



Договор о взаимодействии через систему Tinkoff Credit Broker (TCB)

Данный документ является предложением от Т-Банка Организациям, по отдельности именуемые «Сторона», а совместно — «Стороны», делать оферты в целях присоединения к программе потребительского кредитования и к программе по распространению Продуктов через систему Tinkoff Credit Broker (далее — Договор) на условиях, изложенных в настоящем Договоре, в порядке ст. 428, 437 и 438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Оферта совершается одним из указанных способов:

1. если у Организации и/или Уполномоченного лица заключен с Банком договор на оказание Банком финансовых услуг, при заключении которого осуществлена идентификация Организации и/или Уполномоченного лица при ее/его личном присутствии, Организация направляет свой запрос (оферту) на присоединение через личный кабинет на сайте tinkoff.ru.
2. Организация направляет в адрес Банка оригинал заполненной на сайте tinkoff.ru заявки на заключение Договора по форме, определяемой Банком, с печатью и подписью Уполномоченного лица и пакета заверенных копий уставных документов по списку, предоставленному Банком после проверки заявки.

Организация соглашается на передачу данных об Организации, имеющихся у Банка, Брокеру и МФК в целях заключения и исполнения Договора.

Акцепт оферты совершается Т-Банком путем направления Уполномоченному лицу специального ключа (пара значений ShopId и ShowcaselId, и PartnerId, APIKey), либо посредством направления в смс-сообщении или по иному каналу по усмотрению Банка индивидуального пароля первому Специалисту в первый раз.

1. Термины

- 1.1. **Анкета (Заявка по тексту Правил)** — заполненная на Сайте Банка или в ТCB Потенциальным клиентом, Банком или иным лицом, действующим по поручению Банка/Потенциального клиента, в том числе Организацией, заявка на заключение Договора о Продукте по форме, утвержденной Банком.
- 1.2. **Банк** — АО «Тинькофф Банк», адрес: 127287, Москва Ул. 2-я Хутурская, д. 38А, стр. 26, ОГРН: 1027739642281, ИНН: 7710140679.
- 1.3. **Брокер** — ООО «Микрофинансовая компания «Т-Финанс», адрес: 127287, г. Москва, ул. Хутурская 2-я, д. 38А, стр. 25, этаж 3, помещ.10, ОГРН: 1067746612560, ИНН: 7704599714. С момента получения уведомления от Брокера о замене Стороны, в отношении Организаций, получивших уведомление, новой Стороной по Договору (Брокером) становится ООО «Т-Покупки», адрес: 125212, Москва, ш. Головинское, д.5 к.1, пом.193, ОГРН 1237700231449, ИНН 7743414212.
- 1.4. **Возврат** — суммы, полученные Организацией по Договору в качестве оплаты за Товар, приобретенный за счет Кредита, подлежащие возврату Организацией в связи возвратом Клиентом Товара или невозможностью передать Клиенту Товар. В случае если в период действия Договора Организацией заключен Договор о Долях, в Возвраты включаются суммы возвратов, определенных в Договоре о Долях.
- 1.5. **Договор о Долях** — договор об организации сервиса Долях, размещенный по адресу: static.dolyame.ru/static/dolyame/oferta.pdf.
- 1.6. **Договор о Продукте** — заключенный между Банком, МФК или Партнером и Клиентом договор о предоставлении Продукта.
- 1.7. **Карта** — кредитная или расчетная карта, эмитированная Банком или Партнером Брокера.
- 1.8. **Клиент** — физическое лицо, заключившее Договор о Продукте.
- 1.9. **Клиентское досье** — комплект документов, оформляемый в целях предоставления Потенциальному клиенту Продукта.
- 1.10. **Кредит** — денежные средства, предоставляемые Клиенту на основании Договора о Продукте для целей покупки Товаров в Торговой точке.
- 1.11. **Личный кабинет Специалиста (ЛК агента)** — страница ТCB, через которую Специалисты оформляют Анкеты, а также выполняют иные обязанности от имени и поручению Организации в рамках Договора.
- 1.12. **Личный кабинет Организации** — Интернет-Банк и/или Мобильный Банк в соответствии с Условиями комплексного банковского обслуживания юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, занимающихся частной практикой, АО «Тинькофф Банк» и/или особый раздел на сайте tinkoff.ru, доступный Организации после заключения настоящего Договора.
- 1.13. **МФК** — ООО «Микрофинансовая компания «Т-Финанс», адрес: 127287, г. Москва, ул. Хутурская 2-я, д. 38А, стр. 25, этаж 3, помещ. 10, ОГРН: 1067746612560, ИНН: 7704599714.
- 1.14. **Операционный день** — промежуток времени между процедурами закрытия дня, установленный Т-Банком.

- 1.15. **Организация** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие данный Договор.
- 1.16. **Отчетный период** — один календарный год, Стороны вправе договориться по электронной почте об уменьшении Отчетного периода.
- 1.17. **Партнер** — юридическое лицо, с которым у Т-Банка заключен договор на привлечение Клиентов к Продуктам такого юридического лица с использованием ТСВ.
- 1.18. **Перевод** — суммы, подлежащие перечислению со стороны Т-Банка в пользу Организации в соответствии с Договором. В случае если в период действия Договора Организацией заключен Договор о Долях, в Переводы включаются суммы переводов, определенных в Договоре о Долях.
- 1.19. **Потенциальный клиент** — дееспособное физическое лицо, не являющееся Клиентом, желающее заключить Договор о Продукте.
- 1.20. **Правила** — порядок взаимодействия Сторон по Договору, размещенный в Приложении №1 и являющийся частью Договора.
- 1.21. **Предприятие** — индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, реализующее Товар в Торговой точке. Организация может быть Предприятием, либо может быть агентом Предприятия.
- 1.22. **Продукт** — финансовые услуги и иные услуги Т-Банка и/или Партнеров.
- 1.23. **Промо-продукт** — Кредит с льготной процентной ставкой.
- 1.24. **ПЭП** — электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей и иных средств (в том числе, Кодов доступа) подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом (Потенциальным клиентом, Клиентом). Простая электронная подпись является аналогом собственноручной подписи.
- 1.25. **Реестр переводов** — реестр Переводов и Возвратов за Операционный день в соответствии с требованиями, установленными Договором.
- 1.26. **Сайт Банка** — tinkoff.ru.
- 1.27. **Сайт Предприятия** — Сайт, указанный в Заявке или иным способом предоставленный Т-Банку.
- 1.28. **Согласие** — документ по форме Т-Банка или Партнера, содержащий согласие Потенциального клиента на обработку персональных данных Потенциального клиента, получение рекламы (рассылок) и на запрос кредитной истории в бюро кредитных историй для цели рассмотрения Анкеты и заключения Договора о Продукте.
- 1.29. **Специалист** — физическое лицо, являющееся работником (представителем) Организации/Предприятия, осуществляющие действия, необходимые для исполнения Организацией обязательств по Договору, предусмотренных Правилами, посредством предоставленного Специалисту доступа к ТСВ.
- 1.30. **Т-Банк** — группа аффилированных лиц, включающая Банк, Брокера и МФК.
- 1.31. **Товар** — товары/услуги/работы, предлагаемые Предприятием в Торговых точках.
- 1.32. **Торговая точка** — офлайн-магазин и/или онлайн-магазин, в котором Предприятие осуществляет торговую деятельность, в том числе продажу Товара.
- 1.33. **ТСВ** — программно-технический комплекс Tinkoff Credit Broker, используемый Т-Банком для реализации программы потребительского кредитования и программы по распространению Продуктов, обеспечивающий бесперебойный круглосуточный обмен электронными сообщениями и позволяющий однозначно и безошибочно идентифицировать отправителя сообщения, время его отправки и получения. Основные страницы ТСВ доступны по адресам:
- личный кабинет для Заявки на подключение: business.tinkoff.ru/pos
 - личный кабинет Организации: business.tinkoff.ru/posbroker
 - личный кабинет Специалиста на Торговой точке: forma.tinkoff.ru/platform
 - форма онлайн: forma.tinkoff.ru/credit/login
- ТСВ хранит статусы Заявок, действия по оформлению Продуктов, дополнительных услуг, данные о вознаграждении Сторон, инкассации документов и другую информацию.
- Подлинность адресов подтверждается SSL сертификатами, выданными Банку признанным международным центром сертификации Thawte.
- 1.34. **Уполномоченное лицо** — физическое лицо, действующее от имени Организации на основании учредительных документов Организации.

