

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ АКБ «СОЮЗ» (ОАО)

1. Определения, термины и понятия

Авторизация – разрешение, предоставляемое Банком для проведения операции с использованием Карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Карты.

Анкета-Заявление – Анкета-Заявление на открытие счета, предоставление международной карты АКБ «СОЮЗ» (ОАО) и кредита в форме овердрафт – документ установленной Банком формы, содержащий сведения о Клиенте/Держателе и предложение (оферту) Клиента заключить Договор. Акцептом оферты являются действия Банка по открытию Счета.

Банк – АКБ «СОЮЗ» (ОАО).

Банкомат – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием Карт, и передачи распоряжений Банка о перечислении денежных средств со Счета Клиента, а также для составления Документов, подтверждающих соответствующие операции.

Банковская карта (далее – «Карта») – банковская карта международной платежной системы VISA International/MasterCard Worldwide, эмитируемая Банком – средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента. Использование Карты регулируется законодательством Российской Федерации, условиями лицензионных соглашений, заключенных между Банком и международными платежными системами, и настоящими Правилами.

Держатель – Клиент или его Представитель, на имя которого по указанию Клиента, в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и настоящими Правилами, выпущена Карта (Основная либо Дополнительная).

Договор – заключенный между Банком и Клиентом (при совместном упоминании – Стороны) договор банковского счета, включающий в себя Анкету - Заявление, Тарифы, настоящие Правила.

Документ по операциям с использованием Карты (далее – «Документ») – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием Карт и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением Карт или их реквизитов на бумажном носителе и/или в электронной форме, собственноручно подписанный Держателем или аналогом его собственноручной подписи.

Дополнительная карта – Карта, выпущенная Банком на имя Представителя, указанного Клиентом в Анкете-Заявлении. Дополнительная карта имеет единый с Основной картой Счет.

Клиент – физическое лицо (резидент/нерезидент Российской Федерации), присоединившееся к настоящим Правилам, на имя которого, в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России, открыт в Банке Счет для осуществления расчетов по операциям с использованием Карт.

Комиссия – денежные средства, взимаемые Банком с Клиента, в соответствии с условиями настоящих Правил и Тарифов.

Овердрафт – кредит, предоставляемый Банком при недостаточности или отсутствии средств на Счете для проведения операций, в том числе операций по оплате Комиссий, предусмотренных Тарифами. Условия и порядок предоставления Овердрафта оговариваются отдельным договором.

Основная карта – Карта, выпущенная на имя Клиента.

Персональный идентификационный номер (далее – «ПИН») – цифровой код. ПИН является аналогом собственноручной подписи Держателя. ПИН используется при получении наличных денежных средств в Банкоматах, ПВН и, в отдельных случаях, при проведении операций оплаты товаров (услуг). Операции, произведенные по Карте с использованием ПИН, признаются совершенными Держателем. ПИН передается Держателю вместе с Картой в специальном запечатанном конверте (далее – «ПИН-конверт»).

Правила – настоящие Правила предоставления и обслуживания банковских карт АКБ «СОЮЗ» (ОАО).

Предприятие торговли (услуг) – юридическое лицо/физическое лицо – индивидуальный предприниматель, которое в соответствии с подписанным им соглашением с банком-эквайером несет обязательства по приему Документов в качестве оплаты за предоставляемые товары (услуги, работы).

Представитель – физическое лицо (резидент/нерезидент Российской Федерации), присоединившееся к настоящим Правилам, которому, в соответствии с указаниями Клиента в Анкете-Заявлении, законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России, предоставлена Дополнительная карта.

Пункт выдачи наличных (далее – «ПВН») – специально оборудованное место (кассы структурных подразделений Банка) для совершения операций по выдаче наличных денежных средств с использованием Карт.

Лимит овердрафта – максимальная сумма задолженности Клиента перед Банком, по результатам кредитования его Счета. Условия и порядок предоставления Лимита овердрафта оговариваются отдельным договором.

Расходный лимит – предельная сумма денежных средств, доступная Клиенту (Представителю) в течение определенного периода для совершения операций с использованием Карты и включающая остаток собственных средств Клиента на Счете и сумму Лимита овердрафта при его предоставлении к Счету, за вычетом авторизованных, но еще не списанных со Счета сумм и Комиссий, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Клиентом и Банком.

Счет – банковский счет, открытый Клиенту в Банке на условиях, предусматривающих осуществление операций с использованием Карт, а также иных операций, совершение которых предусмотрено условиями настоящих Правил, Тарифов и не запрещено действующим законодательством Российской Федерации.

