

**ПРИЕМ И ОБРАБОТКА
ЗАЯВЛЕНИЙ/ЗАПРОСОВ
КЛИЕНТОВ БАНКА
РЕГИСТРАТОРОМ/ЭКСПЕРТ
ОМ ПРЯМЫХ ПРОДАЖ**



АО «ОТП БАНК»

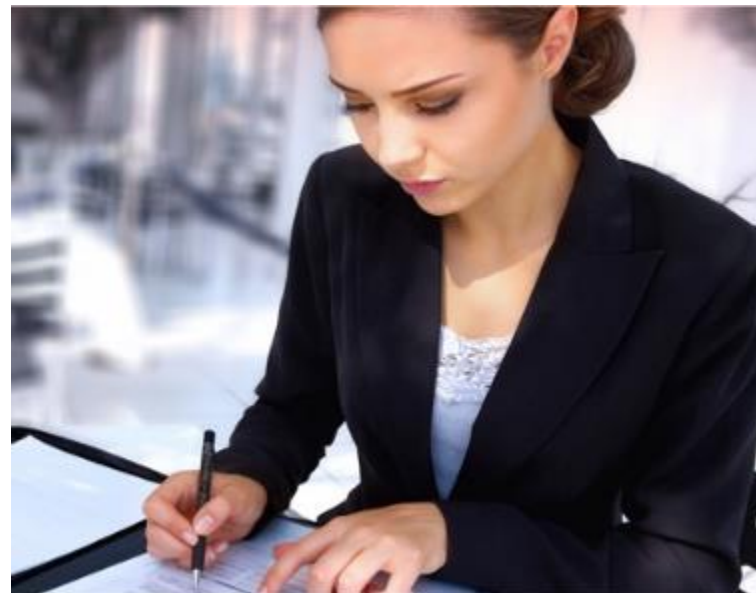
Содержание



1. [Прием заявлений/запросов.](#)
2. [Обработка заявлений/запросов.](#)
 - 2.1. [Выдача справки о закрытии договора.](#)
3. [Перевод денег.](#)
4. [Перевод ошибочно перечисленных денег.](#)
5. [Несогласие с транзакцией. Спорная транзакция.](#)
6. [Расторжение договора по карте.](#)
7. [Предоставление информации о наличии/отсутствии задолженности.](#)
8. [Запрос о наличии/отсутствии задолженности по кредитным договорам/банковским картам.](#)
9. [Предоставление информации о выплаченный процентам по потребительскому кредиту.](#)
10. [Оформление справок для предоставления в стороннюю организацию.](#)
11. [Блокировка карты.](#)
12. [Изменение данных.](#)
13. [Заявление на изменение даты ежемесячных платежей.](#)
14. [Заявление о досрочном возврате кредита.](#)

Порядок приема и обработки Заявлений/запросов Клиента в рамках:

1. Программы «Потребительское кредитование».
2. Карточные продукты: «Up-sell», «Instant Credit».
3. Проекта «Перекрестные продажи».
4. Программы нецелевого кредитования в POS-точке.

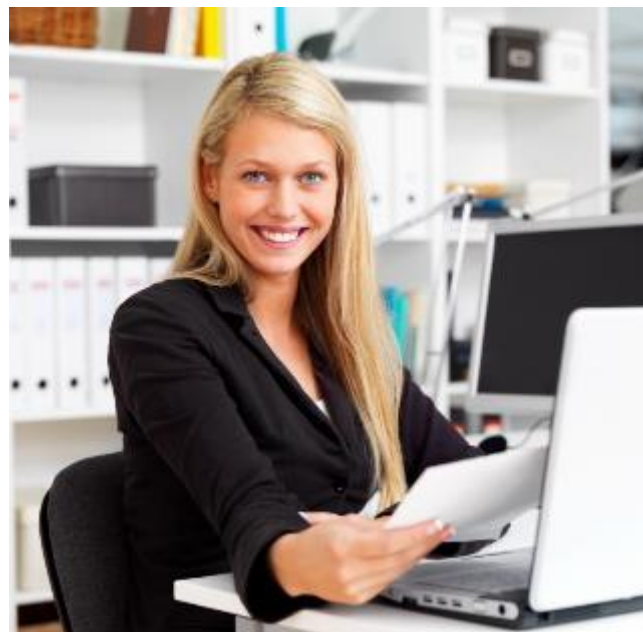


Скачай,
сохрани,
знай



Илдуяйе

Прием заявлений/запрос



Прием заявлений/запросов

Клиент обращается к сотруднику Банка на ТТ/в ККО с документом, идентифицирующем личность



Сотрудник Банка идентифицирует Клиента.

Клиент заполняет Заявление/Запрос (в присутствии специалиста Банка, сформированное из системы), в соответствии с образцами заполнения.

После заполнения Клиентом Заявления/Запроса, Специалист Банка проверяет совпадение ФИО Клиента на Заявлении и в документе, удостоверяющим личность Клиента. Проверяет правильность заполнения Заявления/Запроса.



Есть Заявления, которые не формируются в Siebel. В настоящее время к таким запросам относятся:

- Заявление на отказ от страховки.
- Заявление на отказ от Сохрани дорогое!
- Запросы на оформление справок в стороннюю организацию.
- Заявление на изменение данных в БКИ.
- Запрос о выплаченных %% по кредиту.
- Запрос на предоставление информации об отсутствии задолженности.

Прием заявлений/запросов

Если:

- ❖ Не корректно оформлено Заявление/Запрос либо данные Клиента не совпадают с данными в Зибель.
Специалист Банка информирует Клиента, что нужно устранить ошибки, предъявить недостающие документы или оформить Заявление на изменение данных в Зибель.



