

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ БАНКА СОЮЗ (АО)

1. Определения, термины и понятия

IVR (Interactive Voice Response) – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации и обработки звонков / команд на основе информации, вводимой Держателем на клавиатуре телефонного аппарата с помощью тонального набора.

Активация Карты – снятие ограничений (установленных Банком при выпуске Карты, замены ПИН) на совершение операций по Карте.

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

Анкета-Заявление – Анкета-Заявление на открытие счета, предоставление международной карты Банка СОЮЗ (АО) и кредита в форме овердрафта – документ установленной Банком формы, содержащий сведения о Клиенте и предложение (оферту) Клиента Банку заключить Договор банковского счета, Договор на Интернет Банк. Акцептом оферты на заключение Договора банковского счета и Договора на Интернет Банк является открытие Счета.

Анкета на Карту – Анкета-Заявление на предоставление банковской карты, Анкета-Заявление на открытие счета и предоставление зарплатной карты Банка СОЮЗ (АО) – документ установленной Банком формы, содержащий сведения о Клиенте и предложение (оферту) Клиента Банку заключить Договор банковского счета, Договор на Интернет Банк. Акцептом оферты на заключение Договора банковского счета и Договора на Интернет Банк является открытие Счета.

Анкета на дополнительную карту – Анкета-Заявление на предоставление дополнительной карты – документ установленной Банком формы, содержащий сведения о Клиенте/ Держателе и предложение (оферту) Клиента Банку о предоставлении Дополнительной карты на имя Держателя Дополнительной карты, указанного в Анкете на дополнительную карту. Дополнительная карта предоставляется при оплате комиссии за выпуск и обслуживание Карты в соответствии с Тарифами.

Аутентификация - процедура проверки подлинности обращения Клиента в Банк для совершения Операций Интернет Банка и/или получения/ передачи сообщений информационного *характера*, и/или изменения параметров доступа к Системе, по результатам которой:

- подтверждаются и предоставляются полномочия Клиенту на доступ к Системе;
- подтверждаются Электронные документы, передаваемые Клиентом в Банк;
- подтверждается факт, что в Банк обратился сам Клиент.

Банк – Банк СОЮЗ (акционерное общество), включая Дополнительные офисы, Операционные офисы, Филиалы и иные внутренние и обособленные структурные подразделения Банка.

Банкомат – устройство для осуществления в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица кредитной организации или банковского платежного агента, банковского платежного субагента, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о национальной платежной системе) выдачи и (или) приема средств наличного платежа (банкнот) с использованием Карт, наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием Карт, передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по поручению Клиента по его Счету и для составления Документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений.

Банковская карта (Карта) – эмитированная Банком расчетная карта международной платежной системы VISA International/ MasterCard Worldwide как электронное средство платежа, предназначенное для совершения Держателем операций в пределах установленного Расходного лимита, расчеты по которым осуществляются за счет собственных средств Клиента, находящихся на Счете или предоставленных в виде Овердрафта. Использование Карты регулируется законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Бенефициарный владелец - в целях настоящих Правил, физическое лицо, которое в конечном счете прямо или косвенно (через третьих лиц) имеет возможность контролировать действия клиента.

Блокировка карты (приостановление возможности использования Карты) – наложение запрета на совершение Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты.

Внутрибанковские платежи – переводы денежных средств, совершаемые Клиентом на счета, открытые в Банке.

Временный пароль – пароль, предоставляемый Клиенту при регистрации в Системе для первичного входа в Систему, подлежащий изменению Клиентом при первом входе.

Выписка – отчет по операциям, проведенным по Карте за определенный период времени.

Держатель – Клиент (владелец Основной карты) или физическое лицо, на имя которого по указанию Клиента, в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными документами Банка России и настоящими Правилами, выпущена Дополнительная карта.

Договор банковского счета (Договор) – заключенный между Банком и Клиентом договор банковского счета, условия которого содержатся в Анкете-Заявлении/ Анкете на Карту, Тарифах, настоящих Правилах.

Договор кредита в форме овердрафта – заключенный между Банком и Заемщиком договор о предоставлении кредита в форме овердрафта к Счету, условия которого содержатся в Анкете-Заявлении/ Заявлении - оферте, Тарифах, настоящих Правилах.

Договор на Интернет Банк – заключенный между Банком и Клиентом договор дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет Банк» / «Интернет Сервис Банк», условия которого содержатся в Анкете-Заявлении/ Анкете на Карту, Тарифах, настоящих Правилах.

Документ по операциям с использованием Карты (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 основании **Анкеты на дополнительную карту** на имя физического лица, указанного Клиентом, или на имя самого Клиента. Дополнительная карта имеет единый с Основной картой Счет.

Заявление-оферта о предоставлении кредита в форме овердрафта (Заявление-оферта) – документ установленной Банком формы, содержащий предложение (оферту) Клиента Банку заключить Договор кредита в форме овердрафта. Акцептом оферты на заключение Договора кредита в форме овердрафта является установление Лимита овердрафта.

Заявление - документ установленной Банком формы, подтверждающий наличие дополнительного обращения Клиента, на основании которого Клиенту без его личного присутствия может быть открыто неограниченное количество банковских счетов, счетов по вкладу.

Зарегистрированный номер – номер телефона, обслуживаемый оператором сотовой связи, указанный Клиентом в Анкете – Заявлении/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту или в заявлении по форме Банка и используемый:

- для получения услуг с использованием IVR (в том числе получения ПИН);
- в рамках услуги «SMS-информирование»;

- для получения Временного пароля при входе в Систему;
- для направления Клиенту Кода подтверждения, используемого в целях Аутентификации;
- в целях информирования по Кредиту;
- в целях информирования об операции по Счету в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

Заемщик – Клиент (гражданин Российской Федерации), обратившийся в Банк с намерением получить, получающий или получивший Кредит.

Идентификация - совокупность мероприятий по установлению определенных законодательством Российской Федерации сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий.

Иностранное публичное должностное лицо (ИПДЛ) – физическое лицо, которому доверены или были доверены значительные публичные функции другой страной, например, главы государств или правительств, видные политики, высшие правительственные, судебные или военные сотрудники, высшие руководители государственных корпораций, видные деятели политических партий. Определение не распространяется на руководителей среднего звена или лиц, занимающих более низкие позиции в указанной категории.

Клиент – физическое лицо, 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 и выдана Карта.

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

Компрометация – установление факта или возникновение обоснованных подозрений, что против желания Клиента третьим лицам стали известны либо незаконно получены:

- средства доступа к Системе;
- доступ к SIM-карте Клиента, связанной с Зарегистрированным номером;
- информация о реквизитах либо ПИНе Карты;

Код подтверждения – ключевой простой электронной подписи - уникальная переменная одноразовая последовательность символов, генерируемая Системой, предназначенная для создания ЭП и используемая для подтверждения авторства передаваемых Клиентом ЭПД. Код подтверждения также используется как средство Аутентификации Клиента при его входе в Систему.

Логин – уникальная, в рамках Системы, последовательность буквенных/цифровых символов, присваиваемая Клиенту при регистрации Клиента в Системе.

Лимит овердрафта – максимально допустимая сумма единовременной задолженности Клиента перед Банком по Кредиту, предоставляемому Банком, в соответствии с условиями Договора кредита в форме овердрафта в размере, установленном в соответствии с Анкетой - Заявлением/ Заявлением - офертой.

Льготный период кредитования – период времени до 55 (пятидесяти пяти) календарных дней, дата начала которого совпадает с датой начала Отчетного периода, в котором предоставлен Кредит. В течение льготного периода кредитования проценты по Кредиту не начисляются при условии погашения задолженности, зафиксированной на дату окончания Отчетного периода, в полном объеме не позднее даты окончания Платежного периода.

