

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

### **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 для 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 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 ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА И ТРЕБОВАНИЯ К ИХ ОФОРМЛЕНИЮ**

2.1. Согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета.

2.2. Согласие на осуществление взаимодействия с третьими лицами, направленного на возврат просроченной задолженности

2.3. Соглашение о ПЭП – простая электронная подпись. Простой электронной подписью является электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

2.4. Заявление – документ, содержащий персональные данные Клиента и переданный Клиентом в Банк в целях заключения договора потребительского кредита.

2.5. Заявление на оказание услуги «Финансовая защита» - документ, переданный Клиентом в Банк в целях заключения договора страхования со страховой компанией.

2.6. Общие условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит» (далее – Условия).

2.7. Согласие – индивидуальные условия договора потребительского кредита, в которых выражено согласие Клиента на заключение с Банком договора потребительского кредита в соответствии с Условиями и Тарифами.

2.8. Сообщение – документ, подтверждающий принятие Банком положительного решения и заключения договора потребительского кредита с Клиентом.

2.9. Тарифы по акциям в рамках программы «Покупки в кредит» (далее – Тарифы).

2.10. Условия, 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 Клиента бесплатно. Копии документов, содержащих указанную информацию, предоставляются Клиенту по его запросу бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление.

2.11. Документы, указанные в пунктах 2.1- 2.9 оформляются по установленной Банком форме, внесение изменений в установленные Банком формы документов не допускается.

2.12. В случае внесения Банком изменений в формы документов, указанных в пунктах 2.1- 2.9, 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 ОФОРМЛЕНИЯ ЗАЯВКИ**

3.1. При обращении Клиента с выписанным товарным чеком на приобретаемый Товар с целью оформления Кредита Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации выполняет действия в соответствии с пунктами 3.2 – 3.25 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 предоставление Кредита.

3.6. Осуществляет предварительную калькуляцию параметров Кредита по выбранной Клиентом акции (в случае согласия Клиента участвовать в Программе страховой защиты, производит расчет с учетом комиссии за участие в Программе). По требованию Клиента предоставляет ему печатную форму расчета.

3.7. 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 государственных должностях 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>.

3.8. В случае если Клиент принадлежит к одной из категорий, указанных в п.3.7 настоящих Правил, направляет в адрес Службы финансового мониторинга и валютного контроля Банка (на адрес: [finmon@pochtabank.ru](mailto:finmon@pochtabank.ru)) сообщение с темой «ПДЛ» и следующим текстом: «ФИО Клиента (указывается полностью) хочет стать клиентом Банка. Он является ПДЛ [или в случае родства указывается: Он является (степень родства: жена/муж, отец/мать и т.п.) ПДЛ]; [в случае, если Клиент действует в интересах ПДЛ] указывается: Он действует в интересах ПДЛ (ФИО ПДЛ (указывается полностью ФИО ПДЛ). Должность ПДЛ (указывается полностью должность и место работы ПДЛ))».

3.9. Передает распечатанное согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета, и согласие на осуществление взаимодействия с третьими лицами, направленного на возврат просроченной задолженности, на подпись клиенту. В случае, если оформление заявки производится посредством ПЭП, распечатанное согласие предоставляется только для ознакомления, а подписывается посредством ПЭП.

3.10. Передает распечатанное согласие на ПЭП. После подписания согласия на обработку персональных данных проставляется соответствующая отметка в Программном обеспечении.

3.11. Получает устное согласие Клиента на фотографирование.

3.12. При отказе Клиента от фотографирования и подписания документов, указанных в п.3.9, 3.10 настоящих Правил дальнейшее оформление Заявки не осуществляется. Взаимодействие с Клиентом прекращается.

3.13. При согласии Клиента с условиями, указанными в п.3.11 настоящих Правил, Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации создает в Программном обеспечении Заявку в соответствии с утвержденной в Банке инструкцией и заполняет ее на основании паспортных данных Клиента и информации, сообщенной Клиентом устно.

<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» приведен в утвержденном в Банке Порядку идентификации).

3.14. Осуществляет визуальную оценку Клиента.

При негативной визуальной оценке проставляет отметку в Заявке.

3.15. 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 Банка/Сотрудника Торговой организации оборудовано сканером, сканирует паспорт Клиента, фотографирование паспорта, в этом случае, не осуществляется.

3.16. Возвращает Клиенту паспорт.

