

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРЕДИТОВ ПО ПРОГРАММЕ «ПОКУПКИ В КРЕДИТ» ПО УДАЛЕННОЙ ТЕХНОЛОГИИ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Кредит может быть предоставлен гражданину Российской Федерации, не ограниченному в дееспособности, постоянно проживающему на территории Российской Федерации.
- 1.2. Кредит предоставляется исключительно в целях оплаты Товаров, приобретаемых Клиентом в Торговых точках Торговой организации. За счет Кредита допускается приобретение не более 6 (шести) Товаров (3 Товара по 2 штуки каждого).
- 1.3. Кредит предоставляется Клиенту путем зачисления суммы Кредита на счет Клиента в Банке и ее последующего перевода в пользу Торговой организации в счет оплаты приобретаемого Клиентом Товара.
- 1.4. Оценка платежеспособности Клиентов производится Банком в соответствии с установленным им порядком.
- 1.5. Все термины, используемые в настоящих Правилах, имеют то же значение, что и в Договоре о сотрудничестве, если настоящими Правилами для таких терминов не установлено иное значение.

### **2. ДОКУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ КРЕДИТА, И ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ОФОРМЛЕНИЮ**

- 2.1. Заявление – документ, содержащий персональные данные Клиента и переданный Клиентом в Банк в целях заключения договора потребительского кредита.
- 2.2. Заявление на оказание услуги «Финансовая защита» - документ, переданный Клиентом в Банк в целях заключения договора страхования со страховой компанией.
- 2.3. Общие условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит» (далее – Условия).
- 2.4. Согласие - индивидуальные условия договора потребительского кредита, в которых выражено согласие Клиента на заключение с Банком договора потребительского кредита в соответствии с Условиями и Тарифами.
- 2.5. Согласие на обработку персональных данных - документ, в котором Клиент дает Банку и страховой компании согласие на обработку персональных данных, а также согласие на получение информации из бюро кредитных историй (далее – БКИ).
- 2.6. Сообщение – подтверждающий документ для сотрудника Торговой организации о принятии Банком положительного решения и заключения Договора с Клиентом.
- 2.7. Тарифы по акциям в рамках программы «Покупки в кредит» (далее – Тарифы).
- 2.8. Условия и Тарифы, и иная информация, предусмотренная ч.4 ст.5 Федерального Закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» размещаются Торговой организацией на площадях Торговых точек в доступных для обозрения местах. Информация доводится до сведения заемщика бесплатно. Копии документов, содержащих указанную информацию, предоставляются Клиенту по его запросу бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление
- 2.9. Документы, указанные в пунктах 2.1 - 2.7 оформляются по установленной Банком форме. Внесение изменений в установленные Банком формы документов не допускается.
- 2.10. В случае внесения Банком изменений в формы документов, указанных в пунктах 2.1 – 2.7, в том числе при изменении параметров и требований, предъявляемых Банком к Клиентам в рамках Программы кредитования, Банк уведомляет Торговую организацию о вносимых изменениях в порядке и сроке, предусмотренном в Договоре о сотрудничестве.

### **3. ПОРЯДОК ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ И ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВКИ**

- 3.1. При обращении Клиента с выписанным товарным чеком на приобретаемый Товар с целью получения Кредита Сотрудник Торговой организации выполняет действия в соответствии с пунктами 3.2–3.16 настоящих Правил.

3.2. Консультирует Клиента по акциям, действующим в Торговой точке в рамках Программы кредитования, знакомит с Условиями и Тарифами, сообщает ключевые параметры Кредита.

3.3. При согласии Клиента оформить Заявку на предоставление Кредита просит Клиента представить паспорт.

3.4. Проверяет паспорт на соответствие требованиям утвержденной в Банке памятке сотрудникам, оформляющим кредитные договоры.

3.5. Проверяет Клиента на формальное соответствие параметрам Программы кредитования (гражданство, возраст, место регистрации и т.д.).

При соответствии Клиента параметрам Программы кредитования Клиенту предлагает Клиенту оформить Заявку на Кредит.

