Регламент отдела сопровождения сделок

I. Краткое описание деятельности отдела сопровождения сделок

1.1 Отдел сопровождения занимается обеспечением качественного сервиса для СПН и клиентов компании в части организации и проведения сделок с недвижимостью.

1.2 Специалисты по сопровождению сделок проводят консультации и принимают участие в процессах, связанных с организацией сделок.

1.3 Специалисты отдела сопровождения заинтересованы в быстрой и качественной организации и проведении сделок, защите и соблюдении интересов клиентов Компании.

1.4. Работа специалиста по сопровождению по продавцу включает соблюдение интересов продавца, минимизация расходов клиента, навигация и помощь в сборе документов, прохождение аудита, взаимодействие с банком при работе с обременением, помощь при подаче документов в опеку, контроль получения денег продавцом.

1.5. Работа специалиста по сопровождению по покупателю включает соблюдение интересов покупателя, минимизация расходов клиента, взаимодействие с банком, если у покупателя ипотека, взаимодействие с застройщиком в сделке по новостройке, контроль получения документов и прохождение аудита, подготовка и согласование ДКП, проведение сделки.

1.6. График работы специалистов сопровождения с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00. Выходной - суббота и воскресенье.
Специалист отдела сопровождения самостоятельно планирует свое рабочее время и сверяется со своим непосредственным руководителем.

II. Обязанности специалиста по сопровождению сделок

1. До аванса

2.1.1 Специалист по сопровождению консультирует СПН/СП по вопросам схемы проведения сделки, организации расчетов и регистрации в общем порядке. На данном этапе специалист отдела сопровождения не коммуницирует с клиентами напрямую.

В рамках тарифа “Первая вторичка” специалист по недвижимости находится в активной коммуникации с СПН, помогает отрабатывать возражения, объяснять процессы, но коммуникацию с клиентом ведет сам СПН.
В рамках тарифа “Сделка под ключ” специалист по сопровождению включается в коммуникацию с клиентом.

2. Во время проведения аванса

2.2.1 В рамках базовых тарифов: консультирует СПН аспектам сделки, без участия в коммуникации с клиентом и сторонами сделки.

2.2.2. В рамках тарифа “Проведение аванса”: специалист по сопровождению присутствует на авансе в офисе или на выезде и проводит его. В рамках встречи проводит необходимые согласования со сторонами. При этом специалист по сопровождению не проводит переговоры. Зона ответственности СПН включает самостоятельное согласование, до встречи, по пунктов авансового соглашения: в том числе стоимости объекта, срока освобождения и передачи объекта, схему сделки, списка предоставляемых продавцом документов, довнесения аванса, расходов сторон на организацию сделки и прочих организационных вопросов.

2.2.3 В рамках тарифов “Сделка под ключ”: специалист по сопровождению включается в переговорный процесс со сторонами сделки в части схемы и организации сделки, организации расчетов, проведения регистрации.

3. Подготовка сделки

2.3.1 В рамках базовых тарифов, а также тарифов “Сделка под ключ”, “Первая вторичка”, “Сопровождение под ключ” специалист отдела сопровождения:
- Создает чаты в мессенджере (WhatsApp/Telegram) для коммуникации со сторонами сделки, а также добавляет СПН в эти чаты для контроля процесса. Чаты со стороной Продавца и стороной Покупателя создаются отдельно. Если коммуникация ведется в E-chat, СПН должен подключить специалиста сопровождения к чатам со сторонами сделки.
- Запрашивает необходимые документы у сторон сделки, необходимые для организации сделки
- Координирует стороны по сбору документов: куда и к кому обратиться, что и где взять. Согласовывает сроки предоставления документов
- При необходимости помогает получить необходимые документы через подрядчиков.
- Подгружает документы в КОСМОС
- Проходит аудит