3.17. Формирует Электронное досье: загружает в Программное обеспечение фотографии Клиента и фотографии/ сканированные копии паспорта Клиента, ПЭП и согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета (в случаях применения технологии собственноручного подписания документа).

3.18. После ввода всех обязательных полей Заявки, сообщает Клиенту о том, что на мобильный номер Клиента будет направлено sms-сообщение с кодом доступа (цифровой код), вводит в программное обеспечение 3 цифры из кода доступа, распечатывает из Программного обеспечения Заявление (1 экземпляр) и передает его для проверки и подписания Клиенту.

3.19. Если Клиент обнаружил некорректные данные в Заявлении, Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации исправляет выявленные ошибки путем внесения корректных данных в Заявку. Повторно распечатывает Заявление и передает для проверки и подписания Клиенту.

Заявление, содержащее некорректные данные, уничтожается в присутствии Клиента.

3.20. Если Клиент отказался от подписания Заявления Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации:

- не осуществляет дальнейшие действия по оформлению Заявки;
- уничтожает Заявление в присутствии Клиента;
- уничтожает фотографии и персональные данные в Заявке;
- присваивает соответствующий статус Заявке в Программном обеспечении.

3.21. После подписания Клиентом Заявления, Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации:

- подтверждает факт его подписания, проставив в Программном обеспечении соответствующую отметку;
- помещает Заявление до формирования Досье на хранение в специальное отведенное место, исключающем возможности доступа третьих лиц к документам.

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

3.23. 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 (двух) календарных дней с момента направления sms-сообщения Банка о принятом положительном решении Банка.

3.24. Информировывает Клиента, что после получения sms-сообщения об одобрении Банком Кредита, Клиент может обратиться к Сотруднику Банка/Сотруднику Торговой организации в течение Срока действия решения Банка (п.4.1 настоящих Правил), для заключения договора потребительского кредита.

3.25. Заявка и Электронное досье посредством Программного обеспечения направляется на рассмотрение в Банк. Регистрация договора потребительского кредита осуществляется в порядке и сроки, установленные Договором о сотрудничестве и настоящими Правилами.

#### **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. При обращении Клиента, получившего sms-сообщение от Банка о принятом решении, до окончания Срока действия решения Банка, Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой проверяет решение по Заявке:

4.2.1. В случае отказа Банка дальнейшее оформление Кредита не осуществляется, при этом:

- сообщает Клиенту об отказе в предоставлении Кредита, без указания причины отказа;
- помещает соглашение о ПЭП в папку «Отказ от кредита»;
- передает соглашение ПЭП в архив Банка.

Папка «Отказ от Кредита» должна храниться в специальном отведенном месте, исключающем возможность доступа третьих лиц к документам, для дальнейшей передачи в банк. Срок хранения Заявления не должен превышать 14 (четырнадцать) дней с даты его оформления.

- передает соглашение о ПЭП в Банк в порядке, установленном п.8 настоящих Правил.

4.2.2. В случае принятия Банком решения о выдаче Кредита и не явки Клиента в течение Срока действия решения Банка, а также в случае отказа Клиента от получения Кредита до истечения Срока действия решения Банка и/или до подписания Согласия:

- присваивает соответствующий статус Заявке в Программном обеспечении;
- помещает соглашение о ПЭП в папку «Отказ от кредита»;
- передает соглашение ПЭП в архив Банка.

Папка «Отказ от Кредита» должна храниться в специальном отведенном месте, исключающем возможность доступа третьих лиц к документам, для дальнейшей передачи в Банк. Срок хранения Заявления не должен превышать 14 (четырнадцать) дней с даты его оформления.

- передает соглашение о ПЭП в Банк в порядке, установленном п.8 настоящих Правил.

4.2.3. При получении предложения от Банка:

- информирует Клиента о предлагаемых Банком параметрах Кредита;

В случае изменения размера первоначального взноса выясняет наличие у Клиента денежных средств для его оплаты.

- в случае отказа Клиента от оформления Кредита на условиях, предложенных Банком, выполняет действия в соответствии с п.4.2.2 настоящих Правил;

- в случае согласия Клиента с условиями предложения Банка и согласия Клиента на оказание Банком платных услуг в период действия договора потребительского кредита, выраженного в Заявлении, информирует о возможности подключения/отключения услуги «Финансовая защита»;

В случае согласия Клиента на подключение услуги «Финансовая защита» проставляет в Программном обеспечении соответствующую отметку.

- предлагает оформить документы для заключения договора в соответствии с п.5 настоящих Правил.

