

Председатель Совета директоров

Орлов А.К.

РЕГЛАМЕНТ предоставления потребительских кредитов в АКБ «ХОВАНСКИЙ» (АО)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет требования к установлению отношений, возникающих в связи с предоставлением АКБ «ХОВАНСКИЙ» (АО) (далее – Банк) потребительских кредитов физическим лицам в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании кредитного договора, и исполнением соответствующего договора и направлен на создание механизма взаимного доверия в системе отношений с клиентами-заемщиками, формирование высокого качества услуг Банка в сфере потребительского кредитования, обеспечение максимального информирования заемщиков и раскрытие информации на всех стадиях процесса кредитования.

1.2. Настоящий Регламент также регулирует отношения Банка и заемщиков при ликвидации просроченной задолженности, в случае возникновения конфликтов при кредитовании, и вопросы конфиденциальности кредитных отношений Банка и заемщика.

1.3. Настоящий Регламент разработан на основе положений Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О банках и банковской деятельности», Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 № 353-ФЗ, нормативных актов Банка России и внутренних документов Банка по вопросам кредитной политики.

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

потребительский кредит - денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - договор потребительского кредита), в том числе с лимитом кредитования;

заемщик - физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит;

кредитор - предоставляющая или предоставившая потребительский кредит кредитная организация, предоставляющие или предоставившие потребительский заем кредитная организация и некредитная финансовая организация, которые осуществляют профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также лицо, получившее право требования к заемщику по договору потребительского кредита в порядке уступки, универсального правопреемства или при обращении взыскания на имущество правообладателя;

лимит кредитования - максимальная сумма денежных средств, предоставляемая кредитором заемщику, или максимальный размер единовременной задолженности заемщика перед кредитором в рамках договора потребительского кредита, по условиям которого допускается частичное использование заемщиком потребительского кредита.

овердрафт по банковским картам – одна из форм краткосрочного потребительского кредитования, дающая возможность владельцу карты при недостатке собственных средств использовать кредит Банка на потребительские нужды.

2.2. Иные понятия и термины, используемые в настоящем Регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в гражданском законодательстве.

3. Организация потребительского кредитования физических лиц

3.1. Подразделением Банка, осуществляющим операции по потребительскому кредитованию физических лиц, является Управление коммерческого кредитования (УКК).

Подразделения Банка, принимающие участие в выполнении операций по потребительскому кредитованию физических лиц: юридическое управление, бухгалтерия, при необходимости – валютное управление, управление ценных бумаг, отдел залоговых операций.

3.2. Проведение операций по потребительскому кредитованию возложено на следующих сотрудников Банка:

1) на кредитных работников:

- рассмотрение документов заемщика и подготовка заключения;
- привлечение (при необходимости) других подразделений Банка к рассмотрению документов заемщика, в частности, передача кредитных документов в юридическое управление на предмет юридического анализа возможности выдачи потребительского кредита: анализ правоустанавливающих документов заемщика, поручителя, залогодателя с целью проверки полномочий должностных лиц, подписывающих договоры, контроля за соблюдением законодательства при оформлении документов, в т.ч. при оформлении сделок по обеспечению;
- осуществление предварительной оценки кредитного риска;
- рассмотрение кредитной заявки и вынесение предварительного заключения в виде профессионального суждения в соответствии с Порядком формирования резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности в АКБ «ХОВАНСКИЙ» (АО). Кредитный работник отвечает за полноту и достоверность информации, содержащейся в его заключении;
- оформление кредитных документов;
- внесение в базу данных, ведущуюся в Банке по заемщикам, первичной информации по заключаемым кредитным договорам;
- подготовка и передача распоряжений УКК ответственным исполнителям в бухгалтерию для отражения операций кредитования в учете;
- формирование выписок по лицевым счетам заемщиков;
- мониторинг целевого использования потребительского кредита;
- сопровождение кредитного договора;
- подготовка и направление соответствующих извещений заемщику по сумме подлежащих уплате процентов, неустойки и других платежей по кредитному договору;
- анализ выписок по счетам клиента в Банке
- мониторинг и оценка кредитного риска ссудной задолженности: анализ и оценка финансового положения заемщика, качества обслуживания долга в течение срока действия кредитного договора;
- мониторинг и оценка качества ссудной задолженности с целью ее классификации, подготовка профессионального суждения;
- своевременное и правильное начисление резерва на возможные потери по ссудной задолженности и возможные потери по условным обязательствам кредитного характера и направление бухгалтерскому работнику соответствующих распоряжений;
- периодическая проверка наличия и сохранности предмета залога по кредитному договору;
- при возникновении проблемной или просроченной задолженности – осуществление мероприятий в соответствии с действующим законодательством (с привлечением юридического управления);

- предварительное рассмотрение заявки заемщика и/или залогодателя об изменении условий заключенных кредитных договоров; оформление изменений условий потребительского кредитования в соответствии с решением Кредитного Комитета;

- внесение данных об изменении условий потребительского кредитования в базу, ведущуюся в Банке по заемщикам на основании полученной кредитной документации;

- подготовка отчетных форм по кредитному портфелю, находящемуся на учете;

- формирование и ведение кредитных дел (досье), их закрытие и передача в архив.

