

# Порядок выдачи Cash on Card

2015 г.

# Требования к клиенту



# Требования к клиенту



Категория

Работающие/Неработающие пенсионеры



Возраст

От 21 года до 69 лет включительно на момент выдачи кредита/кредитной карты

Регистрация и фактическое место проживания

Постоянная регистрация в любом из регионов присутствия ККО Банка, и фактическое проживание в регионе оформления кредита.



Гражданство

Россия



Стаж

Нет требований



# Документы на получение кредита

Оригинал паспорта

Оригинал ИНН (при наличии)



# Документы для ознакомления Клиентом

Общие условия

Заявление

Индивидуальные условия

Распоряжение

Правила выпуска и обслуживания банковских карт

Правила ДБО

Общие условия нецелевого кредитования

Тарифы по картам

Тарифы ДБО

Тарифы для физических лиц

Иные документы по доп.услугам



# Визуальный контроль



# Визуальный контроль внешнего вида

Необходимо обращать внимание:



## **В** – Подозрительный внешний вид.

Психологическое состояние Клиента и адекватное восприятие им окружающей реальности (при наличии сомнений в дееспособности Клиента, а также его нахождения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения).



## **Н** – Несостыковка в ответах.

Предоставление Клиентом заведомо ложной/противоречивой информации, очевидны «выдумки на ходу».



## **М** – Подозрение на мошенничество.

Возможность подделки документов Клиента, факты мошенничества, попытка принудительного оформления кредита на третьих лиц с целью получения товара или долга .



## **У** – Благополучный клиент

Адекватное психологическое состояние клиента. Нет противоречий в ответах. Все необходимые документы Клиента подлинные.

# Проверка документов клиента



## Паспорт

### Проверяем:

- Целостность ламинированной пленки.
- Изображение на фотографии должно соответствовать личности Клиента.
- Отметки о постоянной регистрации.
- Срок действия паспорта.
- Оттиск штампа «Подлежит замене» или иных посторонних записей.



# Ввод данных клиента в систе



# Данные документа удостоверяющего личность и дополнительных документов

## Реквизиты паспорта и дополнительных документов

Если оригиналы документов не были предоставлены Эксперту, то ввод данных со слов Клиента в Зибель не осуществляется.

## Копии любых документов

Не принимаются к рассмотрению копии любых документов, заверенные у нотариуса, принимаются только оригиналы при личном присутствии Клиента.

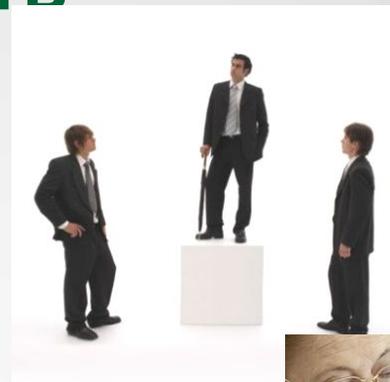
## Свидетельство ИНН

Введение данных свидетельства ИНН всегда обязательно (при наличии).



# Эксперту необходимо уточнить

Социальный статус Клиента



Количество иждивенцев



Номер школы Клиента

Дату рождения матери

Кодовое слово



В дальнейшем кодовое слово, номер школы и дата рождения матери будут паролями Клиента при получении доступа к информации о состоянии счета и при активации кредитной карты, в рамках программы «Перекрестные продажи».

# Ввод адресов, телефонов и e-mail

Адреса клиента (регистрации,  
фактический, местожительства)

Сведения о контактных лицах

Номера телефонов (мобильный,  
рабочий, домашний)



Указание одного и того же номера телефона в качестве домашнего/рабочего/мобильного **категорически запрещено**.

Информация от Клиента об адресе электронной почты (при наличии) обязательна для указания.