Тарифы – «Тарифы АКБ «СОЮЗ» (ОАО) по банковским картам», «Тарифы АКБ «СОЮЗ» (ОАО) для физических лиц» – перечень и размеры плат и комиссий, взимаемых Банком с Клиента и уплачиваемых Банку при осуществлении расчетов при помощи Карты, условия пользования Картой, ставки и размеры вознаграждения, взимаемого Банком с Клиента за оказание услуг и совершение операций по Счету, а также иные условия, которые устанавливаются в Тарифах.

Технический овердрафт – задолженность, возникшая в результате превышения расходов Держателя/Клиента над суммой Расходного лимита, вызванная разницей курсов валют дня проведения операции и дня списания суммы такой

операции со Счета, из-за списания комиссий за снятие наличных денежных средств со Счета при проведении операций в Банкоматах и пунктах выдачи наличных (ПВН) сторонних банков, а также в иных случаях.

Уведомление об операциях – услуга Банка, предоставляемая Клиенту в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» по всем действующим Картам (Основным/Дополнительным), выпущенных Банком к Счету, и позволяющая Клиенту посредством SMS-сообщений получать сведения об операциях, совершенных с использованием Карты в соответствии с порядком и условиями оказания данной услуги. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием Карты путем направления Клиенту соответствующего уведомления не позднее дня, следующего за днем совершения операции. Услуга предоставляется без взимания комиссии.

2. Общие положения

- 2.1 Настоящие Правила устанавливают порядок предоставления и обслуживания Карт, эмитируемых Банком, а также порядок открытия и ведения Счетов и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Держателем и Банком.
- 2.2 Настоящие Правила являются заключенным между Банком и Клиентом Договором и регулируют оказание комплекса услуг по предоставлению и обслуживанию Карт, а также устанавливают порядок открытия и ведения Счета. Все приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемой частью.
- 2.3 После проверки сведений, указанных в Анкете-Заявлении Клиента, при принятии положительного решения, Банк открывает Клиенту Счет, выдает Карту и ПИН Держателю и обеспечивает расчеты по Карте с взиманием платы согласно Тарифам. Выдача Карты Держателю осуществляется после идентификации Держателя. Держатель, поставивший свою подпись в Анкете-Заявлении и получивший Карту, обязуется использовать Карту в строгом соответствии с настоящими Правилами.
- 2.4 Договор заключается после идентификации Клиента путем акцепта Банком оферты Клиента. Акцептом Банка оферты Клиента, содержащейся в Анкете-Заявлении, являются действия Банка по открытию Клиенту Счета. Датой заключения Договора является дата открытия Счета.
- 2.5 Карта является собственностью Банка, который имеет право, при нарушении Держателем настоящих Правил, а также в иных случаях по своему усмотрению, отказать Держателю в замене или выпуске новой Карты, а также приостановить (приостановить предоставление Авторизаций по Карте) или прекратить (распорядиться об изъятии Карты) действие Карты.
- 2.6 Держатель должен поставить свою подпись на оборотной стороне Карты в поле «AUTHORISED SIGNATURE/ОБРАЗЕЦ ПОДПИСИ» при ее получении. Только Держатель вправе пользоваться Картой. Передача Карты третьим лицам запрещена.
- 2.7 В целях идентификации Держателя при проведении операций с использованием Карты, Держателю предоставляется ПИН. Держателю запрещается: хранение ПИН вместе с Картой или нанесение ПИН на Карту. Несоблюдение вышеуказанного требования освобождает Банк от ответственности перед Держателем за несанкционированное совершение каких-либо операций с использованием Карты.
- 2.8 На лицевой стороне Карты указан месяц и год, по окончании которого истекает срок ее действия. Карта действительна до последнего дня (включительно) месяца, указанного на лицевой стороне Карты. Клиент поручает Банку автоматически осуществлять выпуск новой Карты в рамках категорий, установленных действующими Тарифами, с взиманием Комиссии в соответствии с действующими Тарифами, если не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней до окончания срока действия Карты Клиент письменно не уведомил Банк об отказе в выпуске Карты (Основной и/или Дополнительной) и на Счете имеется сумма, достаточная для оплаты Комиссии за ведение Счета за следующий год обслуживания. Если в течение 3 (трех) месяцев Клиент не обратился в Банк за изготовленной Картой, Банк уничтожает Карту.
- 2.9 Клиент несет ответственность по всем операциям, совершенным с использованием Карты, выпущенной на имя Держателя, в течение срока ее действия плюс 45 (сорок пять) дней или до момента уведомления Банка о факте утраты Карты, или до получения Банком требования Клиента приостановить или прекратить предоставление Авторизаций по Карте по иной причине в соответствии с требованиями настоящих Правил.
- 2.10 Держатель вправе потребовать от Банка приостановить предоставление Авторизаций по Карте или прекратить действие Карты, выпущенной на его имя. Клиент также вправе потребовать от Банка приостановить предоставление Авторизаций по Карте или прекратить действие Карты, выпущенной на имя Представителя. Держатель обязан предъявлять такие требования в соответствии с положениями разделов 5 и 7 настоящих Правил.
- 2.11 При изменении своих личных данных или данных Представителя (Ф.И.О., паспортные данные, адрес фактического проживания, номер мобильного телефона и др.) Клиент обязуется, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней после вступления изменений в силу, письменно уведомлять Банк о любых изменениях сведений, указанных в Анкете-Заявлении.
- 2.12 Держатель обязан вернуть Карту в Банк в течение 14 (четырнадцати) календарных дней по истечении срока ее действия.
- 2.13 Банк не несет ответственности за сбои в работе почты, сетей Internet и связи, повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка и выписок по Счету. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, технические сбои в платежных системах), повлекшие за собой невыполнение Банком условий настоящих Правил.
- 2.14 В целях исполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк осуществляет информирование Клиентов о совершении каждой операции с использованием Карт путем направления уведомления в виде SMS-сообщений. Указанное информирование осуществляется Банком посредством направления Уведомления об операциях. Уведомление об операциях осуществляется по всем действующим Картам Клиента (Основным/Дополнительным), выпущенным Банком к Счету/Счетам Клиента.

