

+ УТВЕРЖДЕНО  
решением Правления АО «ГОРБАНК»  
(Протокол № 25 от 12.04.2021 г.)



**«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ БАНК»**  
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
(АО «ГОРБАНК»)

**ПРАВИЛА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ  
БАНКОВСКОЙ КАРТЫ АО «ГОРБАНК»**

**(действуют с 24.04.2021 г.,  
в части ПС «МИР» с 01.06.2021)**

г. Санкт-Петербург

2021 год

## СОДЕРЖАНИЕ:

|   |           |
|---|-----------|
| ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....   | 4         |
| ГЛАВА 2. НЕКОТОРЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ ...   | 6         |
| ГЛАВА 3. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ БАНКА.....  | 9         |
| ГЛАВА 4. ВРЕМЯ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....  | 10        |
| <i>СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ .....</i>  | <i>10</i> |
| ГЛАВА 5 . ПОРЯДОК ОТКРЫТИЯ КАРТОЧНОГО СЧЕТА .....   | 11        |
| ГЛАВА 6. ПОРЯДОК ВЫПУСКА И СРОК ДЕЙСТВИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ .....   | 11        |
| ГЛАВА 7 . ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.....   | 12        |
| ГЛАВА 8. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ.....   | 14        |
| ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ .....   | 14        |
| <i>ПОРЯДОК ЗАЧИСЛЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА КАРТОЧНЫЙ СЧЕТ .....</i>  | <i>17</i> |
| <i>ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С КАРТОЧНОГО СЧЕТА .....</i>   | <i>18</i> |
| <i>ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ, ОТКРЫТОМУ В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ .....</i>                                      | <i>22</i> |
| <i>ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПРИЕМА И ИСПОЛНЕНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЯ КЛИЕНТА .....</i>  | <i>22</i> |
| <i>ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕКВИЗИТОВ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМ GOOGLE PAY, SAMSUNG PAY .....</i> | <i>22</i> |
| ГЛАВА 9 . УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ КАССОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ .....  | 24        |
| ГЛАВА 10. ОГРАНИЧЕНИЯ НА СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ.....   | 25        |
| ГЛАВА 11. ПОРЯДОК И ФОРМЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ .....                                 | 26        |
| <i>НАПРАВЛЕНИЕ SMS-СООБЩЕНИЯ .....</i>  | <i>26</i> |
| <i>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВЫПИСКИ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ .....</i>  | <i>27</i> |
| <i>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИНИ-ВЫПИСКИ В БАНКОМАТЕ .....</i>  | <i>27</i> |
| <i>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ.....</i>   | <i>28</i> |
| ГЛАВА 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПРИ НАЛИЧИИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОРА).....               | 29        |
| ГЛАВА 13. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО СЧЕТА.....  | 30        |
| ГЛАВА 14. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА.....   | 31        |
| <i>ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ТАРИФЫ.....</i>   | <i>31</i> |
| ГЛАВА15. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА.....  | 33        |
| ГЛАВА 16. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА.....   | 40        |
| ГЛАВА 17. ПОРЯДОК ОБМЕНА КОРРЕСПОНДЕНЦИЕЙ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА.....  | 46        |
| ГЛАВА 18. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА   | 47        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В СЛУЧАЕ НЕСОГЛАСИЯ КЛИЕНТА С ОПЕРАЦИЕЙ, СОВЕРШЕННОЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ .....</b> | <b>47</b> |
| <b>    ГЛАВА 19. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО СЧЕТА И ЗАКРЫТИЯ КАРТОЧНОГО СЧЕТА.....</b>            | <b>49</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 .....</b>   | <b>52</b> |
| <b>ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 .....</b>   | <b>60</b> |
| <b>ПЕРЕЧЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ ПО БАНКОВСКОЙ КАРТЕ, .....</b>   | <b>60</b> |
| <b>ВОЗМОЖНЫХ К УСТАНОВКЕ АО «ГОРБАНК».....</b>  | <b>60</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 .....</b>   | <b>61</b> |
| <b>УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ АО «ГОРБАНК» .....</b>   | <b>61</b> |
| <b>С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖНЫХ СЕРВИСОВ SAMSUNG PAY И GOOGLE PAY .....</b>                             | <b>61</b> |
| <b>• ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА.....</b>   | <b>65</b> |

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления и обслуживания банковской карты установлены Акционерным обществом «ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОРОДСКОЙ БАНК» (АО «ГОРБАНК») (далее по тексту – «Банк» или «Сторона по договору банковского счета») в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее по тексту – «РФ») и нормативными документами Банка России.

Настоящие Правила определяют порядок предоставления (выпуска) и обслуживания банковской карты, эмитированной (выпущенной) Банком для физического лица (далее по тексту – «Клиент» или «Сторона по договору банковского счета»), заключившего с Банком договор банковского счета физического лица для осуществления операций с использованием банковских карт (далее по тексту – «договор банковского счета»), а также условия, порядок открытия и обслуживания банковского счета в рублях РФ и иностранной валюте и порядок проведения расчетов по операциям, совершенным с использованием банковской карты, порядок использования карты (и/или ее реквизитов) как электронного средства платежа.

1.2. Настоящие Правила содержат условия договора банковского счета и устанавливаются Банком в целях многократного применения.

Настоящие Правила, а также формы заявлений и распоряжений, установленных и принимаемых Банком к исполнению и о которых упоминается в тексте настоящих Правил, размещены Банком в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках) и на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru) (далее по тексту – «официальный сайт Банка») в разделе «Услуги и тарифы/Физическим лицам/Пластиковые карты» и «Услуги и тарифы/Физическим лицам/Интернет-Банк».

С Правилами, действующими на момент заключения договора банковского счета, Клиент знакомится самостоятельно в любое удобное для него время (в т.ч. предварительно до заключения договора банковского счета).

1.3. Настоящие Правила, «Тарифы вознаграждения и ставок АО «ГОРБАНК» за обслуживание физических лиц» (далее по тексту настоящих Правил – «Тарифы»), Заявление на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему в совокупности составляют договор банковского счета.

Договор банковского счета заключается путем представления Клиентом в Банк Заявления на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему и акцепта Банком такого Заявления Клиента путем предоставления Клиенту письменного уведомления о заключении договора банковского счета и открытии банковского (карточного) счета на бумажном носителе.

Подписание Клиентом Заявления на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему является присоединением к указанному договору банковского счета в целом в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса РФ. Подписание Клиентом Заявления на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему является подтверждением ознакомления Клиента с договором банковского счета, понимания его текста, согласия с условиями договора банковского счета и обязательства их исполнять.

Присоединение Клиента к Условиям банковских карт АО «ГОРБАНК» с использованием Мобильных платежных сервисов **Samsung Pay** и **Google Pay** (Приложение №4 к настоящим Правилам), далее – Условия, осуществляется в соответствии с Условиями.

1.4. Реквизиты для перевода денежных средств на карточный счет размещены на сайте Банка в сети «Интернет»: <https://www.gorbank.spb.ru/services/urlicam/rekvizity-dlya-perevoda-denezhnykh-sredstv-v-zao-akb-gorbank.php>

1.5. В соответствии с заключенным договором банковского счета Банк обязуется принимать и зачислять на карточный счет Клиента поступающие в его пользу денежные средства, выполнять

распоряжения Клиента о переводе и выдаче денежных средств с его карточного счета, осуществлять функции агента валютного контроля, проводить другие операции по карточному счету в порядке, установленном законодательством РФ, настоящими Правилами.

Условия обслуживания карточного счета и банковской карты к нему, не оговоренные в настоящих Правилах, регламентируются законодательством РФ, нормативными актами Банка России, а также отдельными договорами и соглашениями, заключенными между Банком и Клиентом.

Полный перечень видов комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком при обслуживании карточного счета и банковской карты к нему, содержится в Тарифах.

1.6. Банк вправе вносить изменения в настоящие Правила, в том числе не связанные с изменением законодательства РФ, нормативных актов Банка России, путем утверждения их новой редакции.

Об изменении настоящих Правил Банк уведомляет Клиента путем публикации (размещения) информации в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках) и на официальном сайте Банка **не менее чем за 10 (Десять) календарных дней** до вступления в силу новой редакции настоящих Правил.

Все изменения и дополнения, внесенные Банком в настоящие Правила, вступают в силу и подлежат применению Банком при осуществлении обслуживания банковской карты **по истечении 10 (Десяти) календарных дней** с даты размещения текста новой редакции настоящих Правил.

Новая редакция настоящих Правил становится составной частью договора банковского счета и распространяется на отношения Сторон по договору банковского счета по их взаимному согласию с даты совершения Клиентом/держателем банковской карты первой после вступления в силу новой редакции настоящих Правил операции, влекущей списание и/или зачисление денежных средств на карточный счет, что является подтверждением согласия Клиента с новой редакцией настоящих Правил и тем самым согласием Клиента на изменение договора банковского счета.

Изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Правила в связи с изменением законодательного и нормативного регулирования, вступают в силу одновременно с вступлением в силу изменений в указанные акты.

В случае несогласия с изменениями, внесенными в настоящие Правила, Клиент вправе расторгнуть с Банком договор банковского счета и закрыть карточный счет в порядке, установленном настоящими Правилами.

## ГЛАВА 2. НЕКОТОРЫЕ ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

**Аппарат приема переводов (АПП)** - электронный программно-технический комплекс самообслуживания, предназначенный для совершения без участия уполномоченного сотрудника Банка операций приема наличных денежных средств в оплату товаров/работ/услуг и передачи распоряжений Банку о переводе указанных денежных средств получателям или на банковский счет Клиента, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

**Авторизация платежа** - процедура получения Банком подтверждения на проведение операции с использованием Карты посредством информационного обмена между участниками расчетов.

**Верификация Карты** - процедура дополнительной проверки Банком Карты Клиента, осуществляемая с целью снижения рисков проведения мошеннической операции по Карте Клиента. Верификация Карты осуществляется по Технологии CVV2 кода.

**Верификация Клиента** – процедура подтверждения полномочий (предоставление прав доступа) Клиента.

При регистрации Клиента в мобильном платежном сервисе Google Pay/Samsung Pay Верификация Клиента может осуществляться путем ввода Клиентом Одноразового пароля, направленного на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в информационных системах Банка и/или по факту обращения в Службу поддержки клиентов Банка. Время действия Одноразового пароля является ограниченным и определяется Банком. Применение Одноразового пароля является однократным.

При совершении платежа Верификация Клиента осуществляется путем ввода Клиентом Пароля или Отпечатка пальца и/или дополнительным вводом ПИН-кода Карты/ПИН-кодом приложения (при платежах через POS- терминал).

**Взыскатель средств** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, или физическое лицо (получатель средств), предъявивший распоряжение к банковскому счету Клиента на списание с него денежных средств в свою пользу, а также органы принудительного исполнения, налоговые, таможенные и иные органы, имеющие право на основании закона предъявлять к банковскому счету Клиента распоряжения на списание с него денежных средств в свою пользу или в пользу получателей денежных средств. Взыскатели средств могут являться получателями средств. По распоряжениям взыскателей средств получателем средств может быть также орган, которому в соответствии с федеральным законом осуществляется перевод взысканных денежных средств.

**Дата совершения операции** - дата проведения авторизованного запроса и получения на него подтверждения от Банка для совершения операции с использованием банковской карты по оплате товаров/работ/услуг или получению наличных денежных средств с карточного счета.

**Дата списания денежных средств с карточного счета** – дата фактического списания суммы совершенной операции с карточного счета.

**Карта** – международная банковская карта Платежной системы VISA Incorporated или банковская карта Национальной Системы Платежных Карт МИР, выпускаемая Банком в качестве средства для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате, осуществления операций по Карточному счету Клиента и получения информации по Карточному счету Клиента.

**Карточный счет Клиента** – банковский счет в рублях РФ и/или иностранной валюте, открываемый на основании заключаемого между Банком и Клиентом договора банковского счета, для проведения Клиентом операций, предусмотренных законодательством РФ, с использованием банковской карты.

Клиент – физическое лицо, являющееся держателем Карты.

**Мобильное устройство** – устройство (смартфон, планшет, часы), с поддержкой системы мобильных платежей.

**Мобильные платежные сервисы Samsung Pay и Google Pay** -мобильные платежные приложения с помощью которых владельцы Мобильных устройств могут оплачивать покупки по технологии NFC, а также иными способами при технической возможности Мобильного устройства. Мобильные платежные сервисы **Samsung Pay и Google Pay** позволяют осуществлять платежи с использованием Мобильных устройств в торгово-сервисных предприятиях и/или в сети Интернет (при поддержке Систем **Samsung Pay и Google Pay** сайтом/интернет-магазином).

Описание Мобильного платежного сервиса **Samsung Pay** доступно по ссылке: <https://www.samsung.com/ru/apps/mobile/samsungpay/>.

Описание Мобильного платежного сервиса Системы **Google Pay** доступно по ссылке: <https://pay.google.com>

Google Ireland Limited (компания Google) – компания, головной офис которой находится по следующему адресу: Gordon House Barrow Street Dublin 4, D04E5W5 Ireland Предлагает пользователям платежных Карт использование Платежной платформы Google Pay

Samsung (компания Samsung) - ООО «Самсунг Электроникс Рус Компани», юридическое лицо, зарегистрированное в Российской Федерации, место нахождения: г. Москва, ул. Б-р Новинский, 31, пом 1,2. Предлагает пользователям платежных Карт использование Платежной платформы Samsung Pay

**Номер Карты (FPAN) – реквизит Карты** (уникальный набор цифр), наносимый эмбоссером (иным устройством персонализации) на лицевую сторону Карты. Номер Карты состоит из шестнадцати цифр.

**Одноразовый пароль** – комбинация символов из 6-ти цифр, генерируемая Банком при попытке зарегистрировать Карту в мобильном платежном сервисе Google Pay/Samsung Pay, и направляемая Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зафиксированный в информационных системах Банка

**Отпечаток пальца** – однозначное цифровое представление рисунка кожи на пальце руки Клиента. Отпечаток пальца обеспечивает однозначную Верификацию Клиента.

**Пароль** – комбинация символов (цифр), служащая для верификации Клиента в мобильном устройстве. Пароль обеспечивает однозначную верификацию Клиента в мобильном устройстве. Пароль используется многократно и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз

**Получатель денежных средств** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством РФ порядке частной практикой, физическое лицо, банк.

**Понятия Резидент/Нерезидент** используются в настоящих Правилах в соответствии с определениями, установленными Федеральным законом от 10.12.2003 г. №173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** - место (касса Банка или операционная касса вне кассового узла) совершения операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием банковских карт.

**Распоряжение (Распоряжение о переводе денежных средств)** - документ, оформленный в электронном виде или на бумажном носителе согласно установленной нормативными документами Банка России или Банком форме, в рамках применяемых форм безналичных расчетов, на основании которого осуществляется списание (перевод) или зачисление денежных средств с/на карточный счет Клиента. Распоряжения составляются Клиентом, получателем, взыскателем средств.

**Технология 3D-Secure** – это система обеспечения безопасности при проведении интернет платежей банковскими картами платежных систем за счет дополнительной идентификации Клиента с помощью одноразового пароля.

**Токен (DPAN)** – цифровое представление банковской карты, которое формируется по факту регистрации банковской карты и хранится в зашифрованном виде в защищенном хранилище мобильного устройства.

**Чек (счет, слип, квитанция)** – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям, совершенным с использованием банковской карты, и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением банковской карты или ее реквизитов на бумажном носителе и/или в электронной форме, собственноручно подписанный Клиентом/держателем дополнительной банковской карты или аналогом его собственноручной подписи.

**NFC (Near Field Communication)** — технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между мобильным устройством Клиента и устройством POS-терминала.

**PayWave** , — технология, предоставляющая бесконтактный способ проведения оплаты, путём поднесения карты к платёжному терминалу.

Иные термины и определения, не поименованные в настоящих Правилах, применяются в значении, указанном в действующих нормативно-правовых актах РФ.



## ГЛАВА 3. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ БАНКА

**3.1.** Документом, предоставляющим Клиенту право прохода в помещение Банка, является *ламинированный пропуск с вложенной в него магнитной картой*, который может быть оформлен в виде:

- *постоянного пропуска* (выдается по письменной заявке юридического лица, обслуживающегося в Банке и сотрудником которого является Клиент);
- *гостевого пропуска* (выдается посетителю при наличии документа, удостоверяющего личность).

Оформление и выдача пропуска производится Банком в вестибюле при входе: в Бюро пропусков (направо у входа) либо на посту охраны. Для входа в помещение Банка в вестибюле у поста охраны Клиенту необходимо приложить оформленный пропуск к считывающему устройству, расположенному справа от двери. Для выхода из Банка Клиент должен приложить пропуск к считывающему устройству, размещенному слева от двери, и сдать гостевой пропуск обратно в Бюро пропусков или на пост охраны.

**3.2.** Допуск Клиента в помещение Банка осуществляется в рабочие дни Банка в течение установленного времени обслуживания клиентов.

**3.3.** Для прохода к сотруднику Банка после окончания времени обслуживания Клиенту необходимо:

- поставить в известность принимающего сотрудника Банка (например, по телефону, находящемуся в вестибюле при входе в Банк) с целью последующего информирования им охранника Банка о факте ожидания данного Клиента;
- в случае необходимости – оформить гостевой пропуск.

В случае необходимости Клиент может быть сопровожден до рабочего места принимающего сотрудника Банка самим сотрудником либо охранником.

**3.4.** Вход в помещение Банка с личными вещами, превышающими размеры 40х30х10 см (сумками, чемоданами и т.п.) **запрещен**. Указанные вещи **сдаются на хранение** в специально оборудованные ячейки, находящиеся в Бюро пропусков.

**3.5.** Вход в помещение Банка с радио, кино, фото, телевизионной аппаратурой, производство съемок и записей в помещениях могут производиться только по разрешению Председателя Правления Банка.

## ГЛАВА 4. ВРЕМЯ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Расчетно-кассовое обслуживание Клиента производится в рабочие дни Банка в течение установленного времени обслуживания, а также в выходные и праздничные рабочие для Банка дни - в части оказания услуг по приему денежной наличности в кассу Банка для зачисления на карточный счет Клиента.

4.2. Банк самостоятельно устанавливает режим работы и продолжительность времени для обслуживания Клиента в рабочие дни Банка. Банк вправе в одностороннем порядке изменять режим работы и продолжительность времени обслуживания Клиента как по техническим, так и по внутренним организационным причинам.

4.3. Информация о режиме работы Банка, о продолжительности времени обслуживания Клиента в рабочие дни Банка, а также информация об изменениях в режиме работы Банка, времени обслуживания Клиента в рабочие дни Банка размещается в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках) и на официальном сайте Банка в разделе «Раскрытие информации/Режим обслуживания клиентов».

4.4. Распоряжения Клиента, поступившие в Банк в течение времени обслуживания клиентов текущего рабочего дня Банка считаются поступившими текущим рабочим днем Банка, поступившие после окончания времени обслуживания клиентов - принимаются к исполнению следующим рабочим днем Банка.

### **СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ**

4.5. Для оказания оперативной помощи держателю банковской карты в Банке работает **круглосуточная информационная Служба поддержки клиентов**, принимающая обращения Клиентов по вопросам работоспособности банковской карты по основному телефонному номеру **+7 (812) 449-95-80** или резервному телефонному номеру **+7 (812) 571-82-00** (работает в случае отключения основного номера).

#### **Служба поддержки клиентов:**

- ❖ консультирует по всем вопросам, касающимся использования банковской карты и осуществления операций с ее использованием;
- ❖ принимает информацию об утрате банковской карты<sup>1</sup>, о предполагаемом использовании банковской карты не уполномоченным Клиентом лицом, о компрометации данных банковской карты<sup>2</sup>, о несанкционированных (без согласия Клиента) операциях, совершенных с использованием банковской карты и/или ее реквизитов и иных случаях;
- ❖ направляет Клиенту запрос и получает от него ответ при возникновении подозрений на совершение мошеннической операции;
- ❖ осуществляет блокировку утраченной банковской карты<sup>3</sup>;
- ❖ предоставляет информацию о движении денежных средств;
- ❖ предоставляет информацию о действующих Тарифах;
- ❖ сообщает, где и когда можно получить задержанную банкоматом банковскую карту;
- ❖ сообщает причину блокировки Банком денежных средств на карточном счете;
- ❖ сообщает адреса банкоматов, пунктов выдачи наличных (касс кредитных организаций и банкоматов) (далее по тексту настоящих Правил – «ПВН»);

<sup>1</sup> Утеря, кража, изъятие или физический износ (порча) банковской карты.

<sup>2</sup> **Компрометация данных банковской карты** - ситуация, при которой реквизиты банковской карты и/или ПИН-код стали известны или могли стать известны другому лицу, в результате чего дальнейшее использование банковской карты и/или ее реквизитов может привести к проведению несанкционированных держателем банковской карты операций по карточному счету.