2. Предмет Договора

- 2.1. Организация обязуется оказывать Банку услуги по оформлению Клиентских досье и (или) услуги по привлечению Клиентов к Продуктам путем размещения информации о способах оплаты, предусмотренных настоящим Договором, на Сайте Организации и/или в Торговой точке, а Банк обязуется принять и оплатить эти услуги.
- 2.2. Стороны могут договориться о кредитовании Клиентов со ставкой по Кредиту ниже 0,1% в целях стимулирования покупки Товаров Клиентами без условия о предоставлении скидки Организацией/Предприятием на Товар. В этом случае Банк обязуется оказывать Организации услуги по предоставлению таких Кредитов, а Организация обязуется принять и оплатить эти услуги.

- 2.3. Брокер и Организация могут договориться о взаимодействии, в рамках которого Организация вправе предложить Потенциальным клиентам возможность приобретения Товаров по договору купли-продажи с условием оплаты товара за счет Кредита, одобренного через ТСВ Партнерами Брокера — финансовыми организациями (подробнее о брокерской системе — раздел 6).

3. Общие условия взаимодействия

- 3.1. Перечень Партнеров, перечень Продуктов, состав документов, входящих в Договор о Продукте и Клиентское досье, устанавливается Банком или Партнером и указывается в ТСВ.
- 3.2. Перечень Предприятий и Торговых точек согласовывается Сторонами по электронной почте или в ТСВ. Организация обязуется согласовать с Банком подключение новых Торговых точек до даты начала оформления Продуктов на соответствующей Торговой Точке.
- 3.3. В случае использования Клиентом ПЭП Банк поручает, а Организация от имени Банка обязуется заключать с Клиентом соглашение об использовании простой электронной подписи Клиента для осуществления электронного документооборота в соответствии с Правилами.
- 3.4. При предоставлении Организацией своим сотрудникам и/или иным представителям доступа к ЛК Организации, Организация доверяет таким лицам совершать необходимые действия в рамках Договора для его исполнения, изменения и/или прекращения, в том числе с использованием функционала ЛК Организации.

3.5. Специалисты

- 3.5.1. Кандидатуры Специалистов согласовываются Сторонами в следующем порядке:
- 3.5.1.1. Право доступа в ТСВ имеют только Специалисты, согласованные Т-Банком.
- 3.5.1.2. Организация передает в Личном кабинете Организации информацию о Специалистах в составе, указанном в ТСВ, на согласование Т-Банку (далее — «Список»).
- 3.5.1.3. Банк обязан согласовать кандидатуру Специалиста либо предоставить отказ в согласовании кандидатуры Специалистов в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Списка от Организации.
- 3.5.1.4. Организация гарантирует, что все сведения о Специалистах, указанные в Списке, являются полными и достоверными на момент его предоставления.
- 3.5.1.5. Организация отстраняет отдельных Специалистов от выполнения обязанностей по Договору при получении обоснованного требования Т-Банка.
- 3.5.1.6. Организация не позднее даты увольнения или отстранения Специалиста информирует об этом Т-Банк по электронной почте.
- 3.5.2. Подготовка Специалистов осуществляется в следующем порядке:
- 3.5.2.1. Т-Банк предоставляет Организации необходимые правила и инструкции, информационные, учебные материалы (в том числе в виде дистанционных курсов) о Продуктах и о порядке заключения Договоров о Продуктах.
- 3.5.2.2. Организация своевременно обучает Специалистов, знакомит с формами документов и их изменениями.
- 3.5.2.3. Т-Банк оказывает Специалистам консультационную, методологическую и методическую поддержку во взаимодействии по Договору.

3.6. Порядок доведения информации до Клиентов

- 3.6.1. Каждая Сторона вправе размещать, по своему усмотрению, информационные материалы, касающиеся взаимодействия в рамках Договора, без ограничения каналов распространения такой информации.
- 3.6.2. В рамках взаимодействия не предусмотрено размещение рекламных материалов одной Стороной по поручению другой Стороны. Сторона, размещающая рекламные материалы (заказавшая размещение), самостоятельно определяет содержание таких материалов и не согласовывает рекламные материалы с другой Стороной, в связи с чем признается рекламодателем в отношении таких материалов.
- 3.6.3. Организация размещает обязательную по закону информацию о Т-Банке/Партнерах, Продуктах и об условиях заключения Договоров о Продуктах для Потенциальных клиентов в Торговых точках и (или) на своем сайте, при условии, что Т-Банк предоставил Организации такую информацию для размещения.
- 3.6.4. Каждая Сторона вправе использовать товарные знаки (логотипы), иные средства индивидуализации другой Стороны на своих рекламных и информационных материалах, размещаемых в соответствии с Договором.
- 3.6.5. Сторона-правообладатель гарантирует, что использование товарных знаков и иных средств индивидуализации Стороны не нарушает установленные и охраняемые законом права Сторон и третьих лиц.
- 3.6.6. В случае несоблюдения обязательств гарантий в рамках п. 3.5. все претензии к одной Стороне в отношении споров о защите товарных знаков/знаков обслуживания, иных обозначений Стороны-правообладателя, такие споры должны быть урегулированы Стороной-правообладателем своими силами и за свой счет.

3.7. Обмен сообщениями между Сторонами

- 3.7.1. Стороны договорились, что в процессе исполнения Договора будут обмениваться корреспонденцией по следующим адресам электронной почте:
- в адрес Банка по e-mail: pos@tinkoff.ru по программе потребительского кредитования; Offline_acquisition@tinkoff.ru по программе по распространению Карт Банка.
 - в адрес Организации по e-mail, указанному в Заявке или в личном кабинете по адресу business.tinkoff.ru.
- 3.7.2. Все уведомления и сообщения, отправленные Сторонами друг другу по вышеуказанным адресам электронной почты, признаются Сторонами официальной перепиской в рамках Договора.
- 3.7.3. Каждая Сторона сообщает другой Стороне по электронной почте обо всех существенных изменениях, которые могут повлиять на отношения Сторон, в том числе касающихся Торговых точек и Предприятий, не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до даты соответствующего изменения.
- 3.7.4. Каждая Сторона обязуется предоставлять другой Стороне по ее запросу информацию (документы) о ходе взаимодействия по Договору в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения запроса от Стороны в форме, указанной в запросе.

3.8. Расчеты

- 3.8.1. Датой исполнения обязательств одной Стороны по перечислению денежных средств в пользу другой Стороны является дата зачисления средств на корреспондентский счет в банке, обслуживающем Сторону-получателя.

4. Особенности взаимодействия в зависимости от вида Торговой точки

4.1. Торговая точка — онлайн-магазин (ОНЛАЙН)

- 4.1.1. Организация обязуется размещать на Сайте Предприятия информацию о Продуктах, Т-Банке и/или Партнерах, обязательную для размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.1.2. В рамках взаимодействия Онлайн Организация не оформляет Анкеты по поручению Потенциальных клиентов.
- 4.1.3. В рамках взаимодействия Онлайн Организация не оформляет Клиентские досье, за исключением, когда Стороны договорились в ТСВ об оформлении Клиентского досье на территории офлайн-магазина Организации при самовывозе Товара (взаимодействие пик-ап).