Если Клиент корректно заполнил, то Специалист Банка:

- ❖ Ставит необходимые отметки (ФИО, дату, подпись, должность в зависимости от вида Заявления/ Запроса).
- ❖ Делает копию документа Клиента удостоверяющего личность Клиента/дополнительных документов.
- ❖ Информировать Клиента о сроках исполнения Заявления/Запроса.



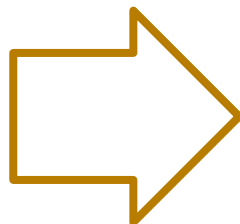
Обработка заявлений/запрос ОВ



Обработка заявлений/запросов

В случае приема/получения Заявления/Запроса Клиента в ТТ Эксперт прямых продаж в зависимости от Заявления/Запроса:

Оформляет запрос на обслуживание в Зибеле в соответствии с Инструкцией по работе с ПО (сопровождение), либо принимает заявление в печатном виде (в зависимости от вида Заявления)



Не позднее 7 рабочих дней (с даты оформления), направляет в ККО: оформленные документы, ксерокопии документа удостоверяющего личность и дополнительные документы Клиента (при наличии).



Обработка заявлений/запросов



При приеме/получении Заявления/Запроса Клиента от ЭПП, Регистратор должен проверить:

- ❖ Правильность заполнения Заявления/Запроса.
- ❖ Наличия ксерокопии документа удостоов. личность /доп. документов (при наличии).

Если Клиент некорректно оформил Заявление/Запрос или нет ксерокопий документа, удостоверяющего личность /доп. документов (если необходимо).

РЕГИСТРАТОР

Отправляет документы на доработку Эксперту прямых продаж

Обработка заявлений/запросов

При приеме/получении Заявления/Запроса, **Регистратор** должен:

Если Клиент корректно оформил
Заявление/Запрос.

В зависимости от типа Заявления/Запроса:

Оформить Заявку в ВМР Online

ИЛИ

Оформить Заявку в БД «Заявки по ПК и
БК»

ИЛИ

Изменить/просмотреть данные
Клиента/оформить/проверить запрос
на обслуживание в Зибель.



Отправляет оригинал Заявления/ Запроса/
Дополнительных документов

Если договор оформлен **до 01.08.2012 г.**,
отправить в ГО по Почте России. На
конверте отметить: «Начальнику Центра
обработки и архивного хранения
документов»

Если договор оформлен **после 01.08.2012 г.**
передать в Архив сторонней организации, в
соответствии с Порядком формирования
архива.

Выдача справки о закрытии кредита

Инструкция по формированию справки о закрытии договора в Зибель



Справка предоставляется по кредитным договорам/займам, картам, Cash кредитам/займам находящимся в статусе "Закрым"

Предложения История предложений Заявки **Запросы на обслуживание** Фи

Меню Создать Запрос

Номер	Тип запроса	Стадия запроса	Статус	Кредитный
> 2-66033324124	Формирование спр:	Менеджер продаж	Исполнен	2830355717

Найти клиента в Зибель по № договора/паспортным данным/ФИО+ дата рождения.
Перейти на вкладку "Запросы на обслуживание".

Предложения История предложений Заявки **Запросы на обслуживание**

Меню Создать Запрос

Номер	Тип запроса	Стадия запроса	Статус	Кредитн
> 2-66145941754			Новый	
2-66033324124	Страховой случай (КЦ) Страховой случай Не клиент Транзакционный Увелич. кредитного лимита (КЦ) Уменьш. кредитного лимита (КЦ) Универсальная анкета (КЦ) Управление услугами (КЦ) Управление услугами договора Фикс. обращения (обы. анкеты)		Исполнен	28303557

Формирование справки

Нажать на кнопку "Создать", в поле "Тип запроса" в выпадающем списке выбрать "Формирование справки".

Предложения История предложений Заявки **Запросы на обслуживание**

Меню Создать Запрос

Номер	Тип запроса	Стадия запро	Статус
> 2-66033324124	Формирование справки	Менеджер продаж	Исполнен
2-66145941754	Формирование справки	Операционист (пер. Новый	

Появилась заявка на "Формирование справки"

Меню Создать Запрос

Номер	Тип запроса	Стадия запроса	Статус	Кредитный долг	Давление (мм)	Дата созд
2-66033324124	Транзакционный Исполнен	Менедж. продаж	Исполнен	2830355717		27.11.2012
> 2-66145941754	Формирование справки	Операционист (пер. Новый				04.12.2012

По гиперссылке в поле "Номер" выполнить переход на SR

Формирование справки

Меню Создать Запрос

Тип справки:

Стадия запроса:

Статус:

Кредитный долг:

Давление (мм):

Дата созд:

Открылась заявка
В поле "Тип справки" выбирать из выпадающего списка значение "Справка о закрытии договора"

Выдача справки о закрытии кредита

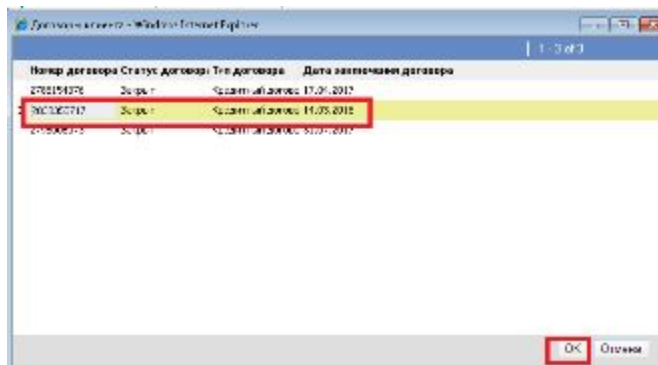
Инструкция по формированию справки о закрытии договора в Зибель



В поле "Кредитный договор" открыть пик-апплет со списком договоров клиента.