2) на работника бухгалтерии – ведение лицевых счетов заемщиков и начисление процентов и неустоек и других платежей по кредитному договору, перечисление средств, своевременное вынесение на счета просроченных ссуд неуплаченных сумм;

3) на операционных работников и кассиров – проведение непосредственных операций по выдаче наличных денег, приему платежей в погашение потребительского кредита и т.д.

4. Условия потребительского кредитования физических лиц

4.1. Потребительские кредиты предоставляются физическим лицам - гражданам Российской Федерации и нерезидентам в возрасте от 18 лет до 75 лет, имеющим стабильный источник дохода и при отсутствии неурегулированных вопросов с государственными органами.

4.2. Потребительские кредиты предоставляются в основном по месту жительства заемщика - г. Москва и Московская область, как частные случаи - жителям других регионов Российской Федерации и иностранных государств.

4.3. Потребительские кредиты, предоставляются физическим лицам на следующие цели:

- кредиты на приобретение, строительство и реконструкцию объектов недвижимости;
- кредиты на неотложные нужды (приобретение транспортных средств, гаражей, дорогостоящих предметов домашнего обихода, хозяйственное обзаведение, платные медицинские услуги, приобретение туристических и санаторных путевок и другие цели потребительского характера);

- иные, не противоречащие действующему законодательству РФ, нужды, не связанные с предпринимательской деятельностью.

В случае нарушения заемщиком предусмотренной договором потребительского кредита обязанности целевого использования потребительского кредита, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, Банк вправе отказаться от дальнейшего кредитования заемщика по договору потребительского кредита и (или) потребовать полного досрочного возврата потребительского кредита.

Возможно предоставление потребительского кредита без указания цели использования в сумме, не превышающей 200000 рублей.

4.4. Выдача и возврат потребительского кредита, уплата процентов по нему в рублях может производиться как наличными деньгами, так и в безналичном порядке в соответствии с условиями кредитного договора путем:

- зачисления на счет заемщика по вкладу до востребования;
- зачисления на банковский счет заемщика;
- зачисления на счет банковской карточки заемщика.

При осуществлении операций по выдаче денежной наличности работники Банка при каждой операции осуществляют идентификацию получателя средств в соответствии с требованиями Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»

Выдача потребительского кредита в иностранной валюте производится только в безналичном порядке зачислением на текущий счет, счет по вкладу до востребования или счет банковской карточки заемщика.

Плата за указанные операции не взимается.

4.5. За пользование потребительским кредитом заемщик уплачивает Банку проценты.

Процентная ставка по договору потребительского кредита определяется с применением ставки в процентах годовых, фиксированную величину которой стороны договора определяют в индивидуальных условиях договора потребительского кредита при его заключении. При исчислении процентов и неустойки в расчет принимается фактическое количество календарных дней в платежном периоде, а в году - действительное число календарных дней (365 или 366 соответственно). Отсчет срока для начисления процентов за пользование потребительским кредитом начинается с даты образования задолженности по ссудному счету (включительно) и заканчивается датой погашения задолженности по нему (не включая эту дату). Соответственно, при промежуточных платежах дата уплаты процентов не включается в период, за который эта уплата производится.

Величина процентной ставки устанавливается Кредитным Комитетом Банка.

Не допускается взимание Банком вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые Банк действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика.

Банк не может требовать от заемщика уплаты по договору потребительского кредита платежей, не указанных в индивидуальных условиях такого договора.

4.6. Потребительские кредиты предоставляются как под обеспечение, так и без обеспечения.

Банк применяет любые способы обеспечения исполнения и прекращения обязательств по кредитному договору, предусмотренные ГК РФ: неустойку, залог движимого и недвижимого имущества, поручительство, гарантию и другие способы, предусмотренными законом или договором.

С целью снижения рисков могут быть использованы одновременно несколько форм обеспечения возврата потребительского кредита.

Залогодателем может выступать либо заемщик, либо третье лицо, добровольно передавшее в залог Банку свою собственность.

Оценка финансового положения поручителей (граждан и юридических лиц) и оценка обеспечения производятся в соответствии с внутренним документом «Порядок формирования резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности в АКБ «ХОВАНСКИЙ» (АО)».

4.7. При заключении договора потребительского кредита Банк в целях обеспечения исполнения обязательств по договору вправе потребовать от заемщика:

- застраховать за свой счет от рисков утраты и повреждения заложенное имущество на сумму, не превышающую размера обеспеченного залогом требования;
- заключить договор страхования жизни заемщика и потери трудоспособности;
- заключить договор добровольного личного страхования от несчастных случаев;
- застраховать иной страховой интерес заемщика.

Банк предоставляет заемщику потребительский кредит на тех же (сумма, срок возврата потребительского кредита и процентная ставка) условиях в случае, если заемщик самостоятельно застраховал свою жизнь, здоровье или иной страховой интерес в пользу Банка у страховщика, рекомендованного Банком. Если федеральным законом не предусмотрено обязательное заключение заемщиком договора страхования, Банк предлагает заемщику альтернативный вариант потребительского кредита на сопоставимых (сумма и срок возврата потребительского кредита) условиях потребительского кредита без обязательного заключения договора страхования.