4.2. Торговая точка — офлайн-магазин (ОФЛАЙН)

- 4.2.1. Организация обязуется размещать на территории офлайн-магазина информацию о Продуктах, Т-Банке и/или Партнерах, обязательную для размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.2.2. В рамках взаимодействия Офлайн, по договоренности между Сторонами, Специалисты и/или представители Банка, которым Предприятие обеспечило доступ на территорию офлайн-магазина, оформляют Анкеты и Клиентские досье в порядке, определенном в Правилах.
- 4.2.3. В случае оформления Анкет и Клиентских досье Специалистами, Организация обязуется:
- 4.2.3.1. Не совершать при оформлении Продукта действий, которые могут расцениваться в качестве навязывания Клиенту условий Договора о Продукте, невыгодного для Клиента, либо не относящихся к предмету Договора о Продукте, а также действий, выразившихся в предоставлении Клиенту некорректной информации о Продукте (дезинформация Клиента по условиям Продукта, введение в заблуждение Клиента).
 - 4.2.3.2. Обеспечивать корректное оформление Согласий и Клиентских досье, передавать их оригиналы, устранять недостатки, выявленные Банком при проверке правильности их оформления в соответствии с Правилами.
 - 4.2.3.3. В случае если Стороны договорились о том, что оригиналы Согласий не передаются Организацией вместе с Клиентскими досье, Организация обязуется хранить оригиналы Согласий в течение 5 (пяти) лет с даты оформления Согласия, а также передавать оригинал Согласия по запросу Т-Банка в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения запроса.

5. Особенности взаимодействия в зависимости от Продукта

5.1. Кредиты.

5.1.1. Виды взаимодействий:

- 5.1.1.1. В рамках взаимодействия между Банком и Организацией под Кредитом понимаются денежные средства, предоставляемые Клиенту Банком/МФК на основании кредитного договора или договора займа.
 - 5.1.1.2. В рамках взаимодействия между Брокером и Организацией под Кредитом понимаются денежные средства, предоставляемые Клиенту Партнерами Брокера (финансовыми организациями, в том числе Банком и МФК) на основании кредитного договора или договора займа (брокерская система, подробнее — раздел 6).
- 5.1.2. Банк вправе осуществлять от имени МФК и Брокера все действия, необходимые для исполнения Договора, в том числе, Банк вправе осуществлять прием от Организации и проверку документов; предоставлять ответы на запросы Организации; а также осуществлять любые иные действия, предусмотренные настоящим Договором. Данные полномочия признаются Сторонами доверенностью, выданной МФК и Брокером Банку на срок действия настоящего Договора.

5.1.3. Если Стороны договорились о перечислении денежных средств в пользу Организации за Товар Предприятия, Организация гарантирует, что имеет поручение Предприятия на получение денежных средств за Товар, и рассчитывается с Предприятием самостоятельно.

5.1.4. Порядок осуществления расчетов по Кредитам.

Стороны могут договориться об одном из двух способов проведения расчетов по Кредитам, указанным ниже:

5.1.4.1. **Первый способ:** Банк, МФК или Брокер переводит суммы Кредитов в пользу Организации / Предприятия по распоряжению Клиента или ином основании, указанным в Договоре о Продукте, не позднее двух рабочих дней после заключения Договора о Продукте, путем перевода денежных средств в пользу Организации/ Предприятия по реквизитам, указанным в Договоре о Продукте.

Организация немедленно уведомляет Т-Банк о факте ошибочного списания денежных средств по Кредитному договору в пользу Организации / Предприятия, а также обеспечивает возврат таких средств в течение 72 часов после установления факта или получения уведомления об ошибочном списании.

5.1.4.2. **Второй способ (действует только по Кредитам Банка):** Банк каждый рабочий день формирует Реестр переводов за истекший Операционный день и направляет его Организации. Если день формирования Реестра переводов выпадает на нерабочий день, то в ближайший рабочий день будет сформирован Реестр переводов, включающий в себя операции за истекшие Операционные дни.

В каждом Реестре переводов должны быть указаны: номер заказа, Операционный день, за который сформирован Реестр переводов, сумма Переводов за Операционный день; сумма Возвратов за Операционный день; итоговая сумма для перечисления, которая рассчитывается путем вычитания суммы Возвратов из суммы Переводов. Сформированные Реестры переводов могут содержать иную информацию.

Если в результате вычитания получится положительное значение, Банк осуществляет перечисление указанной суммы Организации, не позднее рабочего дня, следующего за днем направления Реестра переводов.

Если в результате вычитания получится отрицательное значение, Банк/МФК удерживает сумму из суммы следующих Переводов, подлежащих перечислению Организации, либо направляет требование о перечислении суммы Возвратов (в этом случае Организация обязуется перечислить указанные суммы не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения требования на реквизиты, указанные в требовании).

5.1.5. Замена и возврат Товара, купленного за счет Кредита

5.1.5.1. При обмене Товара Организация самостоятельно взаимодействует с Клиентом, изменения в Договор о Продукте не вносятся.

5.1.5.2. При возврате Товара Специалист формирует в ТСВ заявление на возврат, уведомляет Клиента о необходимости обратиться к Банку или Партнеру Брокера для погашения обязательств по Договору о Продукте.

5.1.5.3. Организация осуществляет перевод средств за возвращенный Товар на реквизиты, указанные в заявлении на возврат, в течение 10 (десяти) банковских дней с даты отказа Клиента от Товара.

5.1.5.4. В рамках брокерской системы в заявлении на возврат могут быть указаны реквизиты Партнера Брокера или Брокера.

5.1.5.5. Банк и Организация могут дополнительно договориться о том, что Банк вправе удерживать суммы по возвратам Товаров из сумм Переводов в рамках ежедневных взаиморасчетов (подробнее — п. 5.1.4. Договора).

5.2. Рассрочки.

5.2.1. Стороны могут договориться о подключении Промо-продуктов для продажи Товаров в рассрочку.

5.2.2. Промо-продукт может выдаваться на Товар, на который Организация предоставляет Клиенту скидку в размере уплачиваемых Клиентом по Промо-продукту процентов, в связи с чем у Клиента не возникает переплаты за Товар.

5.2.3. Промо-продукт может выдаваться на Товар, на который Организация скидку не предоставляет. В случае, когда Стороны согласовали в целях стимулирования покупки Товаров ставку по Промо-продукту ниже 0,1%, Организация оплачивает Банку согласованное Сторонами вознаграждение за услуги.

5.2.4. Банк вправе установить комиссию (проценты) для Клиентов за предоставление рассрочки на приобретение Товара или иную ставку по Промо-продукту, в связи с чем у Клиента может возникнуть переплата за Товар. Банк самостоятельно определяет размер комиссии (процентов) и повышенной ставки и иные условия их расчета и начисления по своему усмотрению.

5.2.5. Стороны согласовывают тарифный план по Промо-продукту, размер возможной скидки Организации или вознаграждения Банка за услуги по предоставлению Промо-продукта без скидки со стороны Организации по электронной почте и указывают в ТСВ.

5.3. Карты. Особенности взаимодействия.

5.3.1. Поставка Карт

5.3.1.1. Поставка Карт осуществляется в течение 1 (одного) месяца с даты направления Организацией запроса (если иное не согласовано Сторонами).

5.3.1.2. Запрос Организации направляется Банку в произвольной форме по электронной почте или в ТСВ.

- 5.3.1.3. Передача Карт Организации осуществляется Банком путем доставки Карт на адрес и в интервал времени, согласованные Сторонами.
- 5.3.1.4. Расходы, связанные с доставкой Карт, несет Банк.
- 5.3.1.5. Передача Карт оформляется путем подписания Сторонами акта приема-передачи Карт по форме, установленной Банком, в соответствии с товарной накладной транспортной компании.

5.3.2. Приемка Карт

- 5.3.2.1. При приеме Карт Организация проверяет их количество, удостоверяется в целостности упаковки Карт, о чем Стороны делают пометку в акте приема-передачи Карт.
- 5.3.2.2. В случае выявления Карт с повреждениями, такие Карты Организацией не принимаются и возвращаются представителю Банка, о чем в акте приема-передачи Карт делается соответствующая пометка.
- 5.3.2.3. Недостаток Карт, возникший вследствие обнаружения дефектов в переданных Картах, восполняется Банком при следующей передаче Карт Организации.

