

## **Общие условия Договора потребительского кредита**

Настоящие Общие условия Договора потребительского кредита (далее – Общие условия) устанавливают порядок кредитования Банком Заемщиков - физических лиц на потребительские цели, а именно: на покупку товаров народного потребления и оплату услуг (работ) с использованием реквизитов Расчетной карты.

### **1. Вводные положения**

**«Банк»** - Публичное акционерное общество «Совкомбанк» (включая филиалы и внутренние структурные подразделения (дополнительные офисы, операционные офисы, кредитно-кассовые офисы и т.п.)); Генеральная лицензия Банка России № 963 от 05.12.2014 г., местонахождение: 156000, г. Кострома, пр-т Текстильщиков, д.46, ОГРН 114440000425, ИНН 4401116480.

**«Блокировка карты»** – временное приостановление обслуживания Расчетной карты.

**«Блокировка расходных операций по карте при наличии просроченной задолженности»** – временное приостановление расходных операций посредством Расчетной карты.

**«Выписка»** – информация об операциях по Расчетной карте Заемщика совершенных в Отчетном периоде, размере совокупной задолженности перед Банком (по всем типам задолженности, включая проценты и др. платежи), в т.ч. сумме подлежащего к уплате Минимального обязательного платежа. Выписка формируется Банком в последний календарный день Отчетного периода и направляется Заемщику одним из способов, предусмотренных п. 10.2. настоящих Общих условий. При неполучении информации о сумме плановой задолженности и сроке ее погашения Заемщик обязан обратиться в Банк по тел. 8 800 100 77 72 для получения информации о сумме платежа. Неполучение Выписки не освобождает Заемщика от выполнения им своих обязательств по Договору потребительского кредита.

**«Держатель карты»** - физическое лицо, которому Банк выпустил Расчетную карту (Заемщик и/или Держатель дополнительной карты).

**«Договор потребительского кредита»** - Договор, заключенный между Банком и Заемщиком, посредством акцепта Банком направленного Заемщиком Заявления-Анкеты (оферты), согласно которому Банк обязуется предоставить Заемщику кредит на потребительские цели, а именно: на покупку товаров народного потребления и оплату услуг (работ) с использованием реквизитов Расчетной карты, а Заемщик обязуется возратить полученную денежную сумму, а также уплатить проценты за пользование кредитом, предусмотренные Договором потребительского кредита.

Договор потребительского кредита состоит из Заявления-Анкеты (оферты), Индивидуальных условий и Общих условий Договора потребительского кредита.

**«Заемщик»** - физическое лицо, получившее в Банке кредит в соответствии с Договором потребительского кредита.

**«Информирование по просроченной задолженности»** - способы взаимодействия с Заемщиком, применяемые Банком с целью возврата просроченной задолженности, установленные законодательством Российской Федерации и письменным соглашением между Банком и Заемщиком.

**«Лимит кредитования»** - максимальный размер единовременной задолженности Заемщика перед Банком в рамках Договора потребительского кредита, устанавливаемый Банком. Максимально допустимый лимит кредита (с учетом пополнений) в любой момент времени не должен превышать 14 999 (Четырнадцать тысяч девятьсот девяносто девять) рублей.

**«Льготные операции»** – операции безналичной оплаты Заемщиком товаров (работ, услуг) в торгово-сервисных предприятиях (далее – ТСП), включенных в партнерскую сеть Банка по продукту «Карта «Халва» с использованием реквизитов Расчетной карты.

**«Льготный период кредитования»** – период, в течение которого Заемщик может пользоваться заемными средствами по льготной процентной ставке, в соответствии с действующими Тарифами Банка, при условии соблюдения определенных условий возврата задолженности.

Проценты не взимаются за фактический период пользования кредитом, не превышающий общую длительность льготного периода кредитования, если сумма операции, совершенной в течение Отчетного периода, будет внесена в полном объеме до даты окончания соответствующего ему льготного периода кредитования.

По истечении льготного периода и при несоблюдении сроков погашения задолженности (условий льготного периода кредитования) производится расчет и начисление процентов на сумму задолженности, не погашенную в течении льготного периода кредитования.

Отсчет длительности льготного периода кредитования начинается от даты начала соответствующего отчетного периода, в котором совершены расходные операции.

Наличие льготного периода кредитования, а так же его длительность устанавливается Тарифами Банка.

Льготный период кредитования распространяется на все расходные льготные операции Заемщика, предусмотренные условиями Договора потребительского кредита.

**«Маркетинговое информирование»** - информирование Заемщика Банком и Партнерами Банка о новых продуктах, акциях и услугах Банка, путем осуществления прямых контактов с Заемщиком с помощью технических средств связи (в том числе SMS/PUSH-уведомления, отправка сообщений на электронный адрес), согласие на которое Заемщиком было предоставлено в Заявлении-Анкетe.

**«Минимальный обязательный платеж» (сокращенно — «МОП»)** – часть полной задолженности по кредиту, которую Заемщик должен перечислить в Банк к установленной дате. Минимальный обязательный платеж по кредиту рассчитывается Банком ежемесячно в дату, соответствующую дате заключения Договора потребительского кредита и состоит из начисленных за Отчётный месяц:

- 1) сумм ежемесячных платежей по предоставленной рассрочке,
- 2) процентов за пользование кредитом,

3) иных непогашенных задолженной на дату расчета МОП, как то технический овердрафт (при наличии), просроченная задолженность по ссуде и процентам, начисленные пени, штрафы, неустойки и иные платежи, при их наличии.

Задолженность по Льготным операциям, совершенным Заемщиком в Отчетном периоде и отраженным в учетных системах Банка в соответствующем Отчетном периоде, входит в платеж текущего месяца. Задолженность по Льготным операциям, которые совершены Заемщиком в Отчетном периоде и отражены в учетных системах Банка в следующем Отчетном периоде, включаются в платеж месяца, следующего за текущим.

По задолженности, возникшей в результате осуществления Заемщиком Льготных операций, предоставляется Рассрочка платежа по погашению данной задолженности.

При предоставлении Рассрочки платежа, задолженность, образовавшаяся в результате выполнения Заемщиком Льготных операций, делится равными частями (ежемесячными платежами) исходя из количества периодов Рассрочки платежа, предоставляемой при оплате товаров (работ, услуг) с использованием реквизитов Расчетной карты в конкретном ТСП, и сумма таковых платежей составляет задолженность по основному долгу по Договору потребительского кредита за соответствующий Отчетный период.