Межбанковские платежи – переводы денежных средств, совершаемые Клиентом на счета, открытые в иных кредитных организациях.

Международное публичное должностное лицо (МПДЛ) - должностное лицо публичной международной организации (такой как: ООН, Международная морская организация, Совет Европы, институты ЕС, ОБСЕ, Организация американских государств, НАТО, ВТО, АСЕАН и т.д.).

Минимальный платеж – ежемесячная сумма обязательств Клиента к погашению в размере не менее 5 (пяти) процентов от суммы задолженности по основному долгу на конец операционного дня последнего календарного дня Отчетного периода плюс проценты за пользование Кредитом, начисленные на конец операционного дня последнего календарного дня Отчетного периода.

Обслуживающее подразделение – структурное подразделение Банка, осуществляющее обслуживание Клиентов в соответствии с настоящими Правилами.

Овердрафт (Кредит) - сумма денежных средств, предоставляемых Банком Клиенту при недостаточности или отсутствии средств Клиента на Счете, в рамках Лимита овердрафта для проведения операций с использованием Карты, а также операций по оплате комиссий, в соответствии с настоящими Правилами, Тарифами и Анкетой - Заявлением/ Заявлением - офертой.

Операция Интернет Банка – операция по распоряжению денежными средствами Клиента на его Счетах, не противоречащая действующему законодательству и исполняемая Банком на основании распоряжения Клиента, передаваемого в электронном виде в соответствии с Договором на Интернет Банк.

Операционный сотрудник – работник Обслуживающего подразделения, осуществляющий операции по банковским счетам Клиентов.

Основная карта – Карта, выпущенная первой на имя Клиента в соответствии с Анкетой-Заявлением/ Анкетой на Карту.

Отчетный период – период времени, равный одному календарному месяцу, за который и на дату окончания которого рассчитывается сумма Минимального платежа. Первый Отчетный период начинается с 1 - го (первого) числа календарного месяца, в котором предоставлен Кредит, и заканчивается в последний календарный день месяца, в котором предоставлен Кредит. Каждый последующий Отчетный период начинается с даты, следующей после окончания предыдущего Отчетного периода.

Пароль – комбинация букв, цифр, символов, известная исключительно Клиенту и служащая для Аутентификации Клиента при входе в Систему.

Персональный идентификационный номер (ПИН) – цифровой код. Введение ПИНа Держателем признается аналогом собственноручной подписи Держателя при совершении им операции с использованием Карты. ПИН используется при получении наличных денежных средств в Банкоматах, ПВН и, в отдельных случаях, при проведении операций оплаты товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности). Операции, произведенные по Карте с использованием ПИН, признаются совершенными Держателем.

ПИН-Конверт – специальный конверт, в котором выдается ПИН, формируемый на бумажном носителе, исключающий в случае соблюдения требования физической целостности конверта возможность Компрометации ПИН. ПИН-Конверт не применяется в случае формирования ПИН с использованием IVR.

Платежный период – период времени со дня, следующего за датой окончания Отчетного периода по 25 - ое (двадцать пятое) число месяца, следующего за Отчетным периодом, в течение которого Клиент либо погашает всю задолженность, либо обязан внести сумму Минимального платежа и уплатить Просроченную задолженность, штрафную неустойку при наличии.

Полная задолженность Клиента – общая сумма задолженности Клиента перед Банком, включающая сумму Кредита, сумму Технического овердрафта, начисленные, но не уплаченные проценты за пользование Кредитом, платы, иные платежи, предусмотренные настоящими Правилами и Тарифами.

Правила – настоящие Правила предоставления и обслуживания банковских карт Банка СОЮЗ (АО).

Предприятие торговли (услуг) – юридическое лицо/ физическое лицо – индивидуальный предприниматель, осуществляющее прием Документов, составленных с использованием Карт, в качестве оплаты за предоставляемые товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности).

Просроченная задолженность – задолженность, образовавшаяся в результате неисполнения/ ненадлежащего исполнения Клиентом обязательств по возврату Банку Минимального платежа и/или суммы Кредита и /или уплаты процентов за пользование Кредитом.

Процентная ставка – плата за пользование Кредитом, установленная в Анкете - Заявлении/ Заявлении - оферте.

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

Расходный лимит – предельная сумма денежных средств, доступная Клиенту (Держателю) в течение определенного периода для совершения операций с использованием Карты и включающая остаток собственных средств Клиента на Счете и сумму неиспользованного 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.

Российское публичное должностное лицо (РПДЛ) – лицо, замещающее (занимающее) государственную должность Российской Федерации или иную должность в органах власти или государственной компании (должность члена Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должность федеральной государственной службы, назначение на которую и освобождение от которой осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должность в Центральном банке Российской Федерации, государственной корпорации или иной организации, созданной Российской Федерацией на основании федерального закона, включенную в соответствующий перечень должностей, определяемый Президентом Российской Федерации).

Система (Система «Интернет Банк») - Система «Интернет Банк» / Система «Интернет Сервис Банк» – корпоративная интерактивная система, обеспечивающая удаленное управление банковскими счетами Клиентов через сеть Интернет.

СМС (SMS) - сообщение – короткое текстовое информационное сообщение, направляемое Клиенту на Зарегистрированный номер.

Срок Лимита овердрафта - 4 (четыре) года с даты акцепта Банком оферты.

Средства доступа – Логин, Пароль – конфиденциальная информация Клиента.

Стороны – совместно именуемые Банк и Клиент.

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 Банка СОЮЗ (АО) по банковским картам», «Тарифы Банка СОЮЗ (АО) 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, за предоставление доступа к Системе, ставки и размеры вознаграждения, взимаемого Банком с Клиента за оказание услуг и совершение операций по Счету, в том числе в Системе, лимиты операций в Системе, а также иные условия, которые устанавливаются в Тарифах.

Терминал самообслуживания (ТСО) – устройство для осуществления в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица кредитной организации или банковского платежного агента, банковского платежного субагента, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о национальной платежной системе) приема средств наличного платежа (банкнот) с использованием Карт, наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием Карт, передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по поручению Клиента по его Счету и для составления Документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений.

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 кредитных организаций, а также в иных случаях.

Услуга «SMS - информирование» – услуга, предоставляемая Банком по Картам и позволяющая Клиенту посредством SMS-сообщений через сети операторов мобильной связи получать сведения о совершенных операциях по Карте/ Счету и другую информацию в соответствии с Порядком и условиями оказания данной услуги (Приложение № 2 к настоящим Правилам). Стоимость услуги определяется Тарифами.

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), выпущенным Банком к Счету, и позволяющая Клиенту посредством SMS-сообщений получать сведения об операциях, совершенных с использованием Карты, а также по операциям, совершенным в Системе, 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.

Электронный Платежный Документ (ЭПД) – распоряжение Клиента о совершении операции по счету, подготовленное в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и подтвержденное Клиентом. Подлинником ЭПД является любой файл в распознаваемом Системой формате, который содержит текст документа, подтвержденный Клиентом с использованием Кода подтверждения, при условии положительного результата проверки подлинности Кода подтверждения, произведенной Системой. Документ, предназначенный для целей документарного учета, подтверждается уполномоченным сотрудником и хранится в электронном виде.

Электронная подпись (ЭП) – простая электронная подпись Клиента, которая посредством использования Кода подтверждения подтверждает факт формирования электронной подписи Клиентом и применяется для определения лица, подписавшего информацию в электронной форме, которая признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

2. Общие положения

2.1 Настоящие Правила определяют условия Договора банковского счета, Договора на Интернет Банк между Банком и Клиентом по:

- порядку предоставления, обслуживания и пользования Картами, эмитируемыми Банком;
- открытию и ведению Счета;
- порядку предоставления Банком Клиенту комплекса услуг по дистанционному обслуживанию с использованием ЭПД,

и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом (Держателем) и Банком.