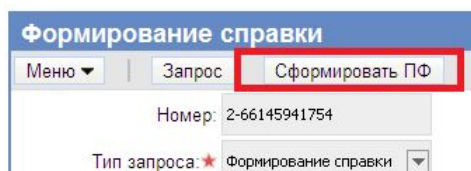
Выбрать кредитный договор



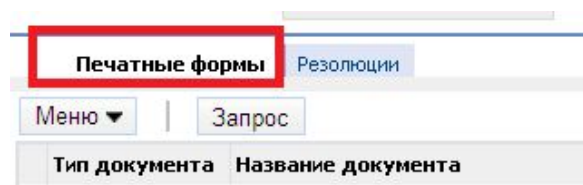
Открыт список договоров клиента в статусе "Закрыт"



Номер договора подтянулся в поле "Кредитный договор"



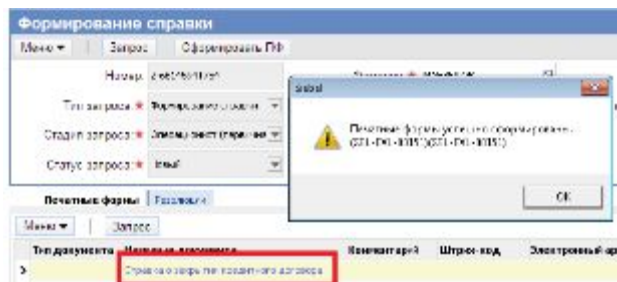
Нажать на кнопку "Сформировать ПФ".



Перейти на вкладку "Печатные формы"

Выдача справки о закрытии кредита

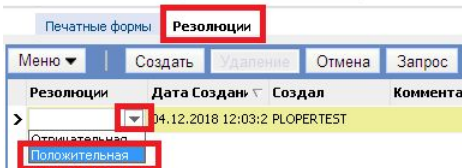
Инструкция по формированию справки о закрытии договора в Зибель



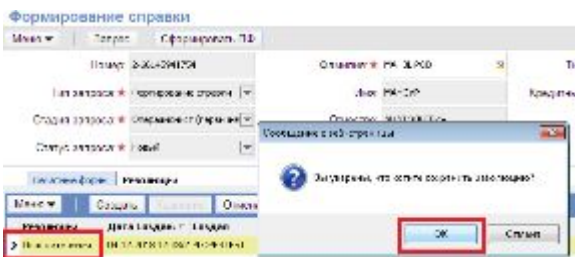
Печатные формы успешно сформированы. Сформирована ПФ :
"Справка о закрытии кредитного договора"



Открыть ПФ "Справка о закрытии кредитного договора"
ПФ открыта для печати. ПФ соответствует шаблону



Перейти на вкладку "Резолюции". Создать положительную
резолюцию.
Нажать CTRL+S.



Резолюция сохранена.

Распечатать справку, поставить печать, подписать
Управляющего ККО/ДО, выдать клиенту.

[К содержанию](#)

Перевод денежных средств



Необходимые документы



Документ, удостоверяющий личность

Заявление на перевод

Скачай, сохрани,
знай



Скачайте и
знайте

Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ

Запрос на обслуживание в

обработки

Тарифы за перевод денег

Перевод излишне перечисленных денег на счет осуществляется по заявлению.

Проект «перекрестные продажи кредитных карт»

Заявление на перевод + Заявление на расторжение договора.

Комиссия

Комиссия за перевод на счет Клиента в любом банке — не взимается.
При переводе денежных средств с закрытого pos-кредита комиссия за перевод составляет 100 рублей.

Срок исполнения заявки

7 дней с момента расторжения договора по карте.
По POS-кредиту – в течение 7 дней с даты подачи Заявления на перевод.



Куда Банк переводит излишне перечисленные средства после написания заявления.



Если после погашения кредита на счету Клиента остались деньги, то Банк на основании Заявления на перевод, перечисляет их одним из способов:

1 На счет Клиента в АО «ОТП Банк» – открытый ros-кредит либо Карта (в рамках проекта «Перекрестные продажи»).



2 На счет Клиента в любом стороннем Банке.



Обработка Заявления на перевод, если деньги остались на счете Клиента после закрытия кредита.

Прием и обработка Заявлений на перевод производится в Siebel (в соответствии с Инструкцией по работе с ПО сопровождение).

Рабочее место Агента – Запросы на обслуживание – Перевод денежных средств.

Заявление подписывается Клиентом, Экспертом прямых продаж/Регистратором.

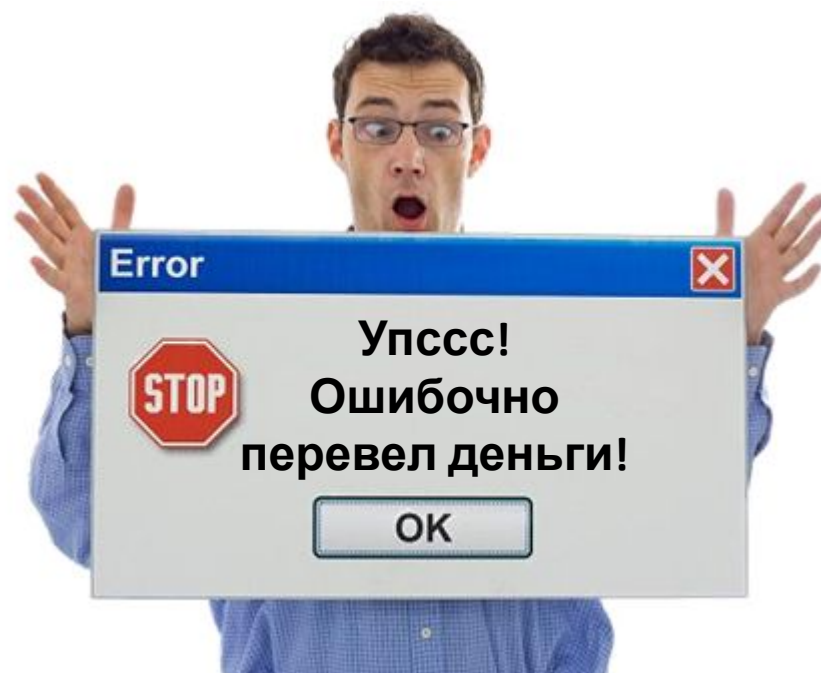
Подписанное Клиентом, Экспертом прямых продаж/Регистратором Заявление сканируется и подвешивается в Siebel.