- Ведет коммуникацию с менеджерами банков, согласовывает схему сделки с банком и сторонами
- Передает документы клиента менеджеру банка, подгружает в Домклик, М2.
- Заказывает отчет об оценке (кроме сделок с завышением) у официальных партнеров банка (ДомКлик, Залог-оценка). Специалист сопровождения не несет ответственности за стоимость объекта, которая будет указана в отчете об оценке. Если для сделки необходимо завышение, СПН самостоятельно привлекает и ведет работу с оценочной компанией.
- Ведет коммуникацию с нотариусом
- Заказывает пакет документов для сделки в юридическом департаменте (дкп, акты, расписки и пр.)
- Вычитывает и проверяет корректность данных в документах, составленных юридическим департаментом.
- Согласовывает с юр. депом внешние документы
- В рамках своих компетенций вносит незначительные правки в документы, согласованные юр. депом
- Согласовывает со сторонами форму расчетов по сделке
- Совершает необходимые действия для подготовки расчетов (создание черновика аккредитива, бронь ячейки, заявление на трансферацию и пр.)
- Согласовывает со сторонами форму регистрации
- Организовывает электронную регистрацию (согласовывает время и место с регистратором, предоставляет данные регистратору, согласовывает заявления на выпуск УКЭП, организует расчеты по ЭР)
- Согласовывает со сторонами дату, место и время проведения сделки
- В сделках с опекой, координирует общение клиента с опекой, помогает в сборе документов, по необходимости выезжает с клиентом в МФЦ для подачи документов в опеку по г. Москва.
- В сделках с задолженностями по ФССП, координирует общение клиента с ФССП. Сопровожденец не посещает с клиентом органы ФССП
- Проговаривает с клиентом формат получения комиссии. Заказывает, приносит на сделку приходный ордер на комиссию. В случае оплаты клиентом комиссии компании наличными на сделке, специалист сопровождения передает приходный ордер клиенту.
- Заказывает юридическое заключение, если представляем покупателя
- Заранее, до сделки информирует стороны о документах, которые необходимо взять на сделку, а также расходах по сделке для клиента.

2.3.2. В рамках опции “Сопровождение онлайн” специалист сопровождения выполняет все функции из п. 3.1, при условии, что вся коммуникация с клиентом происходит через мессенджер в режиме переписки, без голосового общения.

Если клиенту необходима голосовая коммуникация ее проводит СПН самостоятельно.

4. Выезд на сделку

2.4.1 Выезд на сделку в рамках базовых тарифов, а также тарифов “Сделка под ключ”, “Первая вторичка”

В рамках базовых тарифов, а также тарифов “Сделка под ключ”, “Первая вторичка” специалиста сопровождения должен:

- Распечатать документы (ДКП, расписки, акты приема-передачи и т.п.)
- Присутствовать на сделке в одежде по дресс-коду компании с бейджем
- Проверить соответствие данных в документах на сделке, при необходимости вносит корректировки.
- Организовать передачу необходимых документов от продавца покупателю (справки ЖКУ, ВДК, справки ПНД и НД и пр.)
- Контролировать организацию расчетов с учетом интересов клиента (проверяет данные в аккредитиве, договоре на аренду ячейки, корректность формулировок в условиях доступа)
- Осуществлять действия для передачи документов на регистрацию сделки в Росреестре (сопровождает стороны в МФЦ, взаимодействует с регистратором, проводит ЭР и пр.)
- Получить комиссию от клиента, передает приходный ордер

2.4.2 Согласование даты, времени и места сделки

Основной принцип: согласование даты, времени и места сделки осуществляется сотрудником отдела сопровождения на основании своего графика загруженности.

Если инициатива по назначению сделки исходит от СПН/сторонами сделки, то необходимо:

Согласовать со специалистом сопровождения дату, время и место проведения сделки.

Если на предлагаемое время специалист сопровождения уже занят, действует следующий порядок:

- выбор другого времени, когда специалист сопровождения сможет провести сделку.
- самостоятельный выезд СПН либо его СП на сделку с дистанционным контролем за процессом со стороны специалиста сопровождения.

- Если СПН (или его СП) принимают решение, что на сделке необходимо присутствие специалиста отдела сопровождения, специалист сопровождающий сделку привлекает для выезда другого доступного специалиста отдела сопровождения, в таком случае данная услуга считается дополнительным выездом и СПН обязан оплатить отдельно по тарифу "Выезд на сделку", сверх базового тарифа за сопровождение.