- 2.15 Клиент обязан указать в Анкете-Заявлении номер мобильного телефона для его информирования о совершенных операциях по Картам. Указанный Клиентом номер мобильного телефона используется Банком для отправки Уведомлений об операциях по всем Картам Клиента.
- 2.16 SMS-сообщение на номер мобильного телефона Клиента направляется Банком по каждой операции проведенной с использованием Карты (Основной/ Дополнительной) не позднее дня, следующего за днем проведения операции с использованием Карты.
- 2.17 В целях отправки Уведомлений об операциях Банк использует информацию, предоставленную Клиентом Банку в последней по дате Анкете – Заявлении либо заявлении об изменении данных Клиента.
- 2.18 Банк имеет право предлагать Клиенту новые продукты и услуги посредством почтовых отправлений, а также используя электронные средства связи, в соответствии с информацией, указанной Клиентом при оформлении Анкеты-Заявления либо сообщенной Клиентом иным образом.
- 2.19 Держатель обязуется ознакомиться и соблюдать меры безопасности при использовании Карты, рекомендованные письмом ЦБР от 2 октября 2009г. №120-Т (Приложение №1 к Правилам). Указанные меры не являются исчерпывающими по причине совершенствования механизмов мошенничества с использованием Карт, они не гарантируют сохранность средств, а позволяют минимизировать риски несанкционированного списания. Клиент обязуется возмещать расходы Банка по операциям с Картой в любых случаях, а также принимает на себя риски изменения курсов валюты (в т.ч. за период времени с момента совершения операции до момента списания средств со Счета).
- 2.20 По заявлению Клиента Банк оказывает дополнительную услугу «SMS-информирование» в соответствии с порядком и условиями, установленными в Приложении №2 к Правилам.
- 2.21 Денежные средства Клиента, находящиеся на Счете застрахованы в порядке, размере и на условиях, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Ведение Счета