<sup>3</sup> **Блокировка банковской карты** – прекращение возможности совершения операций с использованием банковской карты (проведения авторизации в процессинговом центре (процессинге) Банка).

- ❖ осуществляет установку/изменение/отмену расходных лимитов и ограничений, установленных Банком в соответствии с настоящими Правилами (но на срок не более 30 календарных дней с момента звонка);
- ❖ осуществляет установку/изменение/отмену расходных лимитов и ограничений, установленных Клиентом ранее в соответствии с Главой 10 настоящих Правил (но на срок не более 30 календарных дней с момента звонка).

Любое обращение в Службу поддержки клиентов сопровождается идентификацией держателя банковской карты *путем запроса кодового слова*. Кодовое слово определяется держателем банковской карты самостоятельно, указывается в заявлении на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему и может быть изменено только самим держателем банковской карты при личном визите в Банк. Если держатель банковской карты забыл кодовое слово, то сотрудник Службы поддержки клиентов запрашивает информацию о паспортных данных держателя банковской карты или иную информацию, предоставленную Банку.

## ГЛАВА 5 . ПОРЯДОК ОТКРЫТИЯ КАРТОЧНОГО СЧЕТА

5.1. Банк открывает Клиенту карточный счет для проведения расчетов по операциям с использованием банковской карты и осуществления расчетно-кассового обслуживания в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, Правилами международной платежной системы VISA International (VISA)<sup>4</sup> (далее по тексту настоящих Правил – «МПС VISA»), Правилами Национальной Системы Платежных Карт<sup>5</sup> (далее – ПС «МИР») и настоящими Правилами. Карточный счет может быть открыт в валюте РФ, в долларах США или евро.

5.2. Банк открывает карточный счет на основании заявления Клиента, составленного по форме Банка, размещенной на официальном сайте Банка в разделе «Услуги и тарифы/Физическим лицам/Пластиковые карты/Документы». Открытие карточного счета производится Банком в срок не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты заключения договора банковского счета.

## ГЛАВА 6. ПОРЯДОК ВЫПУСКА И СРОК ДЕЙСТВИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

6.1. В рамках настоящих Правил банковской картой является выпущенная (эмитированная) Банком платежная карта МПС VISA или ПС МИР.

Банковская карта является персонифицированным электронным средством платежа Клиента, позволяющим идентифицировать Клиента и предназначенным для снятия/внесения наличных денежных средств в ПВН и осуществления безналичных расчетов (в т.ч. по оплате товаров (работ, услуг) в торговых точках, предприятиях сферы обслуживания и сети Интернет) и других операций на территории РФ и за ее пределами.

Банковская карта удостоверяет право ее держателя распоряжаться денежными средствами, находящимися на карточном счете и служит средством составления расчетных и иных документов (распоряжений) для совершения операций по карточному счету, в т.ч. подтверждение их совершения. Держателем банковской карты может быть только одно физическое лицо.

6.2. Банк выпускает следующие виды банковской карты: **VISA Gold, VISA Classic, МИР**. Вид выпускаемой для Клиента банковской карты определяется Клиентом в Заявлении на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему.

<sup>4</sup> **Международная платежная система VISA International** – объединение кредитно-финансовых учреждений, осуществляющих функции обмена информацией по операциям совершенным с платежными картами и проведения взаиморасчетов между участниками платежной системы под единой маркой VISA. Правила и тарифы платежной системы являются обязательными для исполнения всеми ее участниками (кредитно-финансовыми учреждениями).

<sup>5</sup> Национальная Система Платежных Карт (НСПК) - оператор национальной платежной системы «Мир»,

6.3. Банк выпускает банковские карты в соответствии с правилами и стандартами МПС VISA и ПС МИР. Все банковские карты обладают элементами, обязательно присущими для конкретного типа банковской карты. Стандарты выпуска банковских карт определяются МПС VISA и ПС МИР.

**Реквизитами банковской карты** являются номер банковской карты, специальный трехзначный код CVV2, срок действия банковской карты, имя и фамилия держателя (далее по тексту – «реквизиты банковской карты»). **Запрещается использование банковской карты (ее реквизитов) с истекшим сроком действия.**

6.4. Банк выдает Клиенту (владельцу карточного счета) банковскую карту после принятия Банком положительного решения о возможности выпуска банковской карты. Выпуск (эмиссия) банковской карты осуществляется Банком **в срок не более 5 (Пяти) рабочих дней** с даты заключения договора банковского счета, при срочном выпуске – **в течение 1 (Одного) рабочего дня.**

6.5. В дополнение к выпущенной основной банковской карте по письменному заявлению Клиента Банк выпускает дополнительную банковскую карту на имя самого Клиента и/или указанного им лица (уполномоченного лица Клиента). Дополнительная банковская карта имеет единый с основной банковской картой карточный счет Клиента. Количество и вид дополнительных банковских карт не ограничивается.

Дополнительная банковская карта может быть выпущена для ее использования держателем банковской карты, достигшим 14-летнего возраста.

С момента получения дополнительной банковской карты уполномоченное лицо Клиента становится держателем банковской карты и, не являясь владельцем карточного счета, имеет право распоряжаться денежными средствами, находящимися на карточном счете, только с использованием банковской карты и/или ее реквизитов в пределах доступного остатка и/или установленного расходного лимита. Для совершения уполномоченным лицом Клиента иных операций по карточному счету Клиент оформляет на имя уполномоченного лица доверенность в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6.6. Срок действия банковской карты автоматически прекращается по истечении последнего календарного дня месяца, указанного на лицевой стороне банковской карты.

Перевыпуск банковской карты по окончании срока ее действия производится Банком на основании письменного заявления Клиента, которое должно быть представлено Банку **в течение 1 (Одного) календарного месяца до окончания срока действия выпущенной банковской карты.** При перевыпуске Банком банковской карты договор банковского счета продолжает свое действие на действующих условиях.

6.7. В случае неполучения Клиентом выпущенной (перевыпущенной) банковской карты в течение 1 (Одного) календарного года с даты приема Банком заявления Клиента Банк имеет право аннулировать (уничтожить) выпущенную банковскую карту и ПИН-конверт.

## **ГЛАВА 7 . ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ**

7.1. При выпуске банковской карте присваивается ПИН-код<sup>6</sup>, передаваемый Клиенту в специальном запечатанном ПИН-конверте при выдаче банковской карты, что обеспечивает конфиденциальность сведений о ПИН-коде. С момента получения банковской карты и ПИН-конверта Клиент несет ответственность за сохранность банковской карты, сведений о ПИН-коде, а также риск любых неблагоприятных последствий, вызванных ненадлежащим обеспечением их

---

<sup>6</sup> **Персональный идентификационный номер – код** - комбинация из 4-х цифр, присваиваемая индивидуально банковской карте и используемая для идентификации банковской карты при осуществлении операций с ее использованием через электронные терминалы и банкоматы и удостоверения права держателя карты на совершение операции с использованием банковской карты. ПИН-код известен только держателю банковской карты и является средством защиты от несанкционированных операций.

сохранности. При утрате банковской карты и/или компрометации данных банковской карты ПИН-код не восстанавливается, а банковская карта подлежит перевыпуску.

Дополнительная банковская карта и ПИН-конверт к ней могут быть выданы Банком как держателю дополнительной банковской карты, так и Клиенту для последующей передачи держателю дополнительной банковской карты.

7.2. При получении банковской карты Клиент/держатель дополнительной банковской карты должен поставить личную подпись на полосе для подписи шариковой ручкой (на оборотной стороне банковской карты). Отсутствие личной подписи Клиента на оборотной стороне банковской карты лишает Клиента возможности в случае утраты банковской карты снизить риск ее использования без согласия Клиента. В случае проведения операции по банковской карте, требующей подписи Клиента, подпись на чеке/слипе должна соответствовать подписи Клиента на оборотной стороне банковской карты.

7.3. Банковская карта является собственностью Банка и предоставляется Клиенту во временное личное пользование без права передачи другому лицу. Использование банковской карты третьими лицами является нарушением настоящих Правил. По окончании срока действия банковской карты или при досрочном прекращении ее действия (отказа Клиента от использования банковской карты), а также при закрытии карточного счета в случае расторжения договора банковского счета Клиент **обязан вернуть банковскую карту Банку.**

В соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими Правилами Банк вправе отказать в выдаче банковской карты, изъять или заменить ее, а также приостановить или прекратить действие банковской карты в случае нарушения Клиентом/держателем банковской карты обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

7.4. В рамках проведения Банком работы по информированию своих Клиентов/держателей банковских карт о мерах по сохранности банковской карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также о возможных рисках при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет, Банком разработан «Порядок использования электронного средства платежа (Приложение №1 к настоящим Правилам)

## ГЛАВА 8. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ

**8.1.** Банк совершает по карточному счету Клиента операции, предусмотренные для данного вида счета законодательством РФ, нормативными актами Банка России, правилами МПС VISA, ПС МИР, банковскими правилами и обычаями, применяемыми в банковской практике, если договором банковского счета не предусмотрено иное.

Операции по карточному счету Клиента осуществляются за счет денежных средств, находящихся на карточном счете, в пределах суммы доступного остатка денежных средств<sup>7</sup>, если иное не предусмотрено заключенным между Клиентом и Банком Соглашением о предоставлении овердрафта к банковскому счету физического лица для осуществления операций с использованием банковских карт.

С использованием банковской карты Клиент вправе осуществлять следующие операции по карточному счету:

- оплату работ, товаров, услуг, результатов интеллектуальной деятельности и пр. в валюте РФ на территории РФ и в иностранной валюте за пределами РФ, в торгово-сервисных предприятиях (далее по тексту – «ТСП»), принимающих в оплату банковские карты МПС VISA и ПС МИР;
- получение наличных денежных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных Банка и других банков в валюте РФ и в иностранной валюте на территории РФ и за пределами РФ;
- иные операции в валюте РФ, не запрещенные (не ограниченные) законодательством РФ, и в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства РФ.

**8.2.** Банк не ограничивает права Клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на карточном счете в пределах доступного остатка, за исключением случаев:

- установления расходного лимита по собственной инициативе Клиента;
- установления расходного лимита Банком в соответствии с настоящими Правилами;
- установления расходного лимита в соответствии с Правилами МПС VISA и ПС МИР;
- наложения ареста на денежные средства на карточном счете;
- приостановления (замораживания (блокирования)) операций по карточному счету в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 07.08.2001г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем» (с изменениями и дополнениями) (далее по тексту – «Федеральный закон №115-ФЗ»);
- применения иных ограничений, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**8.3.** Совершение операции с использованием банковской карты в банкомате подтверждается вводом ПИН-кода.

Совершение операции с использованием банковской карты в POS-терминале может быть подтверждено вводом ПИН-кода либо подписью Клиента в документе, составленном при совершении операции. В отдельных случаях подтверждения операции, совершенной с использованием банковской карты в POS-терминале, не требуется (например, при оплате бесконтактной картой операции, сумма которой не превышает лимита установленного МПС VISA или ПС МИР).

Клиент имеет право сменить ПИН-код банковской карты в банкоматах, поддерживающих данную функцию. Стоимость смены ПИН-кода осуществляется в соответствии с тарифами Банка.

Операция с использованием банковской карты и/или ее реквизитов может осуществляться как с **авторизацией**, так и **без авторизации** – в зависимости от вида банковской карты, категории торговой точки, суммы операции и страны проведения операции. Авторизацией является авторизированный

---

<sup>7</sup> **Доступный остаток денежных средств на карточном счете** - сумма денежных средств, доступная Клиенту для совершения операций по карточному счету за вычетом сумм операций, совершенных с использованием банковской карты и/или ее реквизитов и прошедших авторизацию в процессинговом центре Банка, в т.ч. расчеты по которым еще не завершены Банком (т.е. заблокированных сумм денежных средств).

запрос разрешения на совершение операции и процедура подтверждения Банком права держателя банковской карты на совершение операции с использованием банковской карты и/или ее реквизитов. Результатом авторизации является обязательство Банка по исполнению представленных распоряжений, составленных с использованием банковской карты и/или ее реквизитов, в том числе предоставление информации о доступном остатке денежных средств на карточном счете, предоставление мини-выписки по карточному счету, блокировка банковской карты и пр.

Информация об операциях, совершенных с использованием банковской карты, авторизованных непосредственно Банком, становится известной Банку в момент проведения авторизации. При проведении авторизации в момент совершения операции по карточному счету Банк блокирует денежные средства на карточном счете в размере суммы проведенной операции на срок **до 25 (Двадцати пяти) календарных дней** с даты проведения операции.

Информация об операциях, совершенных с использованием банковской карты без авторизации либо операциях, авторизованных МПС VISA или ПС МИР от имени Банка, становится известной Банку только в момент поступления в Банк документов, являющихся основанием для составления расчетных документов по таким операциям и списания денежных средств с карточного счета Клиента. В случае проведения операции с использованием банковской карты без авторизации в документе по операции код авторизации может не указываться.

**8.4.** Распоряжение Клиентом денежными средствами на карточном счете осуществляется на основании документов по операциям с использованием банковской карты и/или ее реквизитов, составленным на бумажном носителе и/или в электронной форме.

Юридическую силу документов, служащих подтверждением операции с использованием банковской карты и/или ее реквизитов, имеют документы, созданные:

- ✓ с использованием банковской карты и ввода ПИН-кода;
- ✓ с использованием банковской карты и проставлением подписи держателя банковской карты на чеке/слипе (подпись на чеке/слипе должна соответствовать образцу подписи Клиента/держателя на банковской карте);
- ✓ с использованием реквизитов банковской карты (в том числе таких, как: номер и срок действия карты, коды CVV2 и/или пароль 3D-Secure) (например, при оплате товаров/работ/услуг через сеть Интернет);
- ✓ на бумажном носителе с собственноручной подписью Клиента или уполномоченного им держателя банковской карты.

Зачисление или списание денежных средств с карточного счета Клиента по операциям с использованием банковской карты, осуществляются Банком на основании:

- электронного журнала<sup>8</sup> транзакций МПС VISA и ПС МИР;
- электронного журнала Банка;
- реестра платежей<sup>9</sup>;
- приходного/расходного кассового ордера;
- письменного заявления с собственноручной подписью Клиента или уполномоченного им держателя банковской карты на перевод денежных средств с карточного счета;
- иных подтверждающих документов, признанных таковыми в соответствии с действующим законодательством РФ, Правилами МПС VISA и Правилами ПС МИР,

не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк вышеуказанного документа.

---

<sup>8</sup> **Электронный журнал** - документ или совокупность документов в электронной форме, сформированный (сформированных) за определенный период времени при совершении операций с использованием электронного терминала и/или банкомата, предназначенных для совершения операции с использованием банковской карты.

<sup>9</sup> **Реестр платежей** - документ, содержащий информацию об операциях, совершенных с использованием банковской карты за определенный период времени, составленный процессинговым центром Банка.

**8.5.** Списание/зачисление денежных средств по операциям, совершенным с использованием банковской карты VISA и/или ее реквизитов, осуществляется в валюте карточного счета, независимо от валюты совершения операции.

Списание/зачисление денежных средств по операциям, совершенным с использованием банковской карты МИР и/или ее реквизитов, осуществляется только в рублях.

Валютой, в которой в рамках МПС VISA при трансграничном переводе денежных средств<sup>10</sup> осуществляются расчеты между банком получателя средств и Банком по операциям Клиента, проведенным с использованием банковской карты, является **доллар США** (далее по тексту – «расчетная валюта МПС VISA»).

В случае совершения трансграничного перевода денежных средств в валюте отличной от расчетной валюты МПС VISA, сумма операции конвертируется МПС VISA в расчетную валюту МПС VISA по курсу МПС VISA. В этом случае Банк не может влиять на размеры и сроки установления курса МПС VISA.

В случае совершения операций на территории стран Еврозоны в валюте евро конвертация в расчетную валюту МПС VISA не производится, однако если на территории Еврозоны проходит операция в валюте отличной от евро (например, английский фунт стерлингов), то МПС VISA всегда конвертирует сумму операции в расчетную валюту МПС VISA.

В случае несовпадения расчетной валюты МПС VISA с валютой карточного счета Клиента, к которому выпущена банковская карта, Банк конвертирует поступившую из МПС VISA сумму операции в валюту карточного счета по официальному курсу Банка России на дату обработки операции.

В связи с возможным изменением курсов иностранных валют сумма денежных средств по операции на момент ее авторизации может отличаться от суммы денежных средств, списанных Банком с карточного счета Клиента после поступления в Банк из МПС VISA документов, являющихся основанием для составления расчетно-платежных документов по операции и списания денежных средств с карточного счета Клиента, так как основанием для списания является расчетная информация, поступившая в Банк из МПС VISA.

**8.6.** В случае совершения Клиентом операции по карточному счету на сумму, превышающую доступный остаток денежных средств (в т.ч. с учетом неиспользованного лимита по кредиту в форме «овердрафт», предоставленному по заключенному с Банком отдельному соглашению), у Клиента перед Банком возникает задолженность по техническому овердрафту - несанкционированному перерасходу денежных средств, образующемуся вследствие особенностей работы платежных систем.

На сумму задолженности Клиента по техническому овердрафту Банк начисляет пеню в размере, установленном Тарифами, за каждый календарный день, начиная со дня возникновения задолженности и до дня ее полного погашения. На основании договора банковского счета и настоящих Правил Клиент предоставляет Банку право без дополнительного согласия или уведомления Клиента (т.е. на условиях заранее данного акцепта) списывать банковским ордером с карточного счета Клиента сумму задолженности по техническому овердрафту и начисленных на нее пени по мере поступления денежных средств.

**Технический овердрафт возможен в частности:**

- при проведении операций с использованием банковской карты без авторизации;
- при проведении операций с использованием банковской карты в случае, когда авторизация осуществляется МПС VISA или ПС МИР от имени Банка;

---

<sup>10</sup> **Трансграничный перевод денежных средств** – перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщик либо получатель средств находится за пределами территории РФ и/или перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.



- при проведении операции с использованием банковской карты с авторизацией в валюте, отличной от расчетной валюты МПС VISA, в случае трансграничных переводов, если на дату списания денежных средств по такой операции сумма денежных средств, подлежащих списанию, окажется больше суммы денежных средств, на которую была получена авторизация, в результате изменения курсов обмена валюты МПС VISA/Банка России.

## **ПОРЯДОК ЗАЧИСЛЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА КАРТОЧНЫЙ СЧЕТ**

**8.7.** Платежные реквизиты Банка для получения переводов денежных средств на карточный счет Клиента приведены в Приложении № 2 к настоящим Правилам, а также размещены Банком в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках) и на официальном сайте Банка.

Банк зачисляет денежные средства, поступающие на карточный счет Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления, но не ранее дня поступления в Банк надлежащим образом оформленных платежных документов плательщиков на соответствующие денежные суммы (в электронном виде или на бумажном носителе) (с учетом выходных и праздничных дней в РФ).

**8.8.** До зачисления на карточный счет Клиента поступивших денежных средств (как в рублях РФ, так и в иностранной валюте) Банк производит контроль полного совпадения реквизитов получателя денежных средств, указанных в расчетно-платежном документе плательщика, реквизитам Клиента, позволяющим однозначно идентифицировать Клиента в качестве получателя средств, а именно:

- Ф.И.О. Клиента и номера его банковского счета;
- Ф.И.О. Клиента (полностью) и не менее четырех последних цифр номера банковской карты Клиента;
- Ф.И.О. Клиента (полностью) и номера заключенного с ним договора банковского счета;
- Ф.И.О. Клиента (полностью) и номера RBS<sup>11</sup>;
- Ф.И.О. Клиента и его ИНН;
- фамилии, инициалов и не менее четырех последних цифр номера банковской карты Клиента (при условии, что в программном комплексе Банка существует только один Клиент с такой фамилией и инициалами);
- фамилии, инициалов Клиента и номера заключенного с ним договора банковского счета (при условии, что в программном комплексе Банка существует только один Клиент с такой фамилией и инициалами);
- фамилии, инициалов Клиента и номера RBS (при условии, что в программном комплексе Банка существует только один Клиент с такой фамилией и инициалами).

**8.9.** В случае обнаружения несоответствия/неполного соответствия вышеуказанных реквизитов Банк не зачисляет поступившие денежные средства на карточный счет Клиента, а отражает их на балансовом счете 47416 «Суммы, поступившие на корреспондентские счета, до выяснения».

В целях принятия возможных мер к зачислению денежных средств в рублях РФ по назначению Банк направляет уточняющий запрос в банк отправителя платежа в срок не позднее рабочего дня Банка, следующего за днем поступления средств на корреспондентский счет Банка.

В случае, если **в течение 5 (Пяти) рабочих дней** (для денежных средств в иностранной валюте – **в течение 30 (Тридцати) календарных дней**) со дня поступления денежных средств на корреспондентский счет Банк не получит документ, позволяющий однозначно определить получателя средств, то Банк производит возврат поступивших денежных средств их отправителю.

