

Эксплуатация Программы «Mafin Подписки»

Правообладатель ООО «АбсолютТех»

г. Москва
2022

Оглавление

| | |
|---|----|
| Термины и сокращения | 2 |
| 1. Эксплуатация Программы для Клиентов | 4 |
| 1.1. Оформление Подписок | 5 |
| 1.1.1. Покупка на сайте Mafin | 5 |
| 1.1.2. Покупка полиса через Ритейл | 7 |
| 1.2. Пролонгация Подписки | 8 |
| 1.3. Возможности управления Подпиской для Клиента | 9 |
| 2. Эксплуатация Программы правообладателем | 10 |
| 2.1. Порядок обработки обращений Клиентов | 10 |
| 2.1.1. Обработка обращений Клиентов при возникновении ошибок | 10 |
| 2.1.2. Обработка обращений Клиентов при наступлении страхового случая или запросе консультации по оформлении полиса | 10 |
| 2.2. Эксплуатация программы для правообладателя или при оформлении полиса через Сервис | 11 |
| 2.2.1. Регистрация реестра бронирований от Сервиса и формирование Подписки для бронирования | 11 |
| 2.2.2. Выпуск полиса | 11 |
| 2.2.3. Предоставление Клиенту информации о Mafin | 11 |
| 2.2.4. Обращение Клиентов через Сервис | 11 |
| 2.3. Эксплуатация Программы для правообладателя при оформлении Подписки через Ритейлера | 13 |
| 2.3.1. Выпуск ключей | 13 |
| 2.3.2. Схема выпуска ключей | 13 |
| 2.3.3. Приобретение и активация ключа активации | 13 |
| Схема взаимодействия backend и front при оплате | 14 |
| 2.3.4. Активация ключа и выпуск полиса | 14 |
| Схема взаимодействия backend и front при активации подписки | 15 |
| 2.4. Предоставление Клиенту информации о сервисе Mafin | 16 |
| 2.5. Обращение Клиентов через Ритейлера | 17 |
| 3. Эксплуатация программы для исполнителя услуг (страховой компании) | 18 |
| 3.1. Выпуск полиса страховой компанией | 18 |
| 3.2. Схема взаимодействия страховой компании с правообладателем | 19 |

Термины и сокращения

| Термин/сокращение | Определение |
|-------------------|-------------|
|-------------------|-------------|

| | |
|-------------------|--|
| ДНД | Дата начала действия |
| Клиент | Лицо, по отношению к которому возникает обязанность оказать услуги |
| Подписка | Единица продукта системы, получение услуги/доступа к сервису или цифрового продукта на ограниченное время с возможностью продления или повторного получения продукта |
| Программа | Mafin Подписки |
| Пролонгация | Продление ранее оформленного полиса до срока его истечения |
| Ритейл (Ритейлер) | Магазины розничной торговли, торговые Интернет-сервисы |
| Сервис | Интернет-сервис |
| СК | Страховая компания |
| СС | Страховой случай |
| Mafin | ООО «АбсолютТех» |

1. Эксплуатация Программы для Клиентов

Mafin Подписки — программа сбора, хранения и управления сведениями о Клиентах, а также о результатах оказания услуг. Программа позволяет удаленно отслеживать действительность оформленных документов.

Представленная версия **Mafin Подписок** реализована для сферы страховых услуг. Программа позволяет клиенту удаленно получить полис страхования и автоматически продлевать его. В свою очередь, поставщик услуг с помощью Программы может получать оперативную информацию Клиенте.

Функционал программы включает: контроль Подписок, обработку клиентского пути, сбор данных о клиенте, интеграции с поставщиками услуг, в том числе со страховыми компаниями, оформление необходимых документов, в том числе для получения страхового полиса и урегулирования страхового случая, и управление Подпиской на услуги.

Притом Программа не осуществляет рекламу, поиск новых клиентов и оформление гражданско-правовых отношений: данные бизнес-процессы осуществляются без использования Программы.

Программа не требует установки на персональный компьютер Клиента, так как работа Программы производится с использованием облачных SaaS-технологий: Клиенту предоставляется функционал готового прикладного ПО, полностью обслуживаемого разработчиком и правообладателем Программы.

Требование к вычислительному устройству Клиента: версия используемого веб-браузера — последняя или не раньше 2 версий от последней. Для получения доступа к функционалу Программы Клиенту необходимо перейти на сайт Mafin.ru или на сайт партнера.

