

### **Правила оказания услуг при реализации Продуктов**

1. Общие требования по оформлению заявки для всех Продуктов:
  - 1.1. Сотрудник Агента перед оформлением Заявления на Продукт обязан:
    - 1.1.1. Уведомить Клиента о том, что Агент действует от имени и по поручению Банка.
    - 1.1.2. Ознакомить Клиента с характеристиками и условиями Продукта, предлагаемого Банком (тарифы, процентные ставки, сроки, требования к Клиенту, перечень документов, необходимых для оформления Продуктов и др.).
    - 1.1.3. Предоставить Клиенту информацию о конкурентных преимуществах предложения Банка по сравнению с аналогичными предложениями других банков, а также информацию о специальных предложениях и акциях Банка, действующих в период предоставления информации.
  - 1.2. В случае если Клиент согласен оформить Продукт, сотрудник Агента передает для подписания Клиентом Согласие на обработку персональных данных по форме Банка. Согласие на обработку персональных данных заполняется и подписывается Клиентом в присутствии сотрудника Агента собственноручно.
  - 1.3. После подписания Согласия на обработку персональных данных сотрудник Агента приступает к заполнению электронной формы Заявки в Личном кабинете Агента.
  - 1.4. Сотрудник Агента должен использовать только свой логин и пароль предоставленный Банком в соответствии с Актом приема передачи Логинов и Паролей для входа в Личный кабинет Агента.
  - 1.5. Сотрудник Агента:
    - 1.5.1. проверяет соответствие данных паспорта, указанных Клиентом в Согласии на обработку персональных данных с данными предоставленного Клиентом паспорта. В случае несовпадения любого из реквизитов необходимо оформить новое Согласие на обработку персональных данных;
    - 1.5.2. на основании информации, предоставленной Клиентом, заполняет все поля Заявки;
    - 1.5.3. при заполнении Заявки, информация о документе, переданном Клиентом для заполнения, а также Фамилия, Имя, Отчество, адрес регистрации, данные предыдущего паспорта, берутся только из предоставленного паспорта.
  - 1.6. Сотрудник Агента обязан:
    - 1.6.1. проверить на подлинность документы, переданные Клиентом;
    - 1.6.2. произвести фотографирование Клиента;
    - 1.6.3. произвести сканирование Согласия на обработку персональных данных Клиента;
    - 1.6.4. произвести сканирование всех страниц паспорта Клиента, содержащих записи/отметки, в т.ч. информацию о Клиенте, органе выдавшем паспорт, месте и дате выдаче (стр.2-3), месте регистрации; сведения о ранее выданных паспортах;
    - 1.6.5. в случае если по Продукту требуется второй документ клиента, произвести сканирование второго документа, предоставленного Клиентом. В случае, если второй документ, предоставленный Клиентом – заграничный паспорт, то сканируются страницы паспорта, содержащие информацию о Клиенте;
    - 1.6.6. в случае если по Продукту требуется справка о доходах, произвести сканирование справки о доходах.