---

<sup>11</sup> **RBS получателя денежных средств** – индивидуальный номер, присвоенный Клиенту программным комплексом Банка и соответствующий шести последним цифрам карточного счета Клиента.

## **ПОРЯДОК ПЕРЕВОДА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ С КАРТОЧНОГО СЧЕТА**

**8.10.** Документы, являющиеся основанием для составления расчетных документов по операции с использованием банковской карты и списанию денежных средств с карточного счета Клиента, поступают в Банк в срок **до 95 (Девяносто пяти) календарных дней** со дня совершения операции с использованием банковской карты и/или ее реквизитов.

**8.11.** Перевод денежных средств с карточного счета Клиента без использования банковской карты осуществляется Банком исключительно на основании Распоряжений, составляемых Клиентом и/или получателями (взыскателями) средств и оформленных надлежащим образом в соответствии с законодательством РФ и по установленным Банком формам.

**8.12.** Порядок выполнения Банком процедур приема к исполнению, исполнения, отзыва, возврата (аннулирования) Распоряжений Клиента при осуществлении переводов денежных средств в рублях РФ регламентирован соответствующим нормативным документом Банка (далее по тексту – «Порядок»). Данный Порядок размещен Банком в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках) и на официальном сайте Банка в разделе «Услуги и тарифы/Физическим лицам/Пластиковые карты».

**8.13.** Распоряжение Клиента о переводе денежных средств оформляется:

- ✓ по форме, установленной Положением Банка России от 19.06.2012 г. №383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (с изменениями и дополнениями), а именно **платежного поручения**;
- ✓ в виде **личного заявления**, составленного в произвольной форме или по форме Банка.

**8.14.** Банк обеспечивает неизменность реквизитов Распоряжения Клиента, за исключением случаев, предусмотренных Указанием Банка России от 24.12.2012 г. № 2946-У «О работе с распоряжениями о переводе денежных средств при изменении реквизитов банков, их клиентов».

Распоряжение Клиента на бумажном носителе для осуществления перевода денежных средств в рублях РФ внутри Банка на счет другого Клиента, для осуществления перевода денежных средств в рублях РФ в другие кредитные организации, для осуществления перевода денежных средств в иностранной валюте предоставляется **в 2 (Двух) экземплярах**, из которых:

- *первый* – с собственноручной подписью Клиента или его представителя либо уполномоченных лиц Банка (если расчетный документ составлен Банком на основании личного заявления Клиента) остается у Банка в документах дня как основание перевода денежных средств с карточного счета;
- *второй* – с отметкой (штампом) Банка передается Клиенту как подтверждение перевода денежных средств с карточного счета.

**8.15.** На основании Распоряжения Клиента, оформленного с применением форм безналичных расчетов, установленных нормативным актом Банка России и указанных в п. 8.13. настоящих Правил, Банк осуществляет перевод денежных средств с карточного счета Клиента в пределах кредитового остатка денежных средств на карточном счете на начало рабочего дня Банка в срок не позднее первого рабочего дня Банка, следующего за днем поступления в Банк надлежащим образом оформленного Распоряжения.

**8.16.** Для осуществления разового и/или периодического перевода с карточного счета денежных средств в рублях РФ Клиент вправе предоставить Банку Распоряжение, оформленное в произвольной форме. При наступлении условий, определенных Клиентом в таком Распоряжении, Банк самостоятельно оформляет платежное поручение и осуществляет перевод денежных средств получателю.

Если дата совершения операции по карточному счету Клиента приходится на день, являющийся нерабочим для Банка или его банка-корреспондента, то Банк совершает операцию по карточному счету Клиента в предшествующий ему рабочий день или ближайший, следующий за ним, рабочий день.

**8.17.** В случае, если денежных средств на карточном счете Клиента на начало рабочего дня Банка недостаточно для осуществления списаний по Распоряжению Клиента, то Банк вправе производить перевод из денежных средств внутренних платежей, поступивших на карточный счет Клиента в течение времени обслуживания клиентов данного рабочего дня Банка.

**8.18.** В случае отсутствия (недостаточности) денежных средств на карточном счете Клиента удовлетворение всех предъявленных к нему требований осуществляется в порядке очередности, установленной законодательством РФ.

**8.19.** При осуществлении операций по карточному счету Клиента по сделкам, в которых Клиент действует в интересах выгодоприобретателей, одновременно с Распоряжением Клиент обязан предоставить в Банк сведения и документы, необходимые для выполнения Банком требований Федерального закона № 115-ФЗ и нормативных актов Банка России.

**8.20.** Банк отказывает Клиенту в выполнении Распоряжения о совершении операции по карточному счету, в случае, если:

- денежных средств на карточном счете Клиента недостаточно, за исключением случаев, когда Клиент производит платежи в пределах установленного отдельным соглашением с Банком лимита овердрафта (кредитования карточного счета Клиента);
- имеется приостановление операций по карточному счету либо наложение ареста на денежные средства, находящиеся на карточном счете, в случаях, установленных законодательством РФ;
- операция не соответствует (противоречит) требованиям и нормам законодательства РФ (в т.ч. законодательства в области валютного регулирования и валютного контроля) и настоящих Правил;
- Клиент не представил сведения и документы, необходимые Банку для выполнения им функций агента валютного контроля в соответствии с законодательством РФ;
- Клиент представил не надлежащим образом оформленный расчетный (платежный) документ, в том числе, если платежный документ подписан лицами, имеющими право на распоряжение денежными средствами, находящимися на карточном счете, срок полномочий которых истек.
- получателем денежных средств является иностранная или международная неправительственная организация, включенная в перечень иностранных и международных неправительственных организаций, деятельность которых признана нежелательной на территории РФ;
- в расчетном документе отсутствует следующая информация о плательщике - физическом лице: *в случае если банк, в котором открыт банковский счет получателя, является российским банком* - фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), номера банковского счета, идентификационного номера налогоплательщика (при его наличии) либо адреса места жительства (регистрации) или места пребывания; *в случае если банк, в котором открыт банковский счет получателя либо банк, который участвует в осуществлении перевода денежных средств, является иностранным банком* - фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая) и адреса места жительства (регистрации) или места пребывания)<sup>12</sup>.

**8.21.** Банк вправе отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении операции, в случае, если в результате реализации внутренних документов у Банка возникают подозрения в том, что операция по карточному счету Клиента совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

---

<sup>12</sup> Указанные требования не распространяются на:

- ✓ безналичные расчеты, осуществляемые Банком по банковским счетам на сумму, не превышающую 15.000 рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 15.000 рублей;
- ✓ безналичные расчеты по банковским счетам, открытым в Банке;
- ✓ безналичные расчеты, осуществляемые с использованием банковских карт.

Информация о дате и причинах принятия решения об отказе в выполнении Распоряжения клиента о совершении операции указывается в уведомлении об отказе.

Уведомление направляется в адрес клиента в срок не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об отказе одним из перечисленных ниже способов:

- заказным письмом Почтой России,
- с использованием системы дистанционного банковского обслуживания,
- передается клиенту лично сотрудником, ответственным за работу с клиентом, при этом на копии письма, остающейся в распоряжении Банка, клиент подтверждает получение уведомления, проставляя собственноручную подпись и дату получения.

**8.22.** В соответствии с положениями Федерального закона от 28.06.2014 г. № 173-ФЗ «Об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами, о внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) **Банк вправе принять решение об отказе от совершения операций по карточному счету Клиента (включая прекращение Банком операций по зачислению денежных средств на карточный счет Клиента)**<sup>13</sup>, осуществляемых в пользу или по поручению Клиента, в случае наличия у Банка обоснованного, документально подтвержденного предположения, что Клиент является иностранным налогоплательщиком, и непредставления Клиентом в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня направления Банком Клиенту запроса об отнесении Клиента к иностранному налогоплательщику:

- информации, позволяющей опровергнуть предположение о том, что он относится к категории иностранного налогоплательщика;
- необходимой информации, идентифицирующей его в качестве иностранного налогоплательщика;
- согласия Клиента (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган и/или иностранным налоговым агентам, уполномоченным иностранным налоговым органом на удержание иностранных налогов и сборов<sup>14</sup>.

**8.23.** *На основании заранее данного Клиентом согласия (акцепта) без дополнительного Распоряжения и уведомления Клиента* Банк производит списание денежных средств с карточного счета Клиента (самостоятельно оформленным платежным документом) в случаях:

- предусмотренных Тарифами за оказание Клиенту услуг расчетно-кассового обслуживания по договору банковского счета;
- денежные средства, эквивалентные суммам операций, совершенных по карточному счету Клиента с использованием банковской карты, и выставленные к оплате участниками МПС VISA и ПС МИР (кредитными организациями, ТСП и пр.);
- суммы денежных средств по опротестованным операциям на основании реестров платежей МПС VISA и ПС МИР;
- суммы фактически произведенных Банком расходов на получение документов, подтверждающих операции по карточному счету, если по оспариваемым Клиентом операциям будет документально доказана необоснованность претензии Клиента;
- расходы (почтовые, телеграфные, телекоммуникационные, комиссии банков-корреспондентов и прочие), которые Банк несет в связи с исполнением распоряжений Клиента;

<sup>13</sup> Принятое Банком в отношении Клиента-иностранного налогоплательщика решение об отказе от совершения операций с денежными средствами не распространяется на осуществление платежей, предусмотренных абзацами вторым - пятым пункта 2 ст. 855 Гражданского кодекса РФ, а также на переводы денежных средств на банковский счет Клиента-иностранного налогоплательщика, открытый в другой кредитной организации, или выдачу денежных средств Клиенту-иностранному налогоплательщику. В этом случае у Клиента Банком может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для его идентификации в качестве иностранного налогоплательщика.

<sup>14</sup> Указанное согласие (отказ от предоставления согласия) представляется Клиентом в составе Опросного листа для целей определения статуса иностранного налогоплательщика, заполняемого по форме Банка.

- в случае ненадлежащего исполнения Клиентом обязанности, предусмотренной п. 16.1.19. настоящих Правил, денежные средства в размере суммы технического овердрафта, суммы пени за неисполнение обязательств по возврату технического овердрафта, в размере, предусмотренном Тарифами;

- предусмотренных отдельными соглашениями (договорами) между Банком и Клиентом, в том числе суммы задолженности Клиента по кредитным договорам (суммы кредита, процентов за пользование кредитом, включая повышенные, пени, штрафов, а также суммы расходов Банка по взысканию задолженности Клиента по таким договорам) и суммы неисполненных обязательств Клиента по иным договорам (в т.ч. поручительства, банковской гарантии и пр.), заключенным между Банком и Клиентом и/или по кредитным договорам и иным договорам, которые будут заключены между Банком и Клиентом в период действия заключенного договора банковского счета;

- предусмотренных отдельными соглашениями (договорами) между Клиентом и получателем средств, предоставляющих Банку право такого списания. В этом случае Клиент представляет Банку сведения о получателе средств, имеющем право выставлять инкассовые поручения на списание денежных средств, об обязательстве, по которому будут производиться платежи, о соглашении (договоре) с получателем средств и иную информацию, предусмотренную законодательством РФ, путем заключения дополнительного соглашения к договору банковского счета;

- денежные средства, ошибочно зачисленные Банком на карточный счет.

В случае отсутствия в отношении Распоряжений к карточному счету Клиента, оплачиваемых с акцептом Клиента, заранее данного акцепта Клиента, Банк осуществляет процедуру по его получению, описанную в Порядке.

Банк не рассматривает по существу возражения Клиента по списанию денежных средств с его карточного счета по требованию третьих лиц в случаях, установленных законодательством РФ, ответственность за обоснованность списания Банком денежных средств с карточного счета Клиента в этом случае несет взыскатель средств.

**8.24. Без Распоряжения Клиента** Банк производит списание с карточного счета Клиента (самостоятельно оформленным платежным документом):

- денежных средств, списанных в качестве взыскания по исполнительным документам (по решению суда);
- в иных случаях, установленных законодательством РФ.

**8.25.** Обязанность Банка перед Клиентом по переводу денежных средств по его Распоряжениям считается исполненной с момента списания денежных средств с карточного счета Клиента и их зачисления на счет получателя средств (если счет получателя средств открыт в Банке) либо с момента списания денежных средств с карточного счета Клиента и корреспондентского счета Банка (если счет получателя средств открыт в другом банке).

**8.26.** В случае выявления Банком до осуществления списания денежных средств с карточного счета Распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента, приостановить исполнение такого Распоряжения, а также приостановить использование Карты на срок не превышающий двух рабочих дней после дня их приостановления. Получение от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения осуществляется путем направления Клиенту соответствующего запроса посредством телефонного соединения и получения ответа Клиента посредством телефонного соединения. Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия Клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте Банка.

Банк возобновляет исполнение Распоряжения и использование Клиентом Карты:

- незамедлительно при получении от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения;

- по истечении двух рабочих дней после дня совершения Банком действий при неполучении от Клиента подтверждения возобновления исполнения Распоряжения.

### ***ОСОБЕННОСТИ СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ, ОТКРЫТОМУ В ИНОСТРАННОЙ ВАЛЮТЕ***

**8.27.** При зачислении на карточный счет Клиента денежных средств в иностранной валюте, отличной от валюты карточного счета, Банк производит пересчет (конверсию) поступивших денежных средств в валюту карточного счета Клиента по курсу Банка на дату зачисления денежных средств.

### ***ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПРИЕМА И ИСПОЛНЕНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЯ КЛИЕНТА***

**8.28.** В случае введения иностранными государствами и/или международными организациями санкций, прямо или косвенно ограничивающих право Клиента распоряжаться денежными средствами и иным имуществом, Банк вправе отказать Клиенту в приеме Распоряжения, а также в исполнении Распоряжения Клиента в любой момент времени после приема Распоряжения к исполнению, если у Банка имеются достаточные основания полагать, что исполнение указанного Распоряжения является нарушением установленных санкций и ограничений и/или может повлечь прямо или косвенно такое нарушение.

**8.29.** Банк освобождается от ответственности за возможные последствия, связанные с отказом в исполнении Распоряжения Клиента по основанию, указанному в п. 8.27. настоящих Правил, а также в случае, если после приема и/или исполнения Банком Распоряжения Клиента указанное Распоряжение не будет исполнено третьими лицами, в том числе кредитными организациями, участвующими в процессе исполнения Распоряжения, по причине отказа таких лиц в исполнении Распоряжения Клиента.

**8.30.** Все риски, связанные с неисполнением Распоряжений Клиента в период действия указанных санкций иностранных государств и/или международных организаций, возлагаются на Клиента.

**8.31.** Банк не несет ответственности за действия третьих лиц, участвующих в процессе исполнения Распоряжения, в случае отказа таких лиц в исполнении Распоряжения Клиента.

### ***ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕКВИЗИТОВ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМ GOOGLE PAY, SAMSUNG PAY***

**8.32.** Порядок совершения операций с использованием реквизитов банковской карты с использованием мобильного платежного сервиса – Google Pay и Samsung Pay (далее по тексту – «СМП») установлен Приложением №4 к настоящим Правилам.

#### ***ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРЫ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ КЛИЕНТОМ В ЦЕЛЯХ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ НА СВОЕМ МОБИЛЬНОМ УСТРОЙСТВЕ:***

- не оставлять мобильное устройство без присмотра;
- обеспечить соответствующий уровень безопасности на мобильном устройстве, используя пароли и другие возможные методы блокировки/разблокировки мобильного устройства;
- убедиться, что на мобильном устройстве не зарегистрированы биометрические данные другого лица;
- не разглашать третьим лицам регистрационные данные от мобильного устройства, если прекращено его использование, поскольку это является конфиденциальной информацией;
- удалить все личные данные и финансовую информацию со старого мобильного устройства, если прекращено его использование;

➤ не блокировать любые функции безопасности, предусмотренные приложениями мобильных устройств, для использования этих функций и процедур безопасности в целях защиты всех банковских карт;

➤ создать сложный пароль;

➤ удалять информацию о банковских картах при передаче мобильного устройства третьим лицам;

➤ не подвергать мобильное устройство операциям повышения привилегий/взлома операционной системы устройства (jail-break);

➤ в случае подозрений на любое несанкционированное использование мобильного устройства, а также, если мобильное устройство был взломано, потеряно или украдено как можно скорее обратиться в круглосуточную информационную Службу поддержки клиентов Банка по номеру +7 (812) 449-95-80 (основной номер) или +7 (812) 571-82-00 (резервный номер, работает в случае отключения основного номера). В случае взлома мобильного устройства необходимо изменить учетные данные в мобильном устройстве, чтобы избежать несанкционированного использования банковских карт;

➤ в случае утери мобильного устройства для предотвращения использования приложения Google Pay и Samsung Pay третьими лицами Клиент может заблокировать приложение и удалить все данные из приложения с помощью функции «Найти мое мобильное устройство»/«Find My Mobile».

## ГЛАВА 9 . УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ КАССОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ

**9.1.** Списки банкоматов Банка и банка-партнера ПАО Банк «ФК Открытие»<sup>15</sup>, ПВН и АПП размещаются на главной странице официального сайта Банка и в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках), а также могут быть предоставлены Клиенту по его запросу при посещении Банка.

**9.2.** Банк принимает от Клиента в кассе Банка наличные денежные средства в рублях РФ и в иностранной валюте для зачисления на карточный счет. Прием от Клиента денежной наличности для зачисления на карточный счет осуществляется Банком в течение времени обслуживания клиентов.

**9.3.** Прием от Клиента денежной наличности производится в кассе Банка на основании приходного кассового ордера, оформленного в соответствии с требованиями Указания Банка России от 30.07.2014 г. № 3352-У «О формах документов, применяемых кредитными организациями на территории Российской Федерации при осуществлении кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России, банкнотами и монетой иностранных государств (группы иностранных государств), операций со слитками драгоценных металлов, и порядке их заполнения и оформления».

**9.4.** Прием денежной наличности для зачисления на карточный счет Клиента может производиться Банком:

- ✓ *на карточный счет в рублях РФ* - от любого лица без доверенности;
- ✓ *на карточный счет в иностранной валюте* – от любого лица, которому Клиент предоставил такое право на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством РФ.

Зачисление на карточный счет Клиента наличных денежных средств производится Банком в сумме фактически принятой денежной наличности в следующий срок:

- принятых в операционной кассе Банка в рабочие дни в период с 9.00 ч. до 16.00 ч.<sup>16</sup> – текущим рабочим днем Банка;

- принятых в операционной кассе Банка в рабочие дни в период с 16.00 ч.<sup>17</sup> до 21.00 ч., в выходные и праздничные дни с 9.00 ч. до 21.00 ч. – первым рабочим днем Банка, следующим за днем внесения денежных средств;

- принятых в банкоматах ПАО «ФК Открытие»<sup>18</sup> – первым рабочим днем Банка, следующим за днем внесения денежных средств.

**9.5.** При получении наличных денежных средств в ПВН Банк требует у Клиента обязательного предъявления документа, удостоверяющего личность.

---

<sup>15</sup> В банкоматах банка-партнера ПАО Банк «ФК Открытие» выдача наличных денежных средств с карточного счета с использованием банковской карты осуществляется на условиях, установленных в Тарифах.

<sup>16</sup> в пятницу и предпраздничные дни – до 15.00 ч. Информация об изменении времени обслуживания клиентов размещается в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках) и на официальном сайте Банка в разделе «Раскрытие информации/Режим обслуживания клиентов».

<sup>17</sup> в пятницу и предпраздничные дни – с 15.00 ч. Информация об изменении времени обслуживания клиентов размещается в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках) и на официальном сайте Банка в разделе «Раскрытие информации/Режим обслуживания клиентов».

<sup>18</sup> Внесение наличных денежных средств на карточный счет в банкоматах ПАО «ФК Открытие» осуществляется на условиях, установленных в Тарифах.



## ГЛАВА 10. ОГРАНИЧЕНИЯ НА СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ

**10.1.** В целях защиты денежных средств Клиента, находящихся на банковском счете, от противоправных действий третьих лиц, минимизации рисков при осуществлении операций с использованием банковской карты, Банк устанавливает расходные лимиты и ограничения на операции по банковской карте (лимиты безопасности). Расходным лимитом и ограничением является предельная сумма денежных средств и/или предельное количество операций по карточному счету и/или виды операций, которые могут быть совершены с использованием банковской карты в течение определенного периода времени.

Перечень и размеры действующих расходных лимитов и ограничений, установленных Банком на операции, совершаемые по карточному счету с использованием банковской карты, размещены в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках).

**10.2.** Клиент вправе изменить/отменить установленные Банком расходные лимиты или установить дополнительные ограничения (помимо установленных Банком)/запрет на проведении определенных операций, список которых приведен в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

Клиент также вправе отменить установленные Банком расходные лимиты временно (на определенное количество дней, например, на срок пребывания в определенной стране), лично представив в Банк письменное заявление, составленное по форме Банка.

