



ВПС ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

Стандарты качества электронных почтовых платежных услуг

Берн 2024 г.

N.B. – Этот текст был представлен Совету почтовой эксплуатации как документ РОС С 4 2024.1 – Док 2а. Приложение 2.

Содержание

1.	Введение	3
2.	Область применения.....	3
3.	Нормативные ссылочные документы	4
4.	Термины и определения	4
5.	Почтовые платежные услуги	4
5.1	Денежный перевод наличными (наличные – наличные).....	4
5.2	Денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет – наличные).....	5
5.3	Денежный перевод наличных на счет (наличные – счет).....	5
5.4.	Переводы со счета на счет (счет-счет)	7
6.	Отзыв	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		10
1.	Доступность по видам услуг	10
2.	Эффективность услуги.....	11
3.	Развитие услуги.....	12
4.	Обработка рекламаций/заявлений о предоставлении информации в установленные сроки	13
5.	Удовлетворенность клиентов.....	14
6.	Общее время выплаты	15

1 Введение

В настоящем документе минимальные стандарты качества услуги почтовых платежных поручений, пересылаемых электронным способом, в соответствии с положениями статьи РПУ 1101 (Качество услуги для почтовых платежных поручений, пересылаемых электронным способом), Регламента Соглашения о почтовых платежных услугах определены следующим образом:

- изменение базы данных Международного бюро;
- обработка почтовых платежных поручений в установленные сроки;
- аннулирование 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 (наличные - наличные);
- денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет-наличные);
- денежный перевод наличных на счет (наличные-счет);
- почтовые перечисления (счет-счет).

Для вышеуказанных электронных почтовых платежных услуг, если платеж производится наличными (т.е. переводом наличными или переводом со счета для выплаты наличными), определяются два срока их предоставления в соответствии со скоростью предоставления услуги клиентам:

- простая,
- срочная (доступно только при платежах наличными).

Отзыв

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

Рекламации

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

Кроме того, в приложении 1 представлены стандарты оценки качества электронных почтовых платежных услуг, предоставляемых назначенным оператором или участником расширенного почтового сектора, определенные в настоящем документе.

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 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 выполнения стандартов, определенных в настоящем документе:

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

4 Термины и определения

Ряд общих терминов, используемых в настоящем документе, определяется в Соглашении о почтовых платежных услугах и Регламенте Соглашения о почтовых платежных услугах, глоссарии стандартов ВПС, и документах, приведенных нормативных ссылках и библиографии.

5. Почтовые платежные услуги

Следующие принципы являются основой разработки стандартов качества услуг: с учетом того, что время передачи электронных почтовых платежных поручений от отправляющего назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора назначенному оператору/участнику расширенного почтового сектора-плательщику требует взаимодействия обоих назначенных операторов/участников расширенного почтового сектора, каждого со своей стороны цепи, общее время предоставления услуги, определенное для каждой почтовой платежной услуги, должно быть разделено на два срока, один из которых относится к отправляющему назначенному оператору/участнику расширенного почтового сектора, другой – к получающему назначенному оператору/участнику расширенного почтового сектора - плательщику.

5.1 Денежный перевод наличными (наличные – наличные)

5.1.1 Определение (ст. 1.1.1 Соглашения о почтовых платежных услугах)

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

5.1.2 Срок исполнения услуги

Срок исполнения услуги для денежных переводов наличные-наличные – это период времени с момента выпуска денежного перевода наличными в пункте доступа назначенного оператора/участника расширенного сектора-отправителя для этого вида услуги до момента доступности электронного почтового платежного поручения (зарегистрированного в базе данных UPU-IP (платформа взаимосвязи ВПС)) для выплаты назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора.

Для денежного перевода наличными определяются два уровня скорости предоставления услуги:

- простой – денежный перевод наличными выдается в тот же день в течение максимум 4 часов;
- срочный – денежный перевод наличными выдается в тот же день в течение максимум 15 минут.

Два срока по каждой услуге для каждого назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора:

Услуга \ Назначенный оператор	Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора-отправитель (А)	Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора – плательщик	Итого
Простой	4 часа макс.		4 часа макс.
Срочный	15 мин. макс.		15 мин. макс.

А:	Выпуск денежного перевода, зарегистрированного в базе данных UPU-IP и доступного для выплаты.
Примечание: срок указывается в количестве рабочих часов и в абсолютных величинах, без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы работы банка.	

5.2 Денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет – наличные)

5.2.1 Определение (ст. 1.1.2 Соглашения о почтовых платежных услугах)

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

5.2.2 Срок исполнения услуги

Срок исполнения услуги для денежных переводов счет-наличные – это период времени с момента списания суммы с банковского счета клиента в пункте доступа назначенного оператора/участника расширенного сектора-отправителя для этого вида услуги до момента доступности электронного почтового платежного поручения (зарегистрированного в базе данных UPU-IP (платформа взаимосвязи ВПС)) для выплаты назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора.