Прочие задолженности, возникшие по Договору потребительского кредита включаются в сумму минимального обязательного платежа в полном объеме и подлежат единовременному погашению.

В случае изменения длительности периода погашения задолженности (количества платежных периодов) по операциям оплаты товаров (работ, услуг) с использованием реквизитов Расчетной карты в конкретном ТСП, по операциям совершенным, но еще не зарегистрированным в учетной системе Банка, период погашения задолженности устанавливается исходя из установленного периода погашения рассрочки на дату совершения операции оплаты товаров (работ, услуг).

Информация о количестве периодов рассрочки, предоставляемой при оплате товаров (работ, услуг) с использованием реквизитов Расчетной карты, размещена в сети Интернет на сайте [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru) и в личном кабинете на сайте [www.halvacard.ru](http://www.halvacard.ru).

Срок уплаты платежа по кредиту: в течении платежного периода списание происходит в сумме МОП при любом поступлении денежных средств в Банк от Заемщика с указанием номера Договора потребительского кредита и\или номера Расчетной карты.

Размер Минимального обязательного платежа указывается в Выписке, доступной для просмотра посредством личного кабинета Заемщика на сайте [halvacard.ru](http://halvacard.ru), а так же информация о плановой задолженности по Договору направляется Заемщику одним из способов, предусмотренных п. 10.2. настоящих Общих условий.

Требование по уплате Минимального обязательного платежа возникает только при наличии фактической задолженности по настоящему Договору.

**«Мобильное приложение «Виртуальная Халва» (далее – МП)** – приложение для мобильного телефона, доступное для скачивания, используемое для обмена электронными документами между Сторонами при подписании заявки на выпуск Расчетной карты и Договора потребительского кредита и иных документов, необходимых для выпуска Расчетной карты.

**«Неиспользованный лимит кредитования»** - сумма денежных средств, составляющая разницу между лимитом кредитования и текущей задолженностью Заемщика перед Банком по Договору потребительского кредита.

**«Неперсонифицированная виртуальная карта (далее – Расчетная карта)»** - эмитируемая Банком в электронной форме банковская карта (не имеющая материального носителя), являющаяся электронным средством платежа и предназначенная для совершения операций Заемщиком в пределах и за счет установленного лимита кредитования, который Банк предоставляет Заемщику в соответствии с Договором потребительского кредита, путем оплаты товаров (услуг, работ) с использованием реквизитов Расчетной карты. При оформлении Расчетной карты банковский счет Заемщику не открывается.

**«Несанкционированная задолженность»** - превышение суммы операции, совершенной Заемщиком, над суммой неиспользованного лимита кредитования.

**«Операция»** – безналичные платежи по оплате товаров (услуг) в организациях торговли (услуг) с использованием реквизитов Расчетной карты, внесение наличных денежных средств в счет погашения задолженности по Расчетной карте.

**«Отчетный период»** – период между двумя датами расчета Минимального обязательного платежа, а так же период от даты заключения Договора потребительского кредита до первой даты расчета Минимального обязательного платежа.

**«Платежный период» («Период ожидания уплаты Минимального обязательного платежа»)** – период, в течение которого Заемщик должен погасить Минимальный обязательный платеж (МОП). Длительность платежного периода устанавливается Тарифами Банка и отсчитывается от даты (числа) расчета МОП. Если последний день Платежного периода выпадает на выходной или праздничный день, то указанный период продлевается до первого рабочего дня, следующего за этим выходным или праздничным днем.

По истечении платежного периода неуплаченная часть минимального обязательного платежа выносится на счета просроченной задолженности и производится начисление неустойки в виде пени за нарушение сроков уплаты МОП.

**«Рассрочка платежа»** – способ оплаты товаров (работ, услуг) в ТСП с использованием реквизитов Расчетной карты, при котором оплата Заемщиком суммы стоимости товара (работы, услуги) осуществляется заемными средствами в пределах предоставленного лимита кредита, а погашение образовавшейся задолженности осуществляется равными частями, исходя из количества платежных периодов рассрочки по операциям оплаты товаров (работ, услуг) в конкретном ТСП.

Рассрочка платежа не предоставляется по операциям оплаты товаров (работ, услуг) с использованием реквизитов Расчетной карты в ТСП, которые не включены в партнерскую сеть Банка по продукту «Карта «Халва». Задолженность, образовавшаяся по таким операциям, должна быть погашена Заемщиком в соответствии с Договором потребительского кредита.

Датой начала периода предоставления Рассрочки платежа является дата регистрации в учетной системе Банка произведенной операции оплаты товаров (работ, услуг) в ТСП с использованием реквизитов Расчетной карты.

В случае изменения длительности периода Рассрочки (количества платежных периодов) по операциям оплаты товаров (работ, услуг) в конкретном ТСП, по операциям совершенным, но еще не зарегистрированным в учетной системе Банка, период Рассрочки платежа устанавливается исходя из установленного в ТСП периода Рассрочки на дату совершения операции оплаты товаров (работ, услуг).

**Соглашение об электронном документообороте (далее - соглашение об ЭДО)** – соглашение об электронном взаимодействии, заключенное между Заемщиком и Банком, посредством акцепта Банком направленной Заемщиком оферты, определяющее порядок и условия применения Сторонами электронной подписи в системе МП при подписании заявки на оформление Расчетной карты и Договора потребительского кредита и иных документов, необходимых для выпуска Расчетной карты.

Соглашение об ЭДО состоит из Заявления-Анкеты (оферты) и Общих условий Договора потребительского кредита.

**«Система «Интернет банк»** – система дистанционного банковского обслуживания – совокупность программно-аппаратных средств, позволяющая Банку предоставлять Клиенту по факту его аутентификации возможность дистанционного проведения банковских операций, а также получения информационных услуг посредством сети Интернет с использованием средств криптографической защиты информации.

**«Стандартные операции»** – операции безналичной оплаты с использованием реквизитов Расчетной карты в ТСП, не включенных в Партнерскую сеть Банка по продукту «Карта «Халва», а также операции безналичной оплаты с использованием системы Интернет-банк, которые осуществляются за счет лимита кредитования. Осуществление Клиентом Стандартных операций возможно только в рамках проводимых Банком маркетинговых исследований/акций в размере и на условиях, определенных Банком при проведении данных мероприятий.