2.2 Настоящие Правила в части оказания комплекса услуг по предоставлению, обслуживанию и использованию Карт, установления порядка открытия и ведения Счетов, а также оказания комплекса услуг по предоставлению условий дистанционного обслуживания (Приложение № 1 к настоящим Правилам) являются заключенным между Банком и Клиентом Договором банковского счета и Договором на Интернет Банк.

Условия дистанционного обслуживания устанавливают порядок и условия предоставления Банком Клиенту комплекса услуг по дистанционному обслуживанию с использованием ЭПД, позволяющий:

- контролировать остатки по счетам;
- получать выписки по счетам;
- осуществлять внутрибанковские и межбанковские переводы средств в рублях, в том числе оплату различных услуг;
- получать информацию об операции по Счету в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

- 2.3 Заключение договоров осуществляется присоединением Клиента к условиям настоящих Правил путем подписания Анкеты-Заявления/ Анкеты на Карту/ Заявления-оферты/ по установленной Банком форме.
- 2.4 Все Приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемой частью.
- 2.5 Денежные средства Клиента, находящиеся на Счете застрахованы в порядке, размере и на условиях, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 2.6 Все споры и разногласия между Банком и Клиентом/ Держателем по поводу исполнения настоящих Правил решаются путем переговоров.
- 2.7 Банк не несет ответственности в конфликтных ситуациях, возникших вследствие неисполнения Клиентом/ Держателем настоящих Правил, а также во всех случаях, когда такие случаи находятся вне сферы контроля Банка.
- 2.8 В целях информирования Держателя Банком с использованием телефонной, почтовой и иных видов связи о банковских продуктах и услугах, предоставляемых Банком и / или компаниями - партнёрами Банка, а также в целях принятия Банком решения о заключении с Клиентом договоров до момента отзыва Держателя права Банка на обработку его персональных данных - Держатель по добровольному согласию предоставляет Банку право на обработку его персональных данных (включая, но не ограничиваясь, такие действия как: сбор, систематизация, накопление, хранение, запись на электронные носители, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, распространение, в том числе передача, за исключением ознакомления с персональными данными неограниченного круга лиц, блокирование, уничтожение). Персональные данные, на которые распространяется право Банка на обработку, включают: фамилию, имя, отчество, дату и место рождения, адрес, семейное, социальное положение, образование, профессию, реквизиты документа, удостоверяющего личность (в том числе номер, дата выдачи, орган выдавший), его изображение (сделанное на фото и видео аппаратуру) и любую иную информацию, доступную либо известную Банку.
- 2.9 В соответствии с настоящими Правилами Клиенту может быть открыто неограниченное количество банковских счетов, счетов по вкладу на основании его дополнительного обращения (Заявления) при условии предоставления всех документов, определенных законодательством Российской Федерации и утвержденным в соответствии с ним Банком перечнем документов, отсутствии решения уполномоченного органа о приостановлении операций по счету и отсутствии оснований для отказа в открытии Счета, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Клиент предоставляет Заявление на бумажном носителе в офисах обслуживания Банка или в электронном виде через систему «Интернет Банк». Оригинал Заявления на бумажном носителе размещается в досье Клиента, Заявление в электронном виде хранится в системе «Интернет Банк». Хранение оригинала Заявления на бумажном носителе/ Заявления в электронном виде осуществляется Банком в установленные законодательством сроки.
- 2.10 В случае заключения между Клиентом и Банком Договора комплексного банковского обслуживания физического лица Банка СОЮЗ (АО) со дня его заключения настоящие Правила будут применяться и регулировать отношения Сторон в части, не противоречащей или не урегулированной заключенным Договором комплексного банковского обслуживания физического лица Банка СОЮЗ (АО).

3. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила

- 3.1 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.
- 3.2 Уведомление Клиента об изменении Правил и Тарифов осуществляется в следующем порядке:
- 3.2.1 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/ Анкет на Карту/ Анкет на дополнительную карту/ Заявлений - оферт на присоединение к настоящим Правилам;
- 3.2.2 Обязательное размещение сообщений с полным текстом изменений на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 3.3 Уведомление Держателя в порядке, предусмотренном п. 3.2 настоящих Правил, 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.
- 3.4 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.
- 3.5 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 4 настоящих Правил.
- 3.6 Изменения и дополнения не распространяются на Клиентов, представивших в Банк письменное заявление о прекращении действия Карты, расторжении Договора банковского счета и закрытии Счета до вступления данных изменений и дополнений в силу.
- 3.7 Клиент признает юридическую силу уведомлений и сообщений, направленных по системе «Интернет Банк» и посредством использования Банкоматов. Такие уведомления и сообщения приравниваются к сообщениям и уведомлениям, полученным в письменной форме. В случае возникновения каких-либо разногласий по фактам отправления, получения сообщений, времени их направления и содержания, Клиент признает свидетельства архивных данных достоверными и окончательными для разрешения разногласий.
- 3.8 Любые сообщения направляются Сторонами по почтовому адресу Стороны с использованием следующих средств связи: почтовая связь (заказное письмо с уведомлением о вручении), телеграф (телеграмма с уведомлением о вручении), курьерская связь.
Сообщения, отправленные с использованием предусмотренных в настоящем пункте средств связи, считаются полученными адресатом:
- 1) с даты, указанной в уведомлении о вручении;
 - 2) с даты, указанной в оттиске календарного штемпеля, предоставляемого при возврате сообщения Стороне-отправителю.

При этом сообщение считается полученным адресатом независимо от причины возврата Стороне-отправителю, указанной в почтовой отметке, в том числе в случаях:

- отказа адресата от получения сообщения;
- отсутствия адресата по указанному адресу (в том числе непроживания/ненахождения адресата по указанному адресу, выбытия адресата, сноса дома, здания и т.п.);
- истечения срока хранения сообщения.

3) с даты, указанной в уведомлении (ином документе) о получении телеграммы;

4) с даты, проставленной на копии полученного сообщения при вручении сообщения лично либо курьером Стороны-отправителя.

Под почтовым адресом Клиента следует понимать адрес Клиента, указанный в разделе «АДРЕС ФАКТИЧЕСКОГО ПРОЖИВАНИЯ» Анкеты - Заявления/ Анкеты на Карту, а в случае его изменения почтовым адресом считается адрес, указанный в письме Клиента об изменении своего адреса, направленном в адрес Банка в порядке, предусмотренном в настоящем пункте.

Под почтовым адресом Банка следует понимать адрес Банка, указанный на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах Банка в местах обслуживания. При этом Клиент считается уведомленным о смене адреса Банка по истечении 7 (Семи) календарных дней с даты такого размещения на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Отказ от Правил

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

Порядок открытия Счета, предоставления Карты и Условия дистанционного обслуживания