# Информация о месте работы

Наименование об организации

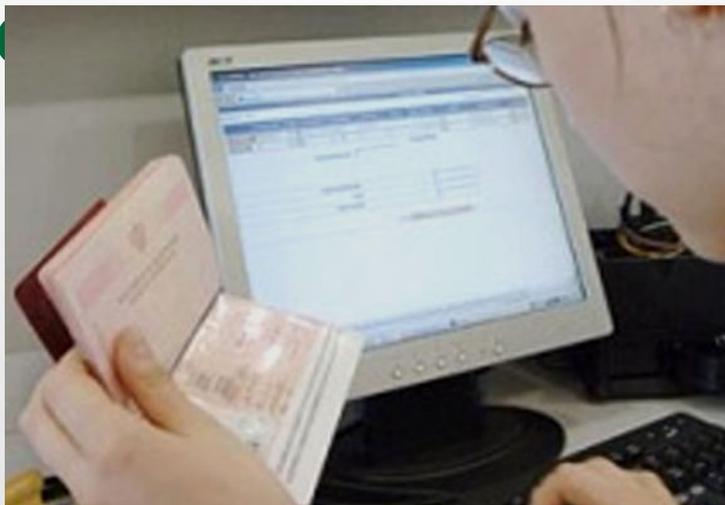
Адрес организации

ИНН организации



Не допускается использование сокращений или неполных наименований

# Оформление согласия на обработку персональных данных и (оформление) дополнительных услуг



# Согласие на обработку персональных данных

Информирование клиента о подписании согласия

## Дополнительные услуги

Информирование клиента о дополнительных услугах:

- Программы добровольного страхования.
- Оформление карты по проекту «Перекрестные продажи».
- Предоставление услуг дистанционного банковского обслуживания.
- Выбор ежемесячного платежа.
- Иные дополнительные услуги.



# Копирование документов клиента



# Копирование документов клиента

**Паспорт** — копия с первого разворота (ФИО, фото, паспортные данные), со страницы с адресом регистрации (прописки).

**ИНН** — копия с лицевой стороны документа.

**Документ, подтверждающий изменения ФИО** — копия с лицевой стороны документа.





# Выбор перечисления денег

На мгновенную карту

Деньги перечисляются на карту.

На дебетовую карту (только карта ОТП Банка)

Деньги перечисляются на карту (если у клиента есть действующая дебетовая карта).

Клиент вправе выбрать один из предложенных способов перечисления денег.  
При этом по умолчанию выбираем именно мгновенную карту.



## Мгновенная карта

Эксперт извлекает из сейфа Карту и ПИН-конверт. Сверяет номера на Карте и ПИН-конверте. При совпадении обоих вводит номера Карты в систему в соответствии с Инструкцией по работе с ПО.

Если нет ПИН-конверта или номер на Карте и ПИН-конверте не совпадают, то номера Карты не вводятся.

При корректном вводе номера Карты или EAN Карты в системе осуществляется проверка на соответствие:

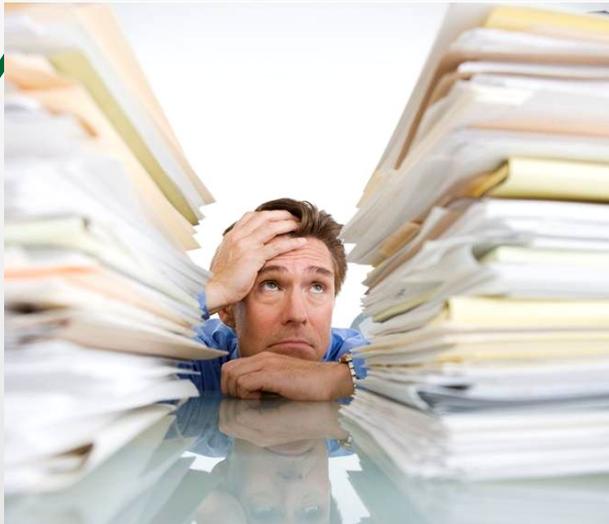
1. **Дубликата Карты.** Если введенный номер Карты уже есть в Зибеле, то Система выдаст ошибку. Необходимо проверить корректность ввода данных по Карте.
2. **Наличие Карты в системе.** Если Карты нет в системе, то Система выдает ошибку, необходимо использовать другую Карту.