Для денежного перевода со счета для выплаты наличными определяются 2 уровня скорости предоставления услуги:

- простой – денежный перевод со счета для выплаты наличными выдается в тот же день в течение максимум 4 часов;
- срочный – денежный перевод со счета для выплаты наличными выдается в течение максимум 15 минут.

Два срока по каждой услуге для каждого назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора:

Услуга \ Назначенный оператор	Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора-отправитель	Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора – плательщик	Итого
Простой	4 часа макс.		4 часа макс.
Срочный	15 мин. макс.		15 мин. макс.
<p>А: Выпуск денежного перевода (зарегистрированного в базе данных UPU-IP) и сумма, списанная со счета клиента.</p> <p>Примечание: срок указывается в количестве рабочих часов и в абсолютных величинах, без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы работы банка.</p>			

5.3 Денежный перевод наличных на счет (наличные – счет)

5.3.1 Определение (ст. 1.1.3 Соглашения о почтовых платежных услугах)

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

5.3.2 Срок исполнения услуги

Срок исполнения услуги для денежных переводов наличные-счет — это период времени с момента списания суммы с банковского счета клиента в пункте доступа назначенного оператора/участника расширенного сектора-отправителя для этого вида услуги до момента доступности электронного почтового платежного поручения (зарегистрированного в базе данных UPU-IP) для зачисления

Стандарты качества почтовых платежных услуг 2024 - 6

назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора –плательщиком на счет получателя.

Для денежного перевода наличных на счет определяется один уровень скорости предоставления услуги:

- простой – денежный перевод наличными на счет зачисляется на счет получателя в течение максимум 16 часов.

Один срок по каждой услуге для каждого назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора:

<i>Услуга</i>	<i>Назначенный оператор</i>	<i>Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора-отправитель (А)</i>	<i>Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора –плательщик (В)</i>	<i>Итого</i>
Простой		4 часа макс.	12 часов макс.	16 часов макс.
<p>А: Выпуск денежного перевода наличных на счет (зарегистрированного в базе данных UPU-IP) для перечисления (суммы на счет). Средства зачислены на счет получателя. Примечание: срок указывается в количестве рабочих часов и в абсолютных величинах, без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы работы банка.</p>				

5.4. Перевод со счета на счет (счет-счет)

5.4.1 Определение (ст. 1.1.4 Соглашения о почтовых платежных услугах)

«Перевод со счета на счет: отправитель дает указание о списании средств со своего счета и внести эквивалентную сумму на счет получателя без каких-либо вычетов».

5.4.2 Срок исполнения услуги

Срок исполнения услуги для почтовых перечислений со счета на счет — это период времени с момента списания суммы с банковского счета клиента в пункте доступа назначенного оператора/участника расширенного сектора-отправителя для этого вида услуги и до доступности электронного почтового платежного поручения (зарегистрированного в базе данных UPU-IP) для зачисления назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора –плательщиком на счет получателя.

Для переводов со счета на счет определяется один уровень скорости предоставления услуги:

- простой – сумма перевода со счета на счет зачисляется на счет получателя в течение максимум 16 часов.

Один срок по каждой услуге для каждого назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора:

Услуга / Назначенный оператор	Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора-отправитель (А)	Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора – плательщик (В)	Итого
Простой	4 часа макс.	12 часов макс.	16 часов макс.
<p>А: Перевод со счета на счет производится (зарегистрирован в базе данных UPU-IP) и сумма списывается со счета клиента.</p> <p>Средства зачислены на счет получателя</p> <p>Примечание: срок указывается в количестве рабочих часов и в абсолютных величинах, без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы работы банка.</p>			

6. Отзыв

6.1 Определение

Статья РПУ 1510 (Заявление об отзыве): «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): «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 отзыва и возмещение отправителю для почтовых платежных поручений, направленных электронным путем, не должно превышать 15 минут.

Один срок по каждой услуге для каждого назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора:

Назначенный оператор	Назначенный оператор/участник	Назначенный оператор/участник	Итого
----------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------

<i>Услуга</i>	<i>расширенного почтового сектора-отправитель (A/B)</i>	<i>расширенного почтового сектора -плательщик</i>	
Отзыв	15 мин. макс.		15 мин. макс.
<p>A: назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора обращается к базе данных UPU-IP, отмечает электронное почтовое платежное поручение как возмещенное и предоставляет сумму отправителю.</p> <p>Примечание: срок указывается в количестве рабочих часов и в абсолютных величинах, без учета часовых поясов. Учитываются только рабочие дни и часы работы банка.</p>			

7. Предоставление информации и рекламации

7.1 Определение

Статья 19 Соглашения о почтовых платежных услугах (Рекламации): «Рекламации принимаются в течение шести месяцев со дня, следующего за днем приема почтового платежного поручения».