**«Устройство самообслуживания»** - электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без работника Банка операций приема и/или выдачи наличных денежных средств.

**«P2P перевод»** - это перевод с банковской карты на банковскую карту с использованием реквизитов карты.

**«PUSH-уведомления»** - способ распространения информации (контента) в Интернете, когда данные поступают от поставщика к пользователю на основе установленных параметров.

**«Электронная подпись» (далее - ЭП)** - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию. Электронная подпись, применяемая в электронном документообороте между Банком и Заемщиком при подписании заявки на оформление Расчетной карты и Договора потребительского кредита и иных документов, необходимых для выпуска Расчетной карты, соответствует признакам простой электронной подписи в соответствии с Федеральным законом № 63 от 01.07.2011 «Об электронной подписи».

**«Простая электронная подпись» (далее - ПЭП)** - это электронная подпись, которая посредством использования конфиденциального кода (далее – SMS-код или ключ ПЭП), полученного в SMS-сообщении, подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом. Проверка ПЭП производится Банком в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящих Общих условий.

## **2. Общие положения**

2.1. Конкретные требования, которым должны соответствовать физические лица, желающие получить кредит в соответствии с настоящими Общими условиями, минимальные и максимальные размеры суммы кредита на одного Заемщика, сроки кредитования, размеры процентов за пользование кредитом, иные платежи, предусмотренные Договором потребительского кредита, а также иные условия доводятся до сведения потенциальных Заемщиков путем размещения соответствующей информации в общедоступном месте (информационные стенды в офисах Банка, на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru), в средствах массовой информации, и т.п.).

Общие условия Договора потребительского кредита являются неотъемлемой частью Индивидуальных условий Договора потребительского кредита. Договор потребительского кредита состоит из Заявления-Анкеты (оферты), Общих условий и Индивидуальных условий.

## **3. Цель, порядок выдачи и погашения кредита**

3.1. Заемные средства по Договору предоставляются в безналичной форме в пределах установленного лимита кредита для оплаты Заемщиком товаров (работ, услуг) с использованием реквизитов Расчетной карты в ТСП, включенных в Партнерскую сеть Банка по продукту «Карта «Халва». Все перечисленные операции относятся к Льготным операциям. В случае проведения Банком маркетинговых исследований (акций) финансового поведения Заемщиков, участнику маркетинговых исследований (акций) может предоставляться возможность совершения Стандартных операций, которые осуществляются за счет установленного лимита кредита. Осуществление Заемщиком Стандартных операций возможно только в рамках проводимых Банком маркетинговых исследований (акций) в размере и на условиях, определенных Банком при проведении данных мероприятий.

Осуществление Заемщиком операции безналичной оплаты (за счет заемных средств) с использованием сервиса Интернет-банк (погашение кредитов, перевод между расчетными картами, произвольные платежи в системе Интернет-банк и др.) не допускается, за исключением случаев, указанных в Договоре потребительского кредита.

3.2. Заявление-Анкета (оферта) считается принятым и акцептованным Банком, а Договор потребительского кредита считается заключенным с момента согласования предложенных Банком и подписанных Заемщиком Индивидуальных условий Договора потребительского кредита и открытия лимита кредита Заемщику.

Заемщик вправе сообщить о своем согласии на получение потребительского кредита на условиях, указанных в Индивидуальных условиях Договора потребительского кредита в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня предоставления

Заемщику Индивидуальных условий. Банк не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные Заемщику Индивидуальные условия Договора потребительского кредита в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения Заемщиком. В случае получения Банком подписанных Заемщиком Индивидуальных условий Договора потребительского кредита по истечении указанного выше срока, договор не считается заключенным.

3.3. Акцепт Заявления-Анкеты (оферты) Заемщика осуществляется Банком путем совершения следующих действий:

3.3.1. Предоставление Заемщику для подписания Индивидуальных условий Договора потребительского кредита;

3.3.2. Выпуск Расчетной карты и предоставление ее реквизитов Заемщику способом, указанным в Индивидуальных условиях Договора потребительского кредита;

3.3.3. Открытие лимита кредита и зачисление денежных средств на Расчетную карту в соответствии с Договором потребительского кредита с отражением Банком первой операции; активация карты и получение Банком первого реестра операций (кредит предоставляется путем перечисления Банком денежных средств на Расчетную карту с отражением задолженности по ссудному счету при распоряжении Заемщиком кредитом посредством Расчетной карты).

3.4. За пользование кредитом Заемщик уплачивает Банку проценты, начисляемые на сумму основного долга по кредиту за весь период фактического пользования кредитом, включая даты погашения кредита и уплаты процентов по нему включительно, за каждый календарный день, исходя из календарных дней в году (365, 366 дней соответственно). Срок пользования кредитом для начисления процентов определяется периодом со дня, следующего за днем получения кредита, до дня поступления на ссудный счет суммы кредита включительно.

3.5. Проценты за пользование кредитом (частью кредита) начисляются на остаток ссудной задолженности, учитываемый на соответствующем счете, на начало операционного дня. Погашение кредита, уплата процентов за пользование кредитом осуществляются Заемщиком в соответствии с Договором потребительского кредита.

3.6. Погашение кредита, а также процентов за пользование кредитом происходит в течении платежного периода путем наличного/безналичного перечисления денежных средств Заемщиком на ссудный счет. Допускается частичное досрочное или полное досрочное погашение задолженности по Договору потребительского кредита, по инициативе Заемщика, при этом производится погашение плановых платежей будущих периодов рассрочки с учетом сроков востребования данной задолженности и очередности её возникновения в результате проведения льготных операций.

Если срок погашения кредита, уплаты процентов приходится на нерабочий день, то датой платежа считается следующий за ним рабочий день.

При наличии просроченной задолженности по Договору потребительского кредита погашение данной задолженности производится при любом поступлении денежных средств в Банк от Заемщика с указанием номера Договора потребительского кредита и/или номера Расчетной карты, не зависимо от даты окончания платежного периода.