1. Порядок открытия Счета и выпуска Карты

- 1.1. Для открытия Счета и получения Карты Клиент должен предоставить Анкету - Заявление/ Анкету на Карту/ Анкету на дополнительную карту, а также документы, необходимые для открытия Счета в соответствии с требованиями Банка и действующего законодательства Российской Федерации.
- 1.2. При принятии Банком положительного решения, Банк открывает Клиенту Счет, выдает Карту Держателю, устанавливает Клиенту доступ к Системе «Интернет Банк» и обеспечивает расчеты по Карте с взиманием платы согласно Тарифам. Держатель, получивший Карту, обязуется использовать Карту в строгом соответствии с настоящими Правилами, Тарифами и законодательством Российской Федерации. Перечень типов карт Банк указывает в Тарифах.
- 1.3. Договор банковского счета и Договор на Интернет Банк заключается после идентификации Клиента. Акцептом Банка оферты Клиента в части заключения Договора банковского счета и Договора на Интернет Банк, а также выпуска и обслуживания Карты, содержащейся в Анкете-Заявлении/ Анкете на Карту, является открытие Счета. Датой заключения таких Договоров является дата открытия Счета.
- 1.4. Выпуск Дополнительной карты осуществляется на основании Анкеты на дополнительную карту на имя Держателя Дополнительной карты, указанного в Анкете на дополнительную карту. Дополнительная карта предоставляется после оплаты комиссии за выпуск и обслуживание Карты в соответствии с Тарифами. О выпуске карты Банк уведомляет Клиента путем направления СМС - сообщения на Зарегистрированный номер.
- 1.5. Перевыпуск Карты к действующему Счету осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.6. Выдача Карты Держателю осуществляется после идентификации Держателя.
- 1.7. 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.
- 1.8. Держатель должен поставить свою подпись на оборотной стороне Карты в поле «AUTHORISED SIGNATURE/ОБРАЗЕЦ ПОДПИСИ» при ее получении в присутствии работника Банка. Только Держатель вправе пользоваться Картой. Передача Карты третьим лицам запрещена.
- 1.9. Первичное предоставление ПИН может осуществляться на бумажном носителе (в ПИН-Конверте) или с использованием IVR (по усмотрению Банка).
- 1.10. В случае первичного предоставления ПИН/ замены ПИН с использованием IVR Держателю необходимо:
 - Позвонить с Зарегистрированного номера по телефонам единой круглосуточной службы Банка: +7(495)729-55-55, 8(800)-100-33-22.При первичном предоставлении ПИН:
 - Выбрать в меню вызова IVR/ меню банковских карт IVR пункт для получения ПИН.
 - Ввести последние 4 (четыре) цифры номера Карты.При замене ПИН:
 - Выбрать в меню вызова IVR/ меню банковских карт IVR пункт для замены ПИН, после чего звонок переводится на оператора.
 - Дальнейшие действия осуществлять в соответствии с рекомендациями оператора.При успешном вводе информации Держатель услышит голосовое сообщение об обработке запроса. Далее Банк направит Держателю SMS - сообщение с ПИН, после чего, для Активации Карты Держателю необходимо совершить операцию в Банкомате с полученным ПИН (в том числе запроса баланса (Расходного лимита) по Карте). В случае использования Держателем номера мобильного телефона, отличного от Зарегистрированного номера и/ или указания некорректных цифр номера Карты, звонок переводится на оператора.
- 1.11. В случае смены ПИН через Банкомат Банка или ТСО Банка Держателю необходимо:
 - Убедиться, что Карта, на которой осуществляется смена ПИН, является чиповой (со встроенным микропроцессором, обеспечивающим высокую степень защиты и хранения информации на Карте);
 - Вставить Карту в картридер Банкомата Банка/ТСО Банка, пройти процедуру идентификации Карты в Банкомате Банка/ТСО Банка путем введения текущего ПИН (полученного либо в ПИН-Конверте, либо через IVR);
 - В пункте меню Банкомата Банка /ТСО Банка выбрать пункт «ИЗМЕНИТЬ ПИН-КОД»;
 - Ввести новый ПИН. (желательно избегать при вводе повторяющихся или последовательных цифр);
 - Подтвердить новый ПИН;
 - Получить чек, содержащий следующую информацию: «ПИН – КОД ИЗМЕНЕН УСПЕШНО! БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ! ПОЖАЛУЙСТА, СОХРАНИТЕ ЧЕК! СПАСИБО!».Смена ПИН возможна только в Банкоматах и ТСО Банка. При успешной смене ПИН дополнительной Активации Карты не требуется.
- 1.12. В случае, если смена ПИН не произошла или возникли иные технические проблемы при попытке смены ПИН в Банкомате/ ТСО Банка, Держателю рекомендуется обратиться по телефонам единой круглосуточной службы Банка: +7(495)729-55-55, 8(800)-100-33-22.

2. Использование Карты

- 2.1. В целях аутентификации 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.
- 2.2. При получении ПИН через SMS - сообщение, ПИН необходимо запомнить или сохранить согласно п.2. раздела «Общие рекомендации» Приложения №4 к Правилам, а SMS - сообщение с ПИН удалить.
- 2.3. На лицевой стороне Карты указан месяц и год, по окончании которого истекает срок ее действия. Карта действительна до 23:59:59 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.
- 2.4. Если в течение 3 (трех) месяцев Клиент не обратился в Банк за изготовленной (в соответствии с п. 2.3. Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания) Картой, Банк вправе уничтожить Карту.

- 2.5. 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.
- 2.6. 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 Держателя (владельца Дополнительной карты). Держатель обязан предъявлять такие требования в соответствии с положениями разделов 5 и 7 Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания.
- 2.7. При изменении своих личных данных или данных Держателя, указанных в Анкете - Заявлении/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту (Ф.И.О., паспортные данные, адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического проживания, номер мобильного телефона, иные данные), Клиент обязуется письменно уведомить Банк в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты вступления изменений в силу.
- 2.8. Держатель обязан вернуть Карту в Банк в течение 14 (четырнадцати) календарных дней по истечении срока ее действия.
- 2.9. Банк не несет ответственности за сбои в работе почты, сетей Интернет 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, сбои программного обеспечения процессингового центра и баз данных Банка, технические сбои в платежных системах), повлекшие за собой невыполнение Банком условий настоящих Правил.
- 2.10. 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, открытым в Банке, в т.ч. в системе удаленного управления счетами в «Интернет Банк».
- 2.11. Клиент обязан указать в Анкете-Заявлении/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту номер мобильного телефона (Зарегистрированный номер) для его информирования о совершенных операциях по Картам. Указанный Клиентом Зарегистрированный номер используется Банком для отправки Уведомлений об операциях по всем Картам Клиента.
- 2.12. SMS-сообщение на Зарегистрированный номер Клиента направляется Банком по каждой операции проведенной с использованием Карты (Основной/ Дополнительной) не позднее дня, следующего за днем проведения операции с использованием Карты.
- 2.13. В целях отправки Уведомлений об операциях Банк использует информацию, предоставленную Клиентом Банку в последней по дате Анкете - Заявлении/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту либо заявлении об изменении данных Клиента.
- 2.14. Банк имеет право предлагать Клиенту/ Держателю новые продукты и услуги посредством почтовых отправлений, а также используя электронные средства связи, в соответствии с информацией, указанной Клиентом при оформлении Анкеты-Заявления/ Анкеты на Карту/ Анкете на дополнительную карту либо сообщенной Клиентом иным образом.
- 2.15. Держатель обязуется ознакомиться и соблюдать меры безопасности при использовании Карты, рекомендованные письмом ЦБР от 2 октября 2009г. №120-Т (Приложение №3 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. В связи с этим, вне зависимости от способа несанкционированного списания средств Клиента. Клиент обязуется возмещать расходы Банка по операциям с Картой, 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).

