

## ПРИНЦИПЫ КРЕДИТОВАНИЯ ELISA

Elisa Eesti AS и Elisa Teleteenused AS (далее: **Elisa**) оказывают услуги связи и продают устройства в соответствии с нижеследующими принципами кредитования.

Оценивание кредитоспособности клиента нужно для обеспечения доверительных клиентских отношений и исполнения обязательства прилежания со стороны Elisa как ответственного предприятия. Стремясь защитить себя и клиентов от потенциального кредитного ущерба, Elisa оценивает кредитоспособность клиентов, составляя кредитные профили и вводя соответствующие кредитные лимиты потребления услуг связи и приобретения устройств.

### 1. Кредитный лимит услуги связи Elisa Eesti AS

1.1. **Кредитным лимитом услуги связи** является введенная Elisa по отношению к клиенту предельная денежная сумма, при превышении клиентом которой Elisa может потребовать от клиента внесения предоплаты или ограничить оказание ему услуг связи. В кредитный лимит включаются услуги, зарегистрированные в расчетной системе Elisa в текущем периоде.

**Информация о совершенных и принятых за рубежом звонках и потреблении прочих услуг связи в роуминге может поступать к Elisa с опозданием, что может отразиться на их включении в текущий кредитный лимит.**

Минимальные кредитные лимиты услуги связи:

- Кредитный лимит м-коммерции
- Роуминговый кредитный лимит

В Elisa по умолчанию действуют следующие кредитные лимиты **для нового клиента**:

- Частный клиент – кредитный лимит 55 €
- Бизнес-клиент – кредитный лимит 110 €

**Следует иметь в виду, что кредитный лимит не является лимитной услугой, так что сумма выставляемого за потребленные услуги связи счета может оказаться выше кредитного лимита.**

**Клиент обязан вне зависимости от кредитного лимита полностью оплачивать все потребленные услуги связи.**

#### 1.1.1. Увеличение кредитного лимита услуги связи

Если клиенту нужен более высокий кредитный лимит, клиент может ходатайствовать о его увеличении. При ходатайствовании об увеличении кредитного лимита клиент должен подать соответствующее заявление обслуживающему клиентов работнику Elisa уже при заключении договора о подключении или обратиться в клиентскую службу Elisa.

В ходатайстве следует указать конкретный желаемый размер кредитного лимита.

Кредитный отдел Elisa рассмотрит ходатайство об увеличении или уменьшении кредитного лимита, приняв в расчет кредитный профиль клиента (см. раздел III, пункт 1), и отправит клиенту сообщение о решении, воспользовавшись указанным в договоре о подключении контактным телефонным номером.

Если клиент потреблял услуги связи Elisa в течение 6 месяцев, начнется динамическое увеличение его кредитного лимита в соответствии с размерами выставленных ему ранее счетов.

**Например**, если самый большой выставленный клиенту за последние 6 месяцев счет был на сумму 100 евро, новый кредитный лимит составит 200 евро.

Мониторинг кредитного лимита и все сопутствующие действия осуществляются автоматически в системе клиентских расчетов.

#### 1.1.2. **Исчерпание кредитного лимита услуги связи**

Если клиент использует 75% действующего для него кредитного лимита услуг связи, Elisa отправит на используемый клиентом номер мобильного телефона и контактный телефонный номер сообщение о предстоящем ограничении оказания ему услуги связи.

Если клиент использует 100% кредитного лимита, Elisa отправит ему новое сообщение об ограничении оказания ему услуги связи.

При исчерпании кредитного лимита клиенту будут ограничены исходящие звонки и обмен данными. Входящие звонки будут по-прежнему поступать и клиент сможет звонить в экстренные службы. NB! Если же клиент находится в это время за рубежом, то входящие звонки тоже перестанут поступать.

Клиент может по-прежнему пользоваться Mobiil-ID в зонах Wi-Fi как в Эстонии, так и в других странах.

Если клиент желает продолжить потребление услуг связи, он должен будет внести Elisa предоплату, покрывающую задолженность за прошлый календарный месяц и/или потребление услуг в текущем месяце. Получив предоплату, система клиентских расчетов автоматически снимет наложенное ограничение.

#### 1.2. **Кредитный лимит м-коммерции**

Для клиента действует кредитный лимит м-коммерции в размере 50 €. Законодательство исключает изменение клиентом кредитного лимита м-коммерции.

Кредитный лимит м-коммерции охватывает суммарно следующие услуги: ID-билет, м-лото, м-платеж, Google Play и добавление средств на разговорную карту.