- 1.6.7. присоединить полученные файлы к системной записи заявки Клиента в личном кабинете Агента. Перед сохранением заявки совместно с Клиентом проверить правильность введенных в электронной заявке сведений.
- 1.7. Банк на основании полученных данных в режиме on-line принимает предварительное решение на предмет одобрения Заявки Клиента.
- 1.8. Информация о принятом Банком предварительном решении немедленно отображается в Личном кабинете Агента.
- 1.9. Сотрудник Агента:
  - 1.9.1. Информировывает Клиента о предварительном решении Банка по результатам рассмотрения Заявки;
  - 1.9.2. В случае отрицательного решения Банка распечатывает заполненное Заявление о предоставлении услуги, доверенность на представление Клиента в Банке из Личного кабинета в одном экземпляре и передает Клиенту для подписания, ставит свою подпись, расшифровку подписи и печать Агента на Заявлении; формирует пакет документов по Клиенту для последующей передачи в Банк, который помимо вышеназванных документов включает еще Согласие на обработку персональных данных, подписанное Клиентом собственноручно.
  - 1.9.3. в случае предварительного одобрения Банком Заявки Клиента, выбирает следующий статус заявки, отражающий намерение Клиента (Согласен, Отказался).
  - 1.9.4. При согласии Клиента, заполняет прочие поля электронной Заявки Клиента в Личном кабинете, в том числе такие параметры договоров как тип карты для Кредитной или Расчетной карты, номер карты для моментальной карты, дата ежемесячного аннуитетного платежа для потребительских кредитов и т.п.
  - 1.9.5. После заполнения заявки, Агент распечатывает из Личного кабинета заполненные Заявление на комплексное банковское обслуживание и/или Заявление, доверенность на представление интересов Клиента в Банке в одном экземпляре и передает их Клиенту для подписания;
  - 1.9.6. ставит свою подпись, расшифровку подписи и печать Агента на Заявлении и/или Заявлении на комплексное банковское обслуживание;
  - 1.9.7. проверяет, что все поля Заявления и Заявления на комплексное банковское обслуживание заполнены в соответствии с требованиями Банка;
  - 1.9.8. если оформляется Продукт «Турпакет Все включено+»:
    - 1.9.8.1. распечатывает Приложение к Заявлению «График ежемесячных аннуитетных платежей» из Личного кабинета в двух экземплярах и передает Клиенту для подписания;
    - 1.9.8.2. распечатывает платежное поручение Клиента на перечисление на счет Агента денежных средств, предоставленных Банком, в двух экземплярах и передает Клиенту для подписания;
    - 1.9.8.3. визуально сверяет на предмет идентичности подписи Клиента в Заявлении, платежном поручении, паспорте и заграничном паспорте, предоставленных Клиентом;
    - 1.9.8.4. формирует договор купли-продажи Товара и/или услуги (тура, путевки и т.п.) и передает его для подписания Клиентом. После подписания Клиентом, подписывает договор уполномоченным лицом Агента и скрепляет печатью Агента, при ее использовании;
  - 1.9.9. производит сканирование подписанных Клиентом:
    - 1.9.9.1. Заявления;

- 1.9.9.2. Заявления на комплексное банковское обслуживание;
- 1.9.9.3. Доверенности;
- 1.9.9.4. Графика ежемесячных аннуитетных платежей (при необходимости);
- 1.9.9.5. Платежного поручения (при необходимости);
- 1.9.9.6. Договора купли-продажи Товара и/или услуги (тура, путевки и т.п.) (при необходимости);
- 1.9.10. присоединяет скан-копии документов, указанных в п. 1.9.9. настоящего Приложения, к системной записи электронной Заявки Клиента в Личном кабинете Агента;
- 1.9.11. формирует и выдает Клиенту пакет документов, включающий:
  - 1.9.11.1. Заявление на комплексное банковское обслуживание – 1 экземпляр (при необходимости);
  - 1.9.11.2. Заявление о предоставлении услуги, выбранного Клиентом Продукта - 1 экземпляр;
  - 1.9.11.3. График ежемесячных аннуитетных платежей (при необходимости);
  - 1.9.11.4. Платежное поручение (при необходимости);
  - 1.9.11.5. Договор купли-продажи Товара и/или услуги (тура, путевки и т.п.) (при необходимости);
- 1.9.12. формирует пакет документов по Клиенту, для передачи их в Банк в ближайший сеанс связи, включающий:
  - 1.9.12.1. Заявление на комплексное банковское обслуживание – 1 экземпляр (при необходимости);
  - 1.9.12.2. Заявление о предоставлении услуги, выбранного Клиентом Продукта - 1 экземпляр;
  - 1.9.12.3. Доверенность;
  - 1.9.12.4. График ежемесячных аннуитетных платежей (при необходимости);
  - 1.9.12.5. Платежное поручение (при необходимости);
  - 1.9.12.6. Копия договора купли продажи Товара и/или услуги (тура, путевки и т.п.), заверенная подписью сотрудника Агента, штампом или подписью «копия верна» и печатью Агента (при ее использовании) (при необходимости);
  - 1.9.12.7. Акт приема-передачи документов;
- 2. Банк после предварительного одобрения заявки и получения документов в соответствии с п.1 настоящего Приложения, проводит проверки, предусмотренные внутренними регламентами Банка.
- 3. В случае обнаружения ошибок в заявке или документах и/или несоответствий условиям, заявленным в параметрах Продукта, Банк направляет заявку на доработку и исправление ошибок или отказывает в предоставлении Продукта Клиенту.
- 4. В случае отказа Банка в предоставлении Продукта, сотрудник Агента не должен раскрывать Клиенту возможные причины такого отказа.
- 5. Информация о принятом Банком окончательном решении размещается в Личном кабинете Агента в виде соответствующего статуса Заявки Клиента.
- 6. Банк принимает окончательное решение в сроки, установленные в Тарифах Банка.
- 7. При принятии Банком окончательного положительного решения Продукт «Кредитная карта 112+», «Кредитная карта «Практически магическая карта»
  - 7.1. Банк:
    - 7.1.1. Информировать Клиента о принятии положительного решения путем направления sms – сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении. Сообщение содержит информацию о принятом Банком решении и номер контакт – центра Банка для получения информации о дальнейших действиях Клиента;