3. Ведение Счета

- 3.1. Зачисление средств на Счет Клиента может быть произведено путем их перечисления со счетов Клиента в Банке (других кредитных организациях), внесением наличными через кассу Банка и иными способами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.2. Клиент предоставляет Банку право производить списание со Счета Клиента без его распоряжения денежных средств:
 - 3.2.1. по операциям, совершенным с использованием Карт;
 - 3.2.2. в счет комиссионного вознаграждения Банка и иных сумм, предусмотренных Тарифами;
 - 3.2.3. ошибочно зачисленных на Счет Клиента;
 - 3.2.4. по обязательствам Клиента перед Банком в соответствии с настоящими Правилами, а также по иным договорам, заключенным между Клиентом и Банком.
- 3.3. Клиент предоставляет Банку право списывать денежные средства со Счета (предъявлять соответствующие распоряжения к Счету), а при отсутствии на нем достаточных денежных средств - с иных счетов Клиента, открытых в Банке, в размере денежных обязательств Клиента перед Банком по настоящим Правилам, а также по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом. В случае если в день наступления срока исполнения обязательств на Счете/счетах Клиента отсутствовали необходимые денежные средства, Клиент настоящим предоставляет право Банку списывать денежные средства при их поступлении на Счет/счета Клиента. В указанных целях в соответствии с нормативными правовыми актами Банка России о правилах осуществления перевода денежных средств (в рамках расчетов по инкассо) Клиент поручает Банку списывать без дополнительного распоряжения Клиента денежные средства со Счета, а при отсутствии на нем денежных средств в достаточной сумме — с иных счетов Клиента, открытых в Банке, в погашение любых обязательств (в том числе, просроченных обязательств) Клиента перед Банком.

При этом в случае несовпадения валюты счета, с которого производится списание, с валютой задолженности Клиента перед Банком, Клиент настоящим поручает Банку без дополнительного распоряжения осуществить конвертацию валюты, списываемой со счетов Клиента, по курсу Банка, установленному на день совершения операции, а полученные в результате конвертации денежные средства в размере, необходимом для погашения задолженности Клиента перед Банком, направить в погашение этой задолженности без дополнительного распоряжения Клиента.

Настоящее условие является, в том числе, заявлением на периодическое перечисление денежных средств со Счета/счетов Клиента в соответствии с нормативными правовыми актами Банка России о правилах осуществления перевода денежных средств и признается Сторонами специальным соглашением ко всем заключенным (заключаемым) между Клиентом и Банком договорам банковского счета.
- 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 по форме Банка о расторжении Договора банковского счета и прекращении действия Карты. 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 доходы Банка.
- 3.5. В случае отсутствия денежных средств на Счете для оплаты обслуживания Счета в течение срока действия Карты, в соответствии с Тарифами, Банк вправе приостановить предоставление Авторизаций по Карте (с возобновлением расчетов 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 Банк списывает невостребованные Клиентом денежные средства в доход Банка и осуществляет закрытие Счета.
- 3.7. Держатель обязуется проводить операции по Счету с использованием Карты в пределах Расходного лимита.
- 3.8. В случае если валюта Счета отличается от валюты, в которой Банк производит расчеты с международной платежной системой, 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 Банком на дату списания средств или зачисления средств на Счет. При этом Документ, получаемый Банком из международной платежной системы, содержит эквивалент суммы операции, совершенной Держателем в иностранной валюте, рассчитанный международной платежной системой 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. Банк предоставляет Клиенту выписку по его Счету при личной явке Клиента (доверенного лица Клиента) в Банк. 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 Банк выписки не реже 1 (одного) раза в месяц.
- 3.10. 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 получении от платежной системы сведений о Компрометации Карты или выявлении Банком попыток проведения мошеннических операций с использованием Карты.
- 3.11. 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.
- 3.12. 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.
- 3.13. Банк не несет ответственности за последствия неисполнения поручений Клиента, в случае замораживания (блокирования) денежных средств, приостановления операции, отказа в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.
- 3.14. Банк не несет ответственности за последствия неисполнения поручений Клиента в случае непредоставления Клиентом документов и информации, являющихся основанием для проведения операций, а также документов и информации в целях исполнения Банком законодательства Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма;
- 3.15. Банк вправе отказать в выполнении распоряжения клиента о совершении операций по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.16. Клиент обязан уведомлять Банк в письменном виде об изменении своих личных данных или данных Представителя (фамилии, имени, отчества, паспортных данных, адреса регистрации по месту жительства, адреса фактического проживания, номера мобильного телефона, иных данных), а также данных Бенефициарного владельца или Выгодоприобретателя, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты внесения указанных изменений.
- 3.17. Клиент обязан своевременно представлять Банку документы и информацию, необходимые для проверки соответствия проводимых по Счету операций законодательству Российской Федерации, а также для исполнения Банком законодательства Российской Федерации, в т.ч. предоставлять в Банк документы и информацию в ответ на запросы Банка, сведения о Представителях, Выгодоприобретателях, Бенефициарных владельцах. В случае не предоставления таких документов и сведений Банк вправе отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции.
- 3.18.

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 при 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 составляются в необходимом количестве для всех участников расчетов по соответствующей операции и подписываются 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, Компрометация Карты

- 5.1. Держатель должен незамедлительно по телефону (тел.: +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55 (круглосуточно), 8(800)-100-33-22 (круглосуточно)) уведомить Банк об утрате (потере, краже, изъятии) или Компрометации Карты. По факту устного заявления Банк приостанавливает предоставление Авторизаций по Карте. В случае блокировки Карты через IVR Держателю необходимо:
 - Позвонить с Зарегистрированного номера по телефонам единой круглосуточной службы Банка: +7(495)729-55-55), 8(800)-100-33-22
 - Выбрать в меню вызова IVR/ меню банковских карт IVR пункт для блокировки Карт
 - Ввести последние 4 (четыре) цифры номера Карты

При корректном вводе информации Держатель услышит голосовое сообщение об успешной блокировке Карты¹.

В случае использования Держателем номера мобильного телефона, отличного от Зарегистрированного номера и/ или указания некорректных цифр номера Карты, звонок переводится на оператора.

- 5.2. Держатель² обязан представить в Банк (лично либо письмом с уведомлением) письменное заявление об утрате и/ или блокировке Карты не позднее 10 (десяти) календарных дней после устного уведомления Банка об этом по телефону или блокировке Карты через IVR. 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, скомпрометированной Карте были совершены операции без согласия Держателя порядок действий Держателя и Банка регулируется разделом 7 Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания. До момента поступления письменного заявления в Банк (п.7.2. Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания), ответственность по операциям, совершенным с использованием Карты, несет Клиент.
- 5.3. Уведомление об утрате Карты считается выполненным Держателем при соблюдении требований п. 5.1. и 5.2. Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания.
- 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 (круглосуточно), 8(800)-100-33-22 (круглосуточно)).

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 и разрешение споров

- 7.1. В случае использования Карты без согласия Держателя, Держатель обязан незамедлительно уведомить Банк по телефону: (тел.: +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55 (круглосуточно), 8(800)-100-33-22 (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 Держателя, Держатель обязан представить в Банк (лично либо почтовым отправлением) письменное заявление с приложением Документов, которые были оформлены при совершении данной операции, и иных документов, подтверждающих обоснованность доводов, заявленных в претензии, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты получения от Банка Уведомления об операциях².
- 7.3. Уведомление об использовании Карты без согласия Держателя считается выполненным Держателем при соблюдении требований п.п. 7.1. и 7.2. Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания.
- 7.4. В случае если Банк исполняет обязанность по направлению Уведомлений об операциях в соответствии с п. 2.10. Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания, и Клиент не направил Банку уведомление в соответствии с п.п. 7.1. и 7.2. Порядка открытия Счета, предоставления Карты и Условий дистанционного обслуживания, Банк не несет ответственность за операции, совершенные без согласия Держателя.
- 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

¹ Разблокировка Карты через IVR применяется только для Карт, заблокированных через IVR

² Держатель Дополнительной Карты вправе обращаться только по Дополнительной Карте.