В договоре потребительского кредита, предусматривающем обязательное заключение заемщиком договора страхования, может быть предусмотрено, что в случае невыполнения заемщиком обязанности по страхованию свыше тридцати календарных дней Банк вправе принять решение об увеличении размера процентной ставки по выданному потребительскому кредиту до уровня процентной ставки, действовавшей на момент заключения договора потребительского кредита по договорам потребительского кредита на сопоставимых (сумма, срок возврата потребительского кредита) условиях потребительского кредита без обязательного заключения договора страхования, но не выше процентной ставки по таким договорам потребительского кредита, действовавшей на момент принятия Банком решения об увеличении размера процентной ставки в связи с неисполнением обязанности по страхованию.

В случае неисполнения заемщиком свыше тридцати календарных дней обязанности по страхованию, предусмотренной условиями договора потребительского кредита, Банк вправе потребовать досрочного расторжения договора потребительского кредита и (или) возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита вместе с причитающимися процентами за фактический срок кредитования, уведомив в письменной форме об этом заемщика и установив разумный срок возврата потребительского кредита, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления Банком указанного уведомления, за исключением случая, предусмотренного в предыдущем абзаце настоящего пункта.

4.8. Максимальный размер потребительского кредита для каждого заемщика определяется финансовыми возможностями Банка с учетом оценки платежеспособности заемщика и представленного им обеспечения возврата кредита, а также с учетом его благонадежности и остатка задолженности по ранее полученным кредитам.

4.9. Заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита полностью или частично, уведомив об этом Банк до истечения установленного договором срока его предоставления.

4.10. Банк может предложить заемщику заключить иные договоры и (или) получить иные дополнительные услуги за отдельную плату, оказываемые Банком и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу Банка, а также иного страхового интереса заемщика в связи с договором потребительского кредита. Указанные условия оговариваются индивидуально. При этом заемщик имеет возможность как согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием ему таких дополнительных услуг за отдельную плату так и отказаться от них, в том числе посредством заключения иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита. Свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги (в т.ч. за плату), заемщик выражает в письменной форме в заявлении о предоставлении потребительского кредита. В данном заявлении указывается стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги Банка.

В случае если индивидуальными условиями договора потребительского кредита предусмотрено открытие Банком заемщику банковского счета, все операции по такому счету, связанные с исполнением обязательств по договору потребительского кредита, включая открытие счета, выдачу заемщику и зачисление на счет заемщика потребительского кредита, осуществляются Банком бесплатно.

4.11. Ответственность заемщика за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора потребительского кредита, размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены, устанавливаются сторонами в кредитном договоре.

При этом размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита не может превышать 20 процентов годовых в случае, если по условиям договора потребительского кредита на сумму потребительского кредита проценты за

соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита проценты на сумму потребительского кредита за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

Риск неисполнения заемщиком обязательств по договору потребительского кредита и, соответственно, применение к заемщику штрафных санкций существует, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к Банку о предоставлении потребительского кредита обязательствам по кредитным договорам, включая платежи по предоставляемому потребительскому кредиту, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика.

4.12. Банк вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита третьим лицам, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении, поскольку заемщик имеет возможность запретить уступку Банком третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита.

При уступке Банком прав (требований) по договору потребительского кредита третьим лицам заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении Банка как первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.

При уступке прав (требований) по договору потребительского кредита Банк вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского кредита (в соответствии с п.п. 2 ст. 12 Федерального закона «О потребительском кредите (займе).

4.13. Кроме того, условия выдачи потребительского кредита включают:

- порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского кредита (при включении в договор потребительского кредита условия об использовании заемщиком полученного потребительского кредита на определенные цели;
- порядок уведомления заемщиком Банка об изменении контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи Банка с ним;
- подсудность споров по искам Банка к заемщику.

5. Условия договора потребительского кредита

5.1. Договор потребительского кредита состоит из общих и индивидуальных условий. Договор потребительского кредита может содержать элементы других договоров (смешанный договор), если это не противоречит действующему законодательству.

5.2. К условиям договора потребительского кредита, за исключением условий, согласованных Банком и заемщиком, применяется ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5.3. Общие условия договора потребительского кредита устанавливаются Банком в одностороннем порядке в целях многократного применения.

5.4. Индивидуальные условия договора потребительского кредита согласовываются Банком и заемщиком индивидуально и могут включать в себя следующие условия:

- сумма потребительского кредита или лимит кредитования и порядок его изменения;
- срок действия договора потребительского кредита и срок его возврата;
- валюта, в которой предоставляется потребительский кредит;
- процентная ставка в процентах годовых;
- информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств Банком третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита, отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита или порядок определения этих платежей;
- виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита;
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита;
- способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского кредита по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита;
- указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита;
- указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита и требования к такому обеспечению;
- цели использования заемщиком потребительского кредита (при включении в договор потребительского кредита условия об использовании заемщиком потребительского кредита на определенные цели);

- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского кредита, размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;
- возможность запрета уступки Банком третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита;
- согласие заемщика с общими условиями договора потребительского кредита соответствующего вида;
- услуги, оказываемые Банком заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского кредита (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание;
- способ обмена информацией между Банком и заемщиком;
- территориальная подсудность дела по иску Банка к заемщику;
- иные условия.