5.3.3. Возврат Карт

- 5.3.3.1. Возврат Карт Организацией Банку осуществляется в случае:
 - Карта испортилась/пришла в негодность;
 - У Карты истек срок действия Карты;
 - Организация получила запрос Банка о возврате Карты;
 - Договор был расторгнут (срок действия Договора истек).
- 5.3.3.2. При передаче испорченных Карт Организация составляет сопроводительное письмо в свободной форме с указанием причин возврата Карт и направляет подписанное Организацией письмо Банку по электронной почте.
- 5.3.3.3. В остальных случаях Банк составляет сопроводительное письмо в свободной форме и направляет его по электронной почте Организации с указанием причин отзыва Карт. Организация подготавливает соответствующие Карты к возврату и оформляет акт приема-передачи Карт.
- 5.3.3.4. Возврат Карт осуществляется за счет Банка по адресу, согласованному Сторонами. В случае если Банк в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты сопроводительного письма не осуществит вывоз Карт, Организация вправе за счет Банка уничтожить Карты.

6. Особенности взаимодействия Брокера и Организации (брокерская система)

- 6.1. В рамках брокерской системы у Брокера есть заключенные договоры с Партнерами, в соответствии с которыми Брокер вправе предлагать к оформлению через ТСВ Продукты Партнеров в порядке, установленном в Правилах.
- 6.2. Предприятие вправе предложить Потенциальным клиентам возможность приобрести Товары по договору купли-продажи или иному договору, заключаемому между Потенциальным клиентом и Предприятием, с условием оплаты за счет Кредита, одобренного через ТСВ Партнерами Брокера — финансовыми организациями. Для этого Организация направляет Брокеру через ТСВ предложения (оферты) о приобретении прав требований Предприятия к покупателям Товаров на получение всей задолженности, возникшей у Клиента перед Предприятием, при условии, что Кредит одобрен Партнером Брокера и Клиент согласен заключить Договор о Продукте.
- 6.3. Брокер уведомляет Организацию о согласии приобрести указанные права требования через ТСВ (акцепт) и с указанного момента права требования переходят Брокеру. Обязанности Организации по договорам, заключаемым между Потенциальным клиентом и Предприятием, к Брокеру не переходят.
- 6.4. Вместе с правами требования к Брокеру переходят иные права Организации, связанные с взысканием задолженности, в том числе из соглашений Организации с Клиентом, предусмотренных Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ, а также право на дистанционное обслуживание Клиента.
- 6.5. С даты уступки прав Брокер получает право начислять и взимать проценты на сумму неоплаченной цены товара, указанной в оферте Организации, а также неустоек и иных плат по договору купли-продажи Организации с Клиентом.
- 6.6. Стоимость прав требования Организации определяется как 100 % от общей суммы задолженности, указанной в оферте Организации.
- 6.7. Брокер оплачивает стоимость прав требования Организации в течение 2 (двух) рабочих дней с даты акцепта Брокером оферты Организации. Составление отдельного Акта приема-передачи прав требования не требуется.
- 6.8. Брокер имеет право перепродать права требования третьим лицам и/или привлечь для сбора задолженности коллекторские агентства.
- 6.9. По уступленным Брокеру правам требования Организация не вправе принимать меры по получению исполнения.
- 6.10. После передачи прав требования Организация обязана переводить Брокеру полученные от покупателя или Банка-партнера денежные средства, предназначенные для оплаты Товара.

- 6.11. Организация по каждому договору купли-продажи передает Брокеру в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты запроса:
- 6.11.1. договор купли-продажи с приложениями и дополнительными соглашениями (если применимо),
 - 6.11.2. товарный чек/товарную накладную или иной документ, подтверждающий факт получения товара покупателем.
- 6.12. Кредиты от Партнеров Брокера со сниженной процентной ставкой**
- 6.12.1. Партнерами Брокера могут быть разработаны, а Брокером предложены для оформления Организацией Кредитов со сниженной процентной ставкой, в связи с чем у Партнера Брокера могут образовываться выпадающие (недополученные) процентные доходы.
 - 6.12.2. Реализация Предприятием Товаров за счет Кредитов со сниженной процентной ставкой осуществляется при условии компенсации Организацией/Предприятием Партнеру Брокера сумм, выпадающих (недополученных) процентных доходов по таким продуктам.
 - 6.12.3. Информация о размере подлежащих компенсаций выпадающих (недополученных) процентных доходов предоставляется Брокером Организации по электронной почте и/или в ТСВ.
 - 6.12.4. Выбирая в ТСВ Кредит со сниженной процентной ставкой, Организация подтверждает свое согласие/согласие Предприятия с условиями компенсации Партнеру Брокера Предприятием или Организацией по поручению Предприятия сумм выпадающих (недополученных) процентных доходов по таким Кредитам.
 - 6.12.5. Брокер перечисляет Организации денежные средства в счет оплаты прав требования Организации/Предприятия по Кредитам со сниженной процентной ставкой за вычетом суммы компенсации недополученных процентных доходов, согласованных Сторонами в рамках п. 6.12.3., и Организация поручает Брокеру перечислить суммы компенсации Партнерам Брокера от имени Организации или Предприятия. Суммы компенсации отражаются в Отчете.

7. Порядок определения и оплаты вознаграждения

- 7.1. Стоимость услуг Организации, указанных в п. 2.1.–2.2. Договора, составляет 100 (сто) рублей за Отчетный период, включая НДС (если применимо), если иной размер вознаграждения не согласован Сторонами дополнительно.
- 7.2. Размер вознаграждения или порядок его определения может согласоваться Сторонами по электронной почте и/или указываться в ТСВ. Итоговая сумма вознаграждения за Отчетный период указывается Сторонами в Актах оказанных услуг (далее — Акт).
- 7.3. Расходы Организации на оказание услуг отдельно не компенсируются.
- 7.4. В рамках офлайн канала, если обязанность по оформлению Клиентского досье лежит на Организации, Т-Банк может не учитывать при расчете вознаграждения Организации целевые действия, если они согласованы в целях расчета вознаграждения Организации, а именно:
 - 7.4.1. в случае непредставления Клиентского досье или предоставления Клиентского досье, оформленного с нарушениями Правил, при условии, что Организация не устранил выявленные недостатки в течение срока, указанного в Правилах, а также в случае отсутствия корректной фотографии в ТСВ при оформлении Клиентского досье (если такое требование является обязательным в соответствии с Правилами).
 - 7.4.2. в случае если в течение срока действия Договора на Продукт Т-Банк получит и подтвердит сведения о том, что документация, входящая в Клиентское досье, была оформлена/подписана не Клиентом и исполнение обязательств по Договору о Продукте не осуществляется.
 - 7.4.3. в случае если после совершения первой расчетной операции по Продукту Клиентом (утилизация Продукта) Клиент не использует Продукт по назначению, либо в отношении первой операции был совершен возврат денежных средств в течение 30 (Тридцать) календарных дней с даты совершения первой операции, в том числе если у Т-Банка имеется информация о совершении первой расчетной операции Клиентом за счет и/или при посредничестве (содействии) Организации/Предприятия или Специалиста (мотивированный трафик или фиктивная утилизация);
 - 7.4.4. в случае если после выдачи Продукта и/или после совершения первой операции по Продукту Клиентом (утилизация Продукта) Клиент направил заявку на закрытие Продукта;
- 7.5. В случае если в рамках Договора оказываются услуги Организации и услуги Банка, Стороны договорились произвести зачет встречных требований по выплате вознаграждения Организации и Банка путем указания размера требований, прекращаемых зачетом, в Отчете и в Акте. В случае, если суммы взаимных требований, согласованные Сторонами в Отчете не равны, то оплата задолженности осуществляется в порядке, указанном в п. 7.6.
- 7.6. Сторона, обязанная произвести оплату вознаграждения в соответствии с Отчетом, перечисляет денежные средства в размере, указанном в Отчете, не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты согласования Отчета, как указано в Разделе 8.
- 7.7. Счет-фактура, при необходимости, выставляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Порядок оформления Отчетов и Актов

8.1. Формирование Отчета

- 8.1.1. Отчёт по выданным Продуктам (далее — Отчёт) составляется и формируется Банком, в том числе в интересах МФК и Брокера, не позднее 4 (четырёх) рабочих дней с даты окончания Отчетного периода и направляется Организации по электронной почте или в Личном кабинете Организации.