Позвонив в Службу поддержки клиентов и назвав по запросу Банка кодовое слово, Клиент вправе отменить установленные Банком/Клиентом расходные лимиты на срок **не более 30 календарных дней с момента звонка** и на любое количество операций. Отменив установленные Банком расходные лимиты, Клиент принимает на себя все риски и ответственность, возникающие вследствие этого.

Дополнительные ограничения/запрет устанавливаются Банком при наличии технической возможности и с учетом требований МПС VISA и ПС МИР по письменному заявлению Клиента, оформляемому по форме Банка и предоставляемому Клиентом при личном присутствии.

**10.3** Банк имеет право заблокировать карту или ограничить проведение операций с использованием карты при непредставлении Клиентом в Банк актуальных и действующих паспортных данных, данных миграционной карты, запрашиваемых Банком в целях исполнения законодательства Российской Федерации.

**10.4** Банк вправе ввести ограничения на совершение операций по карте при наличии сведений о компрометации реквизитов платежной карты и/или ПИН-кода, либо при подозрении на использование платежной карты третьим лицом без согласия Клиента.

**10.5.** Банк имеет право заблокировать карту и отказать в обслуживании с ее использованием в случае отсутствия операций с использованием карты в течении одного года.

## **ГЛАВА 11. ПОРЯДОК И ФОРМЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ ОПЕРАЦИЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ**

**11.1.** В соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, а также в целях осуществления Клиентом контроля за движением денежных средств на карточном счете Банк информирует Клиента об операциях, совершенных по карточному счету с использованием банковской карты, и исполненных Банком Распоряжений Клиента путем формирования и предоставления Клиенту соответствующего уведомления через основной и дополнительный способ направления (предоставления) уведомлений.

Уведомление направляется (предоставляется) и становится доступным Клиенту для ознакомления незамедлительно после совершения операции по карточному счету.

Уведомление направляется (предоставляется) Банком Клиенту посредством:

- направления SMS-сообщения (основной способ направления уведомлений);
- предоставления выписки на бумажном носителе (основной способ направления уведомлений);
- предоставления мини-выписки в банкомате (дополнительный способ направления уведомлений);
- предоставления информации в Службе поддержки клиентов по номерам телефонов, указанным в Главе 4 настоящих Правил (дополнительный способ предоставления уведомлений).

В зависимости от формы в уведомлении Банка указываются:

- наименование Банка;
- номер договора банковского счета и/или номер банковской карты (первая и четыре последние цифры);
- вид операции (например, «списание» или знак «-»);
- дата операции;
- сумма и валюта операции;
- иная информация (идентификатор банкомата, электронного терминала в случае его использования, код авторизации, время совершения операции, наименование ТСП и пр.).

### ***НАПРАВЛЕНИЕ SMS-СООБЩЕНИЯ***

**11.2.** Подключение к услуге «SMS-сервис» осуществляется на основании письменного заявления Клиента на открытие банковского счета и выпуск банковской карты к нему либо устного заявления Клиента при личном посещении Банка или по телефону Службы поддержки клиентов Банка, посредством предоставления Банку номера действующего сотового телефона с функцией приема SMS-сообщений в международном формате (10-12 цифр, включая код страны и код оператора).

Держатель банковской карты, подключенный к услуге «SMS-сервис», получает SMS-уведомления о проведении операций, совершенных с использованием банковской карты, информационные сообщения от Банка. Обязанность Банка по уведомлению Клиента о совершенных по карточному счету операциях с использованием банковской карты посредством SMS-сообщения исполнена, а Уведомление получено Клиентом с момента направления Банком Клиенту SMS-сообщения.

**11.3.** Услуга «SMS-сервис» работает круглосуточно. Время доставки SMS-сообщений абоненту определяется доступностью мобильного телефона и загруженностью соответствующего сервиса оператора мобильной связи. SMS-сообщения будут получены Клиентом своевременно, если телефон Клиента включен и находится в зоне уверенного приема. Получение от Клиента ответных SMS-сообщений в рамках услуги «SMS-сервис» не предполагается.

**Оказание услуги «SMS-сервис» (в т.ч. подключение, отключение, изменение номера мобильного телефона) осуществляется Банком на безвозмездной основе.**

**11.4.** В рамках подключенной услуги «SMS-сервис» по номеру телефона +7 (911) 742-22-20 Клиенту также доступна дополнительная опция в виде направления Банку SMS-запросов (SMS-сообщений с установленным текстом). Порядок направления Клиентом SMS-запросов изложен в «Порядке использования электронного средства платежа (Приложение №1 к настоящим Правилам)

### ***ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ВЫПИСКИ НА БУМАЖНОМ НОСИТЕЛЕ***

**11.5.** Выдача Клиенту выписки по карточному счету на бумажном носителе производится Банком по первому требованию Клиента, но не позднее следующего рабочего дня со дня заявления Клиентом такого требования. Выдаваемая Клиенту выписка по карточному счету на бумажном носителе оформляется Банком в соответствии с требованиями законодательства РФ и содержит данные документов, послуживших основанием для списания и/или зачисления денежных средств.

Отражение операций по карточному счету в выписке на бумажном носителе производится Банком по мере совершения и отражения операций по карточному счету с учетом сроков поступления в Банк документов по операциям, являющихся основаниями для составления расчетных документов в соответствии с пп. 8.4., 8.5. и 8.10. настоящих Правил. Суммы операций, совершенных с использованием банковской карты и/или ее реквизитов и прошедших авторизацию в процессинговом центре Банка, но расчеты по которым еще не завершены Банком (т.е. заблокированных сумм), отражаются в выписке по карточному счету отдельной строкой.

**11.6.** Выдачу выписки по карточному счету и приложений к ней осуществляет сотрудник отдела расчетов, обслуживающий карточный счет Клиента. Выдача выписок по карточному счету производится Банком только Клиенту, а также лицам, которым Клиент предоставил такое право на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством РФ. Доверенность на получение выписки по карточному счету также может быть оформлена Клиентом в Банке.

**11.7.** Обязанность Банка по уведомлению Клиента о совершенных операциях по карточному счету посредством предоставления выписки по карточному счету на бумажном носителе исполнена Банком, а Уведомление получено Клиентом с момента, когда выписка по карточному счету сформирована и стала доступной для получения Клиентом в помещении Банка. При этом обязанность Банка по направлению уведомления об операции считается исполненной Банком даже несмотря на то, что Клиент не явился с целью получения выписки.

**Предоставление Клиенту выписки на бумажном носителе осуществляется Банком на безвозмездной основе.**

### ***ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИНИ-ВЫПИСКИ В БАНКОМАТЕ***

**11.8.** Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомления о совершенных операциях по карточному счету с использованием банковской карты посредством предоставления мини-выписки в банкомате Банка (не более чем о 5 (пяти) последних операциях) исполнена, а Уведомление получено Клиентом с момента предоставления Банком технической возможности получения мини-выписки в банкомате Банка. При этом обязанность Банка по направлению уведомления об операции считается исполненной Банком даже несмотря на то, что Клиент не обратился к банкоматам Банка. **Комиссионное вознаграждение за предоставление мини-выписки в банкомате Банка не взимается.**

Клиент может получить мини-выписку и в банкоматах других кредитных организаций, если банкомат оснащен такой функцией. В этом случае Банк не несет ответственность за возможность получения Клиентом мини-выписки по карточному счету и за размер взимаемого другими кредитными организациями комиссионного вознаграждения.

## ***ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ В СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ***

**11.9.** Обязанность Банка по предоставлению Клиенту уведомления о совершенных операциях по карточному счету с использованием банковской карты считается исполненной, а Уведомление считается полученным Клиентом с момента доступности Службе поддержки клиентов информации о совершенной операции, даже несмотря на то, что Клиент не обратился в Службу поддержки клиентов за информацией.

## ГЛАВА 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА ПРИ НАЛИЧИИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОРА)

**12.1.** Сторона договора банковского счета, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по договору банковского счета, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажора), то есть чрезвычайных и неотвратимых при данных условиях обстоятельств, в частности:

- ✓ стихийных бедствий (наводнений, затоплений, землетрясений, пожаров, и т.п.);
- ✓ военных действий любого характера, массовых беспорядков и забастовок;
- ✓ противоправных действий третьих лиц;
- ✓ вступления в силу законодательных и иных актов (постановлений, распоряжений) органов государственной и/или законодательной и/или исполнительной и/или судебной власти РФ, запрещающих, ограничивающих или препятствующих выполнению обязательств по договору банковского счета.

**12.2.** Наступление форс-мажорных обстоятельств не влечет прекращения обязательств Банка и Клиента по договору банковского счета. При наличии форс-мажорных обстоятельств сторона договора банковского счета освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору банковского счета только в течение срока действия указанных обстоятельств.

**12.3.** О возникновении и прекращении форс-мажорных обстоятельств заинтересованная сторона договора банковского счета обязана **незамедлительно** известить другую сторону договора банковского счета любым доступным способом с обязательным подтверждением в письменной форме. Извещение о возникновении форс-мажорных обстоятельств должно содержать данные о характере обстоятельств, оценку их влияния на возможность исполнения стороной договора банковского счета своих обязательств по договору банковского счета и срок исполнения обязательств, а извещение о прекращении форс-мажорных обстоятельств – срок, в течение которого сторона договора банковского счета предполагает исполнить обязательства по договору банковского счета.

Неуведомление или несвоевременное уведомление о наступлении или прекращении форс-мажорных обстоятельств лишает сторону договора банковского счета права ссылаться на них.

**12.4.** Доказательством наличия обстоятельств непреодолимой силы и их продолжительности будут являться документы, выдаваемые компетентными организациями РФ.

**12.5.** Банк освобождается от ответственности в случае технических сбоев (отключения/повреждения электропитания и сетей связи, в т.ч. срывов или помех в работе телефонных линий связи, технических сбоев в МПС VISA и ПС МИР, отказов оборудования обработки и передачи данных, некорректной работы программного обеспечения, вызванной различными причинами), а также в иных случаях, находящихся вне сферы контроля Банка, повлиявших на выполнение Банком условий договора банковского счета.

## ГЛАВА 13. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО СЧЕТА

**13.1** Средства на Счете Клиента застрахованы в порядке, размерах и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 23 декабря 2003 г. № 177-ФЗ "О страховании вкладов в банках Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) (далее - "Закон").

Государственной корпорацией "Агентство по страхованию вкладов" Банк включен в реестр банков-участников системы обязательного страхования вкладов 14 октября 2004 г. под номером 82.

Информацию по вопросам страхования вкладов Клиент может получить в операционном зале Банка, на официальном сайте Банка в информационно-коммуникационной сети Интернет ([www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru)), а также на официальном сайте Государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» в информационно-коммуникационной сети Интернет (<http://www.asv.org.ru>).

Клиент имеет право получить возмещение по вкладам в порядке, размерах и на условиях, установленных Законом, в случае отзыва у Банка лицензии на осуществление банковских операций и/или введения Банком России моратория на удовлетворение требований кредиторов Банка. Денежные средства по совокупности вкладов и остатков на счетах Клиента застрахованы исключительно в пределах суммы, установленной Законом, размер которой на дату заключения настоящего Договора составляет 1.400.000 (Один миллион четыреста тысяч) рублей.

**13.2** При непредставлении или при несвоевременном представлении Клиентом в период действия договора банковского счета информации об изменениях личных сведений (а именно фамилии, имени, отчества; адреса местонахождения и адреса для почтовых уведомлений (включая индекс); вида и реквизитов документа, удостоверяющего личность) в случае наступления в отношении Банка страхового случая возможно увеличение сроков рассмотрения требования Клиента о выплате страхового возмещения, отказа в выплате страхового возмещения при невозможности идентифицировать Государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов» личность Клиента.

## ГЛАВА 14. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА

**14.1.** За обслуживание карточного счета и совершение операций по карточному счету в рамках договора банковского счета Клиент уплачивает Банку комиссионное вознаграждение в соответствии с установленными Тарифами (в зависимости от вида выпущенной к карточному счету банковской карты). Тарифы устанавливаются Банком и доводятся до сведения Клиента путем размещения их текста в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках) и на официальном сайте Банка.

**14.2.** Уплата комиссионного вознаграждения и возникающих при этом расходов Банка производится Клиентом в валюте, в которой установлена тарифная ставка комиссионного вознаграждения, в порядке и в сроки, предусмотренные Тарифами и настоящими Правилами.

**14.3.** На основании настоящих Правил Клиент предоставляет Банку право без дополнительного согласия или уведомления Клиента списывать банковским ордером с карточного счета Клиента вознаграждение за обслуживание карточного счета (заранее данный акцепт).

**14.4.** В случае отсутствия или недостаточности денежных средств в требуемой валюте на соответствующем карточном счете Клиента Банк производит списание денежных средств в уплату комиссионного вознаграждения (самостоятельно оформленным платежным документом) с любого другого открытого в Банке банковского счета Клиента в другой валюте (за исключением счетов по срочным вкладам (депозитам)) в следующем порядке:

- *если тарифная ставка установлена в рублях РФ* – с банковского счета Клиента в иностранной валюте по официальному курсу Банка России на день уплаты;
- *если тарифная ставка установлена в иностранной валюте:*
  - ✓ банковского счета Клиента в рублях РФ по официальному курсу Банка России на день уплаты;
  - ✓ с банковского счета Клиента в другой иностранной валюте по официальному курсу Банка России на день уплаты.

### ***ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ТАРИФЫ***

**14.5.** Внесение изменений и дополнений в Тарифы производится Банком путем утверждения новой редакции Тарифов.

Об изменении Тарифов Банк уведомляет Клиента путем публикации (размещения) их новой редакции в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках) и на официальном сайте Банка **не менее чем за 10 (Десять) календарных дней** до вступления в силу новой редакции Тарифов.

Новая редакция Тарифов становится составной частью договора банковского счета и распространяется на отношения Сторон по договору банковского счета по их взаимному согласию с даты совершения Клиентом/держателем банковской карты первой после вступления в силу новой редакции Тарифов операции, влекущей списание и/или зачисление денежных средств на карточный счет, что является подтверждением согласия Клиента с новой редакцией Тарифов и тем самым согласием Клиента на изменение договора банковского счета.

**14.6.** Не ознакомление или несвоевременное ознакомление Клиента с новыми Тарифами не являются для Банка основаниями их неприменения в отношении Клиента.

**14.7.** В случае несогласия с новой редакцией Тарифов Клиент вправе расторгнуть с Банком договор банковского счета и закрыть карточный счет в порядке, установленном настоящими Правилами.

**14.8.** Клиент также вправе обратиться в Банк с письменной просьбой (в произвольной форме) о применении в отношении него индивидуальной тарифной ставки определенного комиссионного вознаграждения.

При принятии руководством Банка положительного решения по письменному заявлению Клиента Банк оформляет и заключает с Клиентом соглашение к договору банковского счета, устанавливающее индивидуальные изменения Тарифов.



## **ГЛАВА 15. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА**

### **15.1. В соответствии с заключенным договором банковского счета и настоящими Правилами:**

- **Банк обязуется:**

**15.1.1.** Производить расчетно-кассовое обслуживание Клиента в порядке, установленном нормативными актами Банка России и настоящими Правилами.

**15.1.2.** Отражать операции по карточному счету Клиента на основании документов по операциям в пределах суммы доступного остатка денежных средств, если иное не предусмотрено заключенным между Клиентом и Банком Соглашением о предоставлении овердрафта к банковскому счету физического лица для осуществления операций с использованием банковских карт, в порядке, установленном действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, Правилами МПС VISA, ПС МИР и настоящими Правилами.

**15.1.3.** Принимать Распоряжения Клиента к исполнению в рабочие дни в течение времени обслуживания клиентов, установленного в Банке. Информировать Клиента о продолжительности времени обслуживания в рабочие дни Банка и о его изменении в порядке, установленном в главе 4 настоящих Правил.

**15.1.4.** Консультировать Клиента/держателя банковской карты по вопросам использования банковской карты и иным вопросам, имеющим непосредственное отношение к расчетно-кассовому обслуживанию по договору банковского счета.

**15.1.5.** Гарантировать и соблюдать тайну карточного счета Клиента, его состояния и операций по нему (в т.ч. совершенных в СМП), сведений о Клиенте и предоставлять их только самому Клиенту или его уполномоченным представителям, а также в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РФ – государственным органам и их должностным лицам.

**15.1.6.** На основании заявления Клиента осуществить выпуск, персонализацию и выдачу банковской карты в сроки и порядке, установленных в главах 6 и 7 настоящих Правил, при условии, что Клиентом предоставлены все документы, запрашиваемые Банком с целью выполнения требований Федерального закона № 115-ФЗ, и оплачено комиссионное вознаграждение в соответствии с Тарифами.

**15.1.7.** Обеспечивать право Клиента беспрепятственно распоряжаться денежными средствами, находящимися на карточном счете в пределах доступного остатка, за исключением случаев, указанных в п. 8.2. настоящих Правил.

**15.1.8.** Обеспечивать круглосуточную и бесперебойную работу Службы поддержки клиентов.

**15.1.9.** По требованию Клиента выдавать выписку по карточному счету на бумажном носителе в порядке и в сроки, установленные в главе 11 настоящих Правил.

**15.1.10.** В соответствии с законодательством РФ и нормативными документами Банка России осуществлять функции агента валютного контроля над проводимыми Клиентом по карточному счету операциями, за их соответствием законодательству РФ и актам органов валютного контроля, а также осуществлять иные полномочия агента валютного контроля, включая отказ в совершении валютной операции в случаях и порядке, предусмотренных Федеральным законом от 10.12.2003 г. № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле» (с изменениями и дополнениями).

**15.1.11.** Исполнять поручения Клиента на покупку или продажу иностранной валюты за рубли РФ или другую иностранную валюту в соответствии с указанными в них условиями. Форма поручения устанавливается Банком.

**15.1.12.** Информировать Клиента о внесении изменений или дополнений в Тарифы в порядке, установленном в главе 15 настоящих Правил.

**15.1.13.** Информировать Клиента об изменении своих реквизитов (наименования, юридического статуса, адреса места нахождения, почтовых реквизитов, контактных номеров телефонов, факса, адреса официального сайта и т.п.) путем публикации (размещения) информации в операционном зале по месту нахождения Банка (на информационных стендах и в информационных папках) и на официальном сайте Банка.

**15.1.14.** Информировать Клиента об операциях, совершенных по карточному счету с использованием банковской карты (в том числе с использованием СМП), и исполненных Банком Распоряжений Клиента путем направления Клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном в главе 11 настоящих Правил. Принять все возможные меры к недопущению приема Распоряжений с использованием реквизитов банковской карты в СМП без предварительной успешной Верификации Клиента.

**15.1.15.** Приостановить действие банковской карты (блокировать банковскую карту) по письменному и/или телефонному требованию Клиента в случаях и в порядке, установленных настоящими Правилами.

**15.1.16.** В случае отказа в выдаче (перевыпуске) банковской карты выдать Клиенту денежные средства, находящиеся на карточном счете, в порядке, установленном настоящими Правилами.

**15.1.17.** Рассматривать заявления Клиента о несогласии с операцией, совершенной по банковской карте в порядке и в сроки, установленные в главе 19 настоящих Правил.

**15.1.18.** Возместить Клиенту сумму несанкционированных операций по банковской карте при условии установления факта отсутствия нарушений требований настоящих Правил со стороны Клиента/держателя банковской карты.

• **Банк вправе:**

**15.1.19.** Самостоятельно устанавливать продолжительность времени для обслуживания Клиента в рабочие дни Банка.

**15.1.20.** Самостоятельно определять способ исполнения Распоряжений Клиента (маршрут проведения перевода денежных средств с карточного счета Клиента), в том числе осуществлять переводы по прямым корреспондентским счетам.

**15.1.21.** Отказать Клиенту в приеме Распоряжения при отрицательном результате процедур приема к исполнению, а также в случаях, описанных в пп. 8.20. - 8.22. настоящих Правил. Отказать Клиенту в приеме Распоряжения, совершаемого с использованием банковской карты в СМП в случае, если Верификация Клиента/банковской карты произошла неуспешно.

**15.1.22.** Не зачислять на карточный счет поступившие денежные средства и вернуть их отправителю платежа в случаях, когда зачисление на карточный счет невозможно из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа, либо несоответствия расчетного документа режиму карточного счета, действующему законодательству или банковским правилам.

**15.1.23.** Запрашивать от Клиента информацию и документы по совершаемым Клиентом операциям в целях осуществления функций агента валютного контроля.

**15.1.24.** С целью выполнения требований Федерального закона № 115-ФЗ запрашивать у Клиента:

- сведения и документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона № 115-ФЗ;
- информацию и документы, необходимые для раскрытия смысла операций и сделок Клиента и подтверждающие законность их проведения, в т.ч. любые необходимые документы и/или письменные пояснения относительно характера и экономического смысла предполагаемых или совершенных операций с использованием реквизитов банковской карты в СМП

**15.1.25.** Требовать представления Клиентом (его представителем) и получать от Клиента (его представителя) документы, удостоверяющие личность, при проведении идентификации Клиента, представителя Клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, обновлении информации о них.