3.6. Выясняет, является ли Клиент публичным должностным лицом (далее – ПДЛ), т.е. физическим лицом, вне зависимости от его гражданства, относящимся к одной из следующих категорий: иностранное публичное должностное лицо (ИПДЛ), должностное лицо публичной международной организации (МПДЛ), российское публичное должностное лицо (РПДЛ). ИПДЛ - любое назначаемое или избираемое лицо, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном или судебном органе иностранного государства, и любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства, в том числе для публичного ведомства или публичного предприятия; МПДЛ - лицо, которому доверены или были доверены важные функции международной организацией (за исключением руководителей среднего звена или лиц, занимающих более низкие позиции в указанной категории); РПДЛ – лица, замещающие (занимающие) в государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации<sup>1</sup>.

3.7. Получает устное согласие Клиента на фотографирование, хранение и последующее использование фотографии Клиента, обработку его персональных данных и их отправку третьим лицам, а так же на получение сведений о кредитной истории Клиента в Бюро кредитных историй.

3.8. При отказе Клиента от любого из условий, указанных в п.3.7, п. 3.8 настоящих Правил, а именно, фотографирования и / или подписания согласия на обработку персональных данных, дальнейшее оформление Заявки не осуществляется. Взаимодействие с Клиентом прекращается.

3.9. При согласии Клиента с условиями, указанными в п.3.7 настоящих Правил, Сотрудник Торговой организации передает на подпись Клиенту согласие на обработку персональных данных.

3.10. Фотографирует Клиента и паспорт Клиента в соответствии с утвержденными в Банке правилами фотографирования клиента и фотографирования или сканирования документов клиента при предоставлении программ кредитования. Если рабочее место Сотрудника Торговой организации оборудовано сканером, сканирует паспорт Клиента, фотографирование паспорта, в этом случае, не осуществляется.

3.11. Фотографирует/сканирует подписанное Клиентом согласие на обработку персональных данных.

Оригинал подписанного согласия на обработку персональных данных помещает на хранение в специальное отведенное место, исключающее возможности доступа третьих лиц к документам до передачи Сотруднику Банка в порядке, установленном настоящими Правилами.

3.12. Направляет Сотруднику Банка по электронной почте сообщение о необходимости оформить Заявку.

В составе электронного сообщения направляет:

- ФИО Клиента;
- параметры Кредита (наименование продукта, сумма и срок кредита, информацию о подключении Клиенту Услуги «Финансовая защита»);
- номер мобильного телефона Клиента;

<sup>1</sup>Сводный перечень государственных должностей Российской Федерации, утвержденный Указом Президента Российской Федерации от 11 января 1995 года № 32 «О государственных должностях Российской Федерации».

- копии паспорта и фотографии Клиента, оформленные надлежащим образом;
- информацию о принадлежности Клиента к ПДЛ;
- в случае негативной визуальной оценки указывает признак «НВО».

3.13. По требованию Клиента предоставляется документ (по установленной в Банке форме), содержащий информацию о дате приема к рассмотрению Заявки.

3.14. Информировывает Клиента, что по результатам принятого решения о предоставлении Кредита Банк направит sms-сообщение на указанный им номер мобильного телефона. Клиент считается ознакомившимся с индивидуальными условиями договора потребительского кредита по истечении 2-х календарных дней с момента направления sms-сообщения Банка о принятом положительном решении Банка.

3.15. Информировывает Клиента, что в случае одобрения Кредита, Клиент может обратиться к Сотруднику ТО в течение Срока действия решения Банка (п.4.1 настоящих Правил), для заключения договора потребительского кредита.

3.16. Сотрудник Банка, получив от Сотрудника Торговой организации сообщение, создает в Программном обеспечении Заявку в соответствии с утвержденной в Банке инструкциями и заполняет ее на основании паспортных данных Клиента и информации, сообщенной Клиентом устно.

#### **4. ПРИНЯТИЕ БАНКОМ РЕШЕНИЯ. ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА.**

4.1. Банк принимает решение по поступившим Заявкам в соответствии с утвержденной в Банке методикой, а также процедурами, предусмотренными законодательством РФ. При принятии решения осуществляется автоматическая проверка действительности представленного Клиентом паспорта на информационном сервисе «Проверка действительности паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации».

Решение о предоставлении Кредита действительно в течение 7 (семи) календарных дней со дня принятия решения о предоставлении Кредита (далее - Срок действия решения Банка).

4.2. О принятом решении Банка Сотрудник Банка сообщает Сотруднику Торговой организации путем направления сообщения.

В составе электронного сообщения указывает:

- ФИО Клиента;
- название продукта;
- принятое Банком решение,
- Срок действия решения Банка, в том числе параметры Кредита по предложению Банка.