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

- доводит до сведения Клиента условия предоставления и параметры Кредита; - информирует о том, что размер полной стоимости кредита указан в Согласии;

- в случае согласия Клиента на оказание Банком платных услуг в период действия кредитного договора, выраженного в Заявлении, информирует о возможности подключения/отключения услуги «Финансовая защита», а также иных услуг по договору потребительского кредита.

В случае согласия Клиента на подключение услуги «Финансовая защита» проставляет в Программном обеспечении соответствующую отметку.

- предлагает оформить документы для заключения договора потребительского кредита в соответствии с п.5 настоящих Правил.

4.3. 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. Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации:

5.1.1. Печатает из Программного обеспечения, в случае, если не подписано соглашение о ПЭП:

- Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит») (2 экземпляра);
- Заявление (2 экземпляра);
- Согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета (1 экземпляр);
- График платежей (1 экземпляр);
- Условия (1 экземпляр);
- Памятку по погашению кредита (1 экземпляр);
- Сообщение об одобрении (1 экземпляр);
- Распоряжение на перевод денежных средств (1 экземпляр);
- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (2 экземпляра);
- Условия страхования (выдержка из Памятки застрахованного), в случае оформления (1 экземпляр);
- Тарифы по выбранной Клиентом акции, в случае оформления (действующие версии документов, размещенных на сайте размещены на сайте <http://www.pochtabank.ru> и на внутреннем портале Банка).

5.1.2. Печатает из Программного обеспечения, в случае если подписано соглашение о ПЭП:

- Согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета (1 экземпляр)
- Соглашение о ПЭП (2 экземпляра);
- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (2 экземпляра).

5.1.3. Передает Клиенту на подпись:

- Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит») (2 экземпляра);
- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (2 экземпляра).

5.1.4. Если Клиент отказался от подключения услуги «Финансовая защита» (отказался от подписания Заявления на страхование):

- вносит соответствующие изменения в Заявку;
- заново распечатывает Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит») (2 экземпляра);
- уничтожает Согласие (Индивидуальные условия договора потребительского кредита по программе «Покупки в кредит»), содержащее некорректные сведения, уничтожается, в присутствии Клиента.

5.1.5. Если Клиент отказался от подписания Согласия:

- сообщает Клиенту о невозможности дальнейшего оформления договора потребительского кредита;
- формирует и передает Досье в Банк в порядке, установленном п.8 настоящих Правил;
- присваивает соответствующий статус Заявке в Программном обеспечении;
- уничтожает все имеющиеся у него экземпляры документов на бумажном носителе, не входящих в Досье.

5.1.6. При подписании Клиентом Согласия, обращает внимание Клиента, на то, что он должен собственноручно:

5.1.6.1. Проставить подпись во всех пунктах, содержащих поле «Подпись».

5.1.6.2. Проставить подпись и отметку «Да» и в пунктах:

- «Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору»;
- «Согласие заемщика с общими условиями договора»;
- совершает действия в соответствии с п.5.1.5. настоящих Правил.

5.1.7. При обращении Клиента с целью заключения договора потребительского кредита на условиях, указанных в Согласии, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Клиентом индивидуальных условий договора (с учетом п.3.24 настоящих Правил), Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации проверяет соответствие данных, указанных в предоставленном Клиентом Согласии с данными Заявки.

В случае, если в Согласии, предоставленном Клиентом, содержатся данные, отличные от аналогичных данных в Заявке сообщает Клиенту, что заключение договора потребительского кредита на условиях, отличных от условий, указанных в Заявке невозможно.

5.1.8. После подписания Клиентом документов (п.5.1.3. настоящих Правил), проверяет наличие на каждом экземпляре документа подписи Клиента в соответствующих полях и проставляет свою подпись в поле «ФИО СОТРУДНИКА».

Подпись Сотрудника Банка/Сотрудника Торговой организации на Согласии является подтверждением оформления Согласия в его присутствии.

5.1.9. Сотрудник Банка осуществляет идентификацию Клиента/представителя Клиента.

5.1.10. По факту подписания Клиентом Согласия подтверждает его подписание, проставив в Программном обеспечении соответствующую отметку, необходимо также ввести одноразовый пароль для оформления договора из смс. Заявка уходит в Банк на финальную проверку.

5.1.11. Передает Клиенту:

- Согласие, подписанное обеими сторонами (1 экземпляр);
- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (1 экземпляра);
- Условия страхования (выдержка из Памятки застрахованного) (1 экземпляр).