После выставления положительной резолюции Эксперта прямых продаж/Регистратора в Siebel присваивается статус «Исполнена».

Передача документов в ККО в течение 7 дней (если Заявление принималось на ТТ)
Отправка на хранение оригинала Заявления на перевод/ксерокопии паспорта Клиента .

После присвоения Заявки статуса «Исполнен» в Siebel до 15-00 перевод производится текущим рабочим днем, после 15-00 и в выходные – следующим рабочим днем. В случае некорректно оформленных реквизитов перевод может быть удален сотрудником ГО.

Перевод ошибочно перечисленных денег



Необходимые документы



Общегражданский паспорт

Вид заявления/запроса

Заявление на перевод ошибочно перечисленных денег.

Заявления о согласии списания денег

Скачай, сохрани,
знай



Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ

Отсканированные копии: ПМ «Заявки ПК и БК» NC Lotus

обработки

В каких случаях Банк осуществляет перевод денег с письменного заявления Клиента



Если деньги переведены Клиентом на неверный счет, то Банк перечисляет деньги на основании оригинала Заявления на перевод ошибочно перечисленных денег одним из способов:

1 На Счет Клиента по действующему договору, если клиент ошибочно перевел их на счет кредитной Карты в рамках проекта «Перекрестные продажи» или наоборот.



2 На Счет Клиента, если при оплате кредита деньги ошибочно перечислены Клиентом в счет оплаты нецелевого кредита в **POS-точке**, или наоборот.

3 На Счет Клиента по действующему договору, если он ошибочно перевел деньги на счет другого Клиента АО «ОТП Банк». Банк перечисляет деньги только с согласия Клиента, на чей счет были ошибочно переведены деньги. Клиент должен подписать Заявление о согласии списания денег.



Куда Банк переводит неверно перечисленные средства после написания Заявления

Если нужно перевести неверно перечисленные средства, то Банк перечисляет деньги на основании Заявления на перевод одним из следующих способов:

1 Перечисление денег на Счет Клиента АО «ОТП Банк» – в случае наличия у Клиента активного Кредитного договора.

2 Перечисление денег на счет Клиента в стороннем Банке.



При ошибочном переводе денег (оплата кредита в другом Банке), Клиент самостоятельно решает вопросы по возврату денег и несет полную ответственность за свои действия.

Обработка Заявления на перевод ошибочно перечисленных денег.

Заявления на перевод денег по банковской карте.

Регистратор/ Эксперт прямых продаж принимает заявления на перевод.



Заявление на перевод подписывается Клиентом, ЭПП/Регистратором.



Кредитный эксперт передает Заявление и документы в ККО.



Регистратор обрабатывает заявления на перевод/ Заявления о согласии списания денег (при необходимости).



Оригинал Заявления на перевод/Заявления о согласии списания денег/ксерокопию паспорта Клиента направляется в Архив.

Платежная инструкция Клиента обрабатывается на основании корректно оформленного оригинала Заявления Клиента и в сроки предусмотренные законодательством/вн утренними документами Банка.

Несогласие с транзакцией. Спорная транзакция.



Необходимые документы



Общегражданский паспорт, дополнительные документы в подтверждение претензии (при наличии).

Вид заявления/запроса

Заявление о несогласии с

транзакцией.

Скачай, сохрани,
знай



Скачай, сохрани,
знай

Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Срок исполнения заявки

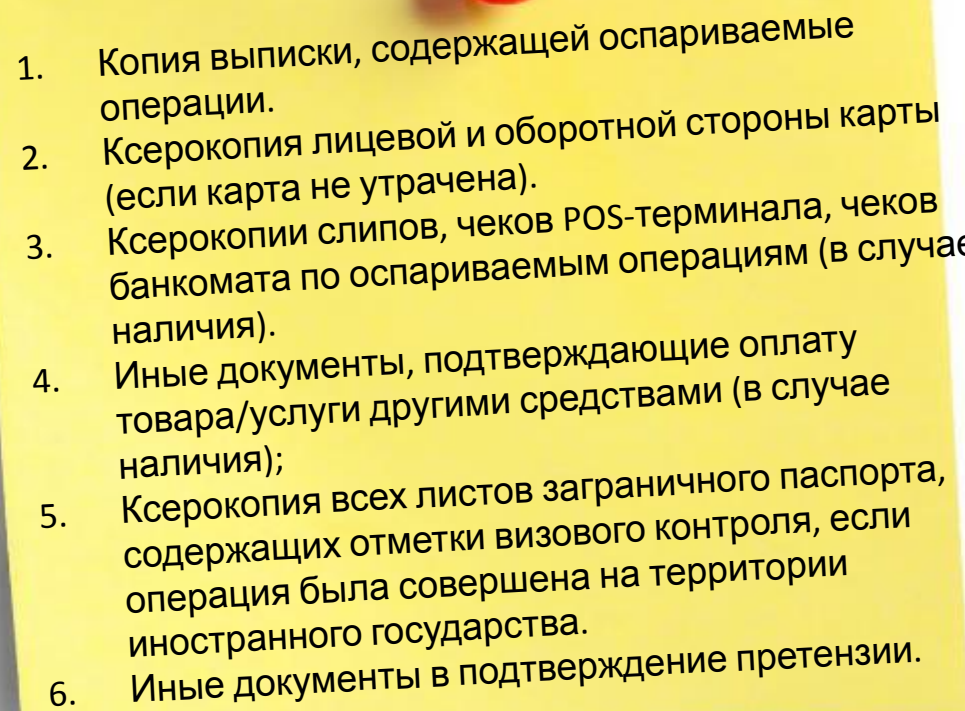
От 5 до 60 рабочих дней со дня получения скан Заявления/ Доп. документов