3.7. Возврат кредита, уплата процентов, уплата комиссии за оформление и обслуживание Расчетной карты, штрафных санкций производится Заемщиком в наличном или безналичном порядке путем перечисления денежных средств на ссудный счет.

3.8. В случае досрочного возврата кредита (части кредита) проценты за пользование кредитом уплачиваются за фактическое количество дней пользования кредитом. При досрочном возврате всей суммы кредита Заемщиком осуществляется полный расчет с Банком, в том числе по процентам за пользование кредитом.

3.9. Обязательства Заемщика по Договору потребительского кредита возникают и исполняются согласно Договору потребительского кредита.

Суммы, полученные Банком в погашение задолженности Заемщика перед Банком, вне зависимости от назначения платежа, указанного в платежном документе, погашают задолженность Заемщика в следующей очередности:

1) по уплате просроченных процентов за пользование кредитом;

2) по уплате просроченной суммы основного долга по кредиту;

3) по уплате неустойки (штраф, пеня);

4) по уплате процентов, начисленных за текущий период платежей;

5) по уплате суммы основного долга за текущий период платежей;

6) по уплате иных платежей, предусмотренных законодательством Российской Федерации или Договором потребительского кредита.

Погашение задолженности по указанным выше видам очередности внутри каждого вида очередности осуществляется в зависимости от сроков ее возникновения: сначала по платежам с более ранним сроком оплаты, согласно условиям Договора потребительского кредита.

3.10. Право Банка требовать исполнения обязательств по Договору потребительского кредита не может быть погашено зачетом встречного требования Заемщика к Банку.

3.11. Банк имеет право уменьшить, увеличить, аннулировать лимит кредита, уведомив об этом Заемщика одним из способов, предусмотренных п. 10.2. настоящих Общих условий.

В целях мониторинга финансового положения Заёмщика Банк вправе в одностороннем порядке установить лимит кредита, равный текущей ссудной задолженности Заемщика, без уведомления Заемщика в порядке, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта. В период осуществления мониторинга финансового положения Заемщика Банк вправе отказать Заемщику в предоставлении кредита без объяснения причин.

При отсутствии у Банка информации об ухудшении финансового положения Заемщика, об отсутствии оснований для досрочного погашения задолженности по Договору потребительского кредита, Банк обязан восстановить первоначальный размер лимита кредита не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента установления лимита в размере текущей ссудной задолженности.

Увеличение лимита кредита происходит в дату, указанную в уведомлении. Заемщик имеет право отказаться от данного изменения не позднее следующего дня с момента получения уведомления любым доступным способом. Совершение Заемщиком операций с использованием суммы повышенного лимита кредита означает, что Заемщик согласовал изменение размера лимита кредита.

Банк имеет право в одностороннем порядке отказать Заемщику в предоставлении неиспользованного лимита кредита, уменьшить, аннулировать лимит кредита без объяснения причин и без уведомления при невыполнении настоящих Общих условий, в также при наличии оснований, очевидно свидетельствующих о том, что лимит кредита или его часть не будут возвращены в срок (например, при наличии оснований для досрочного возврата кредита и т.п.).

#### **4. Права и обязанности Заемщика**

4.1. Заемщик обязан:

4.1.1. Возвратить кредит в сроки, установленные Договором потребительского кредита.

4.1.2. Уплачивать Банку проценты за пользование кредитом, а так же иные платежи предусмотренные Договором потребительского кредита.

4.1.3. Немедленно сообщать и являться лично в Банк в случае хищения, утери реквизитов либо блокировки Расчетной карты.

4.1.4. Не допускать использования реквизитов Расчетной карты третьими лицами и не сообщать реквизиты Расчетной карты третьим лицам. В случае возникновения предположений о том, что реквизиты Расчетной карты известны кому-либо кроме Заемщика, последний обязуется немедленно сообщить об этом в Банк.

4.1.5. Письменно сообщать Банку об изменении персональных данных, указанных в Заявлении-Анкете Заемщика, о способах связи, а также обо всех других изменениях, имеющих существенное значение для полного и своевременного исполнения обязательств по Договору потребительского кредита, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента наступления события, а так же письменно уведомить Банк с момента наступления следующих событий:

- о возбуждении в отношении себя дела особого производства о признании гражданина ограниченно дееспособным и недееспособным, об установлении ошибочных записей в книгах актов гражданского состояния, о возбуждении других гражданских или уголовных дел в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем, когда Заемщик узнал о любом из указанных обстоятельств;

- о своем намерении подать/о подаче или наличии информации о подаче в отношении себя заявления о признании банкротом; о вынесении в отношении себя судом определений о признании обоснованным указанного заявления и введении реструктуризации долгов гражданина, о признании необоснованным указанного заявления и об оставлении его без рассмотрения, о признании необоснованным указанного заявления и прекращении производства по делу о банкротстве гражданина, а так же о принятии судом решения о признании гражданина банкротом и введении реализации имущества не позднее дня, следующего за днем совершения указанных действий/получения информации/принятия судом соответствующего решения/определения;

- о прекращении в отношении себя производства по делу о банкротстве в ходе процедуры реализации имущества или завершения в отношении себя процедуры реализации имущества менее 5 (пяти) лет назад.

4.1.6. В случае получения уведомления об изменении размера предстоящих платежей согласно пункту 3.11, 5.5. настоящих Общих условий Заемщик обязан в течение 10 (десяти) календарных дней явиться в Банк за получением дополнительного соглашения, либо подписать его в Интернет-Банке.

4.1.7. Заемщик обязан обеспечить доступ к сети Интернет для использования личного кабинета, контролировать все совершаемые операции согласно Выписки, направленной посредством способов обмена информацией, предусмотренных Договором потребительского кредита, соблюдать Обязательные условия sms-информирования.

4.1.8. В случае изменения существенных условий Договора потребительского кредита Заемщик обязан подойти в Банк, либо войти в Интернет-Банк для подписания дополнительного соглашения в течение 5 (пяти) календарных дней с момента получения уведомления от Банка способом, установленным Договором потребительского кредита.

4.2. Заемщик вправе:

4.2.1. Досрочно погасить кредит и уплатить проценты за пользование кредитом.