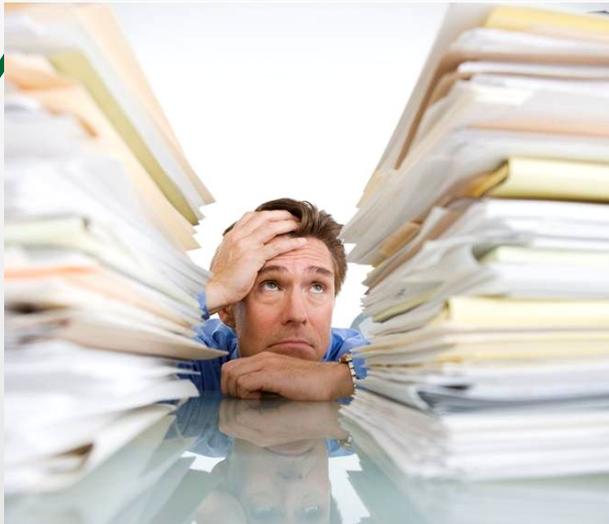
## Дебетовая карта

Эксперту становится доступным поле с выпадающим списком всех Карт, имеющих у потенциального Клиента.

Потенциальный Клиент указывает Эксперту на какую Карту (если их несколько) перечислить сумму Кредита. Эксперт выбирает Карты, на которую будет перечислена сумма кредита.

# Обработка Банком полученной информации.

При  ия.



# Обработка информация

Информация о принятом Банком решении и условиях предоставления Кредита становится доступна Эксперту в виде системного сообщения.

## ДА

- Размер процентной ставки определяется Банком.
  - Процентная ставка может варьироваться в зависимости от уровня риска.
- или
- Заявка будет дополнительно рассмотрена сотрудником Банка.

## НЕТ

Эксперт (при наличии необходимости) сообщает Клиенту о том, что Банк не сообщает причину отказа.

Ставит Клиента в известность о том, что Клиент может повторно попытаться оформить Нецелевой кредит по другому продукту или обратиться за кредитом через 1 месяц.

## АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- Сумма кредита.
- Срок кредита.
- Запросить согласие Клиента на альтернативное предложение Банка.
- Эксперт отмечает в системе данный факт и продолжает оформление договора.
- При отказе Эксперт отмечает это в системе и прекращает оформление договора.
- При ошибках в документах прекращается оформление заявки (указав причину).

# Формирование и печать документов.

Подг



чтов.

# Документы при выдаче кредита

1. 1 экземпляр Согласия.
2. 1 экземпляр Заявления.
3. 2 экземпляра Индивидуальных условий.
4. 1 экземпляр Распоряжения.
5. 2 экземпляра Заявления о страховании в случае, если Клиент участвует в Программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк».
6. 1 экземпляр Приложения к Заявлению о страховании в случае, если Клиент участвует в Программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк».
7. 2 экземпляра Заявления о страховании в случае, если Клиент участвует в Программе добровольного страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк».
8. 1 экземпляр Приложения к Заявлению о страховании в случае, если Клиент участвует в Программе добровольного страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк».
9. 2 экземпляра Индивидуальных условий кредитного договора об установлении лимита кредитования к банковскому счету, открываемому в рамках договора о предоставлении и обслуживании банковской карты АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиенту оформляется кредитная карта в рамках проекта «Перекрестные продажи»).
10. 2 экземпляра Заявления на изменение дат ежемесячных платежей (в случае если Клиент воспользовался Услугой).
11. 1 экземпляр Заявления на изменение данных (в случае если были изменены данные Клиента при оформлении Заявки).
12. 1 экземпляр Графика платежей.
13. Бланк почтового перевода.
14. Иные документы по дополнительным услугам (если Клиент выразил согласие на их оформление).



# Документы при отказе от кредита

1. 1 экземпляр Согласия.

2. 1 экземпляр Заявления.

## Документы для обязательного ознакомления

1. Общие условия.

2. Правила выпуска и обслуживания банковских карт АО «ОТП Банк».

3. Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «ОТПдирект».

4. Индивидуальные условия.

5. Тарифы по Карте.

6. Тарифы по Банковским картам в рамках проекта «Перекрестные продажи».

7. Тарифы на услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «ОТПдирект».

8. Тарифы АО «ОТП Банк» по обслуживанию физических лиц (АО «ОТП Банк» и его филиалы, за исключением филиалов «Омский» и «Ростовский»).

9. Тарифы АО «ОТП Банк» по обслуживанию физических лиц (филиал «Ростовский»).

10. Тарифы АО «ОТП Банк» по обслуживанию физических лиц (филиал «Омский»).