- 3.1 Для открытия Счета и получения Карты Клиент должен предоставить в Банк Анкету-Заявление, а также документы, необходимые для открытия Счета в соответствии с требованиями Банка и действующего законодательства Российской Федерации.
- 3.2 Зачисление средств на Счет Клиента может быть произведено путем их перечисления со счетов Клиента в Банке (других банках), внесением наличными через кассу Банка и иными способами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.3 Клиент предоставляет Банку право производить списание со Счета Клиента без его распоряжения сумм:
 - 3.3.1 операций, совершенных с использованием Карт;
 - 3.3.2 комиссионного вознаграждения Банка и иных сумм, предусмотренных Тарифами Банка;
 - 3.3.3 ошибочно зачисленных на Счет Клиента.
- 3.4 По истечении 45 (сорока пяти) дней от даты окончания срока действия Карт Банк осуществляет закрытие Счета и возврат (перечисление в соответствии с действующими Тарифами) остатка денежных средств в соответствии с платежными инструкциями Клиента, при условии уведомления Клиентом Банка об отказе в предоставлении Карты и подачи в Банк заявления о прекращении действия Карты, расторжении Договора и закрытии Счета. В случае не востребования Клиентом остатка денежных средств со Счета в течение 3 месяцев с момента подачи заявления о закрытии Счета с указанием выдать денежные средства наличными в кассе Банка, Банк зачисляет невостребованный остаток денежных средств в доход Банка, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 3.5 В случае отсутствия денежных средств на Счете для оплаты ведения Счета в течение срока действия Карты в соответствии с Тарифами, предоставление Авторизаций по Карте прекращается, и возобновление расчетов возможно только после внесения на Счет необходимой суммы и оплаты услуг Банка.
- 3.6 Клиент поручает Банку закрыть Счет при условии отсутствия денежных средств на Счете по истечении 6 (шести) месяцев после окончания срока действия всех Карт, выпущенных для совершения операций по Счету. По истечении 5 (пяти) лет после окончания срока действия Карты денежные средства, невостребованные Клиентом, списываются в доход Банка, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 3.7 Держатель обязуется проводить операции по Счету с использованием выданных им Карт в пределах Расходного лимита.
- 3.8 В случае если валюта Счета отличается от валюты, в которой Банк производит расчеты с международными платежными системами, или от валюты, в которой отражена сумма операции в Документе, или от валюты средств, зачисляемых на Счет, Банк осуществляет списание со Счета или зачисление на Счет суммы, по курсу, установленному Тарифами на дату списания средств или зачисления средств на Счет. При этом Документ, получаемый Банком из международных платежных систем, содержит эквивалент суммы операции, совершенной Держателем в иностранной валюте, рассчитанный международными платежными системами по самостоятельно устанавливаемому курсу.

При расчетах по операциям, совершенным с использованием банковских карт в торговых точках, банкоматах, пунктах выдачи наличных **за пределами России**, сумма в валюте операции пересчитывается в валюту расчетов Банка с платежной системой по курсу платежной системы, и далее в валюту Счета Карты по курсу Банка, установленному на дату отражения операции по Счету Карты.

Валютой расчетов между Банком и платежной системой MasterCard Worldwide являются:

 - по операциям в Рублях РФ – Рубли РФ (на территории РФ);
 - по операциям в Евро – Евро (в зоне Евро);
 - в остальных случаях – Доллары США.

Валютой расчетов между Банком и платежной системой VISA International являются:

 - по операциям в Рублях РФ – Рубли РФ (на территории РФ);
 - в остальных случаях – Доллары США.
- 3.9 В случае совершения Держателем операций с использованием Карт на сумму, превышающую Расходный лимит Счета (в том числе в случае технического овердрафта), Держатель обязуется погасить возникшую задолженность по Счету и

уплатить Банку плату, установленную Тарифами за превышение Расходного лимита. До даты погашения задолженности и платы Банк вправе приостановить или прекратить действие Карты.