5.5. Если общие условия договора потребительского кредита противоречат индивидуальным условиям договора потребительского кредита, применяются индивидуальные условия договора потребительского кредита.

5.6. Индивидуальные и общие условия договора потребительского кредита должны соответствовать информации, предоставленной Банком заемщику в соответствии с п. 5.10 настоящего Регламента.

5.7. Индивидуальные условия договора потребительского кредита, указанные в п. 4.4 настоящего раздела, отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы договора потребительского кредита, четким, хорошо читаемым шрифтом.

5.8. В договоре потребительского кредита не могут содержаться:

- условие о передаче Банку в качестве обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита всей суммы потребительского кредита или ее части;
- условие о выдаче Банком заемщику нового потребительского кредита в целях погашения имеющейся задолженности перед Банком без заключения нового договора потребительского кредита после даты возникновения такой задолженности;
- условия, устанавливающие обязанность заемщика пользоваться услугами третьих лиц в связи с исполнением денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита за отдельную плату.

5.9. Банк вправе уменьшить в одностороннем порядке постоянную процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского кредита, уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить общие условия договора потребительского кредита при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского кредита. При этом Банк в порядке, установленном договором потребительского кредита, направляет заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского кредита, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечивает доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита.

5.10. Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского кредита доводится Банком до заемщиков в порядке, изложенном в **приложении 1** к настоящему Регламенту.

6. Порядок предоставления потребительского кредита

6.1. Подача кредитной заявки. Сбор документов. Оценка платежеспособности заемщика.

6.1.1. При обращении клиента в Банк за получением потребительского кредита кредитный работник выясняет у клиента цель, на которую испрашивается потребительский кредит, раскрывает заемщику информацию об условиях предоставления, использования и возврата кредита в соответствии с **приложением 1** к настоящему Регламенту, а также знакомит с Памяткой заемщика по потребителю кредиту (**приложение 2** к настоящему Регламенту), разъясняет ему условия и порядок предоставления потребительского кредита, дает клиенту исчерпывающую информацию обо всех документах, которые клиент должен представить в Банк для рассмотрения своей кредитной заявки. При этом клиент должен иметь возможность ознакомиться при необходимости с образцами документов, получить консультацию о порядке их заполнения. Примерный перечень таких документов, в т.ч. для оценки платежеспособности заемщика, приведен в **приложении 3** к настоящему Регламенту

Рассмотрение заявления о предоставлении потребительского кредита и иных документов заемщика и оценка его кредитоспособности осуществляются бесплатно.

6.1.2. В случае, если заемщик по требованию Банка оформил заявление о предоставлении потребительского кредита, но решение о заключении договора потребительского кредита не может быть принято в его присутствии, по требованию заемщика ему предоставляется документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении потребительского кредита.

6.1.3. В период рассмотрения кредитной заявки кредитный работник может запрашивать у клиента дополнительные документы, разъяснения по представленным документам, проводить с ним дополнительные переговоры. При необходимости кредитный работник и другие уполномоченные специалисты Банка (например, по работе с залогом) могут выезжать по месту нахождения клиента, в места хранения залога для ознакомления с ситуацией на месте.

6.1.4. Кредитный работник определяет целесообразность выдачи потребительского кредита (отказа в выдаче). По результатам рассмотрения заявления заемщика о предоставлении потребительского кредита Банк может отказать заемщику в заключении договора потребительского кредита без объяснения причин.

Информация об отказе от заключения договора потребительского кредита либо предоставления потребительского кредита или его части направляется Банком в бюро кредитных историй в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях» без получения согласия на ее представление (ст. 5 Федерального закона от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях»).

6.1.5. Срок рассмотрения вопроса о предоставлении потребительского кредита зависит от вида кредита и его суммы, но не более 15 календарных дней – по кредитам на неотложные нужды и 1 месяца – по кредитам на приобретение недвижимости от момента предоставления полного пакета документов до принятия решения.

6.1.6. С паспорта (удостоверения личности) и других документов, подлежащих возврату клиенту, снимаются ксерокопии.

После представления клиентом пакета необходимых документов кредитный работник производит проверку предоставленных клиентом документов и сведений, указанных в документах и анкете, определяет платежеспособность потенциального заемщика на основании документов, подтверждающих величину его доходов и размер производимых расходов и удержаний и предоставленных анкеты и заявки и согласовывает с заемщиком индивидуальные условия предоставления потребительского кредита.

Платежеспособность заемщика определяется в порядке, определенном во внутреннем документе «Порядок формирования резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности в АКБ «ХОВАНСКИЙ» (АО)».

6.1.7. При принятии положительного решения кредитный работник приступает к оформлению кредитной документации - кредитного договора, графика погашения потребительского кредита и в зависимости от вида обеспечения: договоры поручительства, договоры залога и другие документы.

6.2. Рассмотрение вопроса о предоставлении потребительского кредита

6.2.1. Подготовка и рассмотрение вопроса о предоставлении потребительского кредита на заседании Кредитного Комитета Банка, а также оформление принятых решений осуществляются в соответствии с регламентом работы Кредитного Комитета.