более 60 дней со дня получения заявлений, в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

8. Условия дистанционного обслуживания

8.1. Общие положения

- 8.1.1. Предметом Договора на Интернет Банк (Условий дистанционного обслуживания) является регулирование отношений между Банком и Клиентом, возникающих в связи с предоставлением Банком Клиенту комплекса услуг по обслуживанию с использованием ЭПД, а также по заключению сделок между Банком и Клиентом с использованием Системы путем обмена электронными документами, подписанными ЭП.
- Банк не заключает Договор на Интернет Банк в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору на Интернет Банк.
- В рамках Системы осуществляется защищенный доступ (прием и передача электронных документов) к специальным серверам Банка.
- ЭПД, направляемые Клиентом в Банк, подтверждаются ЭП, являющейся аналогом его собственноручной подписи, имеющей юридическую силу в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.1.2. При получении ЭПД в соответствии с Договором на Интернет Банк Банк обеспечивает его хранение в электронном виде в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
- 8.1.3. Передача ЭПД допускается при обязательном использовании Кода подтверждения, позволяющего идентифицировать Клиента.
- 8.1.4. Предлагаемые Банком средства и методы защиты информации позволяют обеспечить необходимый уровень информационной безопасности систем удаленного банковского обслуживания.
- 8.1.5. Банк оказывает Клиенту комплекс услуг по обслуживанию с использованием ЭПД в соответствии с законодательством Российской Федерации, внутренними документами Банка и настоящими Условиями дистанционного обслуживания. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.
- 8.1.6. Банк взимает с Клиента плату за предоставление Клиенту комплекса услуг по обслуживанию с использованием ЭПД, подготавливаемых и передаваемых посредством Системы, в соответствии с Тарифами Банка. Тарифы включают в себя перечень операций и размеры комиссий за их осуществление, условия осуществления операций, а также иные условия, которые устанавливаются в Тарифах.
- 8.1.7. Использование ЭПД не отменяет и не изменяет обязательных требований к порядку оформления платежных документов и правилам заполнения их реквизитов, установленных законодательством Российской Федерации и Договором на Интернет Банк.
- 8.1.8. Клиент подтверждает свое согласие с тем, что ЭПД, сформированный в Системе и принятый Банком, имеет юридическую силу и влечет предусмотренные правовые последствия в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями дистанционного обслуживания.
- 8.1.9. Клиент подтверждает свое согласие с тем, что электронные документы, подписанные ЭП, признаются равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и подтверждают факт заключения, исполнения, расторжения договоров и совершения иных действий (сделок). Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку.
- 8.1.10. В целях исполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк осуществляет информирование Клиента о совершении каждой операции в Системе путем направления уведомления в виде SMS-сообщения. Указанное информирование осуществляется Банком посредством направления Уведомления об операциях.
- 8.1.11. Клиент обязан указать в Анкете-Заявлении / Анкете на Карту Зарегистрированный номер для его информирования о совершенных операциях в Системе. Указанный Клиентом Зарегистрированный номер используется Банком для отправки Уведомлений об операциях по всем Счетам/вкладам Клиента, зарегистрированным в Системе.
- 8.1.12. SMS-сообщение на Зарегистрированный номер Клиента направляется Банком по каждой операции проведенной в Системе не позднее дня, следующего за днем проведения соответствующей операции.
- 8.1.13. В целях отправки Уведомлений об операциях Банк использует информацию, предоставленную Клиентом Банку в последней по дате Анкете - Заявлении/ Анкете на Карту либо заявлении об изменении данных Клиента.

8.2. Порядок получения доступа к Системе

- 8.2.1. Для получения доступа к Системе Клиент:
- 8.2.1.1. осуществляет вход на сайт Банка по адресу <http://www.banksoyuz.ru/> и переход в раздел «Интернет Банк»
 - 8.2.1.2. переходит по ссылке в раздел самостоятельной регистрации
 - 8.2.1.3. проходит процедуру аутентификации в соответствии с требованиями Системы
 - 8.2.1.4. формирует и вводит в Систему Логин
 - 8.2.1.5. получает на Зарегистрированный номер Временный пароль для входа в Систему
 - 8.2.1.6. осуществляет вход в Систему, используя Логин, сформированный в соответствии с п.8.2.1.4, и Временный пароль, полученный на Зарегистрированный номер
 - 8.2.1.7. по запросу Системы осуществляет изменение Пароля.
 - 8.2.1.8. по окончании процедуры регистрации Система автоматически переходит на страницу входа.
- 8.2.2. Доступ Клиента к Системе осуществляется с использованием Логина и Пароля, сформированных в соответствии с п.8.2.1.4 и п.8.2.1.7.
- 8.2.3. Три неудачные попытки ввода Логина и/или Пароля, выполненные последовательно в течение 1 часа, ведут к блокированию работы в Системе. Восстановление доступа возможно только на основании представленного Клиентом в Офис Банка соответствующего заявления по форме Банка (Приложение 3 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания).
- 8.2.4. После успешно введенных Клиентом Логина и Пароля Система генерирует и направляет Клиенту на Зарегистрированный номер Код подтверждения, используемый в целях Аутентификации. Банк средствами Системы осуществляет проверку правильности и подлинности Кода подтверждения.

Положительный результат проверки Кода подтверждения предоставляет Клиенту доступ к Системе и услугам, предоставляемым Банком в Системе.

- 8.2.5. Три попытки ввода Клиентом неверного Кода подтверждения, выполненные в течение 15 минут, ведут к блокированию работы в Системе. Восстановление доступа в Систему возможно только на основании представленного Клиентом в Офис Банка соответствующего заявления по форме Банка.
- 8.2.6. В случае изменения Ф.И.О., данных документа, удостоверяющего личность, или Зарегистрированного номера Клиент обязан обратиться в Обслуживающее подразделение и заполнить соответствующее заявление на внесение изменений сведений о Клиенте (Приложение 5 к Правилам).

8.3. Порядок ведения расчетов электронными платежными документами

- 8.3.1. Списание средств со Счета Клиента производится на основании ЭПД, переданных Клиентом в Банк с использованием Системы.
- 8.3.2. После поступления ЭПД в Банк внесение каких-либо изменений в поступившие документы как со стороны Банка, так и со стороны Клиента не допускается.
- 8.3.3. Списание средств со Счета Клиента на основании ЭПД производится в пределах суммы овердрафта, установленного по Банковской карте.
- 8.3.4. Распоряжения Клиента о проведении операций в Системе Банк принимает круглосуточно по рабочим, выходным и праздничным дням.
- 8.3.5. Списание денежных средств со Счета по ЭПД Клиента, передаваемым в Банк через Систему, осуществляется в режиме операционного дня Банка, в соответствии со следующим регламентом обслуживания:
- внутрибанковские платежи исполняются не позднее следующего дня, при условии получения Банком ЭПД с 9.00 до 20.00 часов по московскому времени; в пятницу - 9.00 до 19.00 часов по московскому времени;
 - межбанковские платежи исполняются не позднее следующего дня, при условии получения Банком ЭПД с 9.00 до 17.00 часов по московскому времени; в пятницу - 9.00 до 16.00 часов
- При условии получения Банком ЭПД в выходные/праздничные дни внутрибанковские и межбанковские платежи принимаются следующим операционным днем после выходных/праздничных дней.
- Банк вправе в одностороннем порядке изменять режим операционного дня Банка с уведомлением об этом Клиента по Системе, на стендах в операционных залах Банка либо иным способом по выбору Банка не позднее дня введения указанных изменений в действие.
- 8.3.6. Плата за исполнение распоряжений Клиента о проведении операций в Системе взимается в соответствии с Тарифами.
- 8.3.7. Операции конверсии в Системе осуществляются по курсу Банка (если Тарифами не предусмотрено иное), установленного на дату исполнения операции.