- 3.10 Клиент предоставляет Банку право списания без дополнительного распоряжения Клиента денежных средств со Счета, а при отсутствии на нем достаточных денежных средств - с иных счетов Клиента, открытых в Банке, в размере денежных обязательств Клиента перед Банком в рамках Правил. В случае если в день наступления срока исполнения обязательств на Счете/ счетах Клиента отсутствовали необходимые денежные средства, Клиент предоставляет право Банку списывать предусмотренную денежную сумму в дату поступления денежных средств на Счет/счета Клиента. При этом в случае несовпадения валюты счета, с которого производится списание, с валютой Счета по настоящему Договору, Клиент настоящим поручает Банку без дополнительного распоряжения осуществить конвертацию валюты, списываемой со счетов Клиента, по курсу Банка, установленному на дату совершения операции, а полученные в результате конвертации денежные средства в размере, необходимом для погашения задолженности Клиента по настоящему Договору, зачислить на Счет Клиента в валюте Счета и списать их в погашение этой задолженности. Настоящее условие является специальным соглашением ко всем заключенным (заключаемым) между Клиентом и Банком договорам банковского счета.
- 3.11 Банк предоставляет Клиенту выписку по его Счету при личной явке Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк или пересылает выписку, используя электронные средства связи, с учетом информации, предоставленной Клиентом Банку. Выписка содержит информацию обо всех подтвержденных на дату формирования выписки операциях за период (списанных и зачисленных суммах), остатке средств на Счете и сумме задолженности (в случае ее возникновения). Клиент обязан получать в Банке выписки не реже 1 (одного) раза в месяц.
- 3.12 Банк вправе в одностороннем порядке изменить номер Счета, уведомив Клиента способом, позволяющим подтвердить факт получения уведомления Клиентом (в том числе с использованием электронных каналов связи) по реквизитам, которые доведены Клиентом до сведения Банка в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- 3.13 Банк имеет право в любой момент заблокировать Карту и/или отказаться от исполнения операции и принять необходимые меры, вплоть до изъятия Карты, для уменьшения риска несанкционированного списания средств со Счета при выявлении Банком попыток проведения мошеннических операций с использованием Карты либо получения соответствующей информации от платежных систем.
- 3.14 Банк вправе приостановить совершение операций по Счету, отказать в совершении операций по Счету либо расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 3.15 Клиент обязан предоставлять по требованию Банка все необходимые документы и информацию, в соответствии с требованиями действующего законодательства и настоящих Правил, в том числе в целях документального фиксирования информации.
- 3.16 Банк, как агент валютного контроля, осуществляет контроль за соответствием операций Клиента по Счету требованиям законодательства Российской Федерации и нормативным актам в сфере валютного регулирования и валютного контроля.
- 3.17 Без распоряжения Клиента средства со Счета могут быть списаны на основании исполнительных и приравненных к ним документов, а также в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

4. Документы, оформляемые при совершении операций с использованием Карты

- 4.1 При совершении операций с использованием Карты формируются Документы, служащие основанием для осуществления расчетов по этим операциям. Документ составляется после проведения Авторизации Банком. В отдельных случаях составление Документов возможно без проведения процедуры Авторизации.
- 4.2 При оплате товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в Предприятиях торговли (услуг) или получении наличных денежных средств в ПВН (в случае Авторизации) оформляется Документ на бумажном носителе, на который посредством специального устройства переносится оттиск реквизитов Карты, либо Документ в электронном виде, формируемый посредством электронного терминала, с одновременным составлением квитанции терминала. Документ на бумажном носителе или квитанция терминала составляется в количестве экземпляров, необходимом для всех участников расчетов по соответствующей операции, и подписывается Держателем. Держатель Карты должен проверить правильность указанных в Документе данных о сумме, валюте, дате операции и о номере Карты, подписать и получить экземпляр Документа. Операции по снятию наличных в ПВН проводятся только при предъявлении документа, удостоверяющего личность Держателя.
- 4.3 При осуществлении операции в Банкомате подпись на Документе не ставится. Для получения наличных денежных средств в Банкомате Держателю необходимо вставить Карту в приемное устройство Банкомата и, при появлении на экране информации о необходимости введения ПИН, набрать свой ПИН, а затем последовательно выполнять команды, появляющиеся на экране Банкомата. При завершении операции получения наличных денежных средств в Банкомате, требуется забрать Карту, чек Банкомата и денежные средства. При неверном наборе ПИН более 3 (трех) раз, Карта блокируется и Банкомат может изъять Карту. Время, предоставляемое для получения Карты и денежных средств из Банкомата, ограничено. При возврате Карты и выдачи наличных денежных средств Банкоматом, необходимо без промедления забрать их. В противном случае, Банкомат может изъять их.
- 4.4 При проведении операции в сети Интернет квитанция не составляется. Подтверждающими документами при таких операциях является передаваемое в электронном виде разрешение Держателя на совершение операции в сети Интернет без его личного присутствия.
- 4.5 Подписанный слип/ чек/ квитанция, правильно введенный ПИН при совершении операции, а также оформленный в сети Интернет заказ с указанием в нем реквизитов Карты (в том числе таких, как: номер и срок действия Карты, коды CVC/CVC2) являются для Банка распоряжением Клиента списать сумму операции со Счета.
- 4.6 Держатель обязан хранить Документы, оформленные при совершении операции с использованием Карты, не менее 6 (шести) месяцев с даты проведения операции.