На рассмотрение Кредитного Комитета может быть представлено и отрицательное заключение УКК с предложением об отказе в выдаче потребительского кредита.

Кредитный Комитет утверждает следующие основные параметры потребительского кредита:

- лимит потребительского кредита;
- срок кредитования;
- процентная ставка и условия ее корректировки в течение срока кредитования.

6.2.2. В случае положительного решения Кредитного Комитета оно оформляется протоколом в установленном порядке и доводится до сведения заемщика. На основании решения Кредитного Комитета осуществляется оформление кредитной документации и выдача потребительского кредита.

При отказе в выдаче потребительского кредита, данное решение также доводится до сведения заемщика.

6.2.3. Процедура рассмотрения вопроса о предоставлении потребительского кредита начальником УКК в рамках своих полномочий аналогична процедуре рассмотрения вопроса о предоставлении потребительского кредита Кредитным Комитетом.

6.3. Заключение договора потребительского кредита и выдача кредита

6.1. После изучения клиентом всей полученной от Банка информации и проектов договоров происходит подписание кредитного договора и всех неотъемлемых приложений к нему, обеспечительных договоров по потребительскому кредиту и договоров с третьими лицами (если они необходимы). Договор потребительского кредита заключается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для кредитного договора, с учетом особенностей, предусмотренных Федеральным законом «О потребительском кредите (займе).

6.2. Договор потребительского кредита считается заключенным, если между сторонами договора достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям договора, указанным в разделе 4 настоящего Регламента.

6.3. Заемщик вправе сообщить Банку о своем согласии на получение потребительского кредита на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского кредита, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора, если больший срок на текущий момент не установлен Банком. По требованию заемщика в течение указанного срока Банк бесплатно предоставляет ему общие условия договора потребительского кредита соответствующего вида.

В случае получения Банком подписанных заемщиком индивидуальных условий договора потребительского кредита по истечении указанного срока, договор не считается заключенным.

6.4. Банк не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные заемщику индивидуальные условия договора потребительского кредита в течение пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком, если больший срок на текущий момент не установлен Банком.

6.5. При заключении договора потребительского кредита Банк предоставляет заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского кредита или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому кредиту, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора потребительского кредита, определенной исходя из условий договора потребительского кредита, действующих на дату заключения договора потребительского кредита (график платежей по договору потребительского кредита). Данное требование не распространяется на случай предоставления потребительского кредита с лимитом кредитования, поскольку заемщик может получить денежные средства за период действия договора в любом объеме при соблюдении требования о размере единовременной задолженности (например, периодически погашая полученный потребительский кредит и повторно используя кредитные средства), следовательно, по условиям договора о предоставлении кредитной линии нельзя установить общую сумму потребительского кредита, подлежащую выдаче.

7. Сопровождение кредитного договора

7.1. В период действия кредитного договора кредитный работник: - контролирует исполнение заемщиком условий договора;

- осуществляет контроль за целевым использованием потребительского кредита, а также за надлежащей сохранностью предметов залога. Контроль осуществляется по документам, предоставляемым заемщиком, и путем проведения проверок на местах;

- следит за движением средств на счетах заемщика в Банке;

- получает от заемщика, залогодателя, поручителя, гаранта, документы (декларации, справки от физических лиц, бухгалтерскую отчетность от юридических лиц) по мере их официального представления в контролирующие государственные органы с отметкой этих органов (либо документы, подтверждающие факт сдачи отчетности в налоговые органы – копии почтовых отправлений, электронные квитанции и т.п.). Проводит их анализ. Залогодатели, поручители, гаранты предоставляют декларации и справки (бухгалтерскую отчетность) в случае, если резерв формируется с учетом имеющегося обеспечения;

- осуществляет мониторинг текущего финансового положения заемщика, поручителя, гаранта, залогодателя (в случае, если резерв формируется с учетом имеющегося обеспечения);

- производит оценку кредитных рисков с целью создания резерва на возможные потери по ссудам и формирует профессиональное суждение;

- готовит заключения к рассмотрению на Кредитном Комитете об изменениях условий действующих кредитных договоров и/или договоров залога, поручительства;

- оформляет изменения условий действующих кредитных договоров и/или договоров залога, поручительства в соответствии с решением Кредитного Комитета;

- ведет кредитное досье;

- предоставляет заемщику выписки со ссудного счета; по запросу заемщика предоставляет информацию об уплаченных процентах, неустойках, прочих платежах заемщика, предусмотренных кредитным договором;

- определяет материальную выгоду, полученную от экономии на процентах за пользование кредитными средствами, полученными от Банка. Экономия на процентах за пользование заемщиком

кредитными средствами в установленных ст. 212 НК РФ случаях признается его доходом, полученным в виде материальной выгоды. Банк в этом случае признается налоговым агентом по исчислению, удержанию и перечислению НДФЛ с материальной выгоды в бюджетную систему РФ. При невозможности удержать у налогоплательщика исчисленную сумму налога кредитный работник не позднее одного месяца с даты окончания налогового периода, в котором возникли соответствующие обстоятельства, письменно сообщает налогоплательщику и налоговому органу по месту своего учета о невозможности удержать налог и сумме налога;