По требованию Клиента передает:

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

5.1.12. Проверяет данные, указанные в Сообщении, подписывает его и передает сотруднику Торговой организации, осуществляющему выдачу Товара в качестве подтверждения выдачи Банком Кредита.

5.1.13. 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.

5.1.14. Сообщает Клиенту о том, что на мобильный номер Клиента будет направлено sms-сообщение с кодом доступа (цифровой код).

5.1.15. Направляет Клиента в кассу для оплаты первоначального взноса (если оплата первоначального взноса предусмотрена условиями Программы кредитования) и получения Товара.

5.1.16. Проводит Авторизацию, в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящих Правил.

5.1.17. Формирует и передает Досье (комплект документов по авторизованным и зарегистрированным Банком Заявкам) и передает его в Банк в соответствии с п.8 настоящих Правил.

## **6. ВЫДАЧА ТОВАРА**

6.1. Выдача Товара Клиенту осуществляется в соответствии с законодательством РФ и правилами торговли и при наличии Сообщения, полученного в соответствии с п.5.1.12 настоящих Правил.

## **7. ПОРЯДОК АВТОРИЗАЦИИ**

7.1. Авторизация осуществляется в дату выдачи Товара Клиенту не позднее 23.59 по московскому времени.

По истечении Срока действия решения Банка неавторизованные Заявки автоматически переводятся в статус «Просрочено».

7.2. Сотрудник Банка осуществляет Авторизацию на основании Сообщения с отметками о выдаче Товара Клиенту, заверенного подписью и штампом Торговой точки.

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

8.1. Передача Досье в Банк осуществляется в срок не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней от даты Регистрации договора. Документы скрепляются степлером (строго в указанной последовательности) и передаются в порядке, установленном пунктами 8.2 настоящих Правил.

8.1.1. В случае, если договор подписан ПЭП, в архив Банка передается:

- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (1 экземпляр);
- Соглашение о ПЭП, если оно не передавалось в архив ранее. Соглашение передается отдельно от комплекта продуктового досье.

8.1.2. В случае, если договор оформлен без соглашения о ПЭП в архив Банка передается:

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

- Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления (1 экземпляр);
- Распоряжение на перевод денежных средств (1 экземпляр);
- Заявление об открытии Сберегательного счета, в случае оформления (1 экземпляр);
- Индивидуальные условия договора потребительского кредита по продукту «Сберегательный счет с картой», в случае оформления (1 экземпляр);
- Распоряжение на перевод денежных средств в страховую компанию, в случае оформления услуги «Финансовая защита» (1 экземпляр);

Банк при наличии подписывает и передает клиенту и заявление на оказание услуги «Участие в программе страховой

8.2. 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 Банка/Сотруднику Торговой организации. Подписанный обеими сторонами Акт остается у Сотрудника Торговой организации 1 (первый) экземпляр, 2 (второй) экземпляр остается у Территориального менеджера.

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

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

9.2. Если в результате проверки Электронного досье, Заявка возвращена на доработку Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации связывается с Клиентом и сообщает о необходимости переоформления документов.

Выявленные недостатки устраняются в порядке, указанном в пунктах 9.2.1 – 9.2.2 настоящих Правил.

9.2.1. При обращении Клиента с целью переоформления документов, входящих в Досье, в том числе, если Заявка содержит некорректные данные (кроме некорректных фотографий Клиента и паспорта Клиента) Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации:

9.2.1.1. Проверяет паспорт на соответствие требованиям утвержденной в Банке памятки сотрудникам, оформляющим кредитные договоры.

9.2.1.2. 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).

9.2.1.3. 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);
- Согласие на обработку персональных данных и получение кредитного отчета (1 экземпляр).

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

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

9.2.1.6. Проставляет свою подпись в графе «ФИО СОТРУДНИКА» на каждом экземпляре Согласия и Заявления на страхование, в случае оформления.

9.2.1.7. Передает Клиенту по 1 (одному) экземпляру подписанных с обеих сторон Согласия, Заявления на страхование и страхового полиса, в случае оформления.

9.2.1.8. Фотографирует/сканирует подписанных обеими сторонами Согласия, Заявления на страхование и страхового полиса, в случае оформления.

Сканированные копии документов должны содержать четкое изображение с разборчивыми (читаемыми) данными и подписью Клиента

9.2.1.9. Загружает в Программное обеспечение фотографию/сканированные копии Согласия, Заявления на страхование и страхового полиса, в случае оформления, и направляет Заявку на повторное рассмотрение в Банк.