11. Иные документы по дополнительным услугам (в случае их оформления Клиентом).

12. График платежей (с условиями оплаты Нецелевого кредита; с информацией о пропусках платежей; о досрочном погашении; разъясняются все возникшие у Клиента по Графику платежей вопросы, График платежей выдается Клиенту на

- После ознакомления, Клиент подписывается на документах, указанных в выше п. 1, 2, 3, 4, 5, 11, в отведенных для этого местах.



# Проверка документов

Эксперт обязательно проверяет соответствие подписей Клиента в документах и паспорте.

И, при наличии существенных расхождений, в Зибеле оформляет отказ от подписания кредитного договора (отказ Банка).



# Клиент может выбрать любой способ оплаты

Наличными в кассах отделений и филиалов Банка



Терминалы самообслуживания Банка



Безналичному расчету



Через сторонние банки



Через бухгалтерию организации, где трудоустроен Клиент



# Пакеты документов

1. 1 экземпляр Согласия.
2. 1 экземпляр Заявления.
3. 1 экземпляр Индивидуальных условий.
4. 1 экземпляр Распоряжения.
5. 1 экземпляр Заявления о страховании по программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиент участвует в Программе страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк»).
6. 1 экземпляр Приложения к Заявлению о страховании по программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиент участвует в Программе страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк»).
7. 1 экземпляр Заявления о страховании по программе добровольного страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиент участвует в Программе страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк»).
8. 1 экземпляр Приложения к Заявлению о страховании по программе добровольного страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиент участвует в Программе страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк»).
9. 1 экземпляр Индивидуальных условий кредитного договора об установлении лимита кредитования к банковскому счету, открываемому в рамках договора о предоставлении и обслуживании банковской карты АО «ОТП Банк» (в случае если Клиенту оформляется кредитная карта в рамках проекта «Перекрестные продажи»).
10. 1 экземпляр Заявление на изменение дат ежемесячных платежей (в случае если Клиент воспользовался Услугой).
11. 1 экземпляр Заявления на изменение данных (в случае если были изменены данные Клиента при оформлении Заявки).
12. Заверенная копия общегражданского паспорта Клиента
13. Заверенная копия ИНН Клиента (при наличии).

## Для Банка



# Пакеты документов

## Для Клиента

1. Второй экземпляр Индивидуальных условий.
2. Копия экземпляра Заявления (по требованию Клиента).
3. График платежей.
4. Бланки почтового перевода;
5. Памятка о страховании – (в случае, если Клиент участвует в Программе(ах) страхования).
6. Второй экземпляр Заявления о страховании по программе добровольного страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиент участвует в Программе страхования жизни и здоровья заемщиков АО «ОТП Банк»).
7. Второй экземпляр Заявления о страховании по программе добровольного страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк» (в случае, если Клиент участвует в Программе страхования финансовых рисков (на случай потери работы) Клиентов АО «ОТП Банк»).
8. Второй экземпляр Индивидуальных условий кредитного договора об установлении лимита кредитования к банковскому счету, открываемому в рамках договора о предоставлении и обслуживании банковской карты АО «ОТП Банк» (в случае если Клиенту оформляется кредитная карта в рамках проекта «Перекрестные продажи»).
9. Второй экземпляр Заявления на изменение дат ежемесячных платежей (в случае если Клиент воспользовался Услугой).
10. ПИН-конверт (в случае если выбран способ перечисления денежных средств «На мгновенную карту»).
11. Карта (в случае если выбран способ перечисления денежных средств «На мгновенную карту»).
12. иные документы по дополнительным услугам (в случае оформления их Клиентом).



# Важно знать

В случае отказа Клиента от подписания Индивидуальных условий все оформленные экземпляры документов подлежат обязательному уничтожению.

В Зибеле оформляется отказ от подписания кредитного договора. При этом обязательно в ККО/МРЦ передается подписанный Клиентом документ, в котором выражено согласие на обработку персональных данных, Заявление и Заявление на изменение данных (с подтверждающими документами).

После подписания Клиентом всех необходимых документов, Эксперт отмечает факт подписания договора в Системе Siebel, совершив необходимые действия.