- вносит необходимую информацию в базу данных индивидуальных заемщиков;
- при возникновении проблемной или просроченной задолженности направляет распоряжение бухгалтерскому работнику об отражении в учете сумм просроченной задолженности;

- в случае непогашения суммы потребительского кредита и процентов заемщиком в сроки, предусмотренные кредитным договором, намечает мероприятия по взысканию просроченной задолженности и участвует в работе по взысканию просроченной задолженности в рамках своих должностных полномочий;

- своевременно информирует начальника УКК о выставленных к счетам заемщика инкассовых поручениях и платежных требованиях третьих лиц на списание средств;

- в случае смерти Заемщика передает юридическому управлению необходимые данные. Последнее в течение шести месяцев со дня его смерти предъявляет претензии Банка в письменной форме наследникам, принявшим наследство, или исполнителю завещания, или заявление нотариальной конторе по месту открытия наследства, либо готовит иск в суд к наследственному имуществу. Претензии предъявляются независимо от наступления срока соответствующих требований.

8. Порядок погашения потребительского кредита и уплаты процентов

8.1. Погашение потребительского кредита в установленные кредитным договором сроки

8.1.1. Погашение основной суммы долга по потребительскому кредиту и уплата процентов и неустоек производится в сроки, определенные договором:

в рублях:

- наличными деньгами через кассу Банка; переводами через предприятия связи и кредитные организации; - перечислением со счетов по вкладам; перечислением со счета банковской карточки заемщика;

- посредством удержания из сумм, причитающихся на оплату труда заемщикам - работников Банка;

- в иностранной валюте - перечислением с текущих счетов или со счетов по валютным вкладам.

Уплата процентов производится в соответствии с условиями кредитного договора.

Платежи по потребительским кредитам в иностранной валюте производятся в той валюте, в которой выдан потребительский кредит.

Последний платеж производится не позднее даты, установленной договором.

8.1.2. В документах по приему (переводу) платежей суммы процентов и неустоек указываются отдельно.

8.1.3. Прием платежей в погашение потребительского кредита, уплату процентов (и неустоек) наличными производится с выдачей приходного кассового ордера.

Погашение задолженности путем списания сумм с текущего счета, со счета клиента по вкладу производится в установленном порядке на основании поручений владельца счета или требований Банка.

8.1.4. За 5-7 дней до окончания срока кредитного договора кредитный работник извещает заемщика об истечении срока договора и сумме непогашенной задолженности.

8.1.5. Сумма произведенного заемщиком платежа по договору потребительского кредита в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств заемщика по договору потребительского кредита, погашает задолженность заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по процентам;

- 2) задолженность по основному долгу;

- 3) неустойка (штраф, пеня);

- 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;

- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;

- 6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите или договором потребительского кредита.

8.1.6. Задолженность по потребительскому кредиту считается полностью погашенной с момента погашения основного долга, оплаты всех процентов, штрафных и иных платежей, начисленных в соответствии с условиями кредитного договора.

Датой погашения задолженности по потребительскому кредиту (уплаты процентов, неустойки) считается дата поступления средств в кассу или на корреспондентский счет Банка или дата списания средств с текущего счета, со счета клиента по вкладу.

8.1.7. В день внесения заемщиком платежа производится оформление бухгалтерскими проводками факта уплаты процентов за пользование потребительским кредитом и/или погашения основного долга по нему. Отражение в бухгалтерском учете начисленных процентов осуществляется в соответствии с Учетной политикой Банка:

8.2. Досрочное погашение потребительского кредита

8.2.1. Заемщик в течение четырнадцати календарных дней с даты получения потребительского кредита имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита без предварительного уведомления Банка с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

8.2.2. Заемщик в течение тридцати календарных дней с даты получения потребительского кредита, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, имеет право вернуть досрочно всю сумму потребительского кредита или ее часть без предварительного уведомления Банка с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

8.2.3. Заемщик имеет право вернуть досрочно Банку всю сумму полученного потребительского кредита или ее часть, уведомив об этом Банк способом, установленным договором потребительского кредита, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского кредита, если более короткий срок не установлен договором потребительского кредита.

8.2.4. В договоре потребительского кредита в случае частичного досрочного возврата потребительского кредита может быть установлено требование о досрочном возврате части потребительского кредита только в день совершения очередного платежа по договору потребительского кредита в соответствии с графиком платежей по договору потребительского кредита, но не более тридцати календарных дней со дня уведомления Банка о таком возврате с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

8.2.5. В случае досрочного возврата всей суммы потребительского кредита или ее части заемщик обязан уплатить Банку проценты по договору потребительского кредита на возвращаемую сумму потребительского кредита включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы потребительского кредита или ее части.

8.2.6. При досрочном возврате заемщиком всей суммы потребительского кредита или ее части Банк в течение пяти календарных дней со дня получения уведомления исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского кредита производит расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским кредитом, подлежащих уплате заемщиком на день уведомления Банка о таком досрочном возврате, и предоставляет указанную информацию. В случае, если условиями договора потребительского кредита предусмотрены открытие и ведение банковского счета заемщика у Банка, Банк предоставляет заемщику также информацию об остатке денежных средств на банковском счете заемщика.