2.4.3 В рамках тарифа “Выезд на сделку”. Специалист по сопровождению

- Проводит сделку в одежде по дресс-коду компании с бейджем
- Проверяет соответствие данных в документах на сделке, при необходимости вносит корректировки.
- Организует передачу необходимых документов от продавца покупателю (справки ЖКУ, ВДК, справки ПНД и НД и пр.)
- Контролирует расчеты (проверяет данные в аккредитиве, договоре на аренду ячейки, корректность формулировок в условиях доступа)
- Осуществляет действия для регистрации сделки в Росреестре (сопровождает стороны в МФЦ, взаимодействует с регистратором, проводит ЭР и пр.)
- Получает комиссию от клиента, передает приходный ордер

Специалист по сопровождению не принимает участия в предварительной подготовке сделки, документов для сделки, согласованию расчетов и регистрации. Все согласования должны быть проведены СПН до сделки самостоятельно.

В случае, когда по факту в сделке нет необходимых предварительных согласований, специалист по сопровождению имеет право предложить пересмотр тарифа. Данный вопрос решается на уровне руководителей.

2.4.4 В рамках тарифа “Сопровождение онлайн” выезд специалиста сопровождения на сделку не предусмотрен.

5. После сделки

2.5.1. В рамках базовых тарифов, а также тарифов “Сопровождение под ключ”, “Первая вторичка” специалист отдела сопровождения:

- Создает задачу на вознаграждение в заявке. В комментарии к задаче прописывает сумму удержания с риелтора за сопровождение
- Сдает комиссию в РКЦ
- При необходимости, выезжает на проведение расчетов (изъятие ячейки, раскрытие аккредитива)
- Сообщает риелтору о завершении своей работы

- Заказывает гарантийный сертификат, пересылает его риелтору

2.5.2. В рамках тарифа “Новостройка” задачу на вознаграждение создает СПН. СПН должен сообщить специалисту сопровождения, что задача на вознаграждение создана либо указать в комментарии к задаче, что сделка была на сопровождении, имя специалиста и сумму к удержанию за сопровождение. В обратном случае, с СПН не будет удержано вознаграждение за сопровождение, что повлечет, что его запишут в долг СПН.

2.5.3. В рамках тарифа “Выезд на сделку” СПН самостоятельно подгружает необходимые документы в заявку, создает заявку на вознаграждение и прописывает в ней комментарий о том, что был выезд сопровожденца на сделку.

2.5.4 В случае постоплаты комиссии по реквизитам компании, СПН самостоятельно направляет клиенту реквизиты для перевода или QR-код и осуществляет координацию выплаты КВ. После того, как риелтор оплатит, СПН должен сообщить об этом специалисту сопровождения.

III. Тарифы и скидки на сопровождение сделок

3.1. Тарифы на сопровождение сделок

3.1.1 Базовые тарифы
Тарифы распространяются на все виды сделок и не включают участие специалиста сопровождения в подготовке и подписании аванса/задатка.

Стоимость, руб.	Тариф с 01.05.26	Описание тарифа
р.12 000	р. 11 600	Сопровождение сделки по новостройке (с ипотекой или наличными)
р.13 500	р. 13 100	- Собственные средства / ипотека МФЦ / ЭР - Участник сделки гражданин РФ или стран СНГ
р.17 000	р. 16 500	- Участник цепочки в альтернативной сделке (Верхний покупатель / нижний продавец) - Один объект - 2 КВ одного риелтора (представляем продавца и покупателя). Относится к сделкам с ипотекой, собственными средствами, МФЦ, ЭР, регистратор.