После подписания договора в Зибеле, Эксперт прикрепляет отсканированные копии документов Клиента:

- Подписанные со стороны Клиента и Банка Индивидуальные условия (все страницы).
- Подписанные со стороны Клиента и Банка Заявление и Распоряжение (все страницы).
- Заверенную копию Паспорта Клиента (первый разворот и страница с адресом регистрации (прописки)).
- Фотография Клиента.

После прикрепления необходимых документов Заявка направляется на рассмотрение Риск - контролеру или Регистратору ГО, в зависимости от решения Скоринга.



# Проверка документов



# При направлении заявки на проверку риск-контролеру

## Срок проверки

Не должен превышать 15–30 минут.



## Проверка данных

В соответствии с внутренними документами Банка (Методики проверки).



# Проверка риск-контролером

Проверку, правильность оформления документов и их соответствия требованиям Банка электронного досье, осуществляется следующим образом:

## Не соблюдена комплектность документов

Риск-контролер проставляет в Зибеле резолюцию «На доработку» и направляет Эксперту запрос о необходимости прикрепления к Заявке недостающих документов.

## Ошибки, несоответствия требованиям

Риск-контролер проставляет отрицательную резолюцию в Зибеле( указывает код отказа и добавляет соответствующий комментарий)\*.

\* В случае отрицательного решения по Заявке, Эксперт уничтожает документы кредитного досье, за исключением документа, в котором выражено согласие на обработку персональных данных потенциального Клиента, которую Эксперт передает в ККО.



# Проверка риск-контролером

## Недостоверная информация

- Риск-контролер проставляет в Зибеле отрицательную резолюцию, указывает код отказа и добавляет соответствующий комментарий\*.

## Некорректная информация

- Риск-контролер проставляет в зибеле отрицательную резолюцию, указывает код отказа и добавляет соответствующий комментарий\*.

\* В случае отрицательного решения по Заявке, Эксперт уничтожает документы кредитного досье, за исключением документа, в котором выражено согласие на обработку персональных данных потенциального Клиента, которую Эксперт передает в ККО.

# Проверка риск-контролером



**Риск-контролер направил Заявку на доработку Эксперту**

В течение 15 минут Эксперт вносит исправление в некорректно заведенную Заявку, После исправлений Эксперт повторно направляет заявку на рассмотрение Риск-контролеру.

**Заявка корректная**

□ Риск-контролер осуществляет телефонную верификацию потенциального Клиента в соответствии с внутренними документами Банка:



фонная верификация пройдена **успешно.**

Риск-контролер в Зибеле проставляет положительную резолюцию.



Телефонная верификация **не пройдена.**

Риск-контролер в Зибеле проставляет отрицательную резолюцию, указывает код отказа и добавляет соответствующий комментарий\*.



\* В случае отрицательного решения по Заявке, Эксперт уничтожает документы кредитного досье, за исключением документа, в котором выражено согласие на обработку персональных данных потенциального Клиента, которую Эксперт передает в ККО.

# Проверка риск-контролером

Если сделка не направлялась на Риск-контролера, контроль по выдаче Кредита осуществляется Регистратором ГО.

## Срок проверки

Не должен превышать 15 минут.

## Проверка данных

При проведении проверки комплектности и правильности оформления прикрепленного кредитного досье в Системе Siebel в системе проставляется решение:



### «Положительное»

Регистратор ГО ставит в Системе Siebel положительную резолюцию.

### «Доработка»

Регистратор ГО, отправляет Заявку на доработку (указав причины) Эксперту, последнему производившему работу с Заявкой.

### «Отрицательное»

Регистратор ГО, проставляет отрицательную резолюцию по Заявке (указав причину). Клиенту приходит SMS-уведомление о том, что карта не активирована.

# Проверка риск-контролером

При направлении Заявки Регистратором ГО на доработку Эксперт должен внести исправление в некорректно заведенную Заявку:

1. Эксперт вызывает Клиента для предоставления недостающих документов или для внесения необходимых исправлений в документы.
2. Клиент предоставляет необходимые документы/проставляет необходимые отметки (подпись) в банковских экземплярах документов.
3. Эксперт прикрепляет отсканированные копии документов в Зибель (при необходимости) и повторно направляет Заявку на рассмотрение.



Скачай,  
сохрани, знай



İdöyâîê Cash on  
Card