8.2.7. При досрочном возврате части потребительского кредита Банк в порядке, установленном договором потребительского кредита, предоставляет заемщику полную стоимость потребительского кредита в случае, если досрочный возврат потребительского кредита привел к изменению полной стоимости потребительского кредита, а также уточненный график платежей по договору потребительского кредита, если такой график ранее предоставлялся заемщику.

8.2.8. Досрочный возврат части потребительского кредита не влечет за собой необходимость изменения договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика по договору потребительского кредита.

8.3. После погашения потребительского кредита пакет документов, образовавшийся в течение действия кредитного договора, сшивается и передается в архив, где хранится не менее 5 лет со дня последней операции по потребительскому кредиту.

9. Порядок работы с просроченными потребительскими кредитами

9.1. Признавая возможность реализации прав, предоставленных законом кредитору, Банк при проведении мероприятий по возврату потребительского кредита руководствуется принципами добросовестности и добросовестности по отношению к клиенту-должнику и делает все возможное, чтобы не создавать своими действиями ситуацию, которая может привести к его неплатежеспособности.

9.2. Ссуда считается просроченной, если заемщик не произвел платежи в установленный договором день (являющийся датой уплаты процентов по размещенным средствам и / или погашения (возврата) основного долга).

9.3. В случае появления просроченной клиентской задолженности кредитный работник немедленно информирует об этом заемщика, а также выясняет причины появления такой

задолженности. Кредитный работник также направляет клиенту информацию о сумме просроченной задолженности с расшифровкой ее вида, а также предлагает незамедлительно ликвидировать просроченную задолженность либо начать переговоры с Банком по поиску оптимального для обеих сторон решения проблемы.

В указанных обстоятельствах Банк с учетом репутации, кредитной истории, способности продолжать выплаты по потребительскому кредиту, планируемых финансовых и имущественных поступлений заемщика, а также исходя из суммы долга, размера и характера обеспечения по потребительскому кредиту, может:

- предложить реструктуризацию задолженности (предоставить рассрочку или отсрочку платежа);

- начать процедуру принудительного взыскания задолженности, инициировать процедуру обращения взыскания на предмет залога, обратиться к гаранту или поручителю с требованием произвести выплату, применить удержание имущества;

- привлечь для взыскания просроченной задолженности коллекторские агентства;

- продать долг заемщика третьим лицам, в том числе коллекторским агентствам.

Заемщик информируется обо всех предпринимаемых в соответствии с законодательством шагах Банка.

9.4. В день появления просроченной задолженности кредитный работник направляет в бухгалтерию распоряжение о переносе задолженности по начисленным, но не уплаченным (просроченным) процентам и / или по основному долгу по размещенным средствам на соответствующие счета по учету просроченной задолженности по основному долгу и / или просроченных процентов, направляет распоряжение в управление депозитных операций или управление банковских карт о списании денежных средств в погашение просроченной задолженности со счетов заемщика (поручителя), открытых в Банке, либо платежные требования к счетам заемщиков (поручителей), открытым в других кредитных организациях, при наличии соответствующих соглашений о праве Банка на списание средств.

9.5. При совершении действий, направленных на возврат во внесудебном порядке задолженности, возникшей по договору потребительского кредита, Банк вправе взаимодействовать с заемщиком и лицами, предоставившими обеспечение по договору потребительского кредита, используя:

- 1) непосредственное взаимодействие (личные встречи, телефонные переговоры и т.п.);

- 2) почтовые отправления по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

Иные способы взаимодействия с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору потребительского кредита, могут использоваться по инициативе Банка только при наличии в письменной форме согласия заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита.

Не допускаются следующие действия по возврату задолженности по инициативе Банка:

- непосредственное взаимодействие с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору потребительского кредита, направленное на исполнение заемщиком обязательства по договору, срок исполнения которого не наступил, за исключением случая, если право потребовать досрочного исполнения обязательства по договору предусмотрено федеральным законом;

- непосредственное взаимодействие или взаимодействие посредством коротких текстовых сообщений, направляемых с использованием сетей подвижной радиотелефонной связи, в рабочие дни в период с 22 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита, которое указано при заключении договора потребительского кредита (договора, обеспечивающего исполнение договора потребительского кредита или о котором кредитор был уведомлен в порядке, установленном договором потребительского кредита).

Банк не вправе совершать юридические и иные действия, направленные на возврат задолженности, возникшей по договору потребительского кредита, с намерением причинить вред заемщику или лицу, предоставившему обеспечение по договору потребительского кредита, а также злоупотреблять правом в иных формах.

При непосредственном взаимодействии с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору потребительского кредита, кредитный работник или иной уполномоченный на взаимодействие с заемщиком работник Банка обязан сообщать наименование Банка, свою должность, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес для направления корреспонденции в Банк.

9.6. Юридическое управление приступает к взысканию задолженности по потребительскому кредиту путем выставления претензии заемщику на сумму основного долга, процентов за

пользование потребительским кредитом и неустойки, а в случае непринятия заемщиком в срок, указанный в претензии, мер к погашению - через обращение в суд, а также обеспечивает процедуру обращения взыскания на предмет залога и направление выручки от его реализации на погашение задолженности в порядке, установленном законодательством РФ.