р.18 500	р. 17 900	- Один риелтор, представляем продавца и покупателя по одному объекту в альтернативной сделке (квартира) -Сделка с опекой / нотариальная / жилищным сертификатом / обременением, рассрочка от застройщика, долги у продавца / загородной недвижимостью / занижение (Не альтернатива, одна КВ) / приватизация / продажа комнаты (при сборе отказов от других собственников) - Межрегиональная нотариальная сделка (не альтернатива, представляем продавца или покупателя)
р.21 000	р. 20 400	- Альтернативная сделка: клиент продавец и покупатель - 2 комиссии 2 объекта (вся информация передается в одной задаче на сопровождение) - Две КВ - один объект, 1 риелтор: Опека/сертификаты/выделение долей/снятие обременения/загородная/ покупка земельного участка с подрядом - Межрегиональная нотариальная сделка (не альтернатива, представляем 1 объект, 2 КВ)
р.23 000	р. 22 300	- Сложная сделка (2 и более усложняющих элементов в одной сделке, например опека+сертификат, опека+обременение и т.п.) - Альтернативная сделка с тремя и более объектами в цепочке - Сделка с Росвоенипотекой - Сделки с арестом ФССП - Продавец или покупатель иностранный гражданин не из стран СНГ
Индивидуальный тариф		**В сложных кейсах, как например:** *Продаем квартиру с тремя комнатами, один из собственников заграницей, одна комната не поставлена на кадастр, далее покупаем новую квартиру, сделка нотариальная.*

Пп. а,б,в действуют с 01.09.2026г.
Корректировка тарифа на сопровождение в зависимости от места проведения сделки

а) В базовую стоимость сопровождения входит выезд на проведение сделки в следующих городах:
Москва, Красногорск, Одинцово, Зеленоград, Мытищи, Химки, Балашиха,

Люберцы, Видное, Королёв, Долгопрудный, Нахабино, Троицк, Лобня, Подольск

б) Тариф ближнего Подмосковья = Тариф на сопровождение + Тариф выезд на сделку*коэфф. 0,5
Щелково, Железнодорожный, Жуковский, Раменское, Пушкино, Истра, Домодедово, Электроугли, Внуково.

в) Тариф дальнего подмосковья = Тариф на сопровождение + Тариф выезд на сделку
Электросталь, Павловский Посад, Ногинск, Наро-Фоминск, Кубинка, Обнинск, Серпухов, Ступино, Кашира, Орехово-зуево, Шатура, Руза, Дмитров, Солнечногорск, Звенигород, Коломна, Воскресенск, Покров, Сергиев посад

3.1.2 Дополнительные тарифы и опции
Тарифы, дополняющие функционал специалиста сопровождения по сравнению с базовыми тарифами.

Стоимость, руб.	**Описание тарифа**
Тариф “Сопровождение под ключ” 30% от КВ риелтора не менее 30 000 руб., не более 50 000 руб.	Включает: Сопровожденец принимает участие в организации аванса (консультирует риелтора в переговорах по организации сделки) и проводит его, далее сопровождает сделку до ее проведения и получения КВ. Важно: продажами (согласование КВ с клиентом, продажа своих услуг противоположной стороне, отработке возражений по продаже объекта недвижимости) занимается сам риелтор. Акт приема-передачи СПН подписывает самостоятельно. Услуга по проведению сделки под ключ предоставляется в зависимости от загрузки специалистов сопровождения.
6000	**Шаблон задачи 3336** *Действует с 01.09.2026г.* Выезд на аванс/сделку за риелтора, СП (вторичка, новостройка). Услуга по выезду на аванс/сделку предоставляется в зависимости от загрузки специалистов сопровождения.