4.2.2. В случае, если Заемщик при заключении Договора потребительского кредита не полностью разобрался в потребительских свойствах кредитного продукта, Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора потребительского кредита отказаться от исполнения Договора потребительского кредита, написав заявление в Банк со ссылкой на данный пункт настоящих Общих условий и полностью возвратив сумму кредита Банку. В этом случае Заемщик не уплачивает Банку проценты за пользование кредитом за срок фактического пользования кредитом.

4.2.3. В случае если Заемщик в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора потребительского кредита получил в иной кредитной организации кредит с аналогичным пакетом услуг, полная стоимость кредита по которому ниже установленной в Договоре потребительского кредита (при условии предоставления Банку подтверждающих документов), Заемщик вправе в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты заключения Договора потребительского кредита отказаться от исполнения Договора потребительского кредита, написав заявление в Банк со ссылкой на данный пункт настоящих Общих условий и полностью возвратив сумму кредита Банку. В этом случае Заемщик не уплачивает Банку проценты за пользование кредитом за срок фактического пользования кредитом.

4.2.4. Заемщик в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения кредита имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита без предварительного уведомления Банка с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

4.2.5. Заемщик в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения потребительского кредита на определенные цели (целевой кредит) имеет право вернуть досрочно Банку всю сумму потребительского кредита или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

4.2.6. Заемщик имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму полученного потребительского кредита или ее часть, уведомив об этом кредитора способом, установленным Договором потребительского кредита, не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до дня возврата потребительского кредита.

4.2.7. После заключения Договора потребительского кредита Заемщик вправе по своему запросу в Банк один раз в месяц бесплатно и неограниченное число раз за плату, согласно тарифам Банка, получить информацию о размере своей

текущей задолженности перед Банком, о датах и размере произведенных и предстоящих платежей по Договору потребительского кредита посредством сервиса Интернет-банк или иных способов обмена информацией, предусмотренных Договором потребительского кредита.

4.2.8. В любое время отказаться от увеличения лимита кредитования, подав в Банк соответствующее заявление и погасив задолженность по счету (при наличии).

## **5. Права и обязанности Банка**

5.1. Банк вправе требовать от Заемщика предоставления любых документов, отражающих финансовое состояние Заемщика, а также иную информацию и документы, необходимые для осуществления банковского контроля.

5.2. Банк вправе потребовать от Заемщика в одностороннем (внесудебном) порядке досрочного возврата задолженности по кредиту в случае нарушения Заемщиком условий Договора потребительского кредита в отношении сроков возврата сумм основного долга и(или) уплаты процентов продолжительностью (общее продолжительностью) более чем 60 (шестьдесят) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней.

5.3. В случае принятия решения о досрочном взыскании с Заемщика задолженности по кредиту Банк направляет Заемщику письменное уведомление о принятом решении по адресу фактического места жительства, указанному Заемщиком в Заявлении-Анкетe или по новому адресу фактического места жительства в случае получения соответствующего письменного уведомления от Заемщика о смене адреса фактического места жительства. Заемщик обязан в указанный Банком в уведомлении срок погасить всю задолженность по кредиту (включая сумму основного долга, проценты за пользование кредитом, штрафные санкции). Условия о сроке возврата кредита (части кредита) считаются измененными с даты, указанной Банком в уведомлении. Датой уведомления является дата отправки корреспонденции в адрес Заемщика. В случае непогашения всей задолженности Заемщиком в установленный срок, Банк обращается в суд для взыскания задолженности по Договору потребительского кредита и иных убытков, причиненных Банку.

5.4. В случае неисполнения Заемщиком своих обязательств по Договору потребительского кредита либо по любому другому обязательству Заемщика перед Банком Банк вправе направлять денежные средства, находящиеся на счетах открытых в Банке, на погашение задолженности по Договору потребительского кредита (включая суммы кредита (части кредита), процентов за пользование кредитом, штрафных санкций) без дополнительного распоряжения Заемщика на основании заранее данного Заемщиком акцепта.

5.5. Банк вправе уменьшить в одностороннем порядке процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных Договором 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, пени), а так же изменить Общие условия Договора потребительского кредита при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств по Договору потребительского кредита, направив уведомление об изменении условий Договора потребительского кредита посредством сервиса Интернет-банк, либо иных способов обмена информацией, предусмотренных Договором потребительского кредита, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до момента изменения условия.

5.6. Банк обязан предоставлять не позднее следующего дня с момента совершения операции информацию о совершении каждой операции с использованием реквизитов Расчетной карты, выписку о размере задолженности Заемщика, о датах и размерах произведенных платежах, доступную сумму потребительского кредита с лимитом кредитования, а так же иных сведений, содержащихся в Договоре потребительского кредита посредством сервиса Мобильное приложение «Халва». Информирование считается надлежащим с момента направления выписки.

5.7. При образовании просроченной задолженности Заемщика по Договору потребительского кредита Банк обязан информировать Заемщика об этом в срок не позднее 7 (семь) календарных дней с момента образования задолженности посредством сервиса Интернет-банк, либо посредством иных способов обмена информацией, предусмотренных Договором потребительского кредита.

5.8. В случае изменения полной стоимости потребительского кредита при досрочном возврате части потребительского кредита Банк обязан предоставить Заемщику согласно его заявления в течение 7 (семи) календарных дней новую полную стоимость потребительского кредита, а так же размер текущей задолженности, даты и размеры произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа, доступную сумму потребительского кредита с лимитом кредитования по Договору потребительского кредита посредством сервиса Интернет-банк, либо иным способом обмена информацией, предусмотренным Договором потребительского кредита.

5.9. При досрочном возврате Заемщиком всей суммы потребительского кредита или ее части Банк в течение 5 (пяти) календарных дней со дня получения уведомления Заемщика исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского кредита обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским кредитом, подлежащих уплате Заемщиком на день уведомления Банка о таком досрочном возврате, и предоставить указанную информацию посредством сервиса Интернет-банк, либо иным способом обмена информацией, предусмотренным Договором потребительского кредита. При этом Банк также предоставляет Заемщику информацию об остатке денежных средств Заемщика.

5.10. Банк вправе предоставлять Заемщику иные платные услуги, в том числе, услуги смс – уведомления/ PUSH-уведомления, с оплатой согласно тарифам Банка.