При подготовке искового заявления к арбитражному суду кредитный работник:

- подготавливает все оригиналы документов, подтверждающих факты выдачи потребительского кредита заемщику и частичного погашения им задолженности по данному кредитному договору;

- выполняет расчеты задолженности по кредитному договору по состоянию на текущую контрольную дату.

Все цифры, подтверждающие факты частичного погашения заемщиком задолженности (списание оплаченных процентов за пользование потребительским кредитом в доход Банка), расчеты приводятся на дату произведения платежа.

При принятии судом к производству дела о взыскании задолженности по кредитному договору по иску Банка юридическое управление извещает об этом УКК.

При получении Банком решения суда, копия которого передается ЮУ в УКК, в зависимости от его содержания (положительного или отрицательного) дальнейшая работа по данному кредитному договору ведется УКК совместно с ЮУ. Копия решения включается в кредитное досье.

При положительном решении суда и вступлении его в законную силу кредитный работник дает распоряжение в бухгалтерию (в случае необходимости) о доначислении / списании в бухгалтерском учете требований Банка по ссудной задолженности и задолженности по процентам и штрафам.

После полного погашения задолженности по кредитному договору передает кредитное досье в архив Банка.

9.7. При недостаточности средств, полученных от реализации залога, на погашение требований Банка, Юридическое управление предъявляет к взысканию остатка задолженности гаранту, поручителю.

10. Последствия нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита. Разрешение споров

10.1. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором потребительского кредита, а также возникновение у Банка права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита вместе с причитающимися по договору потребительского кредита процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита.

10.2. В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней Банк вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления Банком уведомления.

10.3. В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней Банк вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления Банком уведомления.

10.4. К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору потребительского кредита, направленном Банком заемщику способом, предусмотренным договором потребительского кредита.

10.5. Иски заемщика к Банку о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.6. Территориальная подсудность дела по иску Банка к заемщику, который возник или может возникнуть в будущем может быть изменена по соглашению сторон в любое время до принятия дела судом к своему производству, за исключением случаев, установленных федеральными законами в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения заемщика, указанному им в договоре потребительского кредита.

10.7. Заемщик и Банк вправе заключить третейское соглашение о разрешении спора по договору потребительского кредита только после возникновения оснований для предъявления иска.

11. Особенности предоставления потребительского кредита в форме «овердрафт»

11.1. Потребительский кредит в форме «овердрафт» (далее – овердрафт) выдается путем заключения дополнительного соглашения к договору банковского счета о выдаче и использовании международной банковской карты (текущий карточный счет), которое определяет порядок предоставления и условия погашения разрешенного овердрафта по текущему карточному счету клиента.

11.2. Овердрафт предоставляется клиенту (заемщику) при отсутствии денежных средств на текущем карточном счете с определением по согласованию сторонами следующих условий:

- максимальная сумма, в пределах которой заемщику может быть предоставлен овердрафт;
- период предоставления заемщику овердрафта;
- проценты, уплачиваемые заемщиком за пользование овердрафтом.

11.3. Во всем остальном, что не указано в настоящем разделе, применяются положения настоящего Регламента.

12. Требования к урегулированию конфликтов с клиентами

12.1. Клиент Банка имеет право в случае, если он считает, что действия (бездействие) кредитного работника, в том числе недостаточное или несвоевременное информирование в ходе кредитования, наносят вред его интересам, обратиться с жалобой за разрешением конфликтной ситуации.

Жалоба клиента на действия (бездействие) кредитного работника сначала рассматривается начальником УКК. В случае, если клиент не удовлетворен рассмотрением своей жалобы начальником кредитного подразделения, он может подать жалобу Председателю Правления Банка.

12.2. Жалобы клиентов рассматриваются в кратчайшие сроки с его участием. О дате и месте рассмотрения жалобы клиент уведомляется письменно.

12.3. Решение по жалобе является мотивированным. Такое решение выносится в письменной форме и подписывается лицом, рассматривавшим жалобу. По просьбе клиента ему выдается один экземпляр данного документа, заверенный печатью Банка.

13. Требования к конфиденциальности взаимоотношений кредитной организации и клиента при потребительском кредитовании

13.1. Отношения Банка и клиента на всех стадиях процесса потребительского кредитования носят конфиденциальный характер, т.е. вся информация, получаемая клиентом и Банком в ходе этих отношений, предназначена для их внутреннего пользования. Банк не вправе использовать конфиденциальную информацию о клиенте в своих интересах или интересах третьей стороны без письменного согласия клиента, за исключением случаев, определенных законодательством.

13.2. Банк правомерен раскрыть конфиденциальную информацию о клиенте в следующих случаях:

- в соответствии с требованиями действующего законодательства;
- для защиты операций клиента при наличии его согласия.

13.3. Конфиденциальность информации при потребительском кредитовании соблюдается независимо от того, получена ли информация от внешнего источника или из внутренних источников Банка.

14. Заключительные положения

14.1. Настоящий документ вступает в силу с даты утверждения.

14.2. Начальники задействованных подразделений Банка должны ознакомить сотрудников с настоящим Регламентом и обеспечить его неукоснительное применение на практике.