4.3. При необходимости доработать Заявку (если доработка требует переоформления документов, составляющих Электронное досье) Сотрудник Банка направляет Сотруднику Торговой организации сообщение о необходимости переоформить документы.

Сотрудник Торговой организации повторно фотографирует Клиента/сканирует/фотографирует паспорт Клиента в соответствии с полученными комментариями и заново направляет сообщение Сотруднику Банка в соответствии с п.3.12 настоящих Правил.

4.4. При обращении Клиента, Сотрудник Торговой организации проверяет решение Банка по Заявке:

4.4.1. В случае отказа Банка:

- сообщает Клиенту об отказе в предоставлении Кредита, без указания причины отказа;
- не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Клиентом согласия на обработку персональных данных передает его в Банк в порядке, установленном п.6.2 настоящих Правил.
- передает соглашение ПЭП в архив Банка.

4.4.2. В случае принятия Банком решения и неявки Клиента в течение Срока действия решения Банка, а также в случае отказа Клиента от оформления договора потребительского кредита до истечения Срока действия решения Банка и/или до подписания Согласия:

- направляет Сотруднику Банка сообщение об отказе Клиента от кредита с указанием причины отказа;
- не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Клиентом согласия на обработку персональных данных передает его в Банк в порядке, установленном п.6.2 настоящих Правил.
- передает соглашение ПЭП в архив Банка.

4.4.3. При получении предложения от Банка:

- сообщает Клиенту предлагаемые Банком параметры кредита (в случае изменения размера первоначального взноса выясняет наличие у Клиента денежных средств для его оплаты);
- информирует о возможности подключения/отключения услуги «Финансовая защита»;
- в случае отказа Клиента от оформления договора потребительского кредита на условиях, предложенных Банком, выполняет действия в соответствии с п.4.4.2 настоящих Правил;
- в случае согласия Клиента с предложением Банка направляет сообщение Сотруднику Банка о согласии Клиента заключить договор потребительского кредита.

В составе электронного сообщения указывает:

- ФИО Клиента;
- параметры Кредита (наименование продукта, сумма и срок кредита);
- информацию о подключении Клиенту Услуги «Финансовая защита»), если Клиент изъявил желание подключить услугу.

4.4.4. В случае принятия решения Банком и согласия Клиента заключить договор потребительского кредита:

- предлагает оформить документы для заключения договора потребительского кредита в соответствии с п.5 настоящих Правил.
- направляет сообщение Сотруднику Банка о согласии Клиента заключить договор потребительского кредита.

В составе электронного сообщения указывает:

- ФИО Клиента;
- параметры Кредита (наименование продукта, сумма и срок кредита);

4.5. При обращении Клиента по истечении Срока действия решения Банка предлагает оформить новую Заявку в соответствии с п.3 настоящих Правил.

## **5. ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА**

5.1. При получении от Сотрудника Торговой организации сообщения о согласии Клиента заключить договор потребительского кредита, Сотрудник Банка формирует следующий пакет документов:

- Заявление;
- Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит»);
- Сообщение;
- График платежей;
- Условия;
- Памятку по погашению кредита

При подключении услуги «Финансовая защита», дополнительно печатает:

- Заявление на страхование и страховой полис «Финансовая защита» (2 экземпляра);
- Условия страхования (выдержка из Памятки застрахованного) (1экземпляр). Дополнительно печатает:

- Тарифы по выбранной Клиентом акции (действующие версии документов, размещенных на сайте размещены на сайте <http://www.rochtabank.ru> и на внутреннем портале Банка).

5.2. Подписывает Сообщение, сканирует и направляет Сотруднику Торговой организации с приложением документов, указанных в п. 5.1 настоящих Правил.

5.3. Получив от Сотрудника Банка пакет документов (п.5.1 настоящих Правил) Сотрудник Торговой организации:

5.3.1. Проверяет корректность данных, указанных в Заявлении, Согласии и Заявлении на страхование и страховой полис (в случае подключения услуги «Финансовая защита»), а также, что указанные документы датированы текущей датой.

5.3.2. При обнаружении ошибок в полученных документах, в том числе если Клиент изъявил желание подключить/отключить услугу «Финансовая защита», направляет Сотруднику Банка сообщение о необходимости переоформления документов с указанием несоответствий.

