$

Примечание. – Один показатель по каждому типу услуги.

Источники информации: Используемые системы

Подразделение показателя: По типу услуги.

Ответственный за определение показателей: ГПТ.

Цель, определенная СПЭ: 95%