1.1. Оформление Подписок

1.1.1. Покупка на сайте MaFin

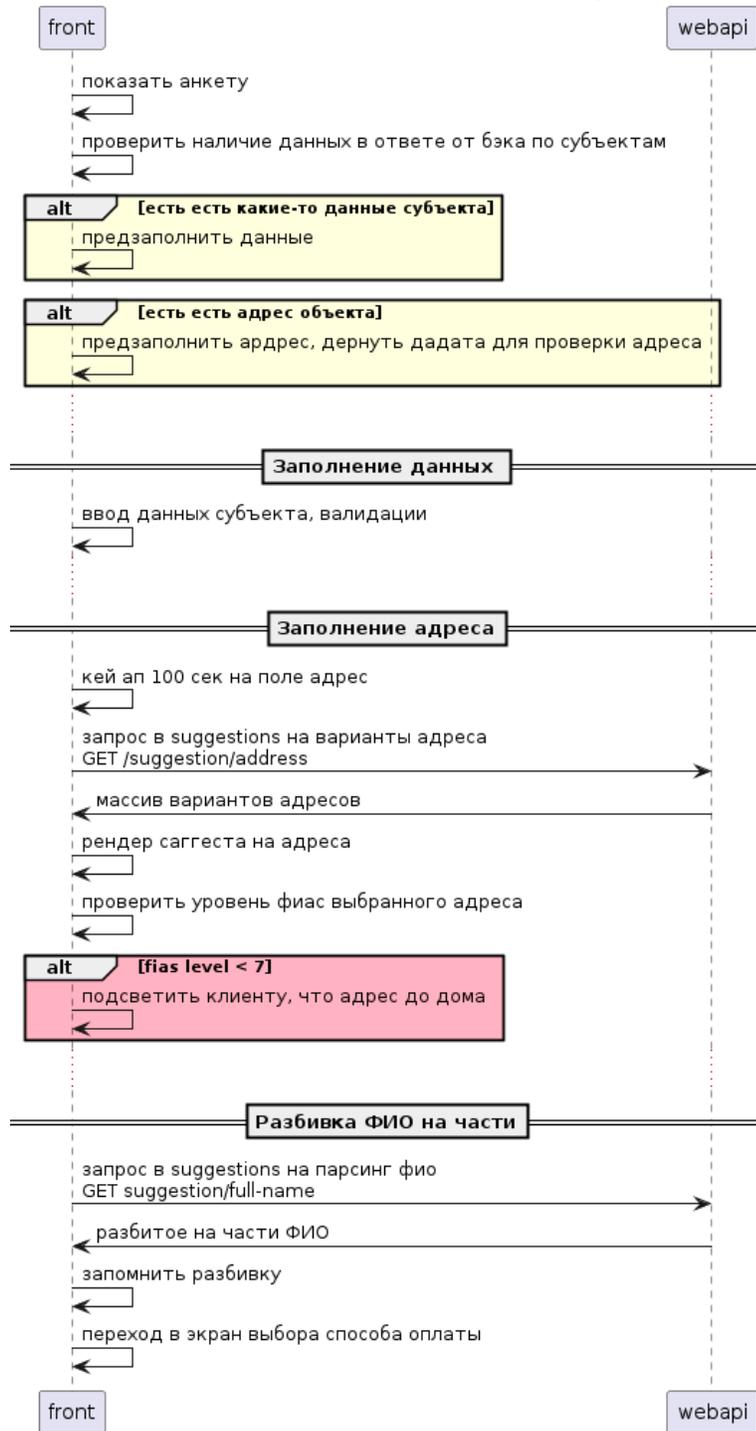
Клиент заполняет необходимые данные для выпуска полиса:

- ФИО
- Дата рождения
- Телефон
- Email
- Адрес объекта недвижимости
- Номер квартиры
- Гражданин РФ (чекбокс)

Варианты завершения процесса:

- а. Подписка оформлена, полис будет отправлен Пользователю на почту.
- б. Подписка не оформлена, Пользователю повторно оформить Подписку.