5.3.3. Доводит до сведения Клиента условия предоставления и параметры Кредита;

5.3.4. Информировывает о том, что размер полной стоимости кредита указан в Согласии.

5.3.5. Распечатывает и передает на подпись Клиенту документы:

- Заявление (1 экземпляр);
- Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит») (2 экземпляра);

- Заявление на страхование и страховой полис (в случае подключения услуги «Финансовая защита») (2 экземпляра);

- условия страхования (выдержка из Памятки застрахованного) (1 экземпляр).

5.3.6. Клиент вправе сообщить о своем согласии на получение Кредита на условиях, указанных в Соглашении, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения им индивидуальных условий договора (с учетом п.3.14 настоящих Правил).

5.3.7. В случае если Клиент отказался от подписания Заявления и/или Соглашения, Сотрудник торговой организации:

- уничтожает все имеющиеся у него экземпляры документов на бумажном носителе;
- направляет Сотруднику Банка сообщение (в тексте сообщения указывает: ФИО Клиента, название продукта, причину отказа);
- не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты подписания Клиентом согласия на обработку персональных данных передает его в Банк в порядке, установленном п.6.2. настоящих Правил.

5.3.8. При подписании документов (п.5.3.5. настоящих Правил) обращает внимание Клиента, на то, что Клиент должен собственноручно проставить подпись:

5.3.8.1. В пунктах Заявления, в которых выражено согласие/не согласие Клиента на оказание платных услуг Банком в период действия договора.

5.3.8.2. В пунктах Соглашения, содержащих поле «Подпись».

5.3.8.3. Если Клиент отказывается от проставления отметки «Да» в следующих пунктах Соглашения:

- «Согласие заемщика с общими условиями договора»;

Сотрудник Торговой организации:

- просит Клиента в соответствующем пункте Соглашения собственноручно зачеркнуть проставленную отметку «Да», проставить отметку в значении «Нет» и рядом проставить запись: «Исправленному верить», с указанием ФИО, текущей даты и подписи Клиента.

- сообщает Клиенту о невозможности дальнейшего оформления договора потребительского кредита.

- совершает действия в соответствии с п.5.3.7. настоящих Правил.

5.3.9. После подписания Клиентом документов (п.5.3.5. настоящих Правил) проверяет наличие подписи Клиента на каждом экземпляре документа, в соответствующих полях, и проставляет свою подпись в поле «ФИО СОТРУДНИКА».

Подпись Сотрудника Торговой организации на Соглашении является подтверждением оформления Заявления в его присутствии

5.3.10. Передает Клиенту следующий комплект документов:

- Согласие, подписанное обеими сторонами (1 экземпляр);

При подключении услуги «Финансовая защита»:

- Заявление на страхование и страховой полис, подписанное обеими сторонами (1 экземпляр);
- Условия страхования (выдержка из Памятки застрахованного) (1 экземпляр). По требованию Клиента передает:

- График платежей;
- Условия;
- Памятку по погашению кредита;
- Тарифы.

5.3.11. Информировывает Клиента:

- о порядке использования услуг по договору потребительского кредита;
- о порядке погашения задолженности по Кредиту с использованием имеющихся у Банка каналов погашения и сроков поступления средств на счет Клиента при использовании каждого из каналов погашения;
- о порядке осуществления возврата Товара ненадлежащего качества.

5.3.12. Направляет Клиента в кассу для оплаты первоначального взноса (если оплата первоначального взноса предусмотрена).

5.3.13. Сканирует подписанные обеими сторонами документы (Заявление, Согласие, заявление на страхование и страховой полис (2 экземпляра) и направляет в составе электронного сообщения Сотруднику Банка (в теме сообщения указывает: ФИО Клиента, название продукта).

Копии документов должны содержать четкое изображение с разборчивыми (читаемыми) данными и подписью Клиента.

5.3.14. Формирует Досье и передает его в Банк в соответствии с п.6 настоящих Правил.

5.4. Сотрудник Торговой организации выступает представителем Клиента и представляет подписанное Согласие и иные документы/информацию сотруднику Банка для проведения идентификации Клиента/представителя Клиента и открытия текущего счета Клиенту.

5.5. Сотрудник Банка осуществляет идентификацию Клиента/представителя Клиента в соответствии с утвержденном в Банке порядком идентификации.

5.6. Выдача Товара Клиенту осуществляется в соответствии с законодательством РФ и правилами торговли и при наличии Сообщения, подписанного Сотрудником Банка.