[К содержанию](#)

Документы при оспаривании операций с использованием банковских карт

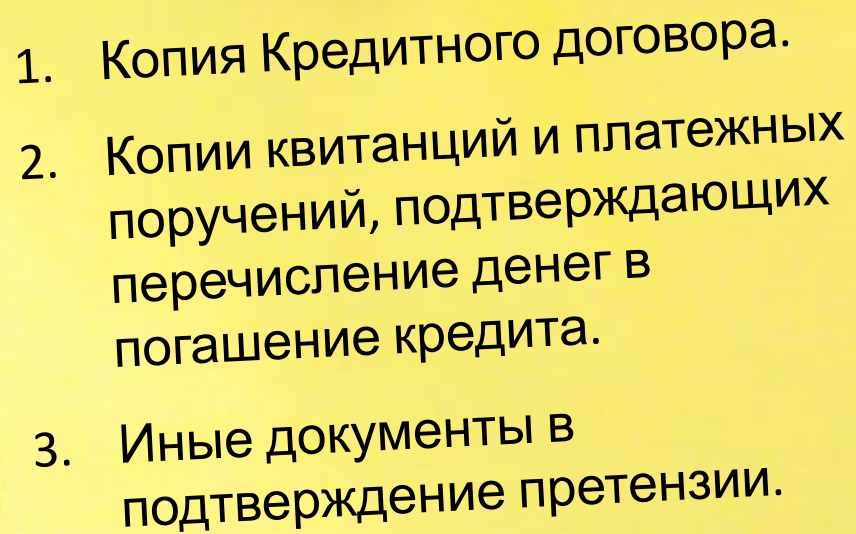
В случае несогласия с транзакцией, Клиент должен подать в Банк Заявление о несогласии с транзакцией.

Клиент предоставляет к Заявлению о несогласии с транзакцией любые правоту.

- 
1. Копия выписки, содержащей оспариваемые операции.
 2. Ксерокопия лицевой и оборотной стороны карты (если карта не утрачена).
 3. Ксерокопии слипов, чеков POS-терминала, чеков банкомата по оспариваемым операциям (в случае наличия).
 4. Иные документы, подтверждающие оплату товара/услуги другими средствами (в случае наличия);
 5. Ксерокопия всех листов заграничного паспорта, содержащих отметки визового контроля, если операция была совершена на территории иностранного государства.
 6. Иные документы в подтверждение претензии.



Дополнительные документы при оспаривании операции по потребительскому кредитованию/нецелевому кредитованию в POS-точке

- 
1. Копия Кредитного договора.
 2. Копии квитанций и платежных поручений, подтверждающих перечисление денег в погашение кредита.
 3. Иные документы в подтверждение претензии.



Обработка операций при оспаривании по потребительскому кредитованию/ нецелевому кредитованию в POS-точке

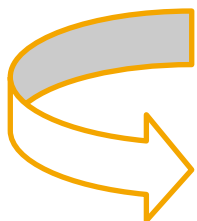
Прием Заявлений

Эксперт
прямых
продаж

Документы в ККО



Регистратор



Отсканированные копии
Заявлений заводятся в ВМР
Online.



Отправка на хранение
оригинала Заявления/ копии
доп. документов Клиента
осуществляется в
соответствии с п. 2.3 Порядка.



Стандартный срок
рассмотрения Заявки от 5 до
60 рабочих дней со дня
получения корректно
оформленного оригинала
Заявления/доп. документов.



Расторжение договора по карте.



Необходимые документы



Общегражданский
паспорт

Вид заявления/запроса

Заявление на расторжение
договора.

Скачай, сохрани,
знай



Αἰετοῖαῖο
Microsoft Office Word



Çàÿæâîèâ à
îâðââîâ

Запрос о наличии/отсутствии
задолженности.

Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым
форматом.

Способ
Система

обработки

Срок исполнения заявки

В течение 40 дней с даты оформления клиентом Заявления. При наличии корректно оформленной Заявки в Siebel.



Тарифы за перевод денег

По проекту «Перекрестные продажи кредитных карт» комиссия за перевод на счет Клиента в любом банке не взимается

Расторжение договора по карте

При желании клиента расторгнуть договор по банковской карте оформляется Заявление на расторжение договора.

Клиент выясняет остаток денег на счету и наличие/отсутствие задолженности.

Дополнительно к Заявлению предоставляется копия паспорта, банковская карта, в случае утери/кражи банковской карты Заявление об утрате Карты.



[К содержанию](#)

Операции по обработки заявлений



Прием/обработка Заявлений и дополнительных документов Клиента осуществляется Регистратором/Экспертом прямых продаж посредством системы Siebel в соответствии с Инструкцией по работе с ПО для роли Агент сопровождение и Инструкцией по работе с ПО для роли Регистратор.

Заявление подписывается Клиентом, Экспертом прямых продаж/Регистратором.

Передача оригинала Заявления.



Оригинал Заявления об утере карты/копий дополнительных документов передается в:

1. В Архив сторонней организации по КД оформленным **после 01.08.2012 г.**
2. Отметка «Начальнику Центра обработки и архивного хранения документов по КД оформленным **до 01.08.2012 г.**

Стандартный срок рассмотрения Заявления на расторжение договора составляет 40 календарных дней с момента принятия Банком Заявления на расторжение договора.

Уничтожение банковской карты осуществляется в соответствии с Порядком учета, хранения, транспортировки, оформления и выдачи банковских карт.