5. Утрата Карм

- 5.1 В случае утраты Карты Держатель обязан незамедлительно уведомить Банк по телефону: +7(495)729-55-29 (круглосуточно) или +7(495)729-55-55, +7(800)100-33-22 с целью приостановления Банком Авторизаций по Карте. По факту устного заявления Банк приостановит предоставление Авторизаций по Карте.
- 5.2 Держатель обязан представить в Банк (лично либо почтовым отправлением) письменное заявление об утрате Карты не позднее 10 (десяти) календарных дней после устного уведомления по телефону. Заявление об утрате Карты должно содержать информацию об обстоятельствах утраты Карты (включая подтверждение правоохранительных органов, если факт обращения в правоохранительные органы имел место в случае хищения Карты) и требование о приостановке или прекращении предоставления Авторизаций по Карте. В случае если по утраченной Карте были совершены операции без согласия Клиента/Держателя порядок действий Клиента/Держателя и Банка регулируется разделом 7 настоящих Правил. До момента поступления письменного заявления в Банк (п.7.2 Правил), ответственность по операциям, совершенным с использованием Карты, несет Клиент.
- 5.3 Уведомление об утрате Карты считается выполненным Клиентом/Держателем при соблюдении требований п. 5.1. и 5.2. настоящих Правил.
- 5.4 Если Карта, ранее объявленная в соответствии с письменным заявлением потерянной или похищенной, будет найдена, Держатель обязан по телефону уведомить об этом Банк и следовать указаниям сотрудника Банка по дальнейшему ее использованию.
- 5.5 Держатель должен незамедлительно (по телефону) связаться с Банком в случае изъятия Карты в Предприятиях торговли (услуг), в ПВН или в Банкомате (тел.: +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55, 8(800)100-33-22).

6. Обстоятельства непреодолимой силы

- 6.1 Банк и/или Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после присоединения к настоящим Правилам, в результате событий чрезвычайного характера, которые Банк и/или Клиент не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 6.2 К обстоятельствам непреодолимой силы будут относиться военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия и забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами. Надлежащим доказательством наличия обстоятельств будут служить свидетельства, выданные соответствующими компетентными органами.
- 6.3 Если для Банка и/или Клиента создалась невозможность исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, то Банк и Клиент обязуются в трехдневный срок уведомить друг друга о наступлении обстоятельств непреодолимой силы и/или об их прекращении.

7. Предъявление претензий при совершении операции без согласия Клиента и разрешение споров

- 7.1 В случае использования Карты без согласия Клиента/Держателя, Клиент/Держатель обязан незамедлительно уведомить Банк по телефону: +7(495)729-55-55, +7(800)100-33-22 или +7(495)729-55-29 (круглосуточно), но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка Уведомления об операциях, с целью приостановления Банком Авторизаций по Карте.
- 7.2 В случае использования Карты без согласия Клиента/Держателя Клиент/Держатель обязан представить в Банк (лично либо почтовым отправлением) письменное заявление не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения от Банка Уведомления об операциях.
- 7.3 Уведомление об использовании Карты без согласия Клиента считается выполненным Клиентом/Держателем при соблюдении требований п.п. 7.1. и 7.2. настоящих Правил.
- 7.4 В случае если Банк исполняет обязанность по направлению Уведомлений об операциях в соответствии с п. 2.14. Правил, и Клиент не направил Банку уведомление в соответствии с п.п. 7.1. и 7.2. Правил, Банк не несет ответственности за операции, совершенные без согласия Клиента.
- 7.5 Банк рассматривает письменные заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его Карты, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 дней со дня получения таких заявлений, а также не более 60 дней со дня получения заявлений в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.
- 7.6 Все споры и разногласия между Банком и Клиентом/Держателем по поводу исполнения настоящих Правил решаются путем переговоров.
- 7.7 В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, предмет спора должен быть передан в суд общей юрисдикции для разрешения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.8 Банк не несет ответственности в конфликтных ситуациях, возникших вследствие неисполнения Держателем настоящих Правил, а также во всех случаях, когда такие случаи находятся вне сферы контроля Банка.

8. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила

- 8.1 Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила и Тарифы с обязательным уведомлением об этом не менее чем за 15 (пятнадцать) дней до вступления изменений в силу.
- 8.2 Уведомление Клиента об изменении Правил и Тарифов осуществляется в следующем порядке:
 - 8.2.1 Обязательное размещение объявления с полным текстом изменений на стендах в Банке, во всех филиалах, дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих прием Анкет-Заявлений на присоединение к настоящим Правилам;
 - 8.2.2 Обязательное размещение сообщений с полным текстом изменений на WEB-сервере Банка по адресу во всемирной сети Internet: www.banksoyuz.ru.
- 8.3 Уведомление Держателя в порядке, предусмотренном п. 8.2., может сопровождаться дополнительно рассылкой сообщений Клиентам по факсу или иным электронным средствам связи, реквизиты которых доведены Клиентами до сведения Банка в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- 8.4 С целью обеспечения гарантированного ознакомления с изменениями и дополнениями, вносимыми в настоящие Правила до вступления в силу таких изменений или дополнений, Клиент обязан не реже 1 (одного) раза в месяц самостоятельно или через третьих лиц обращаться в Банк для получения сведений об изменениях и дополнениях, внесенных в настоящие Правила.
- 8.5 Любые изменения и дополнения в настоящие Правила, с момента вступления их в силу с соблюдением процедур настоящего раздела, равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к настоящим Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными в настоящие Правила, Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений или дополнений в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящих Правил в порядке, предусмотренном положениями раздела 9 настоящих Правил.
- 8.6 Изменения и дополнения не распространяются на Держателей, представивших в Банк письменное заявление о прекращении действия Карты, расторжении Договора и закрытии Счета до вступления данных изменений и дополнений в силу.
- 8.7 Порядок предоставления, обслуживания и пользования Картами, установленный настоящими Правилами, может быть изменен или дополнен двусторонним письменным соглашением Клиента с Банком.

9. Отказ от Правил

- 9.1 Клиент вправе до истечения срока действия Карты отказаться от услуг, предоставляемых Банком в соответствии с настоящими Правилами, предоставив в Банк заявление о прекращении действия Карты, расторжении Договора и закрытии Счета. Банк осуществляет выдачу или перечисление денежных средств со Счета в соответствии с инструкциями Клиента, указанными в заявлении о прекращении действия Карты, расторжении Договора и закрытии Счета, по истечении 45 (сорока пяти) дней с даты подачи заявления и возврата Карты. Перечисление осуществляется за счет средств Клиента в соответствии с действующими Тарифами.

Приложение №1 к Правилам предоставления и обслуживания банковских карт АКБ «СОЮЗ» (ОАО)

Памятка "О мерах безопасного использования банковских карт"¹

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, 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 рекомендации

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
2. ПИН необходимо запомнить 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.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.
4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации - эмитента банковской карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.
7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).
8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.

¹ Рекомендованы письмом ЦБР от 2 октября 2009 г. N 120-Т.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией - эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) 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 кредитной организации - эмитенте банковской карты.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию - эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией - эмитентом банковской карты денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организации - эмитента банковской карты, не возмещаются.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

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

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

7. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

8. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку "Отмена", и дождаться возврата банковской карты.

9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

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

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. 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.

4. 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.

Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется 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).
7. 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.

Ваши действия при утере Карты

При утере Вашей Карты незамедлительно свяжитесь со круглосуточной Службой поддержки держателей Карт по телефонам +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55, 8(800)100-33-22 и действуйте в соответствии с полученными инструкциями. По факту устного заявления оператор приостановит предоставление Авторизаций по Карте.

После этого в течение 10 (десяти) календарных дней представьте в Банк письменное заявление об утрате Карты с информацией об обстоятельствах утраты (включая подтверждение правоохранительных органов, если такой факт имел место, в случае хищения Карты) и требование о приостановке или прекращении предоставления Авторизаций и расчетов по Карте.

Если Вы найдете ранее утерянную Карту, то уведомите об этом круглосуточную Службу поддержки держателей Карт по телефонам +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55, 8(800)100-33-22 и следуйте инструкциям оператора по дальнейшему ее использованию.

Ваши действия при изъятии Карты

В случае изъятия Карты в торговой точке или в ПВН обязательно требуйте составление акта с указанием причины изъятия, а также времени и даты изъятия. Акт обязательно должен быть подписан кассиром или менеджером, изъывшим Карту. После этого срочно свяжитесь с круглосуточной Службой поддержки держателей Карт по телефонам +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55, 8(800)100-33-22 и следуйте инструкциям оператора.

Соблюдение указанных мер безопасности при использовании Карты позволит Вам сократить риски несанкционированного списания денежных средств со счета Карты.