	Базовая стоимость выезда на сделку включает города: Москва, Красногорск, Одинцово, Зеленоград, Мытищи, Химки, Балашиха, Люберцы, Видное, Королёв, Долгопрудный, Нахабино, Троицк, Лобня, Подольск **Выезд в ближнее Подмосковье 9000р.** Щелково, Железнодорожный, Жуковский, Раменское, Пушкино, Истра, Домодедово, Электроугли, Внуково. **Выезд в дальнее Подмосковье 12000р.** Электросталь, Павловский Посад, Ногинск, Наро-Фоминск, Кубинка, Обнинск, Серпухов, Ступино, Кашира, Орехово-зуево, Шатура, Руза, Дмитров, Солнечногорск, Звенигород, Коломна, Воскресенск, Покров, Сергиев посад Тариф на выезд в город, отсутствующий в списке согласовывается с руководителем отдела сопровождения.
3000	Проведение аванса в офисе (не включает подготовку аванса и согласование его со сторонами сделки). Услуга по проведению аванса предоставляется в зависимости от загрузки специалистов сопровождения.
Опция Сопровождение онлайн Минус 30% от базового тарифа	Опцию можно применить к любой сделке на этапе передачи сделки. Сопровождение онлайн включает: очные консультации риелтора по сделке, консультации клиента в мессенджере (только в E-chat), работа с КОСМОСом: подгрузка документов, заказ документов, ответ на запрос аудитора. Опция не включает: выезд на сделку, голосовое общение специалиста с клиентом. Специалист по недвижимости самостоятельно проверяет на сделке ДКП, аккредитивы и прочие документы, которые подписываются на сделке.

3.1.3 Эксклюзивные тарифы

Стоимость, руб.	Описание тарифа
Тариф Первая вторичка 18000 *с 09.06.2025г.*	Действует только в БП Сокол. Обязателен для первой сделки по вторичке, из числа первых трех сделок для СПН со стажем до 6 мес.Тариф включает участие сопровождения с аванса: активное консультирование на этапе аванса по документам, схеме сделки, помощь в переговоров с риелтором противоположной стороны, а также техническую помощь в формировании агентского договора, авансового соглашения (тем самым разгружая СП). Удержание по тарифу происходит следующим образом: -13 000 р. оплачивает СПН - 5 000 р. оплачивает СП

3.1.4 Особенности тарификации отдельных кейсов

- *от 02.07.2025г.* По согласованию с СПН, специалист по сопровождению может изменять тариф. Согласование должно быть зафиксировано в комментарии в задаче на сопровождение, в обратном случае, считается, что не согласовано.
- В альтернативной сделке, когда СПН представляет клиента в середине, при этом СПН сопровождает его только по покупке или только по продаже. В таком случае стоимость сопровождения составит 20 400 р., т.к. специалисту сопровождения необходимо будет осуществлять полный объем работ как по продавцу, так и по покупателю.
- Если в сделке с двух сторон клиентов представляют разные СПН Этажи, то сделку на сопровождение можно передать только разным специалистам по сопровождению. Передача сделки происходит от каждого СПН через отдельную задачу. Оплата услуг специалиста по сопровождению по тарифу за каждого отдельного клиента.

3.1.5 Тарификация сопровождения по участию в торгах от Фонда Реновации Москвы

Стоимость, руб.	Описание тарифа
50 000	Сопровождение участия в торгах. сумму оплачивает клиент. СПН заключает с клиентом агентский договор на 1,5%, но

	не менее 170 000 руб. Из этой суммы 50 000 оплачиваются клиентом независимо от результата торгов. СПН получает 20% от этой суммы в качестве комиссии
13100	В случае победы на торгах, специалист сопровождения помогает организовать сделку. Эту услугу СПН оплачивает из своей комиссии.
Расчет комиссии СПН осуществляется по формуле (2%, но не менее 250 000 минус 50000) умножить на мотивационный процент СПН	

3.2 Скидки на сопровождение сделок

3.2.1 Скидка 20% Предоставляется на первую сделку переданную на сопровождение, которая впоследствии будет проведена. Скидка не распространяется на тарифы “Выезд на сделку”, “Проведение аванса”, “Сопровождение под ключ”, а также опцию “Сопровождение онлайн” и тариф “Первая вторичка”.

3.2.2 Скидка 10% Распространяется на вторую и последующую закрытую сделку из числа переданных на сопровождение в рамках одного календарного месяца. Скидка не распространяется на опцию “Сопровождение онлайн”, “Выезд на сделку, “Проведение аванса”, “Сопровождение под ключ”.