8.4. Порядок блокировки доступа к Системе

- 8.4.1. Блокирование доступа к Системе осуществляется в следующих случаях:
- 8.4.1.1. по инициативе Банка при наступлении случаев, указанных в п.8.4.2.1. - 8.4.2.4. Банк блокирует доступ к Системе до момента устранения причин блокировки.
- 8.4.1.2. по инициативе Клиента.
- 8.4.2. Банк вправе осуществить блокировку доступа к Системе в следующих случаях:
- 8.4.2.1. при недостаточности средств на Счете Клиента для списания комиссии за обслуживание в Системе в соответствии с Тарифами;
- 8.4.2.2. при наличии у Банка информации о нарушении конфиденциальности/Компрометации Средств доступа к Системе или о совершении Клиентом действий, которые могут нанести ущерб Банку или третьим лицам.
- 8.4.2.3. при выявлении Банком операций Клиента, требующих дополнительного контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.4.2.4. в иных случаях, установленных в Договоре на Интернет Банк между Банком и Клиентом.
- 8.4.3. Блокировка доступа к Системе по инициативе Клиента осуществляется в случае возникновения угрозы доступа посторонних лиц к счетам/вкладам Клиента посредством Системы, а также в иных случаях по желанию Клиента при предъявлении письменного «Заявления о блокировке доступа к системе «Интернет Банк»» (далее по тексту «Заявление о блокировке») (Приложение 1 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания).
- 8.4.4. Блокировка доступа к Системе по инициативе Клиента в случае Компрометации Средств доступа либо доступа в Систему без согласия Клиента осуществляется в следующем порядке:
- 8.4.4.1. Клиент обязан незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения Уведомления об операции,
- обратиться в Банк по телефону 8(800)-100-33-22 (круглосуточно), +7(495)729-55-55 (круглосуточно), +7(495)729-55-29 (круглосуточно);
 - сообщить ФИО, паспортные данные, дату рождения, адрес регистрации и иные сведения (по требованию Банка), позволяющие Банку идентифицировать Клиента.
- По факту устного заявления Банк заблокирует доступ к Системе.
- 8.4.4.2. Клиент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Уведомления об операции представить в Банк (лично либо почтовым отправлением) письменное Заявление о блокировке. Заявление о блокировке считается принятым с момента его получения Банком.
- 8.4.4.3. Уведомление о блокировке в случае несанкционированного доступа в Систему считается выполненным Клиентом при соблюдении требований п.п. 8.4.4.1. и 8.4.4.2. настоящих Условий дистанционного обслуживания. До получения Банком уведомления Клиента, Клиент несет риск всех последствий, связанных с несанкционированным доступом к Системе.

8.5. Порядок разблокирования доступа к Системе

- 8.5.1. Разблокирование доступа к Системе возможно:
- 8.5.1.1. По инициативе Банка в том случае, если Банк самостоятельно заблокировал доступ к Системе при наличии у Банка информации о нарушении конфиденциальности Средств доступа к Системе или о совершении Клиентом действий, которые могут нанести ущерб Банку или третьим лицам, при выявлении операций Клиента, требующих дополнительного контроля в соответствии с законодательством РФ и эти данные не подтвердились или Банк получил опровержение указанной информации. В день, когда была произведена разблокировка доступа к Системе, Банк информирует Клиента о произведенной разблокировке посредством СМС-сообщения.

- 8.5.1.2. По инициативе Клиента на основании «Заявления на разблокирование доступа к системе «Интернет Банк»» (далее по тексту «Заявление на разблокировку») (Приложение 2 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания), оформленного в Обслуживающем подразделении Банка в двух экземплярах. Разблокирование по инициативе клиента возможно при отсутствии (устранении) оснований для блокировки.
- 8.5.2. Разблокирование доступа к Системе производится не позднее следующего рабочего дня с даты подачи в Банк Заявления на разблокировку.

8.6. Порядок замены средств доступа к Системе

- 8.6.1. В случае утери/ Компрометации Средств доступа Клиент оформляет в Обслуживающем подразделении «Заявление о предоставлении доступа к системе «Интернет Банк»» (Приложение 3 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания) (далее по тексту «Заявление о предоставлении доступа к системе») в двух экземплярах.
- 8.6.2. Банк повторно направляет Клиенту на Зарегистрированный номер СМС-сообщение, содержащее Логин и Временный Пароль. При первом входе в Систему Клиент осуществляет изменение Пароля.

8.7. Права и обязанности сторон

8.7.1. Банк обязан:

- 8.7.1.1. предоставить Клиенту Средства доступа к Системе.
- 8.7.1.2. осуществлять работу в Системе и исполнять принятые от Клиента ЭПД, подписанные подлинной ЭП Клиента, в соответствии с настоящими Условиями дистанционного обслуживания и законодательством Российской Федерации.
- 8.7.1.3. оформлять и предоставлять Клиенту по его требованию экземпляры ЭПД на бумажных носителях с отметкой Банка, подтверждающие операции, проведенные на основании ЭПД.
- 8.7.1.4. обеспечить защиту Системы от несанкционированного доступа посторонних лиц, сохранять конфиденциальность информации по операциям Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.7.1.5. размещать информацию о Тарифах в обслуживающих подразделениях Банка, в местах, доступных для ознакомления Клиентом или предоставлять её по требованию Клиента.
- 8.7.1.6. блокировать доступ к Системе на основании письменного заявления Клиента или дистанционного обращения в Банк по телефону.
- 8.7.1.7. разблокировать доступ к Системе Клиента не позднее следующего рабочего дня со дня получения заявления Клиента на разблокирование доступа.
- 8.7.1.8. в рамках исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации Банк осуществляет информирование Клиентов в соответствии с Порядком и условиями предоставления услуги «SMS - информирование» (Приложение № 2 к настоящим Правилам) без взимания комиссии о совершенных операциях в Системе.

8.7.2. Банк имеет право:

- 8.7.2.1. прекратить прием ЭПД или приостановить обслуживание Клиента по Договору на Интернет Банк в следующих случаях:
- просрочка оплаты Клиентом услуг Банка в соответствии с Тарифами;
 - наличие информации (возникновение подозрений) о попытках Клиента нанести ущерб Банку или третьим лицам либо нарушении конфиденциальности Средств доступа к Системе;
 - по решению (представлению) государственных и судебных органов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
 - в иных случаях по усмотрению Банка, при условии предварительного уведомления Клиента, в том числе по Системе, не позднее, чем за один день до прекращения приема ЭПД. По письменному требованию Клиента Банк обязан объяснить причину прекращения приема ЭПД от Клиента.
- 8.7.2.2. оформлять от имени Клиента бумажные платежные документы на основе полученных Банком ЭПД (заверять подписями и печатью Банка и проводить соответствующий платеж с указанного в ЭПД Счета Клиента).
- 8.7.2.3. не принимать к исполнению и возвращать Клиенту неправильно оформленные ЭПД, а именно:
- подписанные неверной (с отрицательным результатом проверки) ЭП;
 - оформленные с нарушением требований законодательства Российской Федерации;
 - при несоответствии реквизитов ЭПД обязательным реквизитам, установленным законодательством Российской Федерации и банковскими правилами;
 - при недостаточности денежных средств на Счете.
- 8.7.2.4. в одностороннем порядке вносить изменения в Систему, не ухудшающие функциональные возможности и надежность работы Системы.
- 8.7.2.5. в случае возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих приему и исполнению ЭПД, в одностороннем порядке отменить на неопределенный срок исполнение ЭПД. При этом Банк предпринимает все возможные усилия для скорейшего устранения технических неисправностей или иных подобных обстоятельств. Банк не несет ответственность за отмену исполнения ЭПД при возникновении указанных в настоящем пункте обстоятельств.
- 8.7.2.6. изменять в одностороннем порядке Тарифы Банка (в том числе устанавливаемый Тарифами перечень оказываемых услуг, размер платы за оказываемые услуги, срок (периодичность) взимания плат) с доведением информации об этом до Клиента путем размещения соответствующей информации в обслуживающих подразделениях Банка, а также другими способами по выбору Банка, не менее чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты вступления измененных Тарифов в силу.
- 8.7.2.7. Отказывать Клиенту в приеме ЭПД в Системе, подтвержденных Кодом подтверждения, в случае выявления операций Клиента, требующих дополнительного контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк уведомляет об этом Клиента не позднее дня, следующего за днем получения соответствующего ЭПД.