Схема взаимодействия backend и front при заполнении данных



1.1.2. Покупка полиса через Ритейл

- 1) Находясь на сайте Ритейлера, Клиент приобретает экземпляр цифрового ключа на конкретный продукт с предоплаченным периодом.
- 2) Клиент получает письмо с цифровым кодом активации продукта и ссылкой на страницу активации.
- 3) Перейдя по ссылке, Клиент заполняет цифровой ключ и необходимые данные для выпуска полиса:

- ФИО
- Дата рождения
- Телефон
- Email
- Адрес объекта недвижимости
- Номер квартиры

и нажимает кнопку «Продолжить».

- 4) Клиент выбирает способ активации подписки и нажимает кнопку «Активировать подписку».

Способы активации Подписки:

- Ежемесячная оплата с момента окончания предоплаченного периода (1 руб. сейчас и дальше оплата со второго месяца).
- Оплата на год (пользователь доплачивает за 11 месяцев).
- Продолжить без привязки карты (полис будет выпущен только на предоплаченный период без возможности продления, переход к п. 7).

6) Если выбрана активация с оплатой, то пользователь вводит платежную информацию (данные карты) и нажимает кнопку «Оформить Подписку».

7) С Клиента списываются денежные средства за первый месяц подписки.

Варианты завершения процесса:

а. Подписка оформлена, полис будет отправлен Клиенту на почту.

б. Подписка не оформлена, Клиенту предлагается повторно привязать карту.

1.2. Пролонгация Подписки

1. Каждый день Программа ищет Подписки, у которых сегодня заканчивается срок действия.
2. Программа проверяет, активна ли Подписка для каждого найденного расписания:
 - если Подписка активна, Программа создает новое расписание на следующий период;
 - если Подписка не активна, Программа не создает новое расписание на следующий период.
3. По созданным расписаниям Программа отправляет запрос в СК на выпуск полиса.
4. После выпуска полиса Программа списывает денежные средства со счета Клиента и устанавливает дату оплаты на расписании (в случае, если списать денежные средства не удалось, Программа пытается повторно списать средства в течение трех дней).

1.3. Возможности управления Подпиской для Клиента

В личном кабинете Клиент может:

1. Отменить Подписку.
2. Скачать полис.

2. Эксплуатация Программы правообладателем

2.1. Порядок обработки обращений Клиентов

2.1.1. Обработка обращений Клиентов при возникновении ошибок

1. При возникновении вопросов по работе сервиса или наличии ошибок в нем, Клиент может обратиться в поддержку Mafin по следующим каналам связи:
 1. электронной почте: support@mafin.ru
 2. через Telegram канал: <https://wa.clck.bar/79262541480>
 3. через WhatsApp канал: https://t.me/Mafin_help_bot
2. При обращении в поддержку Клиента консультирует Специалист поддержки 2 линии.
3. Специалист поддержки уточняет необходимую информацию, при возможности воспроизводит ошибку и составляет отчет, который направляет команде сопровождения Программы.
4. Специалист поддержки уведомляет Клиента об итогах решения проблемы.

2.1.2. Обработка обращений Клиентов при наступлении страхового случая или запросе консультации по оформлении полиса

1. При возникновении вопросов по оформлению полиса или наступления страхового по следующим каналам связи:
 1. электронной почте: support@mafin.ru
 2. через Telegram канал: <https://wa.clck.bar/79262541480>
 3. через WhatsApp канал: https://t.me/Mafin_help_bot
2. При обращении в поддержку Клиента консультирует Специалист поддержки 1 линии и перенаправляет запрос в страховую компанию или другому поставщику услуг.

2.2. Эксплуатация программы для правообладателя или при оформлении полиса через Сервис

2.2.1. Регистрация реестра бронирований от Сервиса и формирование Подписки для бронирования

Каждые сутки Программа позволяет зарегистрировать реестр бронирований от партнера, срок аренды которых начинается не позднее, чем через три дня от текущей даты. В реестр попадают бронирования, которые не были отправлены в Mafin или по которым произошли изменения после последней отправки. Для каждого бронирования формируется Подписка на одноразовый выпуск полиса с тарифом, соответствующим сроку аренды. Подписка привязывается к учетной записи Сервиса и имеет обезличенные данные Клиента.

2.2.2. Выпуск полиса

При оформлении Подписки создается расписание на выпуск полиса. Срок полиса ограничен датой начала и окончания аренды в соответствии с выбранным тарифом. После оформления Подписки в Сервис проходит оплата. Дата последующей оплаты устанавливается автоматически после создания расписания. Выпуск полиса происходит по сценарию, описанному в разделе 3.1 настоящего документа.