Кредитный лимит м-коммерции не распространяется на м-парковку и мобильные платежи посредством услуги 1214\*...

#### 1.3. **Роуминговый кредитный лимит обмена данными**

Роуминговый кредитный лимит обмена данными охватывает все потребленные в зарубежных сетях данные с тарификацией по объему.

Роуминговый кредитный лимит обмена данными по умолчанию равен 60 евро для каждого номера мобильного телефона в календарном месяце.

##### 1.3.1. **Увеличение роумингового кредитного лимита**

Роуминговый кредитный лимит обмена данными можно изменить на сайте самообслуживания Elisa (Услуги и настройки -> Выбрать номер мобильного телефона -> Настройки номера -> Месячный лимит интернета с тарификацией по объему за рубежом). Изменять лимит можно с шагом в 30/60/120/240/500/1000 евро.

Допускается неограниченное количество увеличений лимита на выбранную сумму.

**Обратите внимание! Если Вы желаете увеличить роуминговый кредитный лимит, Вы должны подать ходатайство об увеличении кредитного лимита услуги связи.**

##### 1.3.2. **Исчерпание роумингового кредитного лимита**

Если клиент использует 70% своего кредитного лимита мобильного обмена данными, Elisa отправит на используемый клиентом номер мобильного телефона и контактный телефонный

номер сообщение о предстоящем ограничении оказания ему услуги мобильного обмена данными.

Если клиент использует 100% своего кредитного лимита, Elisa отправит ему новое сообщение об ограничении оказания ему услуги мобильного обмена данными в роуминге до конца текущего календарного месяца.

В таком SMS-извещении содержится и инструкция по увеличению кредитного лимита на 60 евро.

**Пример текстового сообщения:** 37256XXXXXX исчерпал роуминговый объем данных. Для увеличения лимита отправьте на номер 3726320320 SMS с номером 37256XXXXXX. Ваша Elisa.

В первый день следующего календарного месяца кредитный лимит будет обновлен и роуминговый обмен данными вновь станет доступным.

Можно заказать отправку сообщений об исчерпании кредитного лимита на нескольких устройствах:

Для каждого потребляющего мобильный интернет устройства можно выбрать до двух номеров мобильных телефонов, на которые будут отправляться сообщения об исчерпании кредитного лимита.

Настройки роуминговых лимитов обмена данными можно изменить на сайте самообслуживания Elisa (Услуги и настройки → Выбрать номер мобильного телефона → Изменить настройки → Месячный лимит интернета с тарификацией по объему за рубежом).

**Например,** Вы можете заказать отправку на свой мобильный телефон сообщений об исчерпании лимита мобильного интернета в планшете. Откройте сайт самообслуживания Elisa, найдите раздел с номером SIM-карты планшета, выберите команду «Настройки номера», затем «Месячный лимит интернета с тарификацией по объему за рубежом» и введите номер своего мобильного телефона в графу номера для отправки сообщений. После этого сообщения об исчерпании лимита обмена данными в планшете начнут поступать на мобильный телефон, к тому же Вы сможете через этот мобильный телефон заказывать дополнительные объемы данных для планшета.

Для увеличения кредитного лимита достаточно отправить с привязанного к планшету номера мобильного телефона сообщение на служебный номер Elisa +372 632 0320, указав в тексте номер SIM-карты в планшете в формате 372 XXXX (например: 372 5612 3123).

Вы можете задать номер для получения сообщений и без права на увеличение кредитного лимита. Для этого добавьте номер и отметьте его как активный в самообслуживании Elisa, раздел «Услуги и устройства» – «Настройки номера» – «Получатели SMS-извещений при достижении лимита».

## **2. Кредитный лимит услуги связи Elisa Teleteenused**

### **2.1. Кредитный лимит видеопроката и телефонной услуги**

**Кредитным лимитом видеопроката и телефонной услуги** является введенная Elisa по отношению к клиенту предельная денежная сумма, при превышении клиентом которой Elisa может потребовать от клиента внесения предоплаты или ограничить оказание ему услуг связи. В кредитный лимит включаются услуги, зарегистрированные в расчетной системе Elisa в текущем периоде.

В Elisa по умолчанию действуют следующие кредитные лимиты **для новых клиентов**:

- кредитный лимит видеопроката – **50,00 €** и
- кредитный лимит телефонной услуги – **50,00 € или 95,00 €**.

Вариант кредитного лимита в размере 50 евро действует для совершенно нового клиента.

Вариант кредитного лимита в размере 95 евро действует для клиента, который уже 6 месяцев потребляет телефонную услугу и за это время у него не появилось задолженностей перед Elisa.