Приложение №2 к Правилам предоставления и обслуживания банковских карт АКБ «СОЮЗ» (ОАО)

Порядок и условия предоставления услуги «SMS - информирование»

1. Банк осуществляет информирование Клиентов/ Держателей о совершении операций с использованием Карт путем направления им соответствующих уведомлений в виде SMS - сообщений. Услуга предоставляется Клиентам и Держателям ко всем действующим Картам, выпущенным к Счету, в соответствии с Тарифами.
В рамках исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации Банк осуществляет информирование Клиентов/ Держателей (направляет Уведомления об операциях) в соответствии с настоящим Порядком и условиями предоставления услуги «SMS - информирование» без взимания комиссии.
2. Клиент обязан указать Зарегистрированный номер для информирования о совершенных операциях по Карте/ Счету в Анкете – Заявлении/ заявлении по форме Банка при предоставлении его в Банк.
3. Подключение Карты к услуге «SMS - информирование» производится не позднее следующего рабочего дня после даты предоставления Анкеты – Заявления/ заявления по форме Банка.

4. В рамках услуги «SMS - информирование» Клиенту/ Держателю предоставляются SMS-сообщения следующего характера, а Клиент соглашается на их получение, в том числе Держателем:

- о совершенных операциях по Карте;
- о зачислении средств на Счет;
- о Расходном лимите по Карте (доступном остатке средств).

В рамках услуги «SMS - информирование» Клиент/ Держатель может осуществить блокировку/ разблокировку Карты.

5. SMS-сообщения направляются Банком в момент завершения Авторизации, но не позднее дня совершения операции по Карте/ Счету. SMS-сообщения о ряде операций могут направляться Банком после даты проведения операции. Срок доставки Клиенту/ Держателю направленного Банком SMS-сообщения определяется условиями договора Клиента/ Держателя с оператором мобильной связи.
6. Для изменения Зарегистрированного номера, на который предоставляется информация в рамках услуги «sms - информирование», Клиент/ Держатель должен обратиться в Банк с письменным заявлением по форме Банка. Все риски, связанные с несвоевременным предоставлением информации об изменении Зарегистрированного номера, несет Клиент. Направление Банком SMS-сообщений на ранее известный Зарегистрированный номер признается надлежащим (обязанность Банка по информированию Клиентов/ Держателей о совершении операций с использованием Карт считается исполненной), если на дату отправки таких SMS-сообщений Банк не получил заявление Клиента по форме Банка об изменении Зарегистрированного номера.
7. Услуга «sms - информирование» функционирует только в зоне обслуживания сети оператора мобильной связи.
8. Клиент/ Держатель обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции SMS на Зарегистрированном номере.
9. Клиент/ Держатель обязан самостоятельно и за свой счет поддерживать баланс средств на лицевом счете у оператора мобильной связи, необходимый для обеспечения непрерывности получения SMS-сообщений о совершаемых операциях на Зарегистрированный номер.
10. При нахождении Зарегистрированного номера в междугороднем или международном роуминге Клиент/ Держатель обязан самостоятельно обеспечить доступность получения SMS-сообщений у своего оператора мобильной связи, в том числе при использовании услуг сотовой связи через локальных поставщиков мобильной связи в городе/ стране пребывания.
11. Банк не несет ответственность за неполучение SMS-сообщений, вызванное нахождением Зарегистрированного номера в роуминге или вне зоны действия сети оператора мобильной связи, нестабильным приемом сигнала сотовой связи аппаратом Клиента/ Держателя, некорректной работой программного и аппаратного обеспечения мобильного телефона Клиента/ Держателя и другим не зависящим от Банка причинам.
12. Банк вправе в одностороннем порядке изменять набор услуг (сервисов), предоставляемых в рамках услуги «sms - информирование», уведомив Клиента до вступления изменений в силу способом и в сроки в соответствии с п.8. Правил.
13. Клиент соглашается на получение от Банка SMS-сообщений информационно-рекламного характера, в том числе Держателем.
14. Клиент соглашается на передачу информации, связанной с его Счетом, способом, предусмотренным услугой «sms - информирование». Клиент не возражает против передачи данных, указанных им в Анкете – Заявлении/ заявлении по форме Банка, третьим лицам в целях предоставления услуги «sms - информирование».
15. Банк не несет ответственности за задержки и сбои, возникающие в сетях операторов мобильной связи, которые могут повлечь за собой задержки или недоставку SMS-сообщений.
16. Банк не несет ответственность за разглашение банковской тайны и иной информации при указании Клиентом в Анкете - Заявлении/ заявлении по форме Банка Зарегистрированных номеров третьих лиц – владельцев номеров мобильных телефонов. Клиент предупрежден и согласен, что пользователю Зарегистрированного номера и принадлежащего третьим лицам будет доступен весь объем сервисов, предусмотренный услугой «sms - информирование».
17. Отключение Карты от услуги «SMS - информирование» производится не позднее следующего рабочего дня после даты предоставления заявления по форме Банка.