8.1.2. В Отчете отражается информация о:

- 1) месте продажи Товаров: Название компании, ID компании, Название холдинга, Название торговой точки, Тип магазина (онлайн-магазин / точка продаж), Адрес торговой точки (оффлайн), Сайт точки (онлайн), ФИО Агента (только оффлайн);
- 2) Заявке: Дата создания заявки, Дата выдачи заявки, ID заявки, Статус заявки, Способ подписания, ФИО Клиента, Номер заказа (только онлайн), Состав заказа, Сумма Заказа;
- 3) кредите: Банк, Номер договора, Кредит\рассрочка, Срок кредита\рассрочки, Сумма Кредита/Рассрочки, % скидки на Товар (или недополученных процентных доходов), Размер скидки в руб. (или сумм недополученных процентных доходов), Сумма перевода, Первый взнос, Ежемесячный платеж (только онлайн), Причина Отказа Клиента;
- 4) подключенных услугах: Сумма СМС, Сумма Страховки;
- 5) вознаграждении Банка за Отчетный период, вознаграждении Организации за Отчетный период, Сторона плательщик и сумма выплаты вознаграждения по результатам взаимозачета.

8.1.3. Организация согласовывает Отчёт в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты предоставления Отчёта.

8.1.4. Организация вправе указать свое несогласие с Отчётом, в этом случае Банк осуществляет перепроверку.

Если ошибка со стороны Банка подтверждается, то отсчет срока согласования останавливается и продолжается только после исправления и возврата на повторное согласование.

Если ошибка со стороны Банка не подтверждается, то Банк уведомляет Организацию о правильности расчетов, и совокупный срок согласования Отчета не продлевается.

8.1.5. Если истек срок согласования, а Организация так и не направила Банку уведомление о согласовании или об отказе согласования Отчёта, то Отчёт считается согласованным.

8.2. Формирование Акта

8.2.1. На основании Отчета за Отчетный период, согласованного Организацией, Банк формирует Акт об оказанных услугах за Отчетный период по форме Банка. В Акте указываются услуги Организации и услуги Банка, если применимо.

8.2.2. Если Стороны договорились о дополнительном вознаграждении Организации, то Акт по нему формируется отдельно.

8.2.3. Организация поручает (доверяет) Банку (уполномоченному лицу Банка) подписывать от имени Организации Акты, сформированные Банком на основании согласованных Организацией Отчетов.

8.2.4. Акт может быть подписан собственноручной подписью или усиленной квалифицированной электронной подписью (далее — ЭП). Стороны признают, что сформированный Банком в соответствии с настоящим пунктом Договора Акт считается подписанным обеими Сторонами.

8.2.5. Подписанный Акт Банк направляет Организации по электронной почте по запросу Организации.

9. Ответственность

9.1. Если Стороны договорились об оформлении Клиентского досье силами Банка, Организация не отвечает за оформление и корректность оформления Клиентских досье.

9.2. Организация самостоятельно несет ответственность за выдачу Товара Потенциальному клиенту без получения соответствующего статуса в ТСВ, подтверждающего возможность выдать Товар, в том числе если Кредитный договор с Потенциальным клиентом не был заключен.

9.3. Организация самостоятельно несет ответственность перед Клиентами за передачу и качество Товара.

9.4. Стороны не несут ответственность за рекламные и информационные материалы, размещаемые другой Стороной самостоятельно, без поручения другой Стороны. В случае размещения рекламных материалов Сторона, разместившая материалы без поручения другой Стороны, признается рекламодателем.

9.5. Организация самостоятельно несет ответственность за сохранность получаемых Организацией данных о деятельности в рамках Договора, включая информацию в отчетах, формируемых в Личном кабинете Организации или в ТСВ, а также за все убытки, которые может повлечь разглашение таких данных и информации.

9.6. В случае просрочки оплаты (перевода) денежных средств одной Стороной другой Стороне, пострадавшая Сторона вправе потребовать выплату пени в размере 0,1% от суммы просрочки за каждый календарный день просрочки.

9.7. В рамках офлайн канала, или в иных случаях, если обязанность по оформлению Клиентского досье лежит на Организации, Банк и Брокер вправе потребовать уплатить штраф в размере суммы кредитной задолженности (включает сумму Кредита, предоставленную по Договору о продукте, также начисленные проценты, платы, неустойку по Кредиту) в следующих случаях:

9.7.1. Клиентское досье не было передано Организацией;

9.7.2. Клиентское досье было передано Организацией, но оформлено с ошибками (перечень ошибок указан в Правилах), при условии, что Организация не устранил такие ошибки в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента направления Т-Банку информации об ошибках;

9.7.3. В течение срока действия Договора о Продукте Т-Банка будут получены и подтверждены сведения о том, что Клиент не оформлял/не подписывал документы и исполнения обязательств по Договору о Продукте не осуществляется.

- 9.8. Если Продуктом является Карта, в случае утери или повреждения переданных Организации Карт, Т-Банк вправе потребовать уплатить штраф в размере 100 (сто) рублей за каждую потерянную или поврежденную Карту.
- 9.9. В случае если в результате отказа Клиента от Товара у Т-Банка возникнет обязанность уплатить Клиенту какие-либо денежные средства, либо если у Т-Банка возникают какие-либо убытки в связи с возвратом Клиентом Товара, в том числе в связи с отказом Предприятия удовлетворить требования Клиента возврате денежных средств за Товар или в связи с нарушением сроков возврата, Организация обязуется возместить Т-Банку такие убытки.
- 9.10. В случае нарушения Организацией нефинансовых обязательств и гарантий, указанных в разделе 6 Договора Брокер вправе потребовать, а Организация обязана выплатить Брокеру штраф в размере денежных средств, уплаченных за уступленное право требования по конкретному договору между Потенциальным клиентом и Предприятием.
- 9.11. В случае предъявления к одной Стороне каких-либо требований со стороны Клиентов, государственных органов и/или иных третьих лиц, связанных с нарушением другой Стороной обязательств и/или гарантий, указанных в Договоре, ответственная Сторона обязуется урегулировать такие требования своими силами и за свой счет, а также компенсировать пострадавшей Стороне причиненный документально подтвержденные убытки, в том числе суммы административных штрафов и судебных расходов.
- 9.12. Убытки возмещаются в размере реального ущерба, упущенная выгода возмещению не подлежит.
- 9.13. Убытки, штраф, пени выплачиваются одной Стороной на основании письменного требования другой Стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего требования.
- 9.14. Уполномоченное лицо Организации обязуется отвечать перед Т-Банком солидарно за исполнение обязательств по Договору в том же объеме, что и Организация, в том числе за возмещение судебных издержек и других убытков Т-Банка, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением Организацией своих обязательств.

10. Соглашение о конфиденциальности

- 10.1. Под конфиденциальной информацией понимается любая информация, представленная документально или в устной форме, или которая может быть получена путем наблюдения или анализа любого вида коммерческой, финансовой и иной деятельности Заказчика, включая, но не ограничиваясь этим, научные, деловые и коммерческие данные, отчеты по Заявкам, Клиентские досье, Договоры о Продукте, Реестры переводов, списки клиентов, прайс-листы, исследования, полученные данные, компьютерные программы, идеи, а также любая другая информация.
- 10.2. Стороны обязуются не разглашать конфиденциальную информацию третьим лицам, за исключением случаев, когда конфиденциальная информация может быть разглашена с разрешения другой Стороны в процессе работы по Договору или по запросу государственного органа. Стороны ограничивают разглашение конфиденциальной информации, предоставляя доступ к ней только тем сотрудникам и представителям Стороны, для деятельности которых необходимо знание такой информации. Вышеназванные сотрудники должны четко осознавать, что они обязаны сохранять конфиденциальность информации и ограничивать ее использование в рамках Договора.
- 10.3. Стороны признают, что обязательства по сохранению конфиденциальности применяются в отношении конфиденциальной информации, переданной им как до, так и после даты заключения Договора и несут ответственность за разглашение информацией своими сотрудниками.
- 10.4. Обязательства по сохранению конфиденциальности остаются в силе в течение 10 (десяти) лет после прекращения Договора.