2.2.3. Предоставление Клиенту информации о Mafin

Перед оформлением полиса Сервис предоставляет Клиенту:

- информацию об условиях оформления подписки в сервисе Mafin;
- информацию о выпускаемом полисе, в том числе о покрываемых рисках, сумме покрытия ущерба и событиях, относящихся к страховому случаю;
- информацию о страховой компании, в которой оформляется полис;
- форму для урегулирования страхового случая;
- информацию о последствиях указания недостоверных данных;
- информацию об изменении условий Подписки.

2.2.4. Обращение Клиентов через Сервис

В случае, если Сервис получает обращение Клиента по вопросу использования Программы, сотрудники службы поддержки Сервиса перенаправляют данное обращение в Mañin. Mañin обрабатывает данный запрос согласно разделу 2.1 настоящего документа.

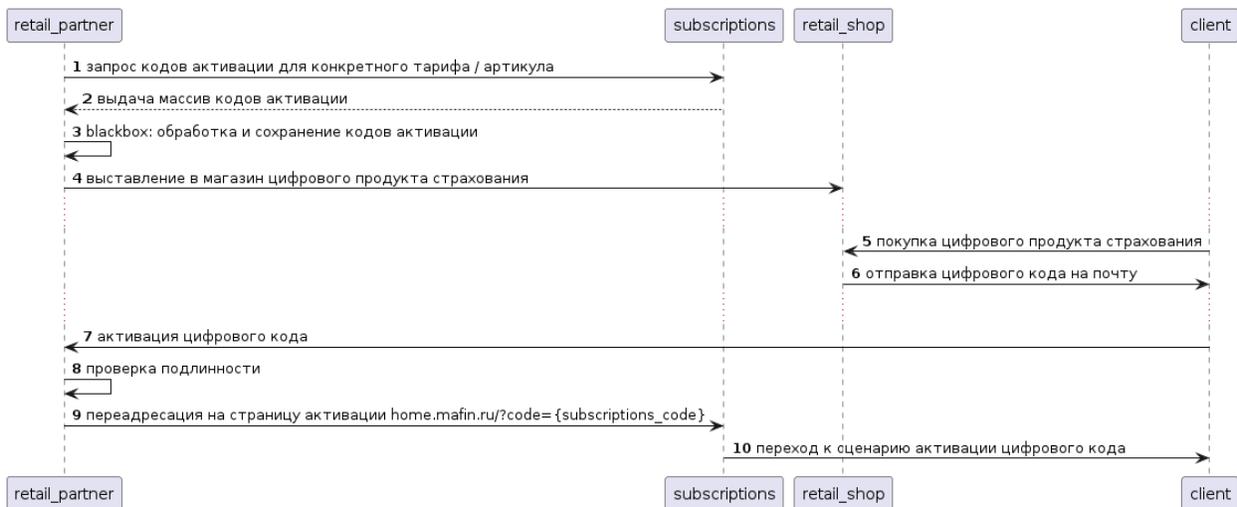
2.3. Эксплуатация Программы для правообладателя при оформлении Подписки через Ритейлера

Программа работает также с подписками на услуги, реализованные Ритейлерами.

2.3.1. Выпуск ключей

1. С помощью Программы Mafin выпускает ограниченное количество ключей на активацию подписки на услуги и передает их продавцу для реализации Клиентам
2. Продавец предоставляет Клиенту информацию о продукте и возможность его приобретения на своем сайте.