**Следует иметь в виду, что кредитный лимит не является лимитной услугой, так что сумма выставляемого за потребленные услуги счета может оказаться выше кредитного лимита.**

**Клиент обязан вне зависимости от кредитного лимита полностью оплачивать все потребленные услуги.**

#### **2.1.1. Увеличение кредитного лимита видеопроката и телефонной услуги**

Если клиенту нужен более высокий кредитный лимит, клиент может ходатайствовать о его увеличении. При ходатайствовании об увеличении кредитного лимита клиент должен подать соответствующее заявление обслуживающему клиентов работнику Elisa уже при заключении договора о подключении или обратиться в клиентскую службу Elisa.

В ходатайстве следует указать конкретный желаемый размер кредитного лимита.

Кредитный отдел Elisa рассмотрит ходатайство об увеличении или уменьшении кредитного лимита, приняв в расчет кредитный профиль клиента (см. раздел III, пункт 2), и отправит клиенту сообщение о решении, воспользовавшись указанным в договоре о подключении контактным телефонным номером.

#### **2.1.2. Исчерпание кредитного лимита видеопроката и телефонной услуги**

Если клиент использует 90% кредитного лимита телефонной услуги, Elisa отправит на контактный телефонный номер или контактный адрес э-почты клиента (зависит от канала расчетов) сообщение о предстоящем ограничении оказания ему услуги связи. Elisa не сообщает об исчерпании кредитного лимита клиенту, который выбрал получение бумажных счетов.

Если клиент использует 100% кредитного лимита видеопроката, на экране телевизора появится соответствующее сообщение.

Если клиент желает продолжить потребление услуг связи, он должен будет внести Elisa предоплату, покрывающую задолженность за прошлый месяц и/или потребление услуг в текущем месяце. Получив предоплату, система клиентских расчетов автоматически снимет наложенное ограничение.

У клиента сохраняется возможность набирать номер инфослужбы Elisa и номера экстренных служб.

### **3. Кредитный лимит устройств Elisa Eesti AS**

Клиент может приобретать устройства с частичными платежами. Предназначенный для этого кредитный лимит индивидуален и назначен с учетом кредитного профиля клиента. Кредитный профиль основан на платежном поведении клиента в прошлые периоды. Также учитываются данные Krediidiinfo.

**Кредитные лимиты для приобретения устройств с частичными платежами согласно кредитному профилю:**

Кредитный профиль	Кредитный лимит

Очень хороший	2 000 €
Новый клиент	500 €
Хороший	1 000 €
Средний	700 €
Слабый	0 €
Плохой	НЕТ
Должник	НЕТ

#### 4. Логика анализа профиля в Elisa Eesti

##### 4.1. Основанием для составления кредитного профиля клиента Elisa является:

- прежняя история платежей клиента в Elisa и
- опубликованный в E-Krediidiinfo кредитный рейтинг (кредитный рейтинг E-Krediidiinfo основан на истории платежных нарушений клиента в E-Krediidiinfo).

**Имейте в виду:** Основанием для составления кредитного профиля являются все договоры о подключении, в т. ч. прекращенные.

##### 4.2. Elisa разделяет клиентов на основании кредитного профиля на семь (7) групп по кредитопригодности и дает им оценку:

**Очень хороший** – долговременный клиент Elisa (история клиента более одного (1) года), который корректно оплачивал счета Elisa более 6 месяцев.

**Хороший** – существующий клиент Elisa (история клиента более шести (6) месяцев), у которого были небольшие задержки с оплатой счетов Elisa (получал уведомления о задолженности по SMS).

**Новый** – новый клиент и существующий клиент Elisa (история клиента менее шести (6) месяцев), у которого, по данным E-Krediidiinfo, отсутствуют платежные нарушения.

**Средний** – существующий клиент Elisa (история клиента более шести (6) месяцев), у которого были длительные задержки с оплатой счетов Elisa (были ограничения или получил первое письмо с уведомлением о задолженности).

**Слабый** – новый клиент или существующий клиент, чей кредитный рейтинг, по данным E-krediidiinfo, слабый, но отсутствуют действующие платежные нарушения, либо новый или существующий клиент в возрасте 18-21 года или от 75 лет.

**Плохой** – новый или существующий клиент Elisa, чья задолженность продана или чей кредитный рейтинг, по данным E-krediidiinfo, очень плохой и у которого имеются

действующие платежные нарушения. О продаже задолженности Elisa информирует клиента электронным способом или на бумажном носителе на контактный адрес.