11. Персональные данные

- 11.1. Принимая во внимание тот факт, что в рамках взаимодействия Сторон происходит обработка персональных данных физических лиц (далее — ПДн), Специалистов, Потенциальных клиентов и Клиентов, каждая из Сторон должна соблюдать все применимые нормы законодательства о защите ПДн.
- 11.2. Каждая Сторона обеспечивает соблюдение своих обязательств в отношении технических и организационных мер для обеспечения безопасности ПДн, получения соответствующего согласия на обработку ПДн, если это необходимо, передачи и использования ПДн.
- 11.3. Каждая Сторона должна полностью ограждать другую Сторону от ответственности и по первому требованию возмещать все суммы прямых обязательств, претензий, исков, требований, судебных решений, ущерба, убытков и расходов (включая гонорары и расходы юристов и иных профессиональных консультантов, а также расходы на защиту), процентов, штрафов и неустоек любого рода, подтвержденных документально, которые могут быть возложены, понесены или установлены в отношении другой Стороны, связанных или возникающих по причине неспособности виновной стороной обработать ПДн, полученные Стороной от физического лица в рамках Договора, в соответствии с настоящим пунктом, неспособности виновной Стороны соблюсти какие-либо положения настоящего пункта, а также при возникновении утечки ПДн, полученных виновной Стороной от субъектов ПДн.
- 11.4. В случае если одна Сторона передает другой Стороне ПДн, то такая Сторона гарантирует наличие согласия субъектов ПДн на такую передачу ПДн и на обработку ПДн другой Стороной. Другой Стороне в этом случае разрешено осуществлять с получаемыми ПДн субъектов ПДн следующие действия с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (распространение, предоставление, доступ) (если применимо).

- 11.5. Организация несет ответственность за использование специального ключа (логина и пароля), выдаваемого Банком в целях предоставления доступа к ТСВ и самостоятельно несет все убытки, которые возникли по причине утраты конфиденциальности специального ключа. Организация обязуется не передавать логин и пароль неуполномоченным и иным третьим лицам, а в случае утраты Организацией конфиденциальности специального ключа Организация обязуется немедленно уведомить об этом Банк.

12. Порядок изменения и расторжения Договора

- 12.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента заключения и действует без ограничения срока (до даты расторжения Договора).
- 12.2. Т-Банк вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора без уведомления Организации путем ограничения доступа к ТСВ.
- 12.3. Организация вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора с уведомлением Банка за 5 (пять) рабочих дней до даты прекращения Договора.
- 12.4. Т-Банк вправе вносить изменения в Договор, в связи с чем Организация обязуется самостоятельно регулярно отслеживать изменения в Договоре, размещенном в личном кабинете в ТСВ и(или) на Сайте Банка. Направление Организацией в ТСВ Анкеты в целях получения Клиентом Продукта и заключения Договора о Продукте является подтверждением факта согласия Организации с новой редакцией Договора.

13. Обстоятельства непреодолимой силы

- 13.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы.
- 13.2. Сторона, ссылающаяся на такие обстоятельства, обязана в течение 5 (пяти) календарных дней письменно уведомить другую Сторону. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств по Договору, а также предполагаемые сроки их действия. К извещению должны быть приложены подтверждающие документы, выданные компетентными органами (в разумный срок, необходимый для получения указанных документов, но не более 10 (десяти) календарных дней).
- 13.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют эти обстоятельства и их последствия. Если обстоятельства непреодолимой силы будут продолжаться более 30 (тридцати) календарных дней подряд, то каждая из Сторон имеет право отказаться от дальнейшего исполнения обязательств по Договору в одностороннем внесудебном порядке, направив соответствующее уведомление за 3 (три) рабочих дня.
- 13.4. Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении форс-мажорных обстоятельств лишает Сторону права ссылаться на них как основание для освобождения от ответственности, и такая Сторона будет нести ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. Порядок разрешения споров

- 14.1. Настоящий Договор, а также все вытекающие из него права и обязанности Сторон регулируются действующим законодательством Российской Федерации.
- 14.2. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в процессе реализации настоящего Договора будут, по возможности, решаться Сторонами путем переговоров. Соблюдение досудебного (претензионного) порядка урегулирования споров является обязательным. Срок направления ответа на претензию составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения Стороной.
- 14.3. В случае если Стороны не придут к взаимному согласию в порядке, предусмотренном в п. 13.2, то возникший спор подлежит разрешению в Арбитражном суде г. Москвы.

15. Прочие условия

- 15.1. С момента заключения Договора вся предыдущая переписка между Сторонами теряет силу.
- 15.2. В случае если одно или несколько положений Договора будут признаны недействительными, то недействительность этих положений не затронет действия иных, действительных положений Договора, которые продолжают свое действие для отношений Сторон, вытекающих из Договора.
- 15.3. Стороны обязаны уведомлять друг друга об изменении своего местонахождения, банковских и иных реквизитов, которые могут повлиять на исполнение Сторонами своих обязательств, вытекающих из Договора в течение 3 (трех) рабочих дней с даты изменения соответствующих данных. В случае несвоевременного уведомления/неуведомления, Стороны признают указанные в настоящем Договоре реквизиты действующими и всю отправку/оплату по данным реквизитам полученной надлежащим образом.
- 15.4. Организация не возражает против замены Банка, МФК и/или Брокера как Стороны в Договоре на другое юридическое лицо, информация о котором размещается в уведомлении о замене Стороны на сайте tinkoff.ru или направленном по согласованному Сторонами каналу связи (далее — Новая Сторона). Организация соглашается с передачей Новой Стороне прав и обязанностей Банка, МФК и/или Брокера по Договору с даты размещения (с даты направления уведомления по каналам связи), в порядке и на условиях, указанных в уведомлении.

- 15.5. Стороны пришли к соглашению о возможности осуществлять документооборот в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи (далее — «ЭДО»), соответствующей требованиям Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее — «ЭП») в части обмена любыми документами в рамках Договора.
- 15.6. Приложения к Договору:
Приложение №1 — Правила оформления Заявок и Договоров о Продукте;
Приложение №2 — Правила проверки документов, фотографирования и сканирования.

Правила оформления Заявок и Договоров о Продукте

Онлайн канал

Если Стороны договорились об оформлении Продуктов в онлайн канале, Заявки и Договоры о Продукте оформляются в соответствии с правилами этого раздела.

1. Оформление и обработка онлайн заявок

- 1.1. Потенциальный клиент самостоятельно заполняет Заявку на Сайте Банка.
- 1.2. Т-Банк/Партнеры самостоятельно формируют Клиентские досье.
- 1.3. Т-Банк/Партнеры сообщает Организации о решении по Заявке в ТСВ:
 - 1) положительное решение меняет статус Заявки на «Одобрено»,
 - 2) отрицательное решение меняет статус Заявки на «Отказано».
- 1.4. Получив положительное решение, Организация, если Продукт используется Клиентом для приобретения Товара:
 - 1) берет заказ на Товары в обработку,
 - 2) может добавлять, удалять, редактировать данные о Товарах в пределах параметров Продукта до передачи Организацией в ТСВ статуса, подтверждающего заказ.
- 1.5. Положительное решение по Заявке действительно в течение времени, определенного в технической документации, передаваемой Т-Банком Организации при подключении к ТСВ.
- 1.6. Т-Банк/Партнеры самостоятельно заключает Договор о Продукте с Клиентом и передает в ТСВ статус, подтверждающий подписание Договора о Продукте.
- 1.7. Получив подтверждение, что Договор о Продукте подписан, Организация отправляет в ТСВ статус, подтверждающий заказ (наличие Товара на складе) и доставляет Товар Клиенту.