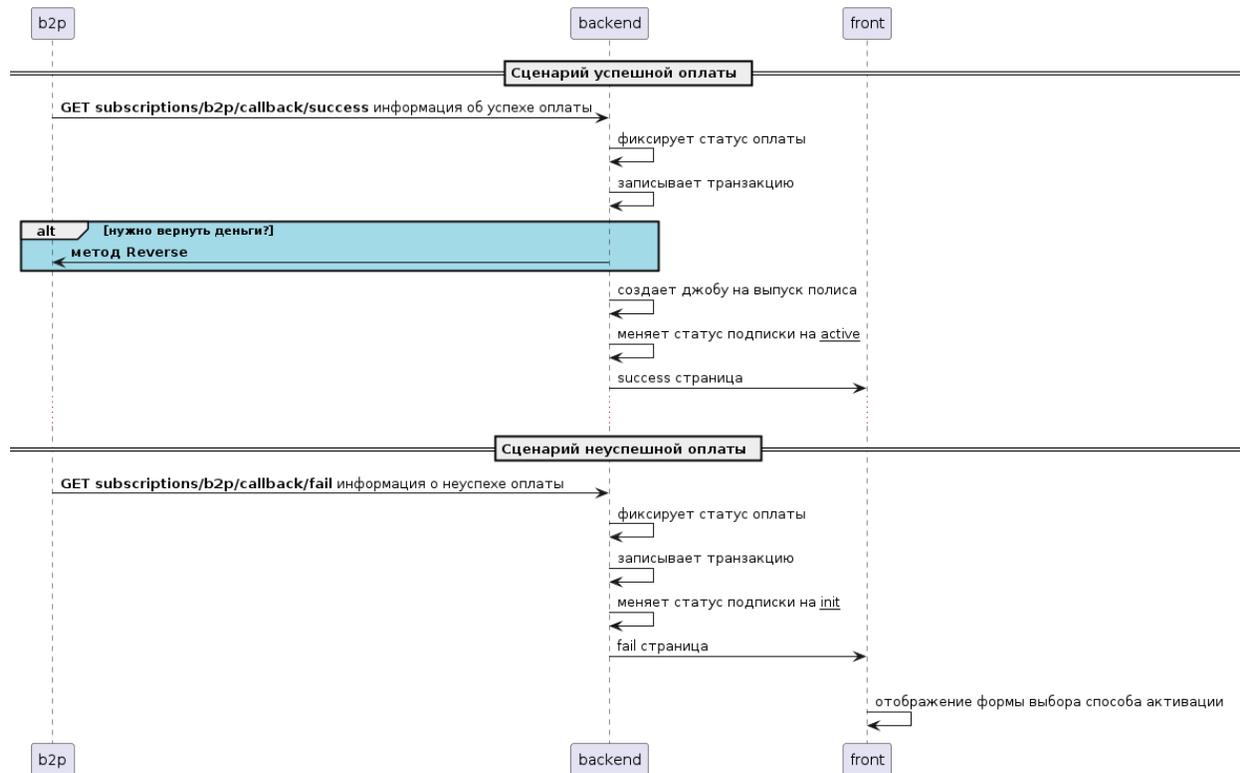
2.3.2. Схема выпуска ключей



2.3.3. Приобретение и активация ключа активации

1. Клиент покупает цифровой ключи продукта (например, подписка на страховые услуги «Mafin Дом») у Ритейлера. При покупке клиент указывает свою почту.
2. Ритейлер направляет Клиенту письмо / смс с информацией об активации.