**15.1.26.** Требовать от Клиента предоставления в срок, указанный в письменном запросе Банка, дополнительной информации и документов, обосновывающих и/или раскрывающих характер и экономический смысл операций Клиента, а также иных сведений и документов в соответствии с положениями законодательства РФ и нормативными актами Банка России.

**15.1.27.** Отказать в приеме и зачислении денежных средств в иностранной валюте на карточный счет в случае внесения указанных денежных средств третьим лицом и отсутствия у третьего лица надлежащим образом оформленной действующей доверенности, выданной Клиентом, на внесение иностранной валюты на карточный счет.

**15.1.28.** В случае внесения на карточный счет Клиентом или третьим лицом денежных средств в валюте, отличной от валюты карточного счета, осуществлять конвертацию внесенных денежных средств в валюту карточного счета без дополнительного заявления Клиента в соответствии с Тарифами.

**15.1.29.** Отказать в авторизации по банковской карте в случае, если сумма операции превышает доступный остаток денежных средств, а также в случае если банковская карта заблокирована.

**15.1.30.** Отказать Клиенту в выполнении Распоряжения и приостановить совершение Клиентом операций с денежными средствами в случаях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ и внутренними нормативными документами Банка, а также в случае, если в результате реализации внутренних документов у Банка возникают подозрения в том, что операция по карточному счету совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

**15.1.31.** После предварительного предупреждения отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений на совершение операции. При этом Банк принимает от Клиента только надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

**15.1.32.** В целях предотвращения мошеннических действий третьих лиц устанавливать и изменять расходные лимиты и ограничения на проведение операций с использованием банковской карты в порядке, установленном в главе 10 настоящих Правил.

**15.1.33.** Отказать Клиенту в установке дополнительных расходных лимитов по банковской карте, если такие лимиты противоречат действующему законодательству РФ, Правилам МПС VISA и ПС МИР, либо невозможности их реализации из-за технических особенностей программного обеспечения Банка.

**15.1.34.** Расторгнуть с Клиентом договор банковского счета в случаях и в порядке, установленных в главе 19 настоящих Правил.

**15.1.35.** Заблокировать денежные средства на карточном счете Клиента в случаях, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ.

**15.1.36.** Вносить изменения и дополнения в Тарифы в порядке, установленном в главе 15 настоящих Правил.

**15.1.37.** Уничтожить невостребованную Клиентом выпущенную банковскую карту и ПИН-конверт к ней после окончания срока ее действия.

**15.1.38.** Производить списание денежных средств с карточного счета, а в случае их отсутствия или недостаточности на карточном счете – с иных открытых в Банке банковских счетов Клиента (в том числе и в иностранной валюте и за исключением счетов по срочным вкладам (депозитам)), во исполнение обязательств Клиента перед Банком по договору банковского счета на основании заранее

данного Клиентом согласия (акцепта) без дополнительного распоряжения и уведомления Клиента в порядке и в случаях, установленных действующим законодательством РФ и настоящими Правилами (самостоятельно оформленным платежным документом).

**15.1.39.** Осуществлять видеонаблюдение, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания без дополнительного уведомления Клиента. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательства в процессуальных действиях.

**15.1.40.** Отказать Клиенту в выдаче банковской карты, снятии блокировки банковской карты в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и/или настоящими Правилами.

**15.1.41.** Отказать Клиенту в выпуске или перевыпуске банковской карты по своему усмотрению и без указания причин.

**15.1.42.** Отказать Клиенту в возмещении сумм несанкционированных операций в случае не направления Клиентом Банку уведомления в соответствии с требованиями п. 16.1.17 настоящего Договора.

**15.1.43.** Приостановить или прекратить действие выданной Клиенту банковской карты в случае нарушения Клиентом требований действующего законодательства РФ, а также при возникновении ситуации, которая может повлечь за собой ущерб для Банка или Клиента.

**15.1.44.** Отказать Клиенту в регистрации банковской карты для совершения платежей в СМП при неуспешной Верификации Клиента/банковской карты.

**15.1.45.** В случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством, получать от Клиента информацию, необходимую в целях выявления лиц, на которых распространяется законодательство иностранного государства о налогообложении иностранных счетов, и идентифицирующую его в качестве иностранного налогоплательщика.

**15.1.46.** Осуществлять передачу иностранному налоговому органу и/или иностранным налоговым агентам, уполномоченным иностранным налоговым органом на удержание иностранных налогов и сборов (далее – «иностранный налоговый орган»), Банку России, Федеральной службе по финансовому мониторингу (Росфинмониторингу), Федеральной налоговой службе (ФНС России) (далее – «уполномоченные органы РФ») информации, подтверждающей, что Клиент является иностранным налогоплательщиком. Передавать информацию Банк вправе только при соблюдении требований законодательства и при получении от Клиента-иностранного налогоплательщика согласия на передачу информации в иностранный налоговый орган, которое является одновременно согласием на передачу такой информации в уполномоченные органы РФ.

**15.1.47.** Приостанавливать возможность использования банковской карты для совершения операций посредством Системы Мобильных Платежей. Вышеуказанные действия Банк вправе предпринять в любое время без предварительного уведомления Клиента и по любой причине, в т.ч. если Клиент нарушает положения и требования настоящих Правил.

**15.1.48.** Приостановить предоставление услуги по совершению операций в системе мобильных платежей в случае неисполнения Клиентом п. 16.1.11., п. 16.1.15. настоящих Правил;

**15.1.49.** В целях обеспечения безопасности устанавливать ограничения по времени действия одноразового пароля, направляемого в соответствии с п. 8.37. настоящих Правил, в пределах одного сеанса соединения (тайм-аут).

**15.1.50.** Собирать, использовать и передавать информацию о Клиенте, в том числе информацию, относящуюся к банковской карте Клиента и использованию системы мобильных платежей, а также обмениваться данной информацией с провайдером системы мобильных платежей и соответствующей платежной системой (~~в частности, МПС Visa~~), в следующих целях:

- ✓ для подтверждения личности Клиента;

- ✓ для оказания содействия при любой покупке или иной операции с использованием банковской карты Клиента;
- ✓ для предоставления информации об операциях Клиента с использованием банковской карты в рамках системы мобильных платежей;

**15.1.51.** для содействия провайдеру в улучшении системы мобильных платежей при выполнении своих обязательств и реализации своих прав в соответствии с соглашениями, заключенными с Клиентом или Банком. Провайдер системы мобильных платежей вправе обобщать информацию о Клиенте или делать ее обезличенной для целей, изложенных в политике конфиденциальности или условиях использования провайдера системы мобильных платежей.

- **Банк не вправе:**

**15.1.52.** Определять и контролировать направления использования денежных средств Клиента и устанавливать другие, не предусмотренные законодательством РФ и настоящими Правилами, ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

- **Банк несет ответственность:**

**15.1.53.** За неисполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств, возникающих при осуществлении расчетно-кассового обслуживания карточного счета Клиента, в соответствии с настоящими Правилами и законодательством РФ.

- **Банк не несет ответственность:**

**15.1.54.** За возможные последствия исполнения Распоряжений Клиента, выданных неуполномоченными лицами (в т.ч. за понесенные Клиентом убытки), в тех случаях, когда с использованием установленных процедур приема к исполнению Банк не мог установить факта выдачи Распоряжения неуполномоченными лицами, в том числе в случаях, когда в соответствии с п. 17.1 настоящих Правил Клиент не проинформировал Банк об изменении и/или дополнении каких-либо имеющихся в Банке сведений о нем и/или не представил Банку оформленные надлежащим образом документы, содержащие такие сведения и/или дополнения. В случае неисполнения Клиентом обязанностей, установленных п. 17.1 настоящих Правил, Банк считает имеющиеся у него в юридическом деле Клиента ранее предоставленные сведения и документы достоверными и действительными до момента их обновления Клиентом.

**15.1.55.** За ошибочный перевод (не осуществление перевода) сумм, связанный с неправильным указанием Клиентом в расчетных документах реквизитов получателя средств.

**15.1.56.** За правомерность и содержание Распоряжений Клиента.

**15.1.57.** В случаях невыполнения Клиентом/держателем банковской карты положений и требований настоящих Правил, и «Порядка использования электронного средства платежа (Приложение №1 к настоящим Правилам)

**15.1.58.** За списание денежных средств с карточного счета в случае, если Клиент передал другому лицу банковскую карту и/или реквизиты банковской карты.

**15.1.59.** За убытки Клиента, связанные с фальсификацией и/или подлогом и/или неправильным переводом вследствие неправильно и/или неточно указанных данных платежных инструкций и/или реквизитов или ненадлежащую работу третьих лиц, в том числе банков, участвующих в соответствующих расчетах.

**15.1.60.** За состояние карточного счета Клиента, за правомерное или несанкционированное использование третьими лицами банковской карты, ее реквизитов и/или ПИН-кода, включая в случае утраты Клиентом (хищения) банковской карты, компрометации данных банковской карты, утраты Клиентом (хищения) или взлома мобильного устройства, используемого для совершения операций в СМП, до момента получения Банком соответствующего уведомления от Клиента об утрате (хищении) банковской карты или компрометации данных банковской карты, а также мобильного устройства Клиента в порядке, установленном п. 16.1.17. настоящих Правил.

**15.1.61.** За обоснованность требований получателя(-ей) денежных средств, предъявленных к карточному счету Клиента на условиях заранее данного акцепта и/или в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ (в т.ч. по исполнительным документам).

Свои возражения против списания денежных средств с карточного счета Клиент может предъявить непосредственно к получателю(-ям) денежных средств.

**15.1.62.** За несвоевременное получение Клиентом документов для акцепта и в связи с этим утратой Клиентом возможности акцепта платежного требования.

**15.1.63.** За задержку или не возможность осуществления операции по карточному счету Клиента по причинам, не зависящим от Банка (в т.ч. ошибок Клиента, банков-корреспондентов Банка, Банка России, расчетных центров или третьих лиц, осуществляющих расчетные операции).

**15.1.64.** За незачисление или несвоевременное зачисление денежных средств на карточный счет Клиента в случаях, если платежные документы оформлены с нарушением законодательства РФ и не позволяют зачислить денежные средства по назначению.

**15.1.65.** За изменение курса иностранных валют при списании денежных средств с карточного счета, к которому выпущена банковская карта, а также в случае, если валютные ограничения страны пребывания Клиента или установленные лимиты на суммы получения наличных денег в банкоматах/электронных терминалах сторонних банков могут в какой-либо степени затронуть интересы Клиента.

**15.1.66.** За конфликтные ситуации, находящиеся вне сферы контроля Банка, в том числе за отказ ТСП или ПВН другого финансового учреждения в приеме банковской карты/дополнительной банковской карты к оплате.

**15.1.67.** За потери Клиента в случае технической неисправности банкомата, платежного киоска или электронного терминала другой кредитной организации или ошибочных действий Клиента.

**15.1.68.** За какие-либо сбои в обслуживании, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

**15.1.69.** В случаях, если SMS-сообщения, направляемые Банком Клиенту в рамках оказания услуги «SMS-сервис», не могут быть доставлены или доставлены несвоевременно по причине отключения мобильного телефона, нахождения телефона вне зоны действия сети, а также вследствие технических проблем, возникших у оператора связи.

**15.1.70.** За претензии от лиц–владельцев сотовых телефонов, номера которых Клиент указал для получения уведомлений об операциях, совершенных по карточному счету, посредством SMS-сообщений.

**15.1.71.** За возможность получения мини-выписки по карточному счету в банкоматах других кредитных организаций и за размеры взимаемых ими комиссионных вознаграждений.

**15.1.72.** За отказ ТСП или ПВН других кредитных организаций в приеме банковской карты/дополнительной банковской карты к оплате, отказ ТСП в возможности совершения операций с использованием системы мобильных платежей, за качество приобретенных товаров и оказанных услуг, за введение ТСП или ПВН ограничений по суммам операций и порядку идентификации Клиента, за введение ТСП дополнительных комиссий за оплату товаров, работ, услуг по банковской карте.

**15.1.73.** За работу системы мобильных платежей, ее функционирование и взаимосвязь с другими приложениями, установленными на мобильном устройстве Клиента. Возможные проблемы в использовании системы мобильных платежей или отсутствие возможности для Клиента использовать систему мобильных платежей для совершения тех или иных операций. Предоставление

системы мобильных платежей и полную ответственность за ее функционирование несет провайдер системы мобильных платежей.

**15.1.74.** За нарушение провайдером системы мобильных платежей правил безопасности, влияющих на любую собранную, сохраненную или отправленную в связи с использованием системы мобильных платежей информацию.

**15.1.75.** За любые обстоятельства, при которых прерывается или нарушается функционирование системы мобильных платежей, например, недоступность системы мобильных платежей или услуг беспроводной связи, коммуникационных услуг, задержки в сети, перебои в работе системы или прерывание беспроводного соединения; за систему мобильных платежей или какие-либо услуги беспроводной связи, используемые для доступа, использования или поддержания таких услуг.

**15.1.76.** За работу мобильного устройства Клиента и поддержку операционной системы мобильного устройства, а также какие-либо убытки или ущерб, понесенные Клиентом в связи с утерей, кражей или порчей мобильного устройства.

**15.1.77.** Если иное не предусмотрено законом, за любые понесенные убытки, связанные с использованием или невозможностью использования системы мобильных платежей, вне зависимости от причин и оснований возникновения ответственности.

## ГЛАВА 16. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА

### 16.1. В соответствии с заключенным договором банковского счета и настоящими Правилами:

- **Клиент обязуется:**

**16.1.1.** Соблюдать порядок осуществления расчетно-кассового обслуживания карточного счета, установленный настоящими Правилами и законодательством РФ.

**16.1.2.** Использовать карточный счет исключительно для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности в любой форме.

**16.1.3.** Совершать операции по карточному счету с соблюдением действующего законодательства РФ и настоящих Правил. Не совершать операций с использованием банковской карты и/или ее реквизитов, и не допускать совершение держателем банковской карты, на чье имя выпущена дополнительная банковская карта, операций, связанных с нарушением законодательства РФ.

**16.1.4.** В случае выдачи дополнительной банковской карты ознакомить держателя банковской карты с Тарифами, настоящими Правилами и расходными лимитами и ограничениями, установленными по банковской карте в соответствии с настоящими Правилами, в том числе в случае их изменения или дополнения.

**16.1.5.** Соблюдать положения и требования настоящих Правил, а при наличии дополнительных банковских карт обеспечить их выполнение держателями дополнительных банковских карт, в т.ч.:

- проставить личную подпись на оборотной стороне банковской карты;
- хранить ПИН-код к банковской карте в тайне, отдельно от банковской карты, и ни при каких обстоятельствах не передавать банковскую карту (ее реквизиты) и/или ПИН-код третьим лицам.

**16.1.6.** Представлять в Банк расчетно-платежные документы к карточному счету, оформленные в соответствии с требованиями законодательства РФ, нормативных актов Банка России и настоящими Правилами, в пределах установленного времени обслуживания клиентов в рабочие дни Банка. Соблюдать правила пропускного режима Банка, описанные в главе 3 настоящих Правил.

**16.1.7.** Регулярно, с периодичностью **не реже, чем каждые 10 (Десять) календарных дней**, знакомиться с информацией Банка, касающейся расчетно-кассового обслуживания и размещенной в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках) и/или на официальном сайте Банка, следить за изменениями/дополнениями Тарифов и настоящих Правил.

**16.1.8.** Предоставлять Банку сведения, документы и информацию, запрашиваемые на основании п. 15.1.26. настоящих Правил и необходимые для исполнения Банком требований Федерального закона № 115-ФЗ, включая информацию о своих представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, принадлежности к публичному должностному лицу, его родственнику<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> **Публичное должностное лицо** – иностранное публичное должностное лицо, которому доверены или были доверены значительные публичные функции другой страной (например, главой государства или правительства, видным политиком, старшим правительственным, судебным или военным сотрудником, старшим руководителем государственных корпораций, видным деятелем политических партий); должностное лицо публичных международных организаций; лицо, замещающее (занимающее) государственные должности РФ, должности членов Совета директоров Центрального банка РФ, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом РФ или Правительством РФ, должности в Центральном банке РФ, государственных корпорациях и иных организациях, созданных РФ на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом РФ.

**Родственник публичного должностного лица** – супруг(а), близкий родственник (родственник по прямой восходящей и нисходящей линии (родитель и ребенок, бабушка, бабушка и внук), полнородный и неполнородный (имеющий общих отца или мать) брат и сестра, усыновитель и усыновленный) публичного должностного лица.



**16.1.9.** Предоставлять Банку все необходимые документы и информацию об осуществлении операций по карточному счету, запрашиваемые Банком для исполнения функций агента валютного контроля в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Валютные операции, связанные с предоставлением физическим лицом-резидентом займа нерезиденту в иностранной валюте или валюте Российской Федерации и исполнением обязательств нерезидентом по договорам займа осуществлять в рамках «Правил проведения валютных операций, связанных с предоставлением физическим лицом-резидентом займа нерезиденту в иностранной валюте или валюте Российской Федерации и исполнением нерезидентами обязательств по договорам займа».

Текст «Правил проведения валютных операций, связанных с предоставлением физическим лицом-резидентом займа нерезиденту в иностранной валюте или валюте Российской Федерации и исполнением нерезидентами обязательств по договорам займа», а также формы документов, установленных и принимаемых Банком от Клиента к исполнению и о которых упоминается в тексте указанных Правил, размещаются Банком в свободном доступе в операционном зале по месту нахождения Банка (в информационных папках) и на официальном сайте Банка в разделе «Услуги и тарифа/Физические лица/Валютные операции».

**16.1.10.** Проявлять должную степень осмотрительности при совершении операции с использованием банковской карты, принимая во внимание условия использования банковской карты, ограничения способов и мест ее использования, случаи повышенного риска использования банковской карты, в т.ч. контролировать состояние карточного счета (получать мини-выписки по карточному счету в банкоматах Банка; получать выписки о движении денежных средств по карточному счету при помощи SMS-сообщений или при обращении в Банк).

**16.1.11.** Незамедлительно письменно информировать Банк об изменении и/или дополнении имеющихся в Банке сведений о Клиенте (в том числе Ф.И.О., гражданства, документов, удостоверяющих личность, ИНН, адреса регистрации, адреса для почтовых уведомлений, номеров контактных телефонов (в т.ч. в случае прекращения обслуживания оператором сотовой связи номера мобильного телефона, подключенного к услуге «SMS-сервис») и т.п.; об изменении лиц, уполномоченных распоряжаться денежными средствами на карточном счете, их состава и документов, удостоверяющих их личность и т.д.). Клиент обязуется предоставить в Банк надлежаще оформленные документы (их копии), подтверждающие факт изменений и/или дополнений, в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней со дня их оформления или изменения.

**16.1.12.** Своевременно и в полном объеме оплачивать Банку (обеспечивать возможность оплаты путем поддержания на карточном счете необходимого остатка денежных средств, сумма которого не находится под арестом или иным ограничением) комиссионное вознаграждение за оказание и исполнение Банком функций агента валютного контроля, а также возмещать расходы Банка (телекоммуникационные, телеграфные, почтовые, другие непредвиденные расходы) в связи с осуществлением расчетно-кассового обслуживания Клиента в порядке, установленном Разделом 15 настоящих Правил.

**16.1.13.** Осуществить возврат Банку банковской карты (и всех дополнительных банковских карт при наличии), выпущенных Банком в рамках договора банковского счета, в случае:

- расторжения Клиентом договора банковского счета;
- окончания срока действия банковской карты;
- возобновления/перевыпуска/досрочного прекращения действия банковской карты (отказа Клиента от использования банковской карты).

**16.1.14.** Предоставить достоверные данные о номере своего мобильного телефона для оказания Банком услуги «SMS-сервис» и обеспечивать бесперебойную работу своего мобильного телефона.

**16.1.15.** Проявляя должную степень осмотрительности и заинтересованности принимать и читать любые SMS-сообщения, направленные Банком в рамках оказания услуги «SMS-сервис».

**Незамедлительно** любым доступным способом (по телефону Службы поддержки клиентов или при непосредственном обращении в Банк) информировать Банк об утере, хищении или изменении номера мобильного телефона и иных обстоятельствах, в результате которых рассылка информации в рамках оказания Банком услуги «SMS-сервис» на указанный номер мобильного телефона должна быть прекращена, и предоставлять письменное подтверждение в срок **не более 1 (Одного) календарного дня** с даты наступления указанного факта. При неполучении от Банка SMS-сообщения после совершенной операции незамедлительно сообщить Банку об этом факте по телефону Службы поддержки клиентов.