Офлайн канал

Если Стороны договорились об оформлении Продуктов в офлайн канале, Заявки и Договоры о Продукте оформляются в соответствии с правилами этого раздела.

2. Оформление офлайн заявок

- 2.1. Организация размещает на территории офлайн магазина достоверную, полную информацию о Т-Банке/Партнерах и условиях оформления Продуктов, используя предоставленные Т-Банком материалы.
- 2.2. Если Стороны договорились об оформлении Заявок и Клиентских досье сотрудниками Т-Банка, Организация не оформляет Заявки и Клиентские досье.
- 2.3. Для оформления Продуктов Клиент обращается к Специалисту или к сотруднику Т-Банка на территории офлайн магазина.
- 2.4. Специалист разъясняет Потенциальному клиенту особенности предоставления конкретного Продукта.
- 2.5. Специалист не вправе совершать действия, которые можно расценить как навязывание невыгодных или не относящихся к предмету Договора о Продукте условий.

Порядок оформления

- 2.6. Если Клиент согласен оформить Продукт, Специалист заполняет Заявку в ЛК агента.
- 2.7. При интеграции учетной системы Организации с ТСВ Специалист резервирует Товары в учетной системе Организации, если Продукт используется Клиентом для приобретения Товара.
- 2.8. При заполнении Заявки Специалист (если соответствующие действия предусмотрены в ЛК агента):
 - 1) проверяет документ, удостоверяющий личность Потенциального клиента, по правилам проверки из Приложения № 2,
 - 2) заполняет все обязательные поля Заявки,
 - 3) распечатывает из ЛК агента и подписывает с Клиентом Согласие,
 - 4) сканирует и загружает в ЛК агента подписанное Согласие и паспорт Потенциального Клиента по правилам из Приложения № 2;
 - 5) загружает в ЛК агента фото Потенциального Клиента по правилам из Приложения № 2.

Если Потенциальный Клиент отказывается от фотосъемки, Специалист сообщает ему, что продолжить оформлять Заявку без фото невозможно.

- 2.9. Все данные в Заявки должны принадлежать Потенциальному клиенту и вносятся только с его слов и документов.
- 2.10. Специалист прекращает оформление документов, если во время оформления Заявки выявлены стоп-факторы в поведении Потенциального клиента:
- 1) неадекватность (опьянение, психические отклонения);
 - 2) признаки алкогольной / наркотической зависимости;
 - 3) принадлежность к криминальной среде,
 - 4) инвалидность 1-й нерабочей группы,
 - 5) ограничение жизнедеятельности (полная или частичная утрата способности к самообслуживанию, самостоятельному передвижению, ориентированию, общению, контролю поведения, обучению или труду).
- Окружающая обстановка:
- 6) негативные характеристики окружающих, рекомендации об отказе;
 - 7) присутствие подозрительных личностей.
- 2.11. Специалист направляет заполненную Заявку в ЛК агента.
- 2.12. Специалист прекращает оформление в случае отказа Потенциального клиента от Продукта на любом этапе.

Пик-ап

- 2.13. Если Клиент самостоятельно направил Заявку на Сайте Банка в рамках Онлайн канала и по ней принято положительное решение Т-Банка/Партнера, по запросу Клиента Специалист выполняет действия по оформлению Клиентского досье, предусмотренные по такой Заявке в ЛК агента.

Заявка с помощью колл-центра

- 2.14. Если Стороны договорились об оформлении Заявки с помощью колл-центра, Специалист передает в ЛК агента ФИО, телефон Потенциального клиента и состав заказа, если Продукт используется Клиентом для приобретения Товара.
- 2.15. Т-Банк самостоятельно заполняет остальные поля Заявки, связываясь с Клиентом с помощью оператора колл-центра Т-Банка.
- 2.16. После получения полной Заявки Специалист оформляет Клиентское досье.

3. Обработка заявки

- 3.1. Т-Банк/Партнеры по собственным методикам и предусмотренным законом процедурам принимают решения о предоставлении Продукта или об отказе в предоставлении Продукта по поступившим Заявкам.
- 3.2. При отказе по Заявке (статус «Отклонена» в ЛК агента) Специалист уведомляет Потенциального клиента и прекращает оформление документов. На вопрос о причине отказа Специалист сообщает, что кредитные организации не называют причины.
- 3.3. При одобрении Заявки (статус «Одобрена» в ЛК агента) Т-Банк направляет в ЛК агента параметры для заключения Договора о Продукте с Потенциальным клиентом, а Специалист:
- 1) информирует Потенциального клиента о предлагаемых параметрах Продуктов;
 - 2) при изменении размера первоначального взноса по Кредиту выясняет у Потенциального клиента наличие денежных средств для его оплаты — если применимо.
- 3.4. Положительное решение по Заявке действительно в течение времени, определенного в технической документации, передаваемой Т-Банком Организации при подключении к ТСВ.
- 3.5. Если Потенциальный клиент согласен оформить Продукт, Специалист заполняет в ЛК агента оставшиеся обязательные поля Заявки, если применимо, и проверяет доступные способы подписания Договора о Продукте.

Подписание документов через ПЭП

- 3.6. Если доступно подписание с помощью ПЭП, Организация обеспечивает заключение Потенциальным клиентом Договоров о Продукте с использованием ПЭП в соответствии с указанными ниже пунктами.
- 3.7. Если Потенциальный клиент согласен использовать ПЭП, Специалист в ЛК агента запрашивает направление Потенциальному клиенту ключа ПЭП.
- 3.8. Т-Банк/Партнер генерирует ключ ПЭП, электронный комплект документов и направляет их Клиенту в СМС или PUSH-сообщении.
- 3.9. Для подписания документов Клиент сообщает ключ ПЭП Специалисту, а он вводит ключ в ЛК агента для его проверки Т-Банком.

- 3.10. Т-Банк сообщает Организации в ЛК агента, что Договор о Продукте подписан, что является подтверждением возможности выдать Товар Клиенту, если Продукт используется Клиентом для приобретения Товара.
- 3.11. Т-Банк/Партнер направляет подписанные документы Клиенту по электронной почте или иным каналам дистанционного обслуживания.
- 3.12. Специалист передает Клиенту карту, если это предусмотрено Продуктом и требуется в ЛК агента, и по требованию Клиента предоставляет подписанные ПЭП документы в печатном виде.
- 3.13. Если подписание с помощью ПЭП не доступно или от него отказывается Потенциальный Клиент, Специалист направляет в ЛК агента запрос на бумажное подписание Договора о Продукте.

4. Бумажное подписание

- 4.1. Для бумажного подписания Т-Банк формирует в ЛК агента пакет документов в PDF для печати и передачи Потенциальному клиенту.
- 4.2. Получив в ЛК агента пакет документов для собственноручного подписания, Специалист распечатывает их и приступает к оформлению Клиентского досье.
- 4.3. Т-Банк указывает состав Клиентского досье для оформления конкретного Продукта в ЛК агента.
- 4.4. Специалисты оформляют Клиентские досье в присутствии Клиента, проверяют его состав и наличие нужных подписей.