5.11. Банк вправе заблокировать карту, заблокировать расходные операции, отказать в замене или выдаче новой Расчетной карты в случае несоблюдения Заемщиком действующего законодательства РФ, а так же требований, правил установленных Банком.

5.12. Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, а так же телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Заемщика без его дополнительного

уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях.

5.13. В случае нарушения Заемщиком условий Договора потребительского кредита в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов, Банк вправе во внесудебном порядке взыскать задолженность по Договору потребительского кредита путем совершения исполнительной надписи нотариуса. По исполнительной надписи нотариуса Банк вправе взыскать сумму основного долга и процентов по потребительскому кредиту, а также расходы, понесенные Банком в связи с совершением исполнительной надписи. Нотариус направляет Заемщику извещение о совершенной исполнительной надписи в течение 3 (три) рабочих дней с момента ее совершения. Взыскание по исполнительной надписи производится в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для исполнения судебных решений.

5.14. Банк имеет право уступать, передавать или иным образом отчуждать свои права по Договору третьим лицам без согласия Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Ответственность Заемщика**

6.1. При нарушении срока возврата кредита (части кредита) Заемщик уплачивает Банку неустойку в виде пени согласно Тарифам Банка.

6.2. В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения своих обязательств перед Банком Заемщик несет ответственность в соответствии с условиями Договора потребительского кредита.

## **7. Электронный документооборот.**

7.1. Настоящий раздел определяет порядок и условия использования Сторонами аналога собственноручной подписи в ходе обмена электронными документами между Банком и Заемщиком в рамках соглашения об ЭДО. Для заключения соглашения об ЭДО Заемщик представляет в Банк Заявление-Анкету (оферту). Акцептом Банком оферты о заключении соглашения об ЭДО будет являться направление Банком SMS-сообщения Заемщику, содержащего ключ ПЭП, на номер мобильного телефона, указанный Заемщиком в Заявлении-Анжете.

7.2. Соглашение об ЭДО определяет порядок и условия применения ПЭП Заемщиком в системе МП для обмена электронными документами между Сторонами при подписании заявки на оформление Расчетной карты и Договора потребительского кредита и иных документов, необходимых для выпуска Расчетной карты. Кроме того, соглашение об ЭДО определяет права и обязанности Сторон, возникающие в связи с формированием, отправкой и получением электронных документов с использованием МП.

7.3. В целях обеспечения возможности электронного взаимодействия между Сторонами Банк предоставляет Заемщику доступ в личный кабинет МП. Для входа в личный кабинет Заемщик указывает в МП номер мобильного телефона. Вход в личный кабинет МП осуществляется Заемщиком при помощи ввода кода доступа, отправленного Заемщику в SMS-сообщении на номер мобильного телефона, указанный Заемщиком в МП.

7.4. Электронный документ считается подписанным ПЭП Заемщика, если он соответствует совокупности следующих требований:

7.4.1. электронный документ создан и(или) отправлен с использованием МП;

7.4.2. в текст электронного документа включен идентификатор, сгенерированный МП на основании ключа ПЭП, введенного Заемщиком в специальное интерактивное поле в МП.

7.5. Ключ ПЭП предоставляется Заемщику Банком путем направления SMS-сообщения, содержащего соответствующий код. Сообщение, содержащее ключ ПЭП, направляется на номер мобильного телефона Заемщика, указанный в Заявлении-Анжете, и, соответственно, считается предоставленным лично Заемщику с сохранением его конфиденциальности.

7.6. SMS-код может быть однократно использован для подписания электронного документа, созданного и(или) отправленного (отправляемого) с использованием МП. Предоставление SMS-кода осуществляется с использованием системы МП. При неиспользовании SMS-кода для подписания электронного документа или совершения иного действия в МП в течение 5 (пяти) минут срок действия SMS-кода истекает и для совершения желаемого действия Заемщик должен получить новый SMS-код.

7.7. Стороны согласились, что любая информация, подписанная ПЭП Заемщика, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Заемщика и, соответственно, порождает идентичные такому документу юридические последствия. В частности, любое юридически значимое волеизъявление Заемщика, которое выражено в электронном документе, соответствующем требованиям настоящего раздела Общих условий Договора потребительского кредита, порождает такие же юридические последствия, как если бы оно зафиксировано на бумажном носителе.

7.8. Проверка подлинности ПЭП производится Банком посредством МП в следующем порядке:

7.8.1. проверка Банком кода доступа в личный кабинет МП осуществляется путем сравнения отправленного в SMS-сообщении кода, сгенерированного в МП, с кодом, введенным Заемщиком в специальное интерактивное поле МП;

7.8.2. проверка Банком ключа ПЭП, используемой для подписания электронного документа, осуществляется путем сравнения отправленного в SMS-сообщении кода, сгенерированного в МП, с кодом, введенным Заемщиком в специальное интерактивное поле МП.

7.8.3. положительный результат проверки введенного Заемщиком кода доступа в личный кабинет МП и ключа ПЭП в специальные интерактивные поля МП подтверждает подлинность предоставленной на электронных документах ПЭП.

7.9. В целях сохранения сведений о юридически значимых действиях, совершаемых Сторонами, Банк осуществляет хранение электронных документов, которые были созданы, переданы или приняты Сторонами в процессе использования МП.

7.10. Стороны соглашаются, что указанный в п.7.8. настоящих Общих условий способ проверки ПЭП Заемщика, создавшего и подписавшего электронный документ, является достаточным для цели достоверной аутентификации Заемщика и подтверждения подлинности его ПЭП.

7.11. Заемщик обязуется:

7.11.1. не разглашать любым третьим лицам информацию о конфиденциальном SMS-коде, полученном Заемщиком в целях формирования ПЭП, а также предпринимать все меры, необходимые для сохранения этих сведений в тайне;

7.11.2. не передавать третьим лицам SIM-карту, которая обеспечивает возможность использовать номер мобильного телефона Заемщика, а также предпринимать все меры, необходимые для того, чтобы третьи лица не получили возможность использования указанной SIM-карты без осуществления контроля со стороны Заемщика;

7.11.3. не предоставлять третьим лицам доступ к личному кабинету Заемщика в МП, а также предпринимать все меры для того, чтобы информация, необходимая для такого доступа, не стала известна третьим лицам.