**Должник** – существующий клиент Elisa, имеющий счета, превышающие срок платежа. Например, клиент имеет несколько договоров о подключении и по одному договору счет не оплачен в срок.

**Запрещенный** – физические лица младше 18 лет и физические лица, в отношении которых начато банкротное производство или у которых отсутствует действующий вид на жительство.

Если Ваша кредитная оценка «**ПЛОХОЙ**», то Elisa имеет право при заключении договора об услуге связи потребовать предоплату за каждый предоставляемый номер мобильного телефона.

Если Ваша кредитная оценка «**ДОЛЖНИК**», то Elisa имеет право отказаться от заключения договора об услуге связи.

Если Ваша кредитная оценка «**СЛАБЫЙ**», то Elisa имеет право при заключении договора о продаже имущества с частичными платежами попросить предоставить выписку с банковского счета за 6 календарных месяцев.

## 5. Логика анализа профиля в Elisa Teleteenused

### 5.1. Основанием для составления кредитного профиля клиента Elisa является:

- прежняя история платежей клиента в Elisa Teleteenused AS и
- опубликованный в Taust.ee кредитный рейтинг (кредитный рейтинг Taust.ee основан на истории платежных нарушений клиента в E-Krediidiinfo). При отсутствии кредитного рейтинга в Taust.ee делается запрос в E-Krediidiinfo (кредитный рейтинг E-Krediidiinfo основан на истории платежных нарушений клиента в E-Krediidiinfo).

### 5.2. Elisa разделяет клиентов на основании кредитного профиля на две (2) группы по кредитопригодности и дает им оценку:

**Зеленый** – новый или существующий клиент Elisa, у которого отсутствуют задолженности перед Elisa и также отсутствуют платежные нарушения по данным Taust.ee или E-Krediidiinfo.

**Красный** – новый или существующий клиент Elisa, у которого есть задолженность перед Elisa и текущее платежное нарушение по данным Taust.ee или E-Krediidiinfo.

## 6. Опубликование платежного нарушения в Регистре задолженностей

Регистр задолженностей (Maksehäireregister) является базой данных, состоящей из данных о платежных нарушениях на основании информации о задолженностях, предоставленной членами Регистра и прочими лицами, с которыми держатель Регистра заключил договор об обслуживании.

Платежное нарушение – нарушение должником своего финансового обязательства (несоблюдение обязательства или недостаточное соблюдение, в том числе задержка соблюдения) более чем на сорок пять (45) дней начиная с первого дня после предусмотренной даты соблюдения финансового обязательства, то есть срока оплаты.

Платежным нарушением считается нарушение финансового обязательства начиная с тридцати (30) евро. Задолженность в основе платежного нарушения должна быть действительной, проверенной и взыскиваемой.

При нарушении финансового обязательства, которое должно соблюдаться по частям,

- вышеназванный 45-дневный срок рассчитывается исходя из той части задолженности, которая возникла раньше всего;
- размер задолженности считается не менее 30 евро также и в том случае, если это сумма просроченных частичных платежей;
- каждая следующая часть задолженности прибавляется к платежному нарушению на следующий день после срока оплаты этой части.

**Завершение платежного нарушения.** Elisa завершает платежное нарушение в следующих случаях:

- клиент погасил задолженность;
- для погашения задолженности оформлен график платежей;
- задолженность передается третьему лицу или
- суд принял постановление об истечении срока давности применительно к задолженности.

При завершении платежного нарушения в соответствующей графе указывается дата его окончания и платежное нарушение получает заверченный статус в Регистре задолженностей.

Если платежное нарушение было оформлено на основании информации о нескольких задолженностях, то конечная дата платежного нарушения указывается с учетом ранее погашенной, переданной или устаревшей задолженности.

Срок опубликования заверченных платежных нарушений:

1. **Платежные нарушения физических лиц** – пять (5) лет с даты окончания платежного нарушения.
2. **Платежные нарушения юридических лиц** – семь (7) лет с даты окончания платежного нарушения.

Незавершенные платежные нарушения публикуются сроком до пятнадцати (15) лет с даты начала платежного нарушения (**истечение срока давности платежного нарушения**).

**Удаление платежного нарушения.** Elisa удаляет платежные нарушения в следующих случаях:

- истечение срока давности платежного нарушения;
- незаконное опубликование платежного нарушения – должно быть доказано клиентом или утверждено решением ведомства/суда;
- аннулирование задолженности или
- отсутствие задолженности (например: утвержденный судом план санации или преобразования задолженностей).

**Elisa сохраняет судебные постановления об опубликовании платежного нарушения в течение 15 лет с даты вступления в силу требования о взыскании.**