**16.1.16.** В случае несогласия с операцией, отраженной по карточному счету, и не являющейся мошеннической, при имевшем месте техническом сбое (например, неполучение денег в банкомате, двойное списание по одной операции и т.п.), предоставить в Банк письменное заявление о несогласии с транзакцией, а также, при наличии, все документы по операции (копию терминального чека, переписки с ТСП и т.п.) **в течение 45 (Сорока пяти) календарных дней** (для операций, совершенных за пределами РФ) или **в течение 30 (Тридцати) календарных дней** (для операций, совершенных на территории РФ) с момента получения информации (уведомления) о данной операции.

**16.1.17.** В случае утраты банковской карты, в случае утраты Клиентом (хищения) или взлома Мобильного устройства, используемого для совершения операций в Системе Мобильных Платежей, а также в случае возникновения подозрения на компрометацию данных банковской карты либо совершения несанкционированных операций Клиент обязуется **незамедлительно уведомить** Банк и заблокировать банковскую карту по телефону Службы поддержки клиентов, после чего в срок **не позднее следующего рабочего дня подтвердить** данный факт письменным заявлением за своей собственноручной подписью с указанием Ф.И.О., вида и номера банковской карты, даты устного обращения в Банк о блокировке банковской карты, причины блокировки банковской карты, места и суммы последней операции с использованием банковской карты.

До момента получения Банком соответствующего уведомления **Клиент несет ответственность за все операции с банковской картой** (в том числе с дополнительными картами), совершенными другими лицами, с ведома или без ведома Клиента/держателя банковской карты.

После получения Банком соответствующего заявления Клиента ответственность за дальнейшее использование банковской карты прекращается, за исключением случаев, когда Банку стало известно, что незаконное использование банковской карты имело место с согласия Клиента/держателя банковской карты.

**16.1.18.** Возместить Банку все расходы по проведению проверки оспариваемой операции в соответствии с п. 18.8. настоящих Правил. При несогласии с результатами рассмотрения заявления о несогласии с операцией, изложенными Банком в своем ответе, Клиент вправе направить в Банк повторное заявление о несогласии с проведенной операцией в срок, установленный в п. 18.9. настоящих Правил.

**16.1.19.** Не допускать возникновения технического овердрафта, а при его возникновении - незамедлительно погасить Банку такую задолженность и пени по ней в соответствии с Тарифами.

**16.1.20.** Хранить чеки/слипы, подтверждающие факт совершения операций с использованием банковской карты, **в течение 45 (Сорока пяти) календарных дней** (для операций, совершенных за пределами территории РФ) или **в течение 30 (Тридцати) календарных дней** (для операций, совершенных на территории РФ) с момента совершения операции и предоставлять их в Банк в случае возникновения спорных ситуаций.

**16.1.21.** Знать кодовое слово и называть его при каждом обращении в Службу поддержки клиентов.

**16.1.22.** Для снятия блокировки банковской карты обращаться в Банк лично с письменным заявлением.

**16.1.23.** Оплачивать комиссионное вознаграждение и возмещать расходы Банка, связанные с обслуживанием карточного счета, в соответствии с Тарифами.

**16.1.24.** Возместить Банку ущерб, причиненный ненадлежащим исполнением своих обязанностей в соответствии с настоящими Правилами.

**16.1.25.** Хранить экземпляры договора банковского счета и приложений (дополнений, изменений, соглашений) к нему (при наличии) в течение всего срока его действия, а также **не менее 3 (Трех) лет со дня его прекращения (расторжения).**

**16.1.26.** При использовании Системы Мобильных Платежей обеспечивать конфиденциальность своих данных и не разглашать третьим лицам идентификаторы, пароли, а также иные учетные данные, необходимые для активации и входа в Мобильное устройство Клиента и совершения покупок с использованием банковских карт посредством Системы Мобильных Платежей.

• **Клиент вправе:**

**16.1.27.** Самостоятельно и беспрепятственно распоряжаться денежными средствами на карточном счете в пределах доступного остатка, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

**16.1.28.** Обратиться в Банк с заявлением о выдаче дополнительной(ых) банковской(их) карт(ы).

**16.1.29.** Получать наличные денежные средства на цели, в случаях и в порядке, установленных законодательством РФ и нормативными актами Банка России.

**16.1.30.** Поручать Банку производить конвертацию денежных средств в другую валюту.

**16.1.31.** Получать консультации и направлять в Банк письменные запросы по вопросам проведения расчетно-кассового обслуживания по договору банковского счета.

**16.1.32.** Поручать Банку производить розыск денежных средств, переведенных Клиентом и не поступивших на счет получателя.

**16.1.33.** В любой момент отказаться от дальнейшего использования банковской карты, подав в Банк соответствующее письменное заявление о прекращении действия банковской карты досрочно. При досрочном прекращении срока действия банковской карты, уплаченные Клиентом комиссионные вознаграждения, Банком не возвращаются.

**16.1.34.** Заблокировать банковскую карту в любое время по своему усмотрению.

**16.1.35.** Получить новую банковскую карту взамен утраченной.

**16.1.36.** Изменить/отменить установленные Банком расходные лимиты или установить дополнительные ограничения (помимо установленных Банком)/запрет на проведение определенных операций, список которых приведен в Приложении № 1 к настоящим Правилам, по письменному заявлению Клиента, оформляемому по форме Банка и предоставляемому Клиентом при личном присутствии.

**16.1.37.** Отменить установленный Банком и/или по своей личной просьбе расходный лимит полностью или на разовую операцию в порядке, установленном настоящими Правилами, позвонив по телефону Службы поддержки клиентов Банка.

**16.1.38.** Обратиться в Банк с письменным заявлением о перевыпуске банковской карты **в течение 1 (Одного) календарного месяца** до окончания срока действия банковской карты.

**16.1.39.** Расторгнуть с Банком договор банковского счета по собственной инициативе в случаях и в порядке, установленных в Разделах 1, 15 и 19 настоящих Правил.

**16.1.40.** В любой момент удалить зарегистрированную ранее банковскую карту из Системы Мобильных Платежей.

- **Клиент не вправе:**

**16.1.41.** Ссылаться на свою неосведомленность о внесенных Банком изменениях и/или дополнениях в Тарифы и настоящие Правила в связи с наличием обязанностей, предусмотренных п. п. 1.6. и п. 16.1.12. настоящих Правил.

- **Клиент несет ответственность:**

**16.1.42.** За неисполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств, возникающих при осуществлении расчетно-кассового обслуживания карточного счета, в соответствии с договором банковского счета, настоящими Правилами и законодательством РФ.

**16.1.43.** За действия уполномоченных лиц, предоставляющих документы, необходимые для проведения операций по карточному счету.

**16.1.44.** За достоверность представляемых для открытия карточного счета, получения банковской карты и/или осуществления операций по карточному счету документов, за своевременность представления информации о внесении в эти документы изменений и/или дополнений, в соответствии с законодательством РФ и настоящими Правилами, а также за последствия несвоевременного уведомления Банка о произведенных изменениях и/или дополнениях в документах, ранее представленных Банку.

**16.1.45.** За нарушение положений договора банковского счета и настоящих Правил при использовании и хранении банковской карты и/или ее реквизитов.

**16.1.46.** За сохранность банковской карты и/или ее реквизитов, ПИН-кода, пароля и других средств верификации Клиента/банковской карты а также одноразового пароля, предоставленного Банком в рамках технологии 3D-Secure, и принимает на себя все риски и финансовые последствия, которые могут возникнуть при разглашении/не обеспечении Клиентом сохранности информации о ПИН-коде и/или реквизитов банковской карты, а также одноразового пароля, предоставленного Банком в рамках технологии 3D-Secure.

**16.1.47.** За операции, произведенные Держателями дополнительных карт.

**16.1.48.** За операции, произведенные:

- с присутствием карты с вводом соответствующего ПИН-кода или с вводом одноразового пароля, предоставленного Банком в рамках технологии 3D-Secure;
- с присутствием карты без ввода ПИН-кода;
- с использованием реквизитов карты;
- путем отправки SMS-запроса с номера телефона Клиента, зарегистрированного в Банке
- в Системах Мобильных Платежей.

**16.1.49.** За использование своего Мобильного устройства или зарегистрированного аккаунта третьими лицами.

**16.1.50.** За нарушение организационных мер, реализуемых в целях защиты информации на своем мобильном устройстве и изложенных в п. 8.45. настоящих Правил.

**16.1.51.** За все расходы и убытки Банка, ставшие результатом использования банковской карты в нарушение настоящих Правил и «Порядка использования электронного средства платежа (Приложение №1 к настоящим Правилам)

**16.1.52.** За своевременность сдачи в Банк банковской карты/дополнительной банковской карты при окончании срока их действия, и/или отказе от банковской карты, и/или при компрометации данных банковской карты, а также за потери Клиента и убытки Банка по операциям,

проведенным по карточному счету с использованием такой банковской карты/дополнительной банковской карты (их реквизитов) в случае их невозврата Банку.

**16.1.53.** За риск любых неблагоприятных последствий (~~в полном объеме~~) прямо или косвенно связанных с изменением/отменой установленных Банком расходных лимитов или установлением дополнительных ограничений (помимо установленных Банком).

- **Клиент не несет ответственность:**

**16.1.54.** По обязательствам Банка и за убытки Банка, если иное не предусмотрено отдельными соглашениями между Клиентом и Банком.

## **ГЛАВА 17. ПОРЯДОК ОБМЕНА КОРРЕСПОНДЕНЦИЕЙ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА**

**17.1.** Любое уведомление, требование или сообщение, направляемое Банком и Клиентом друг другу по договору банковского счета в письменной форме на бумажном носителе, считается направленным надлежащим образом, если оно вручено Банку/Клиенту лично или представителю Банка/Клиента под расписку, отправлено адресату посылным (курьером), телеграммой или заказным/ценным письмом (с уведомлением о вручении по адресу) по адресу, указанному в договоре банковского счета, или по последнему известному адресу (в том числе в соответствии с п. 16.1.11. настоящих Правил).

Уведомление, требование или сообщение по договору банковского счета, направленное одной стороной в адрес другой телеграммой или заказным/ценным письмом с уведомлением о вручении, считается полученным другой стороной:

- с даты, проставленной в уведомлении о вручении;
- возвращенное с почтовой отметкой об отсутствии адресата – с даты проставления указанной отметки, в случае, если стороны договора банковского счета не были заранее уведомлены об изменении адреса;
- возвращенное с почтовой отметкой об истечении срока хранения (об отказе в получении) – с даты проставления указанной отметки.

Уведомление, требование или иное сообщение по договору банковского счета, направляемое с посылным или вручаемое лично, считается полученным стороной договора банковского счета с даты, указанной в расписке о получении уведомления или проставленной на копии уведомления при вручении.

В вышеуказанных случаях неполучение Клиентом направленных Банком письменных уведомлений, требований или сообщений не является основанием для предъявления Банку претензий.

## **ГЛАВА 18. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ ПО ДОГОВОРУ БАНКОВСКОГО СЧЕТА**

**18.1.** Наряду с условиями, предусмотренными настоящими Правилами и договором банковского счета, Банк и Клиент руководствуются законодательством РФ.

**18.2.** Все споры и разногласия, возникшие при исполнении договора банковского счета, Банк и Клиент будут стремиться урегулировать, прежде всего, в досудебном порядке путем переговоров.

**18.3.** В случае недостижения соглашения посредством переговоров сторона договора банковского счета, которая считает, что ее права нарушены в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору банковского счета другой стороной, направляет этой стороне претензию в письменном виде. Сторона договора банковского счета, получившая претензию, должна рассмотреть ее и дать на нее ответ **в течение 30 (Тридцать) календарных дней** с даты получения претензии. Претензионный порядок, предусмотренный настоящими Правилами, является обязательным.

**18.4.** В случае не достижения согласия при урегулировании споров по договору банковского счета в претензионном порядке они рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

### ***ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В СЛУЧАЕ НЕСОГЛАСИЯ КЛИЕНТА С ОПЕРАЦИЕЙ, СОВЕРШЕННОЙ ПО КАРТОЧНОМУ СЧЕТУ***

**18.5.** При получении Клиентом информации (уведомления) об операции, совершенной с использованием банковской карты, с которой он не согласен, Клиент вправе оспорить такую операцию, предоставив в Банк соответствующее заявление о несогласии с операцией в срок, установленный п. 16.1.16. либо 16.1.17. настоящих Правил. Заявление оформляется Клиентом по форме Банка с обязательным приложением документов, подтверждающих совершенную операцию (например, чека/слипа) (при их наличии).

На основании заявления Клиента о несогласии с операцией и представленных им подтверждающих документов Банк проводит проверку обстоятельств совершения оспариваемой операции. Информация о результатах рассмотрения поданного заявления доводится Банком до сведения Клиента в письменной форме в срок **не более 30 (Тридцати) календарных дней** со дня получения Банком заявления Клиента о несогласии с операцией, а в случае трансграничного перевода денежных средств – в срок **не более 60 (Шестидесяти) календарных дней** со дня получения Банком заявления Клиента о несогласии с операцией. Письменный ответ о результатах рассмотрения поданного заявления выдается Клиенту на руки при личной явке в Банк.

В случае если Банку требуется дополнительная информация от Клиента и/или МПС VISA, ПС МИР Клиент информируется о промежуточном результате рассмотрения заявления с указанием нового срока предоставления решения о результате рассмотрения заявления. В случае если Банку требуется дополнительная информация от Клиента, то новый срок предоставления решения по заявлению рассчитывается от даты предоставления Клиентом дополнительной информации. Информация о промежуточном решении может быть направлена Клиенту с использованием контактной информации, имеющейся у Банка для связи с Клиентом, в порядке, установленном настоящими Правилами.

**18.6.** Документами, подтверждающими обоснованность списания денежных средств с карточного счета по операциям, совершенным с использованием банковской карты и/или ее реквизитов, являются чек/слип, выписка из электронного журнала банкоматов и/или электронных терминалов, иные сведения и электронные данные, имеющиеся в распоряжении Банка.

**18.7.** Если по результатам проведенной проверки установлен факт отсутствия нарушений требований настоящих Правил со стороны Клиента/держателя банковской карты Банк возмещает

Клиенту необоснованно списанную сумму операции **в срок от 1 дня до 180 дней** (в зависимости от ситуации) путем перевода на карточный счет.

**18.8.** В случае выявления факта санкционирования Клиентом или уполномоченным им лицом (т.е. совершения с его согласия) спорной операции, совершения операции надлежащим образом либо совершения операции Клиентом с нарушением требований настоящих Правил Клиент возмещает Банку все расходы по проведению проверки (запрос копий видео, копий чеков и т.д.).

**18.9.** При несогласии с результатами рассмотрения заявления о несогласии с операцией, изложенными Банком в своем ответе, Клиент вправе **в срок не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней** с даты получения письменного ответа от Банка направить в Банк повторное заявление о несогласии с проведенной операцией. Отсутствие такого заявления означает согласие Клиента с содержанием полученного от Банка ответа (т.е. согласие с проведенной операцией) и не подлежит оспариванию.

Банк не рассматривает по существу заявление о несогласии с операцией и не возмещает Клиенту денежные средства по операциям совершенным с использованием банковской карты, в случае если Клиент подал заявление о несогласии с операцией с нарушением установленного выше срока.



## ГЛАВА 19. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА БАНКОВСКОГО СЧЕТА И ЗАКРЫТИЯ КАРТОЧНОГО СЧЕТА

**19.1.** Договор банковского счета может быть расторгнут по инициативе Клиента или Банка.

**19.2. По инициативе Клиента** договор банковского счета может быть расторгнут на основании письменного заявления, оформляемого по форме Банка.

Одновременно с предоставлением заявления на закрытие карточного счета Клиент обязан вернуть Банку по Акту-приема передачи все выпущенные к карточному счету банковские карты. В случае утери выпущенной банковской карты Клиент предоставляет Заявление о блокировке банковской карты в связи с утерей, оформляемое по форме Банка.

После подачи Клиентом заявления на закрытие карточного счета Банк вправе прекратить принимать от Клиента распоряжения к исполнению, за исключением операций по возврату остатка денежных средств на карточном счете, предусмотренных п. 19.3. настоящих Правил.

**19.3.** В дату, указанную в заявлении на закрытие карточного счета, Банк расторгает договор банковского счета. Расторжение договора банковского счета прекращает обязательства Банка и Клиента по нему (за исключением обязательства, предусмотренного п. 16.1.25. настоящих Правил) и является основанием для закрытия открытого(ых) по нему карточного(ых) счета(ов).

При отсутствии остатка денежных средств на карточном счете Банк производит закрытие карточного счета не позднее следующего рабочего дня.

Остаток денежных средств на карточном счете на дату расторжения договора банковского счета (с учетом операций, прошедших по карточному счету после подачи заявления на закрытие карточного счета) Банк возвращает Клиенту **в течение 7 (Семи) рабочих дней** в следующем порядке:

❖ **при отсутствии** предусмотренных законодательством РФ ограничений на распоряжение денежными средствами на карточном счете (арест денежных средств на карточном счете, наложенный уполномоченными органами) (в зависимости от указанного Клиентом в заявлении на закрытие карточного счета):

– *выдает наличными денежными средствами* через кассу Банка (остаток денежных средств в иностранной валюте выдается в целых единицах валюты, дробная часть валюты конвертируется в валюту РФ по курсу Банка России на дату выдачи),

*или*

– *переводит по реквизитам, указанным Клиентом в заявлении на закрытие карточного счета*, за вычетом сумм комиссионного вознаграждения Банка за проведение операций по карточному счету в соответствии с Тарифами и при отсутствии ограничений по распоряжению денежными средствами на карточном счете;

❖ **при наличии** предусмотренных законодательством РФ ограничений на распоряжение денежными средствами на карточном счете – возвращает Клиенту в порядке, указанном в предыдущем абзаце, после отмены вышеуказанных ограничений, но не позднее следующего рабочего дня.

После возврата остатка денежных средств Банк производит закрытие карточного счета не позднее рабочего дня, следующего за днем списания денежных средств с карточного счета (возникновения нулевого остатка на карточном счете).

Денежные средства, поступившие на карточный счет Клиента после его закрытия, Банк возвращает отправителю.

**19.4. По инициативе Банка** договор банковского счета может быть расторгнут в нижеуказанных случаях и порядке, при условии, что настоящими Правилами не предусмотрены иные случаи и порядок:

**а) при отсутствии денежных средств на карточном счете и операций по нему в течение 2 (Двух) лет<sup>20</sup>.**

В этом случае Банк уведомляет (предупреждает) Клиента о намерении отказаться от исполнения договора банковского счета посредством направления в адрес Клиента письменного уведомления по последнему известному Банку адресу. Если **по истечении 2 (Двух) месяцев** со дня направления Банком такого уведомления (предупреждения) на карточный счет не поступили денежные средства, договор банковского счета считается расторгнутым;

**б) на основании п. 5.2. ст. 7 Федерального закона № 115-ФЗ в случаях неоднократного (2 и более раз) в течение календарного года принятия Банком решений об отказе в выполнении Распоряжения Клиента о совершении операции по карточному счету по таким основаниям как:**

— наличие у Банка подозрений, что операция по карточному счету совершается Клиентом в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

При принятии такого решения Банк блокирует банковскую карту. В этом случае договор банковского счета будет считаться расторгнутым **по истечении 60 (Шестидесяти) календарных дней** со дня направления Банком в адрес Клиента по последнему известному Банку адресу письменного уведомления о расторжении договора банковского счета.

Уведомление направляется в адрес клиента одним из перечисленных ниже способов:

— заказным письмом Почтой России,

— с использованием системы дистанционного банковского обслуживания

передается клиенту лично сотрудником, ответственным за работу с клиентом, при этом на копии письма, остающейся в распоряжении Банка, клиент подтверждает получение уведомления, проставляя собственноручную подпись и дату получения

Со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении договора банковского счета до дня, когда договор считается расторгнутым, Банк не осуществляет операции по карточному счету Клиента, за исключением операций по перечислению обязательных платежей в бюджет и операций по выдаче Клиенту остатка денежных средств на карточном счете или его переводу по Распоряжению Клиента на другой счет.

В случае неявки Клиента за получением остатка денежных средств на счете **в течение 60 (Шестидесяти) дней** со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении договора банковского счета либо неполучения Банком в течение указанного срока Распоряжения Клиента о переводе суммы остатка денежных средств на карточном счете на другой счет, Банк зачисляет денежные средства на специальный счет в Банке России, порядок открытия и ведения которого, а также порядок зачисления и возврата денежных средств с которого устанавливается Банком России.