5.7. По факту выдачи Клиенту Товара, Сотрудник торговой организации проставляет в Сообщении отметку о выдаче Товара, расписывается, ставит штамп Торговой точки, сканирует и направляет Сотруднику Банка для дальнейшей Авторизации (в теме сообщения указывает: ФИО Клиента, название продукта).

5.8. Сотрудник Банка осуществляет Авторизацию в дату выдачи Товара, но не позднее 23.59 по московскому времени при наличии Сообщения с отметками о выдаче Товара Клиенту, заверенного подписью и штампом Торговой точки.

## **6. ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА ДОСЬЕ В БАНК**

6.1. Передача Досье в Банк осуществляется в срок не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней от даты Регистрации договора. Согласие (1 экземпляр) и Заявление (1 экземпляр) и Заявление на страхование и страховой полис (в случае подключения услуги «Финансовая защита») скрепляются степлером (строго в указанной последовательности) и передаются в порядке, установленном пунктами 6.2 настоящих Правил.

6.2. Территориальный менеджер, осуществляет прием документов путем считывания информации со штрих-кода при помощи специализированного сканера (при наличии такого оборудования), либо путем ручного ввода номера договора потребительского кредита в Программное обеспечение. После приема документов Территориальный менеджер составляет Акт приема-передачи документов по кредиту на хранение в Банк в 2 (двух) экземплярах, подписывает оба экземпляра и передает на подпись Сотруднику Торговой организации. Подписанный обеими сторонами Акт остается у Сотрудника Торговой организации 1 (первый) экземпляр, 2 (второй) экземпляр остается у Территориального менеджера.

## **7. ПРОВЕРКА ЭЛЕКТРОННОГО ДОСЬЕ. ПЕРЕОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ**

7.1. Проверка Электронного досье осуществляется в установленном в Банке порядке. Решение о Регистрации договора или возврате Заявки на доработку принимается автоматически Программным обеспечением Банка.

7.2. В дату возврата Заявки на доработку, Сотрудник Банка связывается с Клиентом и сообщает ему о необходимости переоформления документов. Одновременно направляет Сотруднику Торговой организации сообщение о необходимости переоформить документы:

- при необходимости переоформить документы, входящие в Досье, в составе электронного сообщения направляются Заявление и Согласие;
- при необходимости переоформления документов, входящих в Электронное досье, в тексте сообщения указывает выявленные недостатки в оформленных документах.

7.3. При обращении Клиента с целью переоформления документов, входящих в Досье, Сотрудник Торговой организации:

7.3.1. Проверяет паспорт на соответствие требованиям утвержденной в Банке памятке сотрудникам, оформляющим кредитные договоры.

7.3.1.1. Распечатывает из Программного обеспечения и передает Клиенту, в случае если не подписано соглашение о ПЭП:

- Заявление (1 экземпляр);
- Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит») (2 экземпляра);
- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (2 экземпляра);
- Распоряжение на перевод денежных средств (1 экземпляр);
- Согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета (1 экземпляр).

7.3.1.2. Распечатывает из Программного обеспечения и передает Клиенту, в случае если подписано соглашение о ПЭП:

- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (2 экземпляра);
- Распоряжение на перевод денежных средств (1 экземпляр);
- Согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета (1 экземпляр).

7.3.1.3. Клиент в присутствии Сотрудника Торговой организации проверяет, что документы содержат корректные сведения и проставляет свою подпись в соответствующих графах на каждом экземпляре полученных документов

7.3.1.4. Проверяет наличие на каждом экземпляре документа подписи Клиента в соответствующих полях, а также, что документы датированы датой заключения договора потребительского кредита.

7.3.1.5. Проставляет свою подпись в графе «ФИО СОТРУДНИКА» на каждом экземпляре Согласия и Заявления на страхование и страховой полис (в случае подключения услуги «Финансовая защита»).

7.3.1.6. Передает Клиенту по 1 (одному) экземпляру подписанных с обеих сторон Согласия и Заявления на страхование и страховой полис (в случае подключения услуги «Финансовая защита»).

7.3.1.7. Сканирует/фотографирует подписанные обеими сторонами документы и направляет их Сотруднику Банка; Копии/фотографии документов должны содержать четкое изображение с разборчивыми

(читаемыми) данными и подписью Клиента.

7.3.2. Формирует Досье и передает его в Банк в соответствии с п.6 настоящих Правил.