7.11.4. незамедлительно сообщать Банку о нарушении секретности сведений, указанных в пунктах 7.11.1 и п.7.11.3 настоящего раздела Общих условий, о возникновении у Заемщика подозрений в нарушении их секретности или об утрате Заемщиком контроля над SIM-картой, указанной в п. 7.11.2 настоящего раздела Общих условий.

7.12. Заемщик самостоятельно несет риск всех неблагоприятных последствий, которые могут наступить в связи с неисполнением обязанностей, предусмотренных пунктами 7.11.1 – 7.11.4 настоящего раздела Общих условий, в том числе риски, связанные с негативными последствиями недобросовестных действий третьих лиц, получивших вышеуказанную информацию.

7.13. МП обеспечивает конфиденциальность информации о коде доступа в личный кабинет МП и SMS-коде (ключе ПЭП) Заемщика. Сведения о коде доступа в личный кабинет МП и SMS-коде, которые отправлены Заемщику, доступны исключительно уполномоченным сотрудникам Банка в соответствии с политикой информационной безопасности Банка.

7.14. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязанностей по настоящему разделу Общих условий в пределах суммы причиненного другой Стороне доказанного ущерба.

7.15. Стороны не несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Соглашению об ЭДО, если соответствующее нарушение обусловлено ненадлежащим исполнением своих обязанностей другой Стороной или вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы.

## **8. Расчетная карта**

8.1. Стороны признают, что совершенные с использованием реквизитов Расчетной карты платежные операции юридически эквивалентны поручениям Заемщика на безналичное перечисление денежных средств.

8.2. Заемщик обязан контролировать достаточность денежных средств для совершения операции с учетом оплаты услуг Банка, услуг банков-участников платежных систем и не допускать превышения лимита задолженности по Договору потребительского кредита. Если сумма операций Заемщика превысила лимит кредита, при этом он продолжает совершать операции при недостаточности/отсутствии средств на его Расчетной карте для их обработки, Банк вправе предпринять необходимые меры для прекращения дальнейшего предоставления лимита кредитования Заемщику.

8.3. Операции с использованием реквизитов Расчетной карты могут быть совершены только Держателем карты.

8.4. Оформление Расчетной карты осуществляется на основании Заявления-Анкеты (оферты) Заемщика. Банк предоставляет Заемщику реквизиты Расчетной карты способом, предусмотренным Индивидуальными условиями Договора потребительского кредита.

8.5. Досрочный перевыпуск Расчетной карты осуществляется в случае утери реквизитов Расчетной карты на основании письменного заявления Держателя карты. За перевыпуск Расчетной карты Банк взимает комиссию, установленную тарифами Банка.

8.6. Банк направляет информацию (выписку) о совершении каждой операции с использованием реквизитов Расчетной карты одним из способов, предусмотренных п. 10.2. настоящих Общих условий. Информирование считается надлежащим с момента направления Выписки о совершении операции одним из вышеуказанных способов.

8.7. При отсутствии согласия Заемщика на проведение операции с использованием реквизитов Расчетной карты Заемщик обязуется немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка Выписки о совершении операции уведомить Банк любым из предложенных способом (претензия в офисах Банка, по телефону 8 800 100 77 72, [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)). В случае, если после получения Заемщиком Выписки о совершении операции с использованием реквизитов Расчетной карты Заемщик не уведомил Банк в указанные выше сроки о несогласии с данной операцией, Банк не обязан возмещать сумму операции.

8.8. Заемщик обязуется незамедлительно после обнаружения факта утраты реквизитов Расчетной карты, использования реквизитов Расчетной карты без согласия Заемщика уведомить любым из предложенных способом (сервис Интернет-банк, претензия в офисах Банка, по телефону 8 800 100 77 72, [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru)) Банк, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка Выписки о совершении операции.

8.9. Использование реквизитов Расчетной карты может быть приостановлено или прекращено Банком по инициативе Заемщика либо по инициативе Банка при нарушении Заемщиком порядка использования Расчетной карты в соответствии с Договором потребительского кредита.

8.10. В случае если Расчетная карта по истечении 30 (тридцать) календарных дней с момента отправки реквизитов Заемщику способом, предусмотренным Индивидуальными условиями Договора потребительского кредита, не была активирована либо не используется Заемщиком 6 (шесть) и более месяцев Расчетная карта подлежит аннулированию (карта переводится в состояние, исключающее дальнейшую с ней работу, при условии, что отсутствует задолженность Заемщика по Договору потребительского кредита).

## **9. Дополнительные условия**

9.1. Договор потребительского кредита действует до полного выполнения обязательств Заемщика перед Банком, включая обязательства по уплате штрафных санкций.



9.2. Заемщик считается получившим требование о досрочном возврате кредита (части кредита) постольку, поскольку иное не явствует из условий Договора потребительского кредита и обстоятельств, при которых производятся указанные действия.

9.3. Все споры, связанные с исполнением Договора потребительского кредита, подлежат рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Банком предложено Заемщику ознакомиться с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» и задать любые уточняющие вопросы до подписания Договора потребительского кредитования.

9.5. Заемщик подписывает Договор потребительского кредита, содержащий вышеуказанные положения, в здравом уме и твердой памяти и не может ссылаться, что он не прочел какие-либо его положения.

9.6. Изменения в настоящие Общие условия Договора потребительского кредита вносятся Банком в одностороннем порядке и размещаются Банком на своем официальном сайте в сети Интернет по адресу: [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru). Изменения в Общие условия Договора потребительского кредита вступают в силу и становятся обязательными для Банка и Заемщика с момента размещения их Банком на своем официальном сайте в сети Интернет по адресу: [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru).

## 10. Информационные условия

10.1. Информация, необходимая для осуществления погашения задолженности по Договору потребительского кредита:

Способы исполнения заемщиком обязательств по Договору:

1. Через устройство самообслуживания (cash in) .
2. Посредством сервиса Интернет-банк
3. Посредством внесения наличных денежных средств в кассу подразделения Банка.
4. Посредством P2P переводов по номеру карты.