Статья РПУ 2001.1 и 3 (Рекламации):

«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):

«1. Назначенный оператор, получивший от клиента рекламацию, рассматривает ее незамедлительно. Если вопрос не может быть решен этим назначенным оператором, другой соответствующий назначенный оператор информируется об этом не позднее следующего рабочего дня после получения рекламации. Соответствующий назначенный оператор предоставляет предварительный (или окончательный) ответ в течение одного рабочего дня для электронных почтовых платежных поручений, соответственно в течение десяти рабочих дней для поручений, пересылаемых с письменной корреспонденцией.

(...)

3. Сроки окончательного ответа на рекламацию составляют:

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

Один срок по каждой услуге для каждого назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора:

<i>Назначенный оператор Услуга</i>	<i>Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора-отправитель (A)</i>	<i>Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора – плательщик (B/C)</i>	<i>Назначенный оператор/участник расширенного почтового сектора – плательщик (D)</i>	<i>Итого</i>
Справки и рекламации	1 день макс.	1 день макс.	1 день	«Д» + 3 макс.

- A: Получение рекламации/заявления о предоставлении информации от клиента назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора.
- B: Обмен информацией рекламации/заявления о предоставлении информации с назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора-плательщиком.
- C: Предварительный ответ назначенному оператору/участнику расширенного почтового сектора –отправителю.
- D: Окончательный ответ назначенному оператору/участнику расширенного почтового сектора–отправителю.

Примечание: «Д» – день получения рекламации/заявления о предоставлении информации от клиента отправителя. 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 (наличные-наличные), денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет-наличные), денежный перевод наличных на счет (наличные-счет) и переводы со счета на счет (счет-счет)) количество почтовых контактных пунктов, предоставляющих услугу, в виде процентного соотношения с общим количеством находящихся в ведении назначенного оператора/участника расширенного почтового сектора 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/участникам расширенного почтового сектора 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).

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/участник расширенного почтового сектора.

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

Ответственный за определение показателей: Группа пользователей почтовых платежных услуг (ГПППУ).

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 (наличные-наличные), денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет-наличные), денежный перевод наличных на счет (наличные-счет) и переводы со счета на счет (счет-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/участникам расширенного почтового сектора 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)

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 наследующем периоде).
- 4° Представить суммарный годовой показатель.

Источники информации: UPU-IP

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: ГПППУ

Цель, определенная СПЭ: 90%

Примечание. – Кроме двустороннего подхода, интересно проследить эффективность предоставления услуги назначенным оператором/участником расширенного почтового сектора в отношениях со всеми другими назначенными операторами/участниками расширенного почтового сектора, 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/участникам расширенного почтового сектора 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

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: UPU-IP.

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 2001 и РПУ 2002 Регламента Соглашения о почтовых платежных услугах.

Характер показателя: Эффективность, качество

Определения

Функция:

- Соответствие обработки рекламаций контрольному показателю, установленному СПЭ.
- Для каждого вида услуги (денежный перевод наличными (наличные-наличные), денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет-наличные), денежный перевод наличных на счет (наличные-счет) и переводы со счета на счет (счет-счет) и в целом процент рекламаций/заявлений о предоставлении сведений, обработанных в установленный срок.

Цель:

- Этот показатель позволяет правительствам выяснить, обрабатываются ли рекламации в срок, указанный в Соглашении о почтовых платежных услугах (10 дней). Этот срок может ежегодно пересматриваться СПЭ, как и срок для двусторонних отношений.
- Позволяет назначенным операторам/участникам расширенного почтового сектора 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: СКК

Формула расчета:

$$\text{ПКУ}_5 = \frac{\text{Количество рекламаций, обработанных в сроки, установленные ВПС}}{\text{Общее количество рекламаций}} \times 100$$

Примечания

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

Источники информации: система FEIS) и UPU-IP.

Примечание. – Необходимо определить и ввести в используемую систему механизм контроля.

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

Ответственный за представление показателей:
ГПППУ

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 (наличные-наличные), денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет-наличные), денежный перевод наличных на счет (наличные-счет) и переводы со счета на счет (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/участникам расширенного почтового сектора 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: СКК

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: UPU-IP и FEIS.

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

Ответственный за определение показателей: ГПППУ

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 (наличные-наличные), денежный перевод со счета для выплаты наличными (счет-наличные), денежный перевод наличных на счет (наличные-счет) и переводы со счета на счет (счет-счет)), определение доли выплат в сроки, соответствующие стандартам качества.

Цель:

- Позволяет назначенным операторам/участникам расширенного почтового сектора 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:

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

Единица оценки: Процент выплат по срокам.

Периодичность: Ежемесячно

Способ распространения: СКК

Формула расчета: $\text{ПКУ}_{12} = 100 - \text{ПКУ}_{11}$

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 UPU-IP.

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

Стандарты качества почтовых платежных услуг 2024 - 16

Ответственный за определение показателей: ГПППУ

Цели, определенные СПЭ: 1. Срочные переводы: 80% в течение 4 рабочих дней.

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