9.2.1.10. Формирует Досье и передает его Территориальному менеджеру в порядке, установленном разделом 8 настоящих Правил.

9.2.1.11. Уничтожает документы (Заявление, Согласие, Заявление на страхование и страховой полис, в случае оформления), содержащие некорректные сведения.

9.2.2. При обращении Клиента с целью переоформления документов, входящих в Электронное досье (в результате проверки Банк выявил, что фотографии Клиента и паспорта Клиента не соответствуют утвержденным в Банке правилам фотографирования клиента и фотографирования или сканирования документов клиента при предоставлении программ кредитования) Сотрудник Банк/Сотрудник Торговой организации, вне зависимости от типа подписания договора:

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

9.2.2.2. Фотографирует Клиента и паспорт Клиента.

Фотографирование выполняется в соответствии с утвержденными в Банке правилами фотографирования клиента и фотографирования или сканирования документов клиента при предоставлении программ кредитования.

В случае если рабочее место Сотрудника Банка/Сотрудника Торговой организации оборудовано сканером, сканирует паспорт Клиента, фотографирование паспорта, в этом случае не осуществляется.

9.2.2.3. Загружает в Программное обеспечение фотографии Клиента и фотографии/сканированные копии паспорта Клиента.

9.2.2.4. направляет Заявку на повторное рассмотрение в Банк.

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

10.1. 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.

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

10.2.1. Замена на равноценный Товар.

В этом случае Сотрудник Торговой организации осуществляет обмен Товара. 10.2.2. Замена на Товар большей стоимости.

В этом случае 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.

10.2.3. Замена на Товар меньшей стоимости.

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

10.2.4. Возврат Товара (частичный или полностью).

В этом случае 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;

10.3. 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.

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

10.4.1. 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.

10.4.2. 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.

10.5. Для совершения операции возврата Товара Сотрудник Банка/Сотрудник Торговой организации:

- осуществляет поиск договора потребительского кредита в Программном обеспечении;
- корректирует список Товаров;
- распечатывает заявление на возврат/замену Товара в 3 (трех) экземплярах и передает на подпись Клиенту;
- подписанное Клиентом заявление (3 экземпляра) передает для визирования Сотруднику Торговой организации, который подписывает все полученные экземпляры, проставляет штамп Торговой организации (если операцию возврата/замены осуществляет Сотрудник Торговой организации, он самостоятельно подписывает заявление).
- передает подписанные обеими сторонами экземпляры заявления: Клиенту - первый экземпляр заявления, второй экземпляр заявления хранится в Торговой организации, третий экземпляр заявления – передает Территориальному менеджеру в порядке, установленном п.8.2. настоящих Правил;
- сканирует и загружает в Программное обеспечение сканированную копию заявления на возврат/замену Товара.

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

10.6.1. 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);

10.6.2. О необходимости обращения в клиентскую службу Банка, для определения суммы полного погашения Кредита и всех окончательных расчетов по нему.

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

11.1. Отмена покупки Товара (отмена Авторизации) осуществляется в одном из следующих случаев:

11.1.1. При одновременном выполнении следующих условий:

- Клиент обратился лично в день 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;

11.2. Авторизацию, проведенную Сотрудником Банка отменить невозможно.

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

- проверяет выполнение условий, указанных в п.11.1. настоящих Правил;
- информирует Клиента, что при отмене Авторизации отменяется покупка всех Товаров, указанных в Согласии;

11.4. В случае если Программное обеспечение позволяет провести процедуру отмены Авторизации, Сотрудник Торговой организации:

- распечатывает бланк заявления на отмену покупки Товара (в 3 (трех) экземплярах) и передает его для заполнения Клиенту;
- подписывает, проставляет штамп Торговой организации на всех экземплярах заявления на отмену покупки Товара и передает подписанные обеими сторонами экземпляры заявления на отмену покупки Товара (1 экземпляр передает Клиенту, 1 экземпляр остается у Торговой организации, 1 экземпляр передает Территориальному менеджеру в порядке, предусмотренном п.8.2 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, по Акту приема-передачи документов по Кредиту на хранение в Банк в соответствии с п.8 настоящих Правил.

11.5. В случае если Программное обеспечение не позволяет провести процедуру отмены Авторизации по данной Заявке или Клиент обратился после осуществления Банком Перевода в пользу Торговой организации, Сотрудник Торговой осуществляет только операцию возврата Товара в соответствии с разделом 10 настоящих Правил.

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