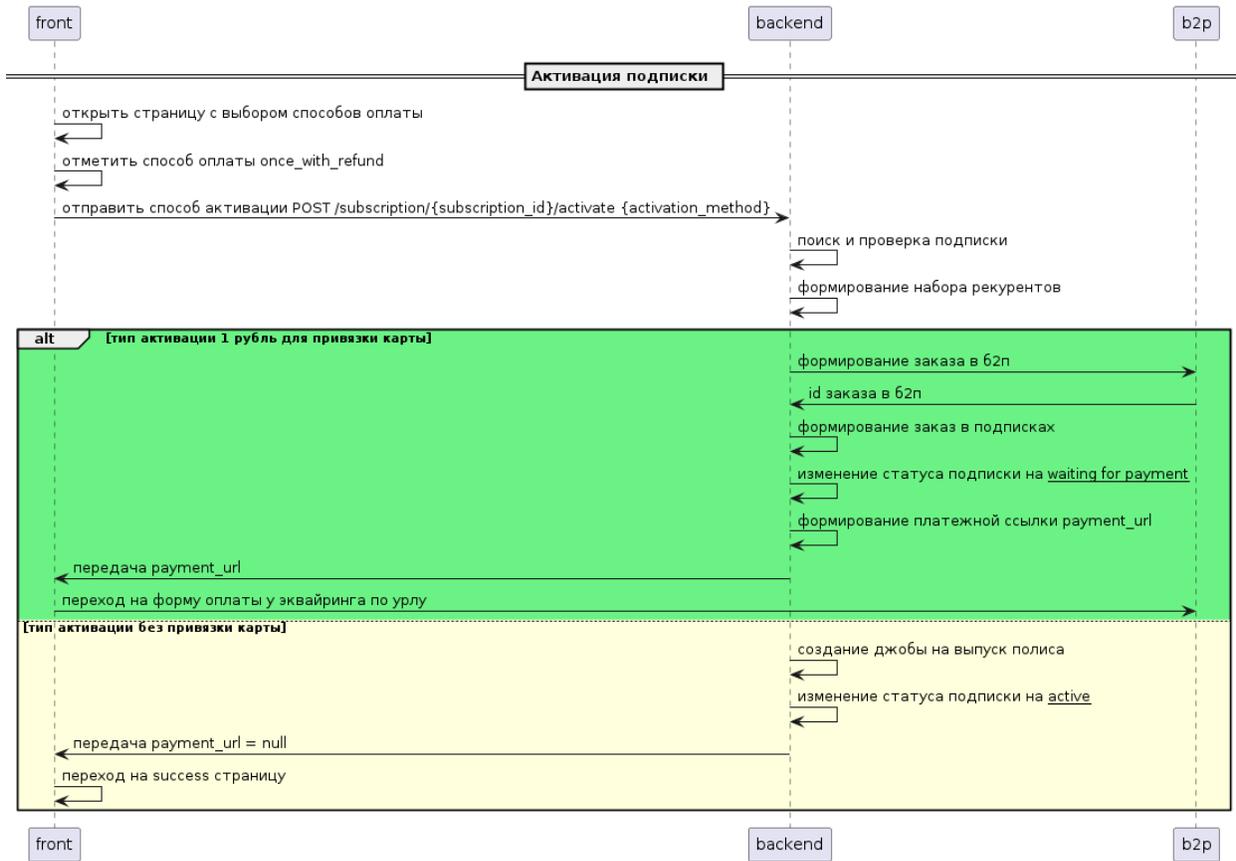
Схема взаимодействия backend и front при оплате



2.3.4. Активация ключа и выпуск полиса

1. Клиент активирует цифровой продукт у партнера.
2. Партнер перенаправляет Клиента на сайт home.mafin.ru
3. Клиент заполнение форму и выбирает способ активации:
 - если выбран вариант с привязкой карты, то Клиент перенаправляется на форму ввода данных карты у партнера и заполняет данные карты;
 - если выбран вариант без привязки карты, то Клиент переход на экран успеха с возможностью перейти в личный кабинет, где может войти в личный кабинет/зарегистрироваться и войти в раздел подписок.
4. После чего активируется Выпуск полиса, который происходит по сценарию, описанному в разделе Выпуск полиса страховой компанией.

Схема взаимодействия backend и front при активации подписки



2.4. Предоставление Клиенту информации о сервисе Mafin

Перед оформлением подписки Ритейл-площадкам необходимо предоставить Клиенту:

- информацию об условиях оформлении подписки в сервисе Mafin;
- информацию о выпускаемом полисе, в том числе о покрываемых рисках, сумме покрытия ущерба и событиях, относящихся к страховому случаю;
- информацию о страховой компании, в которой оформляется полис;
- информацию о последствиях указания недостоверных данных;
- информацию об изменении условий Подписки.

2.5. Обращение Клиентов через Ритейлера

В случае, если Ритейлер получает обращение Клиента по вопросу использования Программы, сотрудники службы поддержки Ритейлера перенаправляют данное обращение в MaFin. MaFin обрабатывает данный запрос согласно разделу 2.1 настоящего документа.

3. Эксплуатация программы для исполнителя услуг (страховой компании)

3.1. Выпуск полиса страховой компанией

1. В момент активации Подписки в системе создается расписание на выпуск полиса.
2. Сервис автоматически помечает расписание, как оплаченное.
3. Сервис отправляет запрос в СК на выпуск полиса.
4. Когда страховая получает запрос на выпуск полиса, она обрабатывает полученные данные и отправляет в сервис Mafin.
5. Сервис отображает оформленный полис в личном кабинете Клиента, где Клиент может открыть его, скачать и увидеть всю необходимую информацию.
6. В зависимости от полученного ответа от страховой компании, сервис
 - меняет статус полиса «active» и отправляет его Клиенту, если полис выпущен;
 - меняет статус полиса на «failed» и повторно пытается выпустить его у страховой компании, если при выпуске полиса произошла ошибка.

3.2. Схема взаимодействия страховой компании с правообладателем