10.2. Способы обмена информацией между Кредитором и Заемщиком:

Посредством сервиса Интернет-банк на сайте [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru) (в случае подключения данного сервиса Заемщику) Мобильного приложения «Халва», личного кабинета на сайте [www.halvacard.ru](http://www.halvacard.ru), а так же посредством телефонной, факсимильной, почтовой связи (в т.ч. отправки письма по адресу проживания либо на электронную почту Заемщика, отправки PUSH-уведомлений на мобильный телефон Заемщика, а также сообщений в мобильных мессенджерах (Viber, whatsapp, telegram и др.), сведения о которых предоставил сам Заемщик, а так же посредством личной явки Заемщика в подразделение Банка.

При наличии у Заемщика просроченной задолженности по Договору потребительского кредита, Банк в течение тридцати рабочих дней, с момента привлечения иного лица для осуществления с Заемщиком взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, уведомляет об этом Заемщика путем направления соответствующего уведомления с помощью sms-сообщения/ PUSH-уведомления на мобильный телефон Заемщика.

10.3. Информация для пользователей Интернет-банка.

10.3.1. Запустите любой интернет обозреватель Вашего компьютера и перейдите на страницу входа в Интернет-банк.

10.3.2. Введите Ваш Логин, который Вы получили SMS-сообщением/ PUSH-уведомлением. . При первом входе в Интернет-Банк измените пароль, и никому не сообщайте его.

10.3.3. В Интернет-банке отображается информация по Вашим счетам.

10.3.4. **Обратите внимание!** В целях безопасности, в Интернет-банке предусмотрено использование одноразовых паролей для подтверждения операций по счету. Пароль Вы получите SMS- сообщением/ PUSH-уведомлением.

Так же обратите внимание на следующие моменты:

- система Интернет-Банк доступна по ссылке <https://online.sovcombank.ru>;
- совершение операции в Интернет-банке невозможно без ввода одноразового пароля;
- одноразовые пароли по SMS-сообщению/PUSH-уведомлению предназначены для подтверждения операции, вводя одноразовый пароль, Вы подтверждаете согласие с этой операцией (отменить платеж, подтвержденный одноразовым паролем в некоторых случаях не возможно);
- храните в тайне свою конфиденциальную информацию: сотрудники ПАО «Совкомбанк» никогда не спрашивают у Клиентов логины и пароли от Интернет-Банка или подобную информацию;
- следите за работоспособностью своего мобильного телефона;
- не вводите конфиденциальные данные, если окно для ввода отличается от стандартных окон системы (логотип другого банка, другие надписи, шрифт и тому подобное) или отображается не так, как всегда (нарушен порядок работы в системе), Внимательно следите за сообщениями, которые появляются на экране компьютера;
- регулярно контролируйте состояние своих счетов и незамедлительно информируйте обслуживающее подразделение Банка обо всех подозрительных или несанкционированных операциях;
- при совершении переводов через сервис Интернет-банка, в соответствии со ст. 864 ГК РФ «Условия исполнения банком платежного поручения» содержание платежного поручения и представляемых вместе с ним расчетных документов и их форма должны соответствовать требованиям, предусмотренным законом и установленными в соответствии с ним Банковскими правилами. При несоответствии платежного поручения требованиям законодательства, Банк может уточнить содержание поручения. Такой запрос направляется Банком плательщику незамедлительно по получении поручения. При неполучении ответа в срок, предусмотренный законом или установленными в соответствии с ним Банковскими правилами, а при их отсутствии - в разумный срок Банк может оставить поручение без исполнения и вернуть его плательщику, если иное не предусмотрено законом, установленными в соответствии с ним Банковскими правилами или договором между Банком и плательщиком. В случае выявления некорректных формулировок в назначении

платежа осуществляемого переводом через сервис Интернет-банка, в т.ч. использования сленга и ненормативной лексики, сервис блокируется Банком.

10.4. Иные способы взаимодействия и частота взаимодействия с Заемщиком при наличии просроченной задолженности и совершении действий, направленных на ее возврат:

10.4.1. При наличии у Заемщика просроченной задолженности по Договору потребительского кредита Банк или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе применять наряду со способами, установленными законодательством, следующие способы взаимодействия:

- телефонные переговоры с целью восстановления контактности с Заемщиком, проведения реструктуризации, обработки претензионных обращений;
- текстовые сообщения в социальных сетях (В контакте, Одноклассники, Мой мир и др.);
- текстовые сообщения, направляемые на электронную почту.

10.4.2. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, по инициативе Банка или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, кроме взаимодействия, предусмотренного законодательством, допускается следующая частота взаимодействия с Заемщиком:

- посредством телефонных переговоров с целью восстановления контактности с Заемщиком, проведения реструктуризации, обработки претензионных обращений:

а) не более двух раз в сутки;

б) не более четырех раз в неделю;

в) не более шестнадцати раз в месяц;

- посредством голосового автоинформатора:

а) не более двух раз в сутки;

б) не более четырех раз в неделю;

в) не более шестнадцати раз в месяц;

- посредством SMS – информирования/ PUSH-уведомления:

а) не более двух раз в сутки;

б) не более четырех раз в неделю;

в) не более шестнадцати раз в месяц;

- посредством сообщений в мобильных мессенджерах (Viber, whatsapp, telegram и др.):

а) не более двух раз в сутки;

б) не более четырех раз в неделю;

в) не более шестнадцати раз в месяц;

- посредством текстовых сообщений в социальных сетях (В контакте, Одноклассники, Мой мир и др.)

а) не более двух раз в сутки;

б) не более четырех раз в неделю;

в) не более шестнадцати раз в месяц;

- посредством текстовых сообщений, направляемых на электронную почту:

а) не более двух раз в сутки;

б) не более четырех раз в неделю;

в) не более шестнадцати раз в месяц.

**ВАШЕ МНЕНИЕ ВАЖНО ДЛЯ НАС!** Для улучшения качества обслуживания, Совкомбанк проводит опросы Клиентов. Опросы проводятся с телефонных номеров банка с 9.00 до 20.00 местного времени. Отзывы и предложения о предоставляемых услугах Клиенты могут оставить на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.sovcombank.ru](http://www.sovcombank.ru). Высокое качество обслуживания и удовлетворенность Клиентов является приоритетным направлением в деятельности ПАО «Совкомбанк»!

**БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ!** Если кто-то предлагает Вам и Вашим близким свою помощь в получении кредита, знайте, что ПАО «Совкомбанк» работает с Клиентами напрямую, не пользуясь услугами посредников. Подробная информация по телефону 8 800 100 77 72.