

Регламент взаимодействия сторон

1. После подписания Договора о сотрудничестве Банк предоставляет Агенту доступ к Личному кабинету, расположенному на интернет-сайте Банка для заполнения Заявок Клиентов и передачи скан-копий требуемых Банком документов, предоставляет соответствующие инструкции (Приложение № 5 к Положению об агентах ОАО АКЮ «ЭКОПРОМБАНК») по его использованию и пароли доступа, необходимые для работы в Личном кабинете ответственными сотрудниками Агента.
2. Агент предоставляет Банку список своих сотрудников, ответственных за выполнение действий по Договору.
3. Банк генерирует пароли для доступа в Личный кабинет каждому сотруднику согласно списку, предоставленному Агентом и передает их Агенту на основании актов приема-передачи.
4. При входе в Личный кабинет сотрудником Агента, ответственным за выполнение действий по Договору, должна производиться Авторизация. Передача своего логина и пароля другим лицам запрещена.
5. Агент обязан провести инструктаж своих сотрудников по работе в Личном кабинете, а также разъяснить параметры Продуктов, которые реализуются в рамках Договора.
6. Сотрудник Агента обязан информировать обратившегося к Агенту Клиента о Продуктах Банка, реализуемых Агентом и их условиях.
7. Если Клиент выразил желание приобрести Продукт, Агент осуществляет свои действия в соответствии с Правилами оказания услуг связанных с привлечением Клиентов Агентами Банка (Приложение № 4 к Положению).
8. В случае предварительного одобрения Банком Заявки Клиента, Агент передает в Банк скан-копии документов в соответствии с Правилами оказания услуг при реализации Продуктов (Приложение № 4 к Положению). Документы считаются переданными в случае присоединения файлов к системной записи Заявки Клиента, заведенной в Личном кабинете Агента.
9. Банк изготавливает карты и ПИН-конверт к ним, определенные тарифами Продукта (кроме Продуктов с моментальными картами, которые предварительно уже изготовлены Банком) только в случае окончательного положительного решения Банка принятого на основании Заявки Клиента и выполнения сотрудниками Агента правил, изложенных в Приложении № 4 к Положению. В противном случае Банк вправе отказать Клиенту в заключении Универсального договора и приобретении Продукта.
10. Банк передает карты, ПИН-конверты сотруднику Агента, ответственному за выполнение действий по Договору, в срок не позднее 3 рабочих дней со дня принятия Банком положительного решения по результатам рассмотрения Заявления. Передача удостоверяется актом приема – передачи (Приложение № 7 к Положению об агентах ОАО АКБ «ЭКОПРОМБАНК»).
11. Агент обеспечивает передачу в Банк документов, оформленных при продаже Продуктов с Клиентами в срок не более чем 5 (пять) календарных дней следующих за датой их оформления. Передача документов оформляется актом приема-передачи по форме, приведенной в Приложении № 7 к Положению об агентах ОАО АКБ «ЭКОПРОМБАНК». В случае если Агент отправляет документы в Банк посредством почтовой связи, доставка осуществляется с оплатой получателем (Банком) и через указанную Банком транспортную компанию. Датой передачи документов Банку считается дата получения посылки Банком. Агент направляет 2 экземпляра акта приема-передачи документов подписанные Агентом в Банк вместе с документами Клиентов. После сверки документов, Банк подписывает акты и направляет один экземпляр акта Агенту. В случае несоответствия полученных документов со списком указанным в акте приема-передачи, Банк немедленно извещает об этом Агента, и подписывает акт с протоколом замечаний.
12. Сотрудник Агента, после передачи карт и ПИН-конвертов Клиенту, передает в Банк скан-копии распiski в получении карт и ПИН-конвертов. Документы считаются переданными в случае

- присоединения файлов к системной записи заявления Клиента, заведенной в Личном кабинете Агента.
13. Агент обязан обеспечить хранение полученных карт и ПИН-конвертов в защищенном сейфе недоступном для посторонних лиц.
 14. В случае утраты или повреждения карты и/или ПИН - конверта сотрудником Агента, Банк вправе взыскать с Агента штраф в соответствии с п.**Ошибка! Источник ссылки не найден..** Положения.
 15. В течение 5 (пяти) рабочих дней по окончании каждого календарного месяца Агент готовит Отчет в соответствии с п.**Ошибка! Источник ссылки не найден..** Положения и передает его по системе дистанционного обслуживания Банк-Клиент с использованием ЭЦП. В случае если Агент не подключен к системе дистанционного обслуживания Банк-Клиент, Агент подписывает подготовленный Отчет уполномоченным лицом и отправляет в Банк скан-копию отчета по адресу электронной почты Банка, указанному в реквизитах сторон.
 16. После получения Отчета уполномоченный сотрудник Банка, ответственный за выполнение действий по Договору, проверяет его и подписывает со стороны Банка (акцептует), либо направляет Агенту мотивированный отказ от его подписания.
 17. В случае расхождения данных, Стороны проводят дополнительную сверку данных.
 18. На основании подписанного Сторонами Отчета, Банк перечисляет сумму вознаграждения на расчетный счет Агента, указанный в Договоре о сотрудничестве, не позднее 2 (Двух) рабочих дней со дня получения Отчета.
 19. В случае возврата Клиентом товара и/или отказа от услуги, оплаченного за счет предоставленного Клиенту кредитного Продукта, Агент, принимает от Клиента Заявление по форме Приложения №8.
 20. На основании заявления Клиента Агент в течение 2 (двух) рабочих дней принимает решение об обоснованности действий Клиента. В случае принятия положительного решения сотрудник Агента готовит соглашение о расторжении договора купли-продажи товара и/или оказания услуги с Клиентом и подписывает его уполномоченным лицом Агента и Клиентом. Сотрудник Агента передает в Банк скан-копию заявления Клиента с отметкой о принятии и соглашения о расторжении договора. Документ считается переданным в случае присоединения файлов к системной записи заявки Клиента, заведенной в Личном кабинете Агента.
 21. При возврате товара и/или отказе от услуги, расходы, понесенные Агентом в результате выполнения действий по договору купли продажи товара и/или услуги, возмещаются за счет Клиента и/или первоначального взноса, уплаченного им при заключении договора купли продажи товара и/или услуги, и/или за счет денежных средств, которые Банк предоставил Клиенту на основании кредитного договора и перечисленных Клиентом на расчетный счет Агента за приобретенный товар и/или услугу. Суммы, подлежащие возврату Клиенту, перечисляются на текущий счет Клиента, указанный в заявлении о возврате товара и/или отказа от услуги, в течение двух рабочих дней, следующих за датой подписания соглашения о расторжении договора купли продажи товара и/или услуги. Комиссии, уплаченные Агентом за реализацию продукта, Банком не возвращаются.
 22. Агент обязан уведомлять Банк обо всех случаях возврата товара и/или отказа от услуги, оплаченных Клиентами за счет кредитных средств, предоставленных Банком. В случае нарушения данного условия, Банк имеет право взыскать с Агента штраф в соответствии с п.**Ошибка! Источник ссылки не найден..** Положения за каждый случай, о котором Агент не сообщил Банку.