- 7.1.2. изготавливает Кредитную карту и ПИН-код на имя Клиента;
- 7.1.3. формирует пакет документов для передачи Клиенту, включающий в себя Кредитную карту, ПИН-код в неповрежденном ПИН-конверте, а также прочую информацию, связанную с порядком обслуживания банковских карт.
- 7.1.4. направляет сформированный пакет документов ответственному сотруднику Агента в срок не позднее 3 рабочих дня с момента окончательного одобрения Продукта.
- 7.2. Сотрудник Агента:
  - 7.2.1. после получения пакета документов, предназначенных для передачи Клиенту, информирует Клиента по номеру телефона, указанному в качестве контактной информации о возможности получения Кредитной карты по адресу нахождения Агента.
  - 7.2.2. при обращении Клиента выполняет следующие действия:
    - 7.2.2.1. распечатывает из Личного кабинета Заявление и расписку в получении Кредитной карты и ПИН-конверта;
    - 7.2.2.2. заполняет расписку в получении Кредитной карты и ПИН-конверта, подписывает Заявление и расписку от имени Банка и передает на подпись Клиенту;
    - 7.2.2.3. после подписания Клиентом Заявления и расписки, передает карту и ПИН-конверт Клиенту;
    - 7.2.2.4. производит сканирование расписки в получении Кредитной карты и ПИН-конверта и прикрепляет скан-копии к заявке в Личном кабинете. Документы считаются переданными в случае присоединения файлов к системной записи Заявления Клиента в Личном кабинете Агента. Агент несет материальную ответственность за полученные Кредитные карты и ПИН-коды в неповрежденных ПИН-конвертах до момента передачи оригиналов расписок в Банк;
    - 7.2.2.5. передает оригиналы Заявления и расписки в ближайший сеанс передачи документов в Банк;
    - 7.2.2.6. уведомляет Клиента, что отношения между Банком и Клиентом регулируются Универсальным договором. Клиент вправе воспользоваться любым продуктом Банка, используя систему удаленного банковского обслуживания (Банк-Клиент) Банка.
    - 7.2.2.7. сообщает Клиенту порядок действий для активации Кредитной карты.
- 8. При принятии Банком окончательного положительного решения Продукт «Кредитная карта Положительный момент»
  - 8.1. Банк:
    - 8.1.1. Информировывает Клиента о принятии положительного решения путем направления sms – сообщения на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении. Сообщение содержит информацию о принятом Банком решении и номер контакт – центра Банка для получения информации о дальнейших действиях Клиента;
  - 8.2. Сотрудник Агента:
    - 8.2.1. распечатывает из Личного кабинета на комплексное банковское обслуживание и/или Заявление, расписку в получении Кредитной карты и ПИН-конверта;
    - 8.2.2. заполняет расписку в получении Кредитной карты и ПИН-конверта, подписывает Заявление и расписку от имени Банка и передает на подпись Клиенту;
    - 8.2.3. после подписания расписки Клиентом, передает карту и ПИН-конверт Клиенту;