Оформление документов

- 4.5. При оформлении документов Специалист:
- 1) сверяет информацию в Клиентском досье с паспортом Потенциального клиента,
 - 2) загружает в ЛК агента скан паспорта, заверенный подписью Специалиста (с реквизитами выдавшего органа, фотографией и персональными данными, последней заполненной страницей с отметкой о регистрации по месту жительства (последняя из заполненных страниц паспорта с 5-ой по 12-ую включительно) и фото Потенциального клиента согласно Правилам в Приложении №2;
 - 3) печатает Клиентское досье,
 - 4) знакомит Потенциального клиента с параметрами Продукта,
 - 5) если Клиент заключает Кредитный договор, сообщает ему, где указан размер полной стоимости Кредита,
 - 6) передает Клиенту его комплект документов и карту, если это предусмотрено Продуктом и требуется в ЛК агента.
- 4.6. Потенциальный клиент в присутствии Специалиста проверяет корректность данных в Клиентском досье.
- 4.7. Если в Клиентском досье находят некорректные данные, Специалист в присутствии Потенциального клиента уничтожает все экземпляры документов, аннулирует Заявку с некорректными данными и оформляет новую.
- 4.8. Если Потенциальный клиент отказался от подписания, Специалист в его присутствии уничтожает все экземпляры документов и аннулирует Заявку.
- 4.9. Если замечаний к данным нет, Потенциальный клиент собственноручно подписывает документы из Клиентского досье в полях подписи для Клиентов и передает их Специалисту.
- 4.10. Специалист проставляет свои подпись и полные ФИО в полях подписи для Специалиста в документах из Клиентского досье, в которых предусмотрены соответствующие поля. Подписи Специалиста подтверждают оформление в его присутствии, но не подтверждают факт заключения Договора о Продукте.
- 4.11. Специалист сканирует оформленное и подписанное Клиентского досье и загружает его в ЛК агента.
- 4.12. Т-Банк сообщает Организации в ЛК агента, что Договор о Продукте подписан, и что Организация может выдавать Товар Клиенту, если Продукт используется Клиентом для приобретения Товара.
- 4.13. При оформлении Кредита Специалист объясняет Клиенту порядок, способы и сроки погашения задолженности.
- 4.14. При необходимости Специалист может распечатать документы из ЛК агента и подписать их с Клиентом повторно.

Условия корректности Клиентских досье

- 4.15. Клиентское досье должно соответствовать условиям корректности:
- 1) присутствуют все листы всех документов из состава Клиентского досье, полученного Организацией в ЛК агента;
 - 2) четко в соответствии с документом, удостоверяющим личность Клиента, указаны:
 - серия и номер документа, дата выдачи, наименование выдавшего органа и код подразделения (если имеется)
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - дата и место рождения,
 - адрес регистрации Клиента.
 - 3) подписанные Клиентом документы соответствуют формам, которые Организация получила в ЛК агента;

- 4) указан основной мобильный телефон Клиента, который им пользуется;
- 5) подписи Клиента соответствуют подписи в документе, удостоверяющем личность;
- 6) документы из Клиентского досье подписаны Специалистом, если это предполагает их форма;
- 7) документы из Клиентского досье подписаны на основании положительного решения по Заявке;
- 8) в ЛК агента загружены качественные и читаемые копии всех документов Клиентского досье, 2-3 страницы паспорта Клиента с последним местом регистрации по месту жительства, заверенные подписью Специалиста, и фото Клиента (если в ЛК агента есть поле для загрузки фото).

Предварительная проверка Партнерами

- 4.16. При оформлении Кредита у определенных Партнеров загруженное в ЛК агента документы из Клиентского досье могут проходить предварительную проверку.
- 4.17. Партнер в режиме реального времени проверяет корректность Клиентского досье, Т-Банк отправляет ответ Партнера с указанием на ошибки в ЛК агента.
- 4.18. Если при проверке Клиентское досье признается некорректным, Специалист распечатывает и подписывает с Клиентом документы заново, а затем сканирует и загружает исправленное Клиентского досье на предварительную проверку.
- 4.19. Количество попыток доработать Клиентское досье не ограничено, но при критичных ошибках в ФИО и других паспортных данных Заявка закрывается отказом со стороны Партнера, тогда Специалист составляет новую Заявку.
- 4.20. Если Партнер признает Клиентское досье корректным, Т-Банк сообщает об этом в ЛК агента.

Передача оригиналов

- 4.21. Организация передает оригиналы Клиентских досье и Согласий представителю Т-Банка на территории Торговых точек Организации в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты их оформления.
- 4.22. Организация назначает встречу с представителем Т-Банка в ЛК агента, по телефону или в чате.
- 4.23. Представитель Т-Банка проверяет комплектность Клиентских досье и принимает их по Акту приема-передачи, присваивает в ТСВ статус «получен Банком», после чего статус «Не передан», «Не комплект» не может быть присвоен.
- 4.24. В момент передачи документов Стороны подписывают Акты, распечатанные из ЛК агента.
- 4.25. Представитель Т-Банка подтверждает свои полномочия доверенностью и паспортом.
- 4.26. После подписания Акта ответственность за сохранность и комплектность Клиентского досье несет Т-Банк.
- 4.27. Если Торговая точка Организации находится вне зоны работы представителей Т-Банка, Стороны могут согласовать отправку документов почтой в пункт сбора по адресу: г. Москва, ул. Хуторская 2-я, д. 38А, стр. 26.
- 4.28. Организация хранит оригиналы всех полученных Согласий, если они не переданы Т-Банку в составе Клиентских досье:
 - 1) в бумажном виде;
 - 2) в течение 5 (пяти) лет с даты подписания Согласия;
 - 3) вне зависимости от решения по Заявке и заключения Договора о Продукте.
- 4.29. Организация направляет Т-Банку оригинал (или копию, в зависимости от запроса Т-Банка) Согласия в течение 2 (двух) рабочих дней с даты получения запроса.

Переоформление документов

- 4.30. Т-Банк проверяет Клиентские досье в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней после их получения.
- 4.31. По результатам проверки Т-Банк направляет Организации окончательные статусы о корректности Клиентских досье в ЛК агента или в виде реестра по электронной почте: «Принято» или «Возвращено на доработку».
- 4.32. Если документы оформлены некорректно, Т-Банк снова направляет их Организации, и она повторно подписывает документы с Клиентами.
- 4.33. Организация передает переподписанные клиентские документы Т-Банку в течение 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения информации об ошибках.
- 4.34. Т-Банк вправе принять ненадлежащим образом оформленные документы по своему усмотрению.

Правила проверки документов, фотографирования и сканирования

Проверка паспорта

При знакомстве с Потенциальным клиентом Специалист проверяет его документ, удостоверяющий личность (паспорт), по критериям:

1. На странице с именем и фамилией есть ламинация.
 2. В паспорте нет поврежденных страниц.
 3. Все страницы на месте.
 4. Нет посторонних надписей, сделанных ручкой.
 5. На странице регистрации есть штамп. Данные о регистрации напечатаны, а не внесены ручкой.
 6. Круглая печать на странице с датой выдачи четкая.
 7. Код подразделения в паспорте совпадает с кодом на круглой печати.
 8. Паспорт не просрочен. Его меняют в 20 и 45 лет.
 9. Потенциальный клиент похож на фотографию в паспорте.
- Специалист прекращает оформлять Заявку, если паспорт Потенциального клиента не соответствует критериям.

Фотографирование

Специалист делает фото Потенциального клиента с паспортом в руках, открытым на развороте с информацией о ранее выданных паспортах (страницами 18–19), соблюдая правила:

1. Лицо строго анфас,
2. Видны все черты лица: лоб, брови, глаза, нос, губы, подбородок, уши, линия волос,
3. Лицо в кадре полностью, без наклона,
4. Камера на уровне глаз,
5. Потенциальный клиент смотрит прямо в камеру,
6. На фотографии нет головного убора и солнцезащитных очков, но можно оставить обычные очки в тонкой оправе, если на фото в паспорте Потенциальный клиент тоже в них,
7. Фотография должна быть светлая, без тени,
8. Фотография не должна быть размытой, нечеткой или с чрезмерно высокой резкостью,
9. Потенциальный клиент на фото один, на снимке нет других лиц или изображений лиц на фоне,
10. Любая ретушь фотографии запрещена.

Технические требования к фото:

Формат файла: jpeg, tiff, png, pdf.

Размер файла: не должен превышать 20 Мб.

Сканирование документов

Специалист сканирует документы, указанные для конкретной Заявки в ЛК агента, соблюдая правила:

1. Сканируются только оригиналы документов.
2. Без бликов, закрывающих информацию.
3. Любая ретушь запрещена.
4. Каждый отдельный скан документа в отдельном файле.
5. Документ на скане виден полностью, все данные читаются.
6. Формат файла: jpeg, tiff, png, pdf.
7. Размер файла: не должен превышать 20 Мб.
8. Название файла соответствует его содержанию.