Предоставление информации о наличии/отсутств ии задс сти.



Погаси свой долг!

Предоставление информации о наличии/отсутствии и задолженности



Информация предоставляется в письменном виде, заверенная ответственным сотрудником Банка. Предоставляется Клиенту по требованию (при оформлении Запроса о предоставлении информации по кредиту).

Информация предоставляется сотрудниками Управления операций по банковским картам/ Управления «Кредитная администрация» в Программном модуле. Информация о задолженности по переуступленным кредитом не размещается/не предоставляется.

Обработка запросов Клиентов производится Регистратором в системе Siebel. Регистратор находит Клиента в Siebel, если:

1. Статус договора «Закрыт», в разделе «История по коллекторским агентствам» информация отсутствует. Регистратор распечатывает и оформляет на официальном бланке Банка письменный ответ на Запрос об отсутствии задолженности.
2. Статус договора в системе «Закрыт», в разделе «История по коллекторским агентствам» присутствует информация о переуступке КД в КА, Регистратор оформляет ответ.
3. Статус договора в системе отличен от «Закрыт», Регистратор оформляет заявку в ПМ.

Предоставление информации о наличии/отсутствии и задолженности

Ответ на Запрос о предоставлении информации по кредиту подписывается Руководителем ККО/Московской сети/Региональное подразделение сети Банка и предоставляется Клиенту **двумя способами** в зависимости от указанного в Запросе варианта задолженности:

1. Ответ на Запрос выдается Клиенту в ККО/Московской сети/Региональное подразделение сети Банка .



2. Ответ на Запрос отправляется по Почте, по указанному адресу в Запросе.

Предоставление информации о наличии/отсутствии и задолженности

Отправка на хранение оригинала Запроса о предоставлении информации о наличии/отсутствии задолженности осуществляется вместе с ксерокопией Ответа на Запрос о предоставлении информации по кредиту со следующими пометками:

1. В случае выдачи Ответа Клиенту в ККО/Московской сети/Региональное подразделение сети Банка на копии Ответа Клиент указывает «Ответ получен», ставит подпись, расшифровку подписи и дату.



2. В случае предоставления Ответа Клиенту посредством Почтовой службы на копии Ответа Сотрудник Банка указывает «Ответ направлен Клиенту посредством Почтовой службы», ставит дату и подпись.

Стандартный срок рассмотрения Заявки составляет 20 рабочих дней с момента размещения Запроса о предоставлении информации кредиту в ПМ.

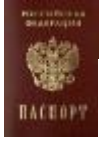
Запрос о наличии/отсутствии задолженности по

ДОГОІ



ІМ

Необходимые документы



Общегражданский
паспорт

Вид заявления/запроса

Запрос о наличии/отсутствии
задолженности

Скачай, сохрани,
знай



Αιτέση
Microsoft Office Word

Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ обработки

Отсканированные копии: ПМ «Заявки ПК и БК» NC Lotus Notes. Просмотр информации в Siebel.

Срок исполнения заявки

В течение 20 рабочих дней с момента оформления Заявления/Запроса
в ПМ.

Предоставление информации о выплаченных процентах по потребительскому



Предоставление информации о выплаченных процентах

Информация о выплаченных процентах по кредиту в письменном виде, заверенная ответственным сотрудником Банка, предоставляется Клиенту по требованию.

Запрос о предоставлении информации по кредиту направляется Регистратором ККО в систему BMP Online

Оригинал Запроса о предоставлении информации по кредиту Клиента отправляется на хранение.

Срок рассмотрения Запроса составляет от 5 до 60 рабочих дней со дня получения корректно оформленного Запроса о предоставлении информации по кредиту.

Ответ на запрос о выплаченных процентах готовится Центром по работе с претензиями, направляется в ККО/Московскую сеть/Региональное подразделение сети Банка, далее подписывает Руководитель, затем предоставляется Клиенту на руки.

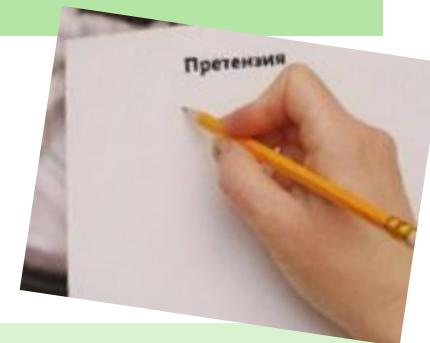
Оформление справок для предоставления в стороннюю



Оформление справок

Клиент может обратиться в ККО/ДО за информацией, для предоставления в стороннюю организацию, по кредиту (POS, CoC и банковские карты).

Ответ на Запрос о предоставлении информации по кредиту подписывается Руководителем ККО/Московской сети/Региональное подразделение сети Банка и предоставляется Клиенту на руки.



Информация, для предоставления в стороннюю организацию, по кредиту, заверенная ответственным сотрудником Банка, предоставляется Клиенту по требованию (после оформления Запроса).

Если информация предоставляемая Банком, не соответствует запросу Клиента, то запрос направляется в ВМР Online

Обработка запросов Клиентов на предоставление информации по кредиту производится Регистратором с помощью системы Siebel. Регистратор находит Клиента в Siebel, если:

1. Статус договора в системе «Закрыт», в разделе «История по коллекторским агентствам» информация отсутствует. Регистратор распечатывает и оформляет на официальном бланке Банка письменный ответ на запрос о предоставлении информации, также прилагается Счет-выписка.
2. Статус договора в системе «Закрыт», в разделе «История по коллекторским агентствам» присутствует информация о переуступке КД в КА, Регистратор оформляет ответ и при необходимости распечатывает Счет-выписку.
3. Статус договора в системе отличен от «Закрыт», Регистратор оформляет Запрос о наличии/отсутствии задолженности.
4. Текст ответа в случае наличия задолженности или остатка денег на счете предоставляется:

Если запрос по потребительскому кредиту или нецелевому кредиту в POS-точке, то по форме Приложения № 7.6 (прилагается Счет-выписка).