7.3.3. Уничтожает документы (Заявление, Согласие, и Заявление на оказание услуги «Финансовая защита» (в случае подключения услуги «Финансовая защита»), содержащие некорректные сведения.

7.4. При обращении Клиента с целью переоформления документов, входящих в Электронное досье (в результате проверки Банк выявил, что фотографии Клиента и паспорта Клиента не соответствуют требованиям, установленным "Правилами фотографирования клиента, а также фотографирования или сканирования документов клиента при предоставлении программ кредитования"), Сотрудник Торговой организации, вне зависимости от формы подписания договора:

7.4.1. Проверяет паспорт на соответствие требованиям утвержденной в Банке памятке сотрудникам, оформляющим кредитные договоры; 7.4.2. Фотографирует Клиента, паспорт Клиента;

Фотографирование осуществляется в соответствии с требованиями "Правилами фотографирования клиента, а также фотографирования или сканирования документов клиента при предоставлении программ кредитования", установленными Банком (при необходимости переоформления фотографии).

В случае, если рабочее место оборудовано сканером, Сотрудник ТО сканирует паспорт Клиента, фотографирование паспорта, в этом случае не осуществляется.

7.4.3. Направляет фотографию Клиента и/или скан паспорта Клиента в составе электронного сообщения Сотруднику Банка.

7.4.4. Получив исправленные документы, Сотрудник Банка повторно направляет Заявку на рассмотрение.

## **8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА/ЗАМЕНЫ ТОВАРА, ПРИОБРЕТЕННОГО В КРЕДИТ**

8.1. Все вопросы о Товаре, в том числе о его качестве и доставке, а также вопросы замены/возврата Товара решаются между Клиентом и Торговой организацией самостоятельно, без участия Банка.

8.2. При замене или возврате Товара возможен один из следующих вариантов возврата/замены Товара:

8.2.1. Замена на равноценный Товар.

Сотрудник Торговой организации производит обмен Товара.

8.2.2. Замена на Товар большей стоимости.

В случае замены Товара на Товар большей стоимости, Клиент вносит в кассу Торговой организации наличными денежными средствами разницу в стоимости Товаров Клиент. Сумма доплаты указывается в заявлении на возврат/замену Товара, при этом График платежей и условия Кредита не изменяются.

8.2.3. Замена на Товар меньшей стоимости.

В случае замены Товара на Товар меньшей стоимости часть разницы в стоимости Товара пропорционально сумме, оплаченной наличными в кассу Торговой точки, возвращается Клиенту наличными из кассы Торговой точки.

#### 8.2.4. Возврат Товара (частичный или полностью).

В случае возврата Товара, в том числе частичного возврата Товара, Торговая организация возвращает Клиенту, из кассы Торговой организации сумму первоначального взноса, при условии оплаты Клиентом за счет собственных средств первоначального взноса при получении Кредита. Сумма первоначального взноса указана в заявлении на возврат/замену Товара.

8.3. В случае если Торговая организация принимает решение о выплате Клиенту разницы между ценой сдаваемого Товара, действующей при покупке, и ценой такого же Товара в настоящее время, то такие перерасчеты производятся через кассу Торговой точки, в которой был приобретен Товар.

8.4. При обращении Клиента с целью возврата/замены Товара (в том числе части Товара), Сотрудник Торговой организации:

8.4.1. Проверяет выполнение следующих условий:

- Клиент обратился лично;
- наличие у Клиента паспорта;
- возврат/замена Товара одобрены Торговой организацией в соответствии с законодательством РФ и правилами торговли;
- возврат/замена Товара осуществляется после заключения договора потребительского кредита и осуществления Банком Перевода в пользу Торговой организации.

8.4.2. Информировывает Клиента, что:

- замена Товара возможна только на аналогичный Товар;
- в случаях замены/возврат части Товара на Товар меньшей стоимости действие договора потребительского кредита, заключенного между Банком и Клиентом не прекращается;
- отменить операцию возврата Товара невозможно.

8.4.3. Сканирует Согласие (при наличии у Клиента) и паспорт Клиента и направляет Сотруднику Банка сообщение о возврате Клиентом Товара с приложением сканированных копий документов.

8.5. При получении сообщения о возврате Клиентом товара, Сотрудник Банка формирует заявление на возврат/замену Товара и направляет его по электронной почте Сотруднику Торговой организации.