**в) на основании п. 2 ст. 4 Федерального закона от 28.06.2014 г. № 173-ФЗ «Об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами, о внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) в случаях, если:**

— в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней после дня принятия Банком решения об отказе от совершения операций по карточному счету Клиентом-иностранцем-налогоплательщиком **не предоставлена информация, необходимая для его идентификации в качестве клиента-иностранного налогоплательщика;**

и/или

<sup>20</sup> на основании ст. 859 Гражданского кодекса РФ

- Клиентом-иностранным налогоплательщиком **не представлен Опросный лист для целей определения статуса иностранного налогоплательщика** (по форме Банка), содержащий согласие (отказ от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган и/или иностранным налоговым агентам, уполномоченным иностранным налоговым органом на удержание иностранных налогов и сборов.

О принятом решении Банк уведомляет Клиента не позднее дня, следующего за днем принятия решения, но **не ранее чем за 30 (Тридцать) рабочих дней** до дня расторжения договора банковского счета (в случае принятия такого решения).

В случае поступления денежных средств на карточный счет, открытый Клиенту-иностранному налогоплательщику, после принятия Банком решения о расторжении договора банковского счета Банк осуществляет возврат платежей, поступающих в пользу Клиента-иностранного налогоплательщика, на счета плательщиков в банках-отправителях.

В случае неявки Клиента за получением остатка денежных средств на карточном счете **в течение 30 (Тридцати) рабочих дней** со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении договора банковского счета либо неполучения Банком в течение указанного срока распоряжения Клиента о переводе суммы остатка денежных средств на карточном счете на другой счет, Банк зачисляет денежные средства на специальный счет в Банке России, порядок открытия и ведения которого, а также порядок зачисления и возврата денежных средств с которого устанавливается Банком России.

**19.5.** При принятии Банком положительного решения о перевыпуске банковской карты на основании заявления Клиента, поданного в срок, установленный настоящими Правилами, договор банковского счета считается пролонгированным.

**19.6.** В случае возникновения требований к карточному счету Клиента после его закрытия данные требования будут предъявляться Банком в претензионном либо судебном порядке.

## **ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО СРЕДСТВА ПЛАТЕЖА**

Настоящим держатель банковской карты (далее по тексту – «Клиент») уведомлен, что использование банковской карты сопряжено с рисками, обусловленными их объективными причинами. Существующие способы защиты не дают и не могут дать полной гарантии от неправомерных действий третьих лиц. Несанкционированное Клиентом списание денежных средств возможно в тех случаях, когда банковская карта не выбывала из владения Клиента, а ПИН-код не разглашался третьим лицам, поэтому банковская карта не рекомендуется к использованию лицами, желающими полностью обезопасить себя от возможных потерь. Используя банковскую карту, Клиент соглашается с такими особенностями банковской карты и принимает на себя изложенные риски.

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в данном Порядке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

### **Общие правила безопасности**

**1.1.** При получении новой банковской карты Клиент обязан проставить свою подпись на оборотной стороне банковской карты на полосе для подписи. Это снизит риск использования банковской карты без согласия Клиента в случае ее утраты.

**1.2.** Клиент обязан хранить в секрете ПИН-код и реквизиты банковской карты (номер банковской карты, срок действия банковской карты; код защиты CVV2 для платежей через Интернет, имя и фамилия держателя банковской карты). Клиенту не следует использовать ПИН-код при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

Клиенту необходимо запомнить ПИН-код или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте. Клиент никогда не должен сообщать ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам банков, кассирам и лицам, помогающим Клиенту в использовании банковской карты.

Клиент может сменить ПИН-код своей банковской карты в банкомате, в случае возникновения сложностей с его запоминанием или в целях поддержания безопасности своего банковского счета, если у держателя есть подозрения, что ПИН-код его карты мог стать известен посторонним лицам.

Клиенту запрещается:

- ✓ записывать ПИН-код на карте и хранить его рядом с банковской картой;
- ✓ записывать ПИН-код в память мобильного телефона без его шифрования или без установления соответствующей блокировки телефона. Несоблюдение данного правила приводит к тому, что по банковской карте, похищенной вместе с телефоном, содержащим сведения о ПИН-коде, мошенники получают полный доступ к денежным средствам Клиента.

**1.3.** Передача банковской карты для использования третьим лицам, в том числе родственникам, является нарушением Клиентом мер безопасного использования банковской карты. Если необходимо, для доверенных лиц Клиента может быть выпущена дополнительная банковская карта. Использовать банковскую карту имеет право только лицо, имя которого указано на банковской карте (за исключением неэмбоссированной банковской карты, имя и фамилия держателя на которой не указывается).

**1.4.** Клиенту запрещается предоставлять посторонним лицам сведения о своих персональных данных, реквизитах банковской карты и/или ПИН-коде в ответах на электронные письма, SMS-сообщения или звонки, в которых от имени Банка предлагается предоставить такие данные. Клиенту следует всегда помнить, что в случае раскрытия ПИН-кода, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на его карточном счете со стороны третьих лиц. В случае сомнений, что звонок или сообщение исходят из Банка, Клиенту следует самостоятельно перезвонить по телефону, указанному на обороте банковской карты в Службу поддержки клиентов, и сообщить о данном факте.

**1.5.** В целях информационного взаимодействия с Банком Клиенту рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.

**1.6.** Клиент обязан проверять выписку по карточному счету, в которой указываются операции за отчетный период, не реже 1 (Одного) раза в день. Списание/зачисление денежных средств по операциям, совершенным с использованием банковской карты и/или ее реквизитов, осуществляется в валюте карточного счета, независимо от валюты совершения операции.

Банк предоставляет Клиенту возможность и настоятельно рекомендует Клиенту подключить услугу оповещения о проведенных операциях посредством SMS-сообщений. В случае обнаружения подозрительных или неизвестных операций Клиент обязан немедленно сообщить об этом в Банк. Банк также предоставляет Клиенту возможность оперативно получить информацию об остатке денежных средств на своем карточном счете, а также об операциях, совершенных по карточному счету, путем обращения в Службу поддержки клиентов (по основному телефонному номеру **+7 (812) 449-95-80** или резервному телефонному номеру **+7 (812) 571-82-00** (работает в случае отключения основного номера)).

**1.7.** В целях предотвращения финансовых потерь у Клиента, Банк устанавливает и изменяет расходные лимиты и ограничения на проведение операций с использованием банковских карт (лимиты безопасности), в том числе на получение наличных денежных средств по банковской карте в сторонних банках. Информация о размере и видах установленных Банком лимитов безопасности размещается на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru), а также предоставляется по требованию Клиента при посещении Банка.

Банк предоставляет Клиенту возможность и право установить индивидуальные значения лимитов безопасности на проведение операций с использованием банковской карты по заявлению Клиента при личном обращении в Банк или при обращении в Службу поддержки клиентов, но на срок **не более 30 календарных дней с момента звонка**. Клиенту следует помнить, что установление повышенных индивидуальных значений лимитов безопасности несет повышенный риск его финансовых потерь в случае несанкционированного использования банковской карты посторонними лицами и иных мошеннических операций.

**1.8.** В случае утраты/кражи банковской карты и/или ПИН-кода, возникновения несанкционированного использования банковской карты, ее реквизитов и/или ПИН-кода, а также предположений об их раскрытии Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк одним из следующих способов:

- по номеру телефона, указанного на обратной стороне банковской карты;
- по телефону Службы поддержки клиентов (по основному телефонному номеру **+7 (812) 449-95-80** или резервному телефонному номеру **+7 (812) 571-82-00** (работает в случае отключения основного номера));
- обратившись в Банк.

Клиенту необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны Банка и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но только не рядом с записью о ПИН-коде.

Клиенту следует всегда помнить, что до момента обращения в Банк Клиент несет риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с карточного счета.

В случае утраты банковской карты, а также в случае возникновения подозрения на компрометацию данных банковской карты либо совершения несанкционированных операций Клиент обязан **незамедлительно** уведомить Банк и заблокировать банковскую карту по телефону Службы поддержки клиентов (по основному телефонному номеру **+7 (812) 449-95-80** или резервному телефонному номеру **+7 (812) 571-82-00** (работает в случае отключения основного номера)), после чего в срок **не позднее следующего рабочего дня** подтвердить данный факт письменным заявлением за своей собственноручной подписью с указанием Ф.И.О., вида и номера банковской карты, даты устного обращения в Банк о блокировке банковской карты, причины блокировки банковской карты, места и суммы последней операции с использованием банковской карты.

Клиенту следует всегда помнить, что денежные средства, списанные с карточного счета в результате несанкционированного использования банковской карты до момента уведомления об этом Банка, не возмещаются. После получения Банком соответствующего уведомления Клиента ответственность за дальнейшее использование банковской карты прекращается, за исключением случаев, когда Банку стало известно, что незаконное использование банковской карты имело место с согласия Клиента.

**1.9.** В случае совершения противоправных действий против Клиента с целью завладения банковской картой, ПИН-кодом, реквизитами банковской карты Клиенту следует незамедлительно обратиться в ближайший отдел полиции.

**1.10.** Клиент обязан внимательно относиться к условиям хранения и использования банковской карты, не подвергать банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегать попадания на нее влаги. Клиенту запрещается хранить банковскую карту рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

**1.11.** В целях предотвращения возникновения финансовых потерь у Клиента банкомат предоставляет Клиенту возможность ввести **неверный ПИН-код («INCORRECT PIN»)** только **3 (Три) раза подряд. После третьей неудачной попытки действие банковской карты блокируется.**

Возобновить действие банковской карты Клиент может, только обратившись в Банк.

**1.12.** Банк информирует Клиентов о новых выявленных способах совершения мошеннических операций с использованием банковской карты путем размещения информации на своем официальном сайте в сети Интернет по адресу [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru).

**1.13.** Банк имеет право приостановить или полностью прекратить действие банковской карты в случае возникновения подозрений в компрометации банковской карты, а также в случае, установленном в п.8.26 и п.10.5 Настоящих Правил, и восстановить действие банковской карты при устранении причин ее приостановления.

В случае приостановления или прекращения действия банковской карты Банк предоставляет Клиенту информацию с указанием причины в день приостановления или прекращения действия банковской карты одним из следующих способов:

- ✓ путем уведомления по номеру телефона, указанному в Заявлении на открытие счета и выпуск банковской карты;
- ✓ путем направления SMS-сообщения по номеру телефона, указанному в Заявлении на открытие счета и выпуск банковской карты (за исключением случая, установленного в п.8.26);
- ✓ путем направления письменного уведомления заказным письмом по адресу, указанному в Заявлении на открытие счета и выпуск банковской карты (за исключением случая, установленного в п.8.26).

В случае подтверждения компрометации банковской карты Банк бесплатно выпускает Клиенту новую банковскую карту МПС VISA того же статуса (Classic, Gold) или ПС МИР.

## **Правила безопасности совершения операций с банковской картой в банкомате**

**2.1.** Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

**2.2.** Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат

**2.3.** Обращайте внимание на расположение банкоматов. Старайтесь не пользоваться банкоматами, расположенными в плохо освещенных и безлюдных местах

**2.4.** Никогда не принимайте рекомендации, советы, помощь от третьих лиц при снятии наличных денежных средств. В случае возникновения затруднений при совершении операции обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону +7 (812) 449-95-80 или +7 (812) 571-82-00.

**2.5.** До совершения операции убедитесь в отсутствии на банкомате посторонних устройств, накладных панелей, дополнительных предметов. При подозрении на наличие таковых воздержитесь от использования карты в этом банкомате.

**2.6.** Не применяйте физическую силу, чтобы вставить Карту в банкомат. Если Карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

**2.7.** При вводе ПИНа старайтесь прикрывать клавиатуру банкомата свободной рукой.

**2.8.** Старайтесь не допускать ошибок при вводе ПИН-кода. Помните, неправильно введенный три раза подряд ПИН-код приведет к тому, что карта будет заблокирована Банком.

**2.9.** После завершения операции не забудьте получить карту, деньги и чек банкомата (порядок выдачи зависит от модели банкомата). В противном случае, выданные банкоматом деньги и/или карта по истечении 30–45 секунд могут быть задержаны банкоматом.

**2.10.** Если карта задержана банкоматом, Вам необходимо обратиться в банк, обслуживающий банкомат. Если удержание карты произошло по причине технического сбоя или из-за промедления с извлечением карты из приемного устройства банкомата, карта может быть выдана Вам при предъявлении документов, удостоверяющих личность. Некоторые банки для выдачи удержанной банкоматом карты могут потребовать письменный запрос из нашего Банка. В этом случае обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону (812) 449-95-80. Помните, что банк, обслуживающий банкомат, вправе не возвращать карту, если она была ранее заблокирована Вами или Банком.

**2.11.** Сохраняйте квитанции банкомата для дальнейшей сверки с банковской выпиской.

## **Правила безопасности при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

**3.1.** Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

**3.2.** Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте

**3.3.** При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН.

Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

**3.4.** Помните, что без Вашей подписи на полосе для подписи, карта недействительна и Вам может быть отказано в обслуживании. В этом случае кассир попросит Вас расписаться на карте, предварительно проверив документы удостоверяющие личность.

**3.5.** В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

**3.6.** В случае возврата товара, оплаченного по карте, требуйте сделать возврат на карту в Вашем присутствии и не забудьте получить чек/слип, подтверждающий возврат.

### **Правила безопасности при совершении операций по карточному счету через сеть Интернет**

**4.1.** Для проведения платежей в сети Интернет Клиенту рекомендуется завести отдельную карту для оплаты товаров в Интернете.

**4.2.** Клиент должен понимать, что при совершении оплаты через интернет, ввод одноразового защитного пароля 3D Secure на сайте означает подтверждение операции для Банка, как валидной и дает Банку распоряжение о проведении операции с указанными в SMS-сообщении реквизитами и суммой покупки.

**4.3.** Ни при каких обстоятельствах Клиент не должен сообщать кому-либо, полученный посредством SMS-сообщения одноразовый защитный пароль 3D Secure, включая сотрудников Банка.

**4.4.** При заказе товаров и услуг через Интернет, а также по телефону/факсу нельзя использовать ПИН-код.

**4.5.** Клиенту запрещается сообщать свои персональные данные или информацию о банковской карте (карточном счете) через сеть Интернет, например, пароли доступа к ресурсам Банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

**4.6.** Клиенту запрещается сообщать свои пароли, используемые для входа на сайт интернет-магазина, третьим лицам. Банк рекомендует Клиенту не использовать просто вычисляемые пароли (например, даты рождения, номера телефона), а также использовать одинаковый пароль для интернет-магазинов, своей почты и других систем.

**4.7.** В целях обеспечения безопасного проведения операций с использованием реквизитов карты в сети Интернет рекомендуем пользоваться сайтами торгово-сервисных предприятий, использующими технологию безопасного проведения операций по картам 3D Secure.

**4.8.** Клиенту рекомендуется пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

**4.9.** Клиенту необходимо обязательно убедиться в правильности адресов интернет-сайтов, на которых он планирует зарегистрироваться и на которых собирается совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

**4.10.** Клиенту рекомендовано совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской (ом) карте (счете). В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций



нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).

**4.11.** Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

## SMS-сервис

Услуга «SMS-сервис» позволяет Клиенту получать актуальную и оперативную информацию о состоянии баланса своего карточного счета, о любом движении денежных средств на карточном счете и, при необходимости, своевременно заблокировать банковскую карту.

Услуга «SMS-сервис» работает круглосуточно. Время доставки SMS-сообщений абоненту определяется доступностью мобильного телефона и загруженностью соответствующего сервиса оператора мобильной связи. SMS-сообщения будут получены Клиентом своевременно, если телефон Клиента включен и находится в зоне уверенного приема. Получение от Клиента ответных SMS-сообщений в рамках услуги «SMS-сервис» не предполагается.

Оказание услуги «SMS-сервис» (в т.ч. подключение, отключение, изменение номера мобильного телефона) осуществляется Банком на безвозмездной основе.

В рамках услуги «SMS-сервис» по номеру телефона **+7 (911) 742-22-20** Клиенту также доступны SMS-запросы (SMS-сообщение с текстом) в Банк следующего характера:

| Вид SMS-запроса   | Текст SMS-сообщения, направляемого Клиентом с номера мобильного телефона, заявленного Банку                              | Ответное сообщение, направляемое Банком Клиенту на заявленный им номер мобильного телефона  |
|---|--|---|
| Доступный остаток по банковской карте   | <b>«1(пробел)XXXX»</b><br>где XXXX - это 4 последние цифры номера банковской карты на лицевой стороне)                   | <b>«Карта 4***XXXX доступно XXXXXXXX руб»</b>   |
| Мини-выписка о последних 5-ти за текущий календарный месяц операциях, совершенных с использованием банковской карты | <b>«2(пробел)XXXX»</b><br>где XXXX - это 4 последние цифры номера банковской карты на ее лицевой стороне)                | Значения символов, которые могут содержаться в сообщении: <ul style="list-style-type: none"> <li>• «-» означает списание денежных средств</li> <li>• «F» - операция по финансовому документу, поступившему в Банк</li> <li>• «A» - операция по авторизационному документу (т.е. заблокированная сумма)</li> </ul> |
| Блокировка банковской карты   | <u>1 этап:</u> <b>«7(пробел)XXXX»</b><br>где XXXX - это 4 последние цифры номера банковской карты на ее лицевой стороне) | <b>«Для блокировки отправьте SMS с кодом XXXXXX»</b>  |
|   | <u>2 этап:</u> <b>«XXXXXX»</b><br>где XXXXXX – пришедший от Банка шестизначный кодовый номер                             | <b>«Карта 4***XXXX заблокирована»</b>   |

Стоимость отправки SMS-запроса определяется тарифами соответствующего оператора связи.

За дополнительной информацией об оказании Банком услуги «SMS-сервис» Клиент может обращаться непосредственно в Банк или в Службу поддержки клиентов (по основному телефонному номеру +7 (812) 449-95-80 или резервному телефонному номеру +7 (812) 571-82-00 (работает в случае отключения основного номера)).

## **Возможные проблемы при использовании банковской карты**

Клиенту может быть отказано в совершении операции или выдаче наличных денежных средств в случае, если:

- ❖ на карточном счете недостаточно денежных средств для совершения операции;
- ❖ запрашиваемая сумма превышает ежедневный лимит, установленный Банком, или лимит, установленный самим Клиентом;
- ❖ срок действия банковской карты истек;
- ❖ подпись на банковской карте не соответствует подписи на чеке (слипе);
- ❖ данные на лицевой стороне банковской карты не соответствуют данным удостоверения личности;
- ❖ лицевая сторона банковской карты и полоса для подписи подверглись видимым изменениям;
- ❖ магнитная полоса и/или чип банковской карты повреждены;
- ❖ действие банковской карты заблокировано Банком;
- ❖ в Банк поступило распоряжение Клиента о блокировке дополнительных банковских карт к карточному счету.

## **Особенности операций при бронировании гостиниц.**

**5.1.** При резервировании номера отель может осуществить функцию пре-авторизации и заблокировать сумму на вашей банковской карте. Сумма блокировки может быть разной (в зависимости от правил гостиницы) от посуточной платы за номер до полной стоимости за весь период.

**5.2.** При выезде из номера отель блокирует и предъявляет к оплате фактическую стоимость проживания, причем не всегда из уже заблокированной ранее суммы. Далее сотрудник отеля заполняет специальную форму, которую передает в банк. На основании этого документа заблокированная сумма на вашем счете разблокируется. Нужно учитывать, что сроки разблокировки суммы зависят от отношений банка-эквайера с гостиницей и могут отличаться от стандартных.

**5.3.** Если вы не выполните условия предварительного договора (например, бронирование номера по гарантированно низкой стоимости и последующий незаезд в отель), то из заблокированной суммы будет вычтен штраф согласно тарифам отеля. Кроме того, многие гостиницы блокируют сумму несколько большую (своеобразная страховка).

**5.4.** При выезде из гостиницы:

- уточните, все ли услуги, предоставленные Вам, включены в счет;
- убедитесь в правильности предъявленного Вам счета;
- сохраняйте счет и документы, подтверждающие его оплату, в течение 6 месяцев с даты проведения операции оплаты и при получении отчета по счету карты проверьте правильность списания суммы проведенных операций.

**5.5.** Необходимо помнить, что в течение 90 дней со дня проведения, Вами, расчетов по предоставленным услугам, из отеля могут поступить дополнительные списания. Данные операции,

как правило, являются оплатой дополнительных услуг, предоставленных, но не оплаченных Клиентом.

## **Особенности операций при аренде авто.**

**6.1.** Клиенту рекомендуется пользоваться услугами крупных компаний по аренде автомобилей. Не рекомендуется пользоваться услугами компаний, которые требуют подписания платежных документов в качестве «страховых депозитов» до предоставления автомобиля в аренду. Необходимо понимать, что, подписав документ на «страховой депозит», Клиент тем самым дает разрешение на списание со счета карты указанную в документе сумму, независимо от наступления страхового случая.

**6.2.** Клиент должен внимательно ознакомиться с условиями аренды автомобиля. Уточнить, что входит в стоимость аренды, за какие дополнительные услуги может быть списана плата (например, списание стоимости страховки, плата за бензин, стоимость перегона автомобиля, в случае его возврата в пункт, не предусмотренный договором аренды, НДС, дорожные сборы, штрафы, плата за второго водителя и т.п.)