Если запрос по банковским картам, то по форме Приложения № 7.7 (прилагается Счет-выписка).

Блокировка карты.



Блокировка карты

При необходимости заблокировать/разблокировать Карту

Клиент может:

Самостоятельно обратиться в Контакт-центр ДПК Банка по телефону 8-800-200-70-01 и заблокировать карту.

Обратиться в офис Банка и заполнить заявление о блокировке карты.



Необходимые документы



Общегражданский паспорт

Вид заявления/запроса

Заявление об утере карты/на блокировку

карты.
Скачай, сохрани,
знай



Ἄϊεὸίἄϊὸ
Microsoft Office Wor



Ἄϊεὸίἄϊὸ
Microsoft Office Wor

Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ обработки

Обращение в Контакт-центр ДПК Банка по телефону:
8-800-200-70-01.

Срок исполнения заявки

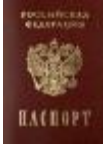
Непосредственно в момент обращения Клиента/Регистратора в Контакт-центр ДПК Банка.

[К содержанию](#)

Изменение



Необходимые документы



Общегражданский паспорт, документ, подтверждающий изменение данных (при необходимости).

Вид заявления/запроса

Заявление об изменении данных.

Скачай, сохрани,
знай



Идèëîæáíèå 7

Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ обработки

Система

Siebel

Срок исполнения заявки

В течение 10 рабочих дней с момента оформления Клиентом Заявления.

Заявление об изменении данных клиента



- 1** Регистратор ККО/Эксперт прямых продаж на ТТ принимает заявления.
- 2** Регистратор ККО в Siebel обрабатывает заявления, и изменяет данные Клиента.
- 3** Срок рассмотрения Заявки составляет 10 рабочих дней с момента оформления Клиентом Заявления.
- 4** Отправка на хранение оригинала Заявления об изменении данных Клиента/копий доп. документов.

Заявление на изменение даты ежемесячных



Необходимые документы



Общегражданский
паспорт

Вид заявления/запроса

Заявление на изменение даты ежемесячных платежей.

Скачай, сохрани,
знай



Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ обработки

Система
Siebel.

Срок исполнения заявки

Непосредственно в момент обращения Клиента в Банк.



Тарифы за изменение

Оплата не требуется — 0 руб.

При этом, услуга по приему документов вне офиса Банка при изменении Графика платежа по инициативе клиента, предоставляется Клиенту **на платной основе и составит 149 руб.**, включая НДС. Комиссия за услугу включена в График платежей.

Услуга не предоставляется

- По договорам, оформленным **до 08.11.2011.**
- По договорам, срок погашения которых наступает ранее, чем через **два месяца.**
- Если со дня оформления услуги (ранее оформленной) прошло **менее 12 календарных месяцев.**
- Если в текущем календарном месяце Дата платежа по графику не наступила, а новая Дата платежа (выбранная Клиентом) уже прошла, то Услуга не может быть предоставлена до момента наступления Даты платежа согласно действующему Графику платежей.

Пакет документов



Комплект документов

- 1 экземпляр Заявления на изменение даты ежемесячных платежей.
- 1 экземпляр Уведомления о ПСК.

Комплект документов

- 1 экземпляр Заявления на изменение даты ежемесячных платежей.
- 1 экземпляр Уведомления о ПСК.
- Новый График платежей с новыми датами ежемесячных платежей.
- Бланк почтового перевода.

После подписания Клиентом всех необходимых документов, Эксперт прямых продаж/Регистратор отмечает факт изменения даты Ежемесячного платежа в Siebel.

При отказе Клиента от подписания документов или при необходимости прекращения работы с Заявкой по иной причине, Эксперт прямых продаж/Регистратор отмечает факт отказа от изменения даты Ежемесячного платежа в Siebel.

Изменение даты ежемесячного

платежа

Если в текущем месяце Дата платежа наступила или прошла по графику, то в следующий ежемесячный платеж будет уже в следующем месяце в соответствии с измененной датой.

Если в текущем месяце Дата платежа не наступила по графику, то ежемесячный платеж текущего месяца переносится на новую, выбранную Клиентом, дату текущего месяца (Клиент может выбрать только дату больше текущей даты оформления услуги).

Если Клиент изменил дату ежемесячного платежа, то дата последнего ежемесячного платежа устанавливается одним из вариантов:

1. Число плановой даты срока погашения кредита в зависимости от срока кредита, указанного в Заявлении.
2. Выбранному Клиентом числу (если дата последнего ежемесячного платежа не будет превышать плановой даты срока погашения кредита, указанного в Заявлении).



Изменение даты ежемесячного платежа



Если кредит оформлен в конце месяца, то нужно избегать указания первых чисел месяца для уменьшения случаев просрочки 1-го ежемесячного платежа (учитываем время поступления денег на счет Клиента в зависимости от предпочитаемого Клиентом способа оплаты).



При изменении даты ежемесячного платежа по действующему кредиту нужно учитывать время поступления денег на счет Клиента (в зависимости от предпочитаемого Клиентом способа оплаты)/факт наличия денег на счете.

Необходимо избегать указания даты платежа, близкой к текущей дате платежа – в таких случаях следует рекомендовать Клиентам установить нужное число со следующего месяца (после выплаты ежемесячного платежа текущего месяца) или выбрать другую дату, позволяющую соблюсти своевременное поступление денег на счет клиента.



Заявление о досрочном возврате кредита.



Необходимые документы



Общегражданский
паспорт

Вид заявления/запроса

Заявление о досрочном возврате
кредита.

Скачай, сохрани,
знай



Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ обработки

Система

Siebel

Срок исполнения заявки

В течение 30 дней с даты оформления клиентом Заявления. При наличии корректно оформленного оригинала заявления.