8.6. При получении от Сотрудника Банка сообщения, Сотрудник Торговой организации:

- распечатывает заявление на возврат/замену товара (3 экземпляра);
- подписывает и проставляет штамп Торговой организации (на всех экземплярах) и передает их на подпись Клиенту;
- сканирует/фотографирует подписанное заявление на возврат/замену товара и направляет его Сотруднику Банка.
- оригиналы подписанного обеими сторонами заявления передает: Клиенту – 1 (один) экземпляр заявления, 2 (второй) экземпляр заявления хранится в Торговой организации, 3 (третий) экземпляр заявления передает в Банк в соответствии с п.7 настоящих Правил.

8.7. В случае если на момент полного возврата Товара задолженность по Кредиту не погашена в полном объеме, Сотрудник Торговой организации информирует Клиента:

- о необходимости погашения процентов, начисленных за пользование Кредитом с даты заключения договора потребительского кредита по дату возврата Товара включительно, а так же уплаты всех комиссий, предусмотренных Программой кредитования, в том числе стоимости страхового полиса(если Клиент его оформил);
- о необходимости обращения в клиентскую службу Банка, для определения суммы полного погашения Кредита и всех окончательных расчетов по нему.

## **9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ОТКАЗА КЛИЕНТА ОТ ПОКУПКИ ТОВАРА (ОТМЕНА АВТОРИЗАЦИИ)**

9.1. При обращении Клиента с целью отмены покупки Товара, Сотрудник Торговой организации:

9.1.1. Проверяет выполнение следующих условий:

- Клиент обратился лично в дату выдачи Товара (не позднее 23.59 по московскому времени) до осуществления Банком Перевода в пользу Торговой организации;
- возврат Товара одобрен Торговой организацией в соответствии с законодательством РФ и правилами торговли;
- наличие у Клиента паспорта.

9.1.2. Информировывает Клиента, что:

- при отказе от покупки Товара отменяется покупка всех Товаров, указанных в Согласии;

-отменить операцию невозможно.

9.1.3. При одновременном выполнении условий, указанных в п.9.1.1 настоящих Правил направляет Сотруднику Банка сообщение об отмене Авторизации с указанием причины.

9.2. При получении сообщения от Сотрудника Торговой организации об отмене Авторизации, Сотрудник Банка проверяет техническую возможность отменить Авторизацию:

9.2.1. Авторизацию отменить нельзя - осуществляет операцию возврата Товара в соответствии с п. 7 настоящих Правил.

9.3. При получении сообщения от Сотрудника Банка, Сотрудник Торговой организации:

- распечатывает заявление на отмену покупки Товара (3 экземпляра) и передает на подпись Клиенту;
- подписанное Клиентом заявление на отмену покупки Товара (в 3 (трех) экземплярах) подписывает и проставляет штамп Торговой организации;

- передает подписанные обеими сторонами экземпляры заявления на отмену покупки Товара (1 экземпляр передает Клиенту, 1 экземпляр остается у Торговой организации, 1 экземпляр передает Сотруднику Банка в порядке, предусмотренном п.5.14 настоящих Правил);

- перечеркивает все имеющиеся экземпляры Согласия, в том числе экземпляр Клиента диагональной чертой и помечает надписью «Клиент отказался от покупки»;

- скрепляет все имеющиеся экземпляры Согласия и банковский экземпляр заявления на отмену покупки Товара и передает комплект документов в Банк в соответствии с п.7 настоящих Правил.

9.4. В случае оплаты Клиентом в кассу Торговой точки части стоимости приобретенных Товаров наличными средствами, возврат этих средств производится через кассу Торговой точки.

## **10. ИНСТРУКТАЖ СОТРУДНИКОВ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

10.1. Банк осуществляет инструктаж Сотрудников Торговой организации в порядке и сроки, согласованные с Торговой организацией.

10.2. Территориальный менеджер в Программном обеспечении указывает информацию о Сотруднике Торговой организации, проходящем инструктаж.

10.2.1. Банк осуществляет проверку Сотрудников Торговой организации в установленном порядке и сроке.

10.2.2. Сотрудникам Торговой организации, успешно прошедшим проверку и инструктаж, Банк создает учетную запись и предоставляет доступ к Программному обеспечению. Сотрудники Торговой организации, не прошедшие по результатам тестирования инструктаж, могут пройти его повторно, в случае принятия такого решения Банком.