IV. Задача на сопровождение сделки

4.1 Задачу на сопровождение сделки создает СПН в Космосе по шаблону 1402.
4.2 Задача на сопровождение должна быть создана из рабочей заявки СПН.
4.3 *от 02.07.2025 г.* Каждая задача на сопровождение тарифицируется как отдельная сделка.
4.4 При создании задачи на сопровождение, СПН должен заполнить чек-лист в шаблоне и передать данные по сделке.
4.5 При создании задачи на сопровождение СПН необходимо добавить в аудиторы специалиста сопровождения, которому передается сделка и своего руководителя.
4.6 Если СПН не определился, кому из специалистов сопровождения передается сделка, специалист будет назначен руководителем отдела сопровождения. Выбор специалиста происходит на основе критериев: офис СПН, загруженность специалистов сопровождения, возможность оперативно включиться в работу по сделке.

4.7 В графе “Срок” в задаче на сопровождение необходимо указывать прогнозируемую дату выхода на сделку. Специалист сопровождения в праве изменять прогнозируемую дату.

4.8 Специалист сопровождения, при принятии сделки в работу, обязан зафиксировать в комментарии к задаче тариф, по которому сделка принимается в работу. Если в течении 24 часов СПН не написал возражение в комментарии к задаче, тариф считается согласованным.

4.9 В процессе организации сделки тариф может быть изменен по согласованию с СПН в связи с возникшими обстоятельствами по сделке. Новый тариф также должен быть зафиксирован в комментариях в задаче на сопровождение. Если в течении 24 часов СПН не написал возражение в комментарии к задаче, тариф считается согласованным.

4.10 Специалист сопровождения обязан размещать в задаче комментарии, информирующие об изменении этапов сделки:

- Сумма тарифа на сопровождение сделки
- Запланированная дата аванса (для тарифов “Сделка под ключ”, “Первая вторичка”)
- Факт проведения аванса (для тарифов “Сделка под ключ”, “Первая вторичка”)
- Сложности при прохождении аудита, обстоятельства требующие создание доп.задач на согласование
- Подтверждение согласования со сторонами даты, времени и места сделки.
- Факт проведения сделки
- Разместить ссылку на задачу вознаграждение
- В случае развала сделки, необходимо прописать причину развала

4.11 В задаче на сопровождение есть чек-бокс:

- назначен сопровожденец - проставляет руководитель отдела сопровождения
- Постоплата согласована с СП - проставляет СПН или СП

4.12 Значение статуса в задаче:

- В планах - проставляется автоматически при создании задачи
- В работе - проставляется специалистом по сопровождению при принятии сделки в работу
- Приостановлено - проставляется если по каким то причинам работа по сделке приостанавливается, например, сорвался покупатель, СПН ищет нового.
- Отмена - проставляется в случае развала аванса/задатка
- Выполнено - сделка проведена, комиссия в кассе
- Выполнено частично - сделка проведена, ждем снятия обременения/ комиссия еще не сдана.

4.13 Специалист отдела сопровождения имеет право отказать в принятии сделки на сопровождение, при этом специалист должен аргументированно пояснить СПН о рисках развала или несостоятельности такой сделки.

V. Ответственность специалиста сопровождения и СПН

5.1 Выход на сделку без юридического допуска запрещен
Специалист отдела сопровождения сделок не имеет права проводить сделку без допуска на сделку аудитора. В случае, если специалист проводит такую сделку, к нему применяется штраф в размере 50% от суммы выплаты специалисту сопровождения.
5.2 В случае, если во время подготовки сделки, она разваливается по любой причине, выплата вознаграждения специалисту сопровождения не производится.
5.3 В случае, если во время подготовки сопровожденцем сделки по продавцу, полностью пройден аудит и сделка разваливается по причине отказа покупателя, СПН находит нового покупателя и должен вновь вернуть сделку на сопровождение тому же специалисту. (Логика: сопровожденец провел работу с продавцом, собрал документы, прошел аудит).
5.4 СПН должен согласовать с клиентом оплату КВ в день сделки. Постоплата в обязательном порядке согласовывается с СП и проставляется галочка в чек-боксе в задаче.
5.5 Если согласована постоплата, специалист сопровождения обязан предложить клиенту трансферацию или ячейку на риелтора, о чем делается отметка в чек-боксе задачи.
5.6 Если клиент отказывается оплачивать КВ СПН должен создать задачу по шаблону 60 (Претензии по агентскому вознаграждению (г. Москва) в которую необходимо добавить специалиста сопровождения и руководителя отдела сопровождения. Руководитель отдела сопровождения инициирует согласование выплаты СПН 25% комиссионного вознаграждения, из которых будет удержано вознаграждение специалиста по сопровождению.