[К содержанию](#)

Досрочное погашение кредита



Эксперт прямых продаж/Регистратор информирует Клиента о том, что можно досрочно погасить кредит в POS-точке:

1. Для полного погашения задолженности, Клиенту необходимо к дате очередного ежемесячного платежа обеспечить на своем счете сумму полного досрочного погашения, указанную в Графике платежей.
2. Для частичного или полного погашения задолженности по основному долгу Клиенту необходимо уведомить Банк за 30 дней до предполагаемой даты досрочного погашения путем составления письменного заявления.



При

- В рамках программы «Нецелевого кредитования в POS-точке» Клиент может в первые 14 календарных дней с даты предоставления Кредита полностью погасить задолженность без предварительного уведомления, обратившись в Банк с письменным заявлением.
- В рамках программы «Потребительского кредитования» Клиент может в первые 30 календарных дней с даты предоставления Кредита погасить полностью или частично задолженность без предварительного уведомления, обратившись в Банк с письменным заявлением.

Досрочное погашение кредита



Для осуществления досрочного погашения задолженности по основному долгу Эксперт прямых продаж/Регистратор информирует Клиента о том, что:

1

При частично досрочном погашении, в новом графике платежей ежемесячный платеж останется прежним, а срок кредитования сократится.

2

При полном погашении, в График платежей будет включен в себя сумму начисленных процентов, плат и иных обязательств в соответствии с общими условиями POS/CoC.

3

Клиенту нужно будет самостоятельно обратиться к Эксперту прямых продаж/Регистратору за получением нового Графика платежей после наступления даты досрочного погашения в письменном заявлении Клиента.



Досрочное погашение кредита



Эксперт прямых продаж/Регистратор проводит в Siebel процедуру оформления досрочного погашения Кредита в соответствии с Инструкцией по работе с ПО для роли Агент сопровождение и Инструкцией по работе с ПО для роли Регистратор.

Эксперт прямых продаж/Регистратор формирует в Siebel печатную форму Заявления о досрочном возврате кредита и Уведомление о ПСК, распечатывает документы в двух экземплярах и передает для подписания Клиенту.

Эксперт прямых продаж/Регистратор информирует Клиента о том, что он:

Обязуется обеспечить наличие на своем счете суммы досрочного погашения, указанной в Заявлении о досрочном возврате кредита, к дате списания денег со счета.

Не освобождается от уплаты ежемесячных платежей по действующему Графику платежей, предусмотренных до даты досрочного погашения кредита, в том числе очередного ежемесячного платежа (в случае совпадения даты досрочного погашения кредита с датой очередного ежемесячного платежа согласно действующему Графику платежей).

После ознакомления Клиент подписывает Заявление о досрочном возврате кредита и Уведомление о ПСК в специально отведенных для этого местах.



Комплект документов Банка:

1. Один экземпляр Заявления о досрочном возврате кредита.
2. Один экземпляр Уведомления о ПСК.

Комплект документов Клиента:

1. Второй экземпляр Заявления о досрочном возврате кредита.
2. Второй экземпляр Уведомления о ПСК.



После подписания Клиентом всех необходимых документов, Эксперт прямых продаж/Регистратор отмечает факт оформления досрочного погашения Кредита в Siebel.

Если Клиент отказался от подписания документов или прекращена работа с Заявкой по иной причине, Эксперт прямых продаж/Регистратор отмечает факт отказа от оформления досрочного погашения в Siebel.



Оформление досрочного погашения

кредита

Досрочное погашение Кредита невозможно в случае, если:

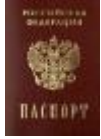
- Предполагаемая Клиентом дата досрочного погашения наступает ранее, чем через 30 дней с момента уведомления Банка о досрочном погашении Кредита.
- Предполагаемая Клиентом дата досрочного погашения приходится на выходной/праздничный день согласно действующему производственному календарю.
- Предполагаемая Клиентом дата досрочного погашения превышает дату последнего платежа по действующему Графику платежей.
- На предполагаемую Клиентом дату досрочного погашения уже существует Заявление о досрочном возврате кредита, оформленное ранее.



Заявление на исключение из списка застрахованных лиц/отказ от услуги страхования.



Необходимые документы



Общегражданский
паспорт

Вид

- Заявление на исключение из списка застрахованных лиц/
отказ от услуги страхования.



Форма визирования

Подпись, Ф.И.О., дата и прочие в соответствии с необходимым форматом.

Способ обработки

Отсканированные копии: пересылка на электронный адрес ответственному лицу в ГО.

Срок исполнения заявки

До 45 дней.

Тарифы за перевод денег

Услуга предоставляется бесплатно.

Отказ Клиента от страхования



Если Клиент хочет отказаться от страхования, то он должен написать Заявление на исключение из Списка Застрахованных лиц.

Клиент может обратиться к ЭПП/Регистратору. При самостоятельном обращении Клиента в Контакт-центр ДПК Банка Оператору Контакт-центра ДПК Банка необходимо направить Клиента в ККО/МРЦ.

Для оформления Заявления на отказ Эксперт прямых продаж/Регистратор распечатывает документ в двух экземплярах и передает для подписания Клиенту.

Заявление подписывается Клиентом, Эксперт прямых продаж/Регистратором. Один экземпляр передается Клиенту, второй экземпляр остается в Банке.

Если Заявление на отказ было принято Кредитным экспертом осуществляется передача документа в ККО/МРЦ.

Отсканированную копию Заявлений на отказ Регистратор направляет на электронный адрес ответственному лицу в ГО в Управление администрирования и поддержки бизнеса ДРПБ.

Обработка Заявления осуществляется в соответствии с внутренними нормативными документами и требованиями Законодательства РФ в течение 45 календарных дней.