- 8.2.4. производит сканирование Заявлений и расписки в получении Кредитной карты и ПИН-конверта и прикрепляет скан-копии к заявке в Личном кабинете. Документы считаются переданными в случае присоединения файлов к системной записи Заявления Клиента в Личном кабинете Агента. Агент несет материальную ответственность за полученные Кредитные карты и ПИН-коды в неповрежденных ПИН-конвертах до момента передачи оригиналов расписок в Банк;
  - 8.2.5. передает оригиналы Заявлений и расписки в ближайший сеанс передачи документов в Банк;
  - 8.2.6. уведомляет Клиента, что отношения между Банком и Клиентом регулируются Универсальным договором. Клиент вправе воспользоваться любым продуктом Банка, используя систему удаленного банковского обслуживания (Банк-Клиент) Банка.
  - 8.2.7. сообщает Клиенту порядок действий для активации Кредитной карты.
9. При принятии Банком окончательного положительного решения Продукт «Кредит «Турпакет Все включено+»:
- 9.1. Банк:
    - 9.1.1. изготавливает Расчетную карту, Кредитную карту и ПИН-коды на имя Клиента;
    - 9.1.2. предоставляет денежные средства в кредит Клиенту в соответствии с Кредитным договором;
    - 9.1.3. перечисляет денежные средства со счета Клиента на расчетный счет Агента в соответствии с Платежным поручением Клиента;
    - 9.1.4. формирует пакет документов для передачи Клиенту, включающий в себя Расчетную карту, Кредитную карту, ПИН-коды к ним в неповрежденном ПИН-конверте, а также прочую информацию, связанную с порядком обслуживания банковских карт.
    - 9.1.5. направляет сформированный пакет документов в Агента в срок не позднее 3 рабочих дня с момента окончательного одобрения Продукта.
  - 9.2. Сотрудник Агента:
    - 9.2.1. после получения пакета документов, предназначенных для передачи Клиенту, информирует Клиента по номеру телефона, указанному в качестве контактной информации о возможности получения Кредитной карты по адресу нахождения Агента.
    - 9.2.2. при обращении Клиента выполняет следующие действия:
      - 9.2.2.1. распечатывает из Личного кабинета расписки в получении Расчетной и Кредитной карты и ПИН-конвертов;
      - 9.2.2.2. заполняет расписки в получении Расчетной и Кредитной карты и ПИН-конвертов, подписывает их от имени Банка и передает на подпись Клиенту;
      - 9.2.2.3. производит сканирование расписок в получении Расчетной и Кредитной карты и ПИН-конвертов и прикрепляет скан-копии к заявке в Личном кабинете. Документы считаются переданными в случае присоединения файлов к системной записи Заявления Клиента в Личном кабинете Агента. Агент несет материальную ответственность за полученные Расчетные и Кредитные карты и ПИН-коды в неповрежденных ПИН-конвертах до момента передачи оригиналов расписок в Банк;
      - 9.2.2.4. передает оригиналы расписок в ближайший сеанс передачи документов в Банк;
      - 9.2.2.5. уведомляет Клиента, что отношения между Банком и Клиентом регулируются Универсальным договором. Клиент вправе воспользоваться любым

продуктом Банка, используя систему удаленного банковского обслуживания (Банк-Клиент) Банка.

9.2.2.6. сообщает Клиенту порядок действий для активации Кредитной карты.