VI. Что не входит в обязанности специалистов отдела сопровождения сделок

В обязанности специалистов по сопровождению сделок не входит:

6.1 Согласование со сторонами сделки стоимости объекта, а также проведение торгов между продавцом и покупателем.

6.2 Участие в переговорах по согласованию вещей, которые остаются в объекте недвижимости после регистрации перехода права собственности.

6.3 Согласование со сторонами сделки разделение организационных расходов по сделке, т.е. кто и за что будет платить.

6.4 Согласование с клиентом комиссии СПН.

6.5 Подписание агентского договора, а также дополнительных соглашений между компанией и клиентом. Специалист сопровождения имеет право отказать СПН в сопровождении сделки, если с клиентом не подписан Агентский договор.

6.6 При сопровождении сделки с ограничением ФССП, специалист по сопровождению не выезжает в органы ФССП.

6.7 Специалист сопровождения не выезжает в гос.органы, социальные службы, учреждения ЖКУ, мед. учреждения для сбора справок и необходимых документов для выхода на сделку.

6.8 Специалист отдела сопровождения не выезжает на подписание акта приема-передачи квартиры.

6.9 Специалист отдела сопровождения не обязан коммуницировать с клиентом или сторонами сделки напрямую, если сделка не передана на сопровождение. За исключением случаев предусмотренных в пп. 2.2.3.

6.10 Специалисты отдела сопровождения подключаются к сопровождению сделки с завышением только после согласования банком отчета об оценке и одобрения объекта.

6.11 В случае, если для выхода на сделку не хватает какого либо документа и аудитор не предоставляет полный или условный допуск, согласование выхода на сделку осуществляет СП с помощью шаблона задачи на юридический департамент.

6.12 *от 06.08.2025г.* Специалисты отдела сопровождения не проводят переговоры, касающиеся изменения условий соглашения об авансе/задатке/предварительного договора. В таких случаях СПН включается в сделку и согласовывает изменения.

VII. Выплата комиссионного вознаграждения специалисту отдела сопровождения

7.1 Выплата вознаграждения за сопровождение сделок осуществляется специалисту отдела сопровождения следующим образом:

- СПН получает на свой счет ИП свою часть комиссии
- РКЦ выставляет счет на ИП СПН от имени ИП Нуриев Д.Г. за услугу сопровождения
- ИП СПН должен оплатить счет в течение 3х рабочих дней

7.2 Выплата вознаграждения специалистам по сопровождению за использование дополнительных сервисов в сопровождаемых сделках

7.2.1 Выплата бонуса за использование в сделках сервисов Этажи

- Если СПН передал на сопровождение сделку, в которой уже проведены переговоры и согласовано со сторонами использования сервисов Этажи, бонус за использование сервиса выплачивается СПН в полном объеме. Согласование подтверждается отметкой в чек-боксе.
- Если в сделке не проведены переговоры по использованию сервисов Этажи и специалист сопровождения провел презентацию, отработал возражения и согласовал со сторонами использование сервисов Этажи, то 50% бонуса за использование сервисов Этажи получает специалист сопровождения.

VIII. Особенности работы сопровождения в отдельных случаях

8.1 В случае болезни специалиста отдела сопровождения или иных случаях форс-мажорного характера сопровождение сделки может быть передано другому специалисту по согласованию с СПН или СП.

8.2. В случае отпуска специалиста отдела сопровождения, он может передать сделку на сопровождение другому специалисту отдела по согласованию с СПН.

8.3. В случае нарушения сроков регистрации сделки Росреестром, которая находится на сопровождении, специалист сопровождения использует легальные способы повлиять на ситуацию: звонок по горячей линии в Росреестр или написать обращение в тех. поддержку на сайте Росреестра.