**6.3.** Клиент должен возвращать автомобиль в пункт, указанный в договоре аренды, и информировать компанию о возврате. В случае, если автомобиль возвращен после времени возврата автомобиля, указанного в договоре аренды, компания может списать оплату аренды за целые сутки.

**6.4.** Клиенту рекомендуется покупать страховку от аварии и угона автомобиля. При покупке страховки от аварии, необходимо уточнить суммы, в размере которой ответственность за аварию несет держатель карты.

**6.5.** В случае дорожно-транспортного происшествия Клиенту необходимо вызвать полицию и оформить соответствующие документы. Надо помнить, что если документы не оформлены, страховка не действует.

**6.6.** Клиенту необходимо сохранять документы, связанные с арендой автомобиля, и проверить правильность списания платы за аренду в отчете по счету карты.

**6.7.** Клиенту необходимо помнить, что в течение 90 дней с дня проведения, Вами, расчетов по предоставленным услугам, из компании по прокату автомобилей могут поступать дополнительные списания. Данные операции, могут быть штрафами за нарушение правил дорожного движения, парковку в неполюженном месте или дополнительными услугами, полученными, но не оплаченными Клиентом.

**Перечень дополнительных ограничений по банковской карте,  
возможных к установке АО «ГОРБАНК»**

- ❖ **Ограничение на операции, проводимые через банкоматы, POS-терминалы или сеть Интернет:**
  - полный запрет на операции
  - запрет на операции на определенный срок (день, неделя, месяц и т.д.)
  - запрет на проведение операций в случае, если их объем или количество превышают указанное Клиентом значение в течение установленного срока
  
- ❖ **Запрет на операции без чтения ЧИПа банковской карты в чиповых устройствах** *(может быть установлен для определенной страны):*
  - запрет на операции без чтения ЧИПа в банкоматах
  - запрет на операции без чтения ЧИПа в POS-терминалах
  - полный запрет на операции без чтения ЧИПа
  
- ❖ **Запрет на операции, проводимые в определенной стране:**
  - запрет на проведение операций через банкоматы, расположенные в определенной стране
  - запрет на проведение операций на POS-терминалах, расположенных в определенной стране
  - запрет на операции, проводимые через сеть Интернет в ТСП, расположенных в определенной стране
  - полный запрет на проведение операций в определенной стране
  
- ❖ **Полный запрет либо установка ограничения по объему, количеству и сроку выполняемых операций для POS-терминалов в разрезе вида деятельности ТСП** *(например, ювелирный салон, магазин одежды и т.д.) (может быть установлен для определенной страны)*
  
- ❖ **Запрет на операции, проводимые без ввода ПИН-кода** *(может быть установлен для определенной страны)*

**Условия использования банковских карт АО «ГОРБАНК»  
с использованием Мобильных платежных сервисов Samsung Pay и Google Pay**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Настоящие Условия определяют порядок оказания Банком Клиенту услуг по проведению расчетов по операциям, совершенным с использованием реквизитов Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**. Настоящие Условия являются соглашением между Клиентом и Банком. Заключение соглашения осуществляется путем присоединения Клиента к настоящим Условиям в момент регистрации Карты в Мобильных приложениях **Samsung Pay и Google** и совершения действий, предусмотренных п. 2.3 настоящих Условий. Фиксация факта присоединения Клиента к соглашению осуществляется Банком в электронном виде в аппаратно-программном комплексе Банка в момент получения акцепта Клиента настоящих Условий. Присоединяясь к настоящим Условиям, Клиент подтверждает, что является непосредственным держателем Карты. Акцепт Клиента хранится в аппаратно-программном комплексе Банка. Информация из аппаратно-программного комплекса Мобильных платежных сервисах, Банка и Провайдера Токена может использоваться в качестве доказательств при рассмотрении споров, в том числе в судебном порядке.
- Настоящие Условия определяют:
  - процесс регистрации Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**, при котором Клиент принимает настоящие Условия полностью;
  - порядок совершения и подтверждения операции, совершенной Клиентом в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**;
  - ответственность Клиента и Банка при осуществлении операций с использованием мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**; требования к безопасности использования Мобильного устройства при совершении платежей с использованием Карты в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**.
- Банк не является владельцем, провайдером Систем мобильных платежных сервисах—**Samsung Pay и Google Pay** и не осуществляет поддержку программного обеспечения Системы Мобильных Платежей мобильных платежных сервисах—, установленного на Мобильном устройстве Клиента, в котором хранится Токен (DPAN).

Установка и использование мобильного приложения для доступа к € Мобильным платежным сервисам **Samsung Pay и Google Pay** на Мобильном устройстве осуществляется в соответствии с правилами и в порядке, установленном Провайдером Токена, с учетом периодически вносимых изменений.
- Банк не взимает комиссию за использование Карт в мобильных платежных сервисах.
- Настоящие Условия действуют с даты присоединения Клиента к Условиям и на весь период действия договора банковского счета по Карте.
- Прекращение действия настоящих Условий не влияет на юридическую силу и действительность распоряжений, направленных в Банк Клиентом до прекращения действия Условий.
- .
- **Использование мобильных платежных сервисов Samsung Pay и Google Pay** возможно только в случае онлайн Авторизации платежей, их нельзя использовать в терминалах, где требуется вставить банковскую карту в кардридер.
- Обслуживание Карты осуществляется в соответствии с Правилами предоставления и обслуживания банковской карты АО «ГОРБАНК», а также в соответствии с законодательством РФ и правилами Платежной системы VISA Incorporated и НСПК МИР.
- В случае несоответствия между любыми положениями настоящих Условий и законодательством РФ, правилами Платежной системы Visa Incorporated или правилами Платежной системы МИР, Банк имеет право изменить Условия в одностороннем порядке, с целью приведения их в соответствие с законодательством РФ и/или правилами Платежной системы Visa Incorporated, правилами Платежной системы МИР.
- Добавление, активирование или использование Карты в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay** означает, что Клиент принимает и соглашается с Правилами по Карте

и Тарифами Банка.

## 2. РЕГИСТРАЦИЯ КАРТ В СИСТЕМАХ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

- Для осуществления расчетов с использованием мобильных платежных сервисов Клиенту необходимо зарегистрировать Карту, представив ее реквизиты в специальном мобильном приложении Google Inc./Samsung Electronics Co/ Ltd. и следуя инструкциям в указанном мобильном приложении одним из способов:
  - используя камеру Мобильного устройства с автоматическим заполнением номера Карты;
  - ввод номера Карты вручную;
  - иной способ, указанный в мобильном приложении.
- Для подтверждения действительности Карты осуществляется Верификация Карты с помощью CVV2. Карта должна быть активна и иметь не истекший срок действия.
- После ввода Номера Карты одним из указанных в п.2.1. способов Банк для дополнительной проверки Клиента осуществляет Верификацию Клиента и активацию Токена одним из следующих вариантов:
  - путем ввода Клиентом Одноразового пароля, полученного в SMS-сообщении на номер Мобильного телефона, зарегистрированный в информационных системах Банка;
  - путем обращения Клиента в Службу поддержки клиентов Банка и прохождения процедуры Верификации Клиента.
- После успешного завершения процедуры регистрации Карты в защищенном хранилище Мобильного устройства или в защищенном облачном хранилище формируется и сохраняется Токен – специальный цифровой код, который позволяет однозначно идентифицировать Карту, используемую при совершении платежей в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay**.

О факте успешной регистрации Карты система мобильных платежей информируют Клиента посредством отправки соответствующего Push-уведомления или SMS-сообщения.
- Клиент может самостоятельно удалить одну или несколько Карт из м мобильного платежного сервиса **Samsung Pay** и **Google Pay** с помощью кнопки «Удалить».
- На одно Мобильное устройство можно добавить максимум 10 Карт. Одну и ту же Карту можно добавить на 20 (двадцать) Мобильных устройств. Одну и ту же Карту можно использовать в как в мобильном платежном сервисе **Samsung Pay**, так и в мобильном платежном сервисе **и Google Pay**.
- Изображение Карты в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay** может не соответствовать реальному дизайну Карты, и содержит маскированный номер Карты (отображены 4 последние цифры Номера карты).

## 3. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОПЕРАЦИИ КЛИЕНТА

3.1. Платежи в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay** могут быть проведены через POS-терминал: поддерживающий технологию NFC или оснащенный считывателем магнитной полосы и с использованием эмуляции магнитной полосы Карты (при наличии технической возможности в Мобильном устройстве).

3.2. Для осуществления операции Клиент:

- Проверяет сумму платежа на дисплее POS-терминала;
- Выбирает соответствующее представление карты в Мобильном устройстве (при наличии двух и более карт);
- Вводит аутентификационные данные на Мобильном устройстве;
- Подносит Мобильное устройство задней панелью к POS-терминалу.

Подтверждением распоряжения Клиента на осуществление операции с использованием мобильных платежных сервисов **Samsung Pay** и **Google Pay** является проведение совокупности действий, совершенных в соответствии с п.3.2.

## 4. БЛОКИРОВКА ТОКЕНА

- В случае утраты Карты, Клиент обязан осуществить её блокировку, обратившись в Службу поддержки клиентов по телефону 8 (812) 449-95-80, либо самостоятельно, используя SMS-запрос с телефонного номера, зарегистрированного в информационных системах Банка, на номер 8 (911)

742-22-20. Формат запроса 7 xxxx, где xxxx- последние 4 цифры номера утраченной карты.

По факту блокировки Карты, блокируются все Токены для данной Карты на всех Мобильных устройствах с целью недопущения совершения расчетов в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**.

- В случае утраты Мобильного устройства Клиенту необходимо обратиться в службу поддержки Банка по телефону 8 (812) 449-95-80 с целью блокировки Токена, содержащегося на данном Мобильном устройстве. В данном случае Банк блокирует только Токен, содержащийся на данном Мобильном устройстве, картой можно продолжать пользоваться.

## 5.ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ

- Клиент обязан соблюдать меры по защите информации на своем Мобильном устройстве, в частности:
  - Не оставлять мобильное устройство без присмотра;
  - обеспечить соответствующий уровень безопасности на мобильном устройстве, используя пароли и другие возможные методы блокировки/разблокировки мобильного устройства
  - активировать функцию разблокировки экрана Мобильного устройства с использованием пароля, графического ключа, отпечатка пальца, радужки глаза, или другого безопасного метода блокировки/разблокировки, поддерживаемого Мобильным устройством;
  - убедиться, что в Мобильном устройстве не зарегистрированы отпечатки пальцев или иные способы разблокировки Мобильного устройства другого лица;
  - не разглашать третьим лицам регистрационные данные от Мобильного устройства, если прекращено его использование;
  - удалить все личные данные и финансовую информацию с Мобильного устройства, если прекращено его использование;
  - если для разблокировки Мобильного устройства используется пароль, выбрать стойкий пароль с общей длиной не менее 8 символов, состоящий из цифр и букв разных регистров;
  - не передавать пароли доступа к Мобильному устройству, одноразовые пароли, регистрационные данные Мобильного устройства, а также само Мобильное устройство третьим лицам, в том числе родственникам и знакомым;
  - установить на Мобильное устройство антивирусное программное обеспечение с регулярно обновляемыми базами;
  - незамедлительно обратиться в Службу поддержки клиентов Банка по телефону 8 (812) 449-95-80 для блокировки Карты в случае подозрений на любое несанкционированное использование Мобильного устройства, а также в случае его кражи или утери;
  - не блокировать любые функции безопасности, предусмотренные приложениями Мобильных устройств, для использования этих функций и процедур безопасности для защиты всех Карт, зарегистрированных в Системах Мобильных Платежей;
  - не использовать Мобильные устройства, на которых изменен уровень привилегий (получен доступ уровня root).
- Указанные выше меры по защите информации являются порядком использования Карты (и/или ее реквизитов) как электронного средства платежа, данные меры являются обязательными для Клиента/Держателя Карты, а их нарушение влечет последствия, предусмотренные Правилами по Картам и действующим законодательством РФ.

## 6.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

### Банк обязан:

- 6.1.1. Исполнять распоряжения Клиента по операциям, совершенным с использованием реквизитов Карты в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**;
- 6.1.2. принять все возможные меры к недопущению приема распоряжений с использованием реквизитов Карты в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay** без предварительной успешной Верификации Клиента (при необходимости ее проведения по решению Банка);
- 6.1.3. незамедлительно, но не позднее 30 (тридцати) минут с момента получения обращения Клиента об утрате Мобильного устройства, компрометации Пароля и (или) утраты контроля над SIM-картой заблокировать Токены на данном Мобильном устройстве;
- 6.1.4. в случае неисполнения Банком своевременно и должным образом обязанности, предусмотренной п.7.1.3. Условий, при поступлении от Клиента обращения об утрате

Мобильного устройства, Компрометации Пароля и (или) утраты контроля над SIM- картой, возместить Клиенту суммы операций, совершенных без согласия Клиента после получения от Клиента обращения;

- 6.1.5. возместить Клиенту суммы операций, которые были совершены при неуспешной Верификации Клиента (при необходимости ее проведения по решению Банка);
- 6.1.6. осуществлять консультирование Клиента по вопросам регистрации Карт в Системах **Samsung Pay и Google Pay**;
- 6.1.7. В целях исполнения требований законодательства информировать Клиентов о совершении каждой операции, совершенной с использованием Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**, путем отправки SMS-сообщений на номер телефона, зарегистрированный в информационных системах Банка, либо путем предоставления выписки по Карточному счету на бумажном носителе при обращении Клиента в офис Банка;
- 6.1.8. фиксировать и хранить направленные Клиенту SMS-сообщения, содержащие информацию об операциях, совершенных с использованием реквизитов Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**, не менее 3 (трех) лет;
- 6.1.9. обеспечить конфиденциальность информации об операциях, совершенных с использованием реквизитов Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**. При этом Банк не отвечает за конфиденциальность информации, хранящейся на Мобильном устройстве.

#### **Банк имеет право:**

- 6.2.1. не исполнять распоряжения Клиента, совершенные с использованием Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay** в случае:
  - если Верификация Клиента / Верификация Карты произошла неуспешно;
  - если Клиентом не соблюдены требования законодательства Российской Федерации, настоящих Условий.
- 6.2.2. в одностороннем порядке изменять настоящие Условия, уведомив Клиента о таких изменениях не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до вступления изменений в силу путем размещения указанной информации на сайте Банка в сети Интернет по адресу: [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru);
- 6.2.3. в целях обеспечения безопасности при регистрации в мобильных платежных сервисах устанавливать ограничения по времени действия Одноразового пароля в пределах одного сеанса соединения (тайм-аут).
- 6.2.4. в установленных законодательством Российской Федерации случаях осуществлять в отношении Клиента контрольные и иные функции, возложенные на Банк законодательством Российской Федерации, и запрашивать у Клиента любые необходимые документы и (или) письменные пояснения относительно характера и экономического смысла предполагаемых или совершенных операций с использованием реквизитов Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**;
- 6.2.5. заблокировать, ограничить, приостановить или прекратить использование реквизитов Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay** в любое время без уведомления и по любой причине, в том числе, если Клиент нарушает настоящие Условия.
- 6.2.6. отказать Клиенту в регистрации Карты для совершения платежей в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay** при неуспешной Верификации Клиента / Карты;
- 6.2.7. по своему усмотрению удалить Токен, а также удалить Карту из Мобильных платежных сервисов **Samsung Pay и Google Pay**, в том числе в случае неисполнения Клиентом п.7.3.6. настоящих Условий;
- 6.2.8. в любое время изменить тип банковских карт, которые могут быть использованы в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**, или прекратить сотрудничество с тем или иным провайдером без предварительного уведомления Клиента.

#### **Клиент обязан:**

- 6.3.1. соблюдать настоящие Условия.
- 6.3.2. обеспечить конфиденциальность, а также хранение Мобильного устройства, Пароля, SIM-карты способом, исключающим доступ к ним третьих лиц, а также немедленно уведомлять Банк о подозрении, что Мобильное устройство, Пароль, SIM-карта – могут быть использованы посторонними лицами.  
В случае утраты Клиентом Мобильного устройства, Пароля, SIM-карты или наличия подозрений, что они используются третьими лицами, Клиент должен незамедлительно, после



обнаружения указанных фактов, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, сообщить об этом Банку по телефону Службы поддержки клиентов 8 (812) 449-95-80 и далее путем подачи заявления в офисе Банка.

На основании уведомления Банк в срок, указанный в п. 7.1.3. Условий, блокирует Токен. Отсутствие предусмотренного настоящим пунктом сообщения со стороны Клиента лишает Клиента права на получение возмещения от Банка по операциям, совершенным без согласия Клиента.

- 6.3.3. в случае несанкционированного списания денежных средств с использованием реквизитов Кары в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay**, Клиент должен сотрудничать с Банком в данном расследовании и предоставить в Банк следующие документы:
- заявление по установленной в Банке форме либо, по усмотрению Банка, в свободной форме с указанием даты и времени поступления SMS-сообщения / Push-уведомления о несанкционированной операции и с подробным описанием данной операции;
  - подтверждение непричастности Клиента к совершению операции, например: материалы расследований правоохранительных органов, если по факту совершения несанкционированной операции имело место возбуждения уголовного дела компетентными органами и др.;
  - документы, выданные торговой организацией;
  - иные документы и информацию, которые имеют отношение к спорной ситуации или которые могут быть затребованы Банком в рамках рассмотрения Заявления о спорной транзакции.
- 6.3.4. регулярно отслеживать изменения, внесенные в настоящие Условия, на сайте Банка [www.gorbank.spb.ru](http://www.gorbank.spb.ru).
- 6.3.5. контролировать соответствие суммы операции и текущего остатка на Карточном счете Клиента и осуществлять операции в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay** только в пределах этого остатка.
- 6.3.6. в течение 3 (трех) рабочих дней сообщать Банку об изменении номера мобильного телефона Клиента, прекращении обслуживания номера мобильного телефона Клиента оператором сотовой связи или замены SIM-карты.
- 6.3.7. исполнять требования, изложенные в разделе 6 настоящих Условий.

#### **Клиент имеет право:**

- 6.4.1. обращаться в Банк для
- активации Токена через Службу поддержки клиентов
  - получения консультаций по работе в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay**.
- 6.4.2. приостановить действие Карты / Токена, обратившись в Банк лично или по телефону. При обращении по телефону, идентификация Клиента осуществляется в соответствии с внутренними регламентными документами Банка.
- 6.4.3. обращаться в Банк с заявлениями, в том числе при возникновении споров, связанных с операциями, совершенными с использованием реквизитов Карты в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay/ Google Pay**, а также получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме.

## **7.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **Ответственность Клиента**

Клиент несет ответственность за:

- сохранение конфиденциальности Пароля и других средств Верификации клиента;
- использование Мобильного устройства третьими лицами;
- за операции, совершенные Клиентом с использованием Мобильных платежных сервисов **Samsung Pay** и/или **Google Pay** с использованием реквизитов Карты, зарегистрированной в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay** на Мобильном устройстве Клиента.
- нарушение требований к технической защите Мобильного устройства, указанных в разделе 6 настоящих Условий, в том числе в случаях, когда Клиент использует Мобильное устройство, которое было подвергнуто операциям повышения привилегий.

### **Ответственность Банка**

Банк не несет ответственности:

- за работу Мобильных платежных сервисов **Samsung Pay** и **Google Pay**,
- за отсутствие возможности совершения в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay** и **Google Pay** операций,

- за любую блокировку, приостановление, аннулирование или прекращение использования Карты в мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**,
- за какие-либо убытки или ущерб, понесенные Клиентом в связи с утерей, кражей или порчей Мобильного устройства.
- за конфиденциальность информации, хранящейся на Мобильном устройстве, в том числе в Приложениях Google Pay/Samsung Pay.

## **8.ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- Принимая настоящие Условия, Клиент дает согласие на получение от Банка SMS-сообщений/Push-уведомлений, необходимых для совершения платежей в Мобильных платежных сервисах **Samsung Pay и Google Pay**;
- Принимая настоящие Условия, Клиент понимает и согласен с тем, что:
  - доступ, использование и возможность совершения платежей посредством реквизитов Карты в мобильных платежных сервисах зависит исключительно от работоспособности самих Мобильных платежных сервисов **Samsung Pay и Google Pay** и/или Мобильного устройства.
- Банк не контролирует и не влияет на обслуживание беспроводных сетей связи, на систему отключения / прерывания беспроводного соединения.
- Банк не гарантирует конфиденциальность и безопасность передачи данных в связи с электронной передачей данных через сторонние подключения, не попадающие под контроль Банка. Обеспечение конфиденциальности и безопасности передачи данных осуществляется в соответствии с регламентами Провайдера Токена.
- Банк не несет ответственности за поддержку операционной системы Мобильного устройства.