8.7.3. Клиент обязан:

- 8.7.3.1. использовать Средства доступа к Системе лично, сохраняя их конфиденциальность и не передавать их третьим лицам.
- 8.7.3.2. в случае доступа/ попытки доступа третьих лиц к Системе или в случае утери предоставленных средств доступа к Системе незамедлительно обратиться в Банк по телефону (в соответствии с требованиями раздела 4 настоящих Условий дистанционного обслуживания) для принятия необходимых мер по блокированию доступа к Системе. Клиент обязуется не работать в Системе с использованием скомпрометированных Средств доступа к Системе и представить в Банк Заявление о блокировке.
В случае блокировки доступа в Систему по телефону, Клиент обязан в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения Уведомления об операции представить в Банк (лично либо почтовым отправлением) письменное Заявление о блокировке.
До получения Банком уведомления Клиента по телефону с последующим предъявлением письменного заявления Клиент несет риск всех последствий, связанных с несанкционированным доступом к Системе.
Разблокирование доступа к Системе может быть произведено на основании Заявления Клиента о разблокировании доступа (Приложение 2 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания).
- 8.7.3.3. информировать Банк о неисправностях в работе Системы.
- 8.7.3.4. оплачивать услуги Банка по удаленному управлению Счетом с использованием Системы в соответствии с Тарифами.
- 8.7.3.5. На основании запросов предоставлять Банку документы и сведения, необходимые для исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации.

8.7.4. Клиент имеет право:

- 8.7.4.1. осуществлять в Системе операции по Счету в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящими Условиями дистанционного обслуживания и иных договоров, заключенных между Банком и Клиентом.
- 8.7.4.2. передавать в Банк распоряжения о блокировании доступа к Системе (Приложение 1 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания).
- 8.7.4.3. передавать в Банк распоряжения о разблокировании доступа к Системе (Приложение 2 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания).
- 8.7.4.4. получать от Банка Средства доступа к Системе взамен утерянных / скомпрометированных Средств доступа, оформив Заявление на предоставление Средств доступа к Системе (Приложение 3 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания).
- 8.7.4.5. обращаться в Банк с заявлением о предоставлении экземпляров ЭПД, хранящихся в Банке.

8.8. Порядок рассмотрения претензий

- 8.8.1. при разрешении спорных ситуаций Стороны обязуются руководствоваться следующими принципами:
- 8.8.1.1. Банк обязуется признавать подлинным ЭПД, переданный ему посредством Системы и подтвержденный Кодом подтверждения при условии положительного результата проверки Кода подтверждения;
- 8.8.1.2. Клиент обязуется признавать подлинным (переданный им) ЭПД, подтвержденный Кодом подтверждения ЭПД при условии положительного результата проверки Кода подтверждения;
- 8.8.1.3. При получении Банком ЭПД, подтвержденного Кодом подтверждения, прошедшим проверку в Системе с положительным результатом, ответственность возлагается на Клиента, так как сохранность и конфиденциальность Средств доступа к Системе и Кода подтверждения ЭПД является обязанностью Клиента.
- 8.8.1.4. ЭПД, исходящие от Клиента и неподтвержденные Кодом подтверждения ЭПД, не имеют юридической силы, Банком не принимаются и не исполняются.
- 8.8.2. При возникновении спорных ситуаций, в том числе в случае несанкционированного доступа к Системе, в случаях, если:
- ЭПД исполнен Банком, а Клиент утверждает, что такой ЭПД им не направлялся;
 - Клиент утверждает, что он направил ЭПД, а он не исполнен Банком;
 - Клиент утверждает, что он направил один ЭПД, а исполнен Банком другой;
 - либо при возникновении иных спорных ситуаций
- Клиент обязан уведомить Банк в порядке, установленном настоящими Условиями дистанционного обслуживания (раздел 4), а также предъявить заявление-претензию в произвольной форме с описанием возникших обстоятельств и оспариваемых операций.
Банк в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения заявления-претензии рассматривает её, после чего направляет Клиенту письменный ответ:
- об устранении нарушений, или порядке их устранения (в случае согласия с претензией, содержащейся в письме). В данном случае Банк имеет право потребовать содействия Клиента в устранении нарушений, а Клиент обязан содействовать Банку в устранении нарушений;
 - рекомендации или предложения по разрешению спорной ситуации (в случае несогласия с претензией).
- 8.8.3. В случае несогласия Клиента с предложениями Банка и наличием претензий в отношении:
- факта передачи Клиентом Банку ЭПД;
 - даты и времени передачи Клиентом Банку ЭПД;
 - содержания переданного Клиентом Банку ЭПД

Клиент направляет в Банк письменное заявление о своем несогласии с требованием о формировании разрешительной комиссии для рассмотрения спора.

При этом, при соблюдении Сторонами принципов, указанных в п.8.9.1. Условий дистанционного обслуживания, Стороны признают факт принадлежности данного ЭПД Клиенту и, соответственно, передачу ЭПД и содержание переданного ЭПД.

Стороны признают информацию о дате поступления ЭПД в Банк, содержащуюся в контрольных архивах Банка, необходимым и достаточным доказательством даты и факта передачи Клиентом Банку ЭПД, содержания ЭПД, если разрешительной комиссией не будет установлен факт внесения Банком изменений в указанную информацию в части, касающейся предмета спора. Подлинность ЭПД устанавливается разрешительной комиссией в соответствии с п.8.8.4. – п.8.8.8. настоящих Условий дистанционного обслуживания. Иные споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации в Тверском районном суде г. Москвы.

- 8.8.4. После получения Банком письменного заявления Клиента Стороны формируют комиссию в течение 3 (трех) рабочих дней. В состав комиссии включаются в равном количестве представители Клиента и представители Банка (не более 3 (трех) с каждой стороны, включая Владельца оспариваемого ЭПД), и, при необходимости, независимые эксперты, в т.ч. представители компании-разработчика Системы. Независимый эксперт считается назначенным только при письменном согласии обеих Сторон. Место работы комиссии – местонахождение Банка, если иное не будет согласовано Сторонами. Если разрешительная комиссия без уважительных причин со стороны Клиента не приступит к работе по истечении 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Банком вышеуказанного заявления Клиента с предложением о ее формировании, считается, что Клиент отказался от заявленных им претензий.
- 8.8.5. Стороны обязуются способствовать работе комиссии и не допускать отказа от предоставления необходимых документов (информации), если предоставление таких документов (информации) будет допустимо в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стороны обязуются предоставить комиссии возможность ознакомления с условиями и порядком работы своих программных и аппаратных средств, используемых для обмена ЭПД по Системе.
- 8.8.6. Разрешительная комиссия в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента начала работы на основании представленных документов (информации) проводит рассмотрение спорного вопроса. Рассмотрение в обязательном порядке должно включать следующие этапы:
- 8.8.6.1. Разрешительная комиссия проводит проверку Средств доступа к Системе и Кода подтверждения ЭПД (т.е. устанавливает его принадлежность Клиенту), а также проверяет тот факт, что доступ Клиента к Системе и Код подтверждения не был заблокирован.
- 8.8.6.2. Разрешительная комиссия проводит проверку ЭПД, на основании которого Банком выполнены (не выполнены или ненадлежаще выполнены) оспариваемые Клиентом действия, т.е. принадлежность Клиенту и неизменность содержания спорного ЭПД.
- 8.8.7. На основании полученных результатов работы выводы комиссии по заявлению Клиента отражаются в акте, который подписывается уполномоченными представителями Сторон. Выводы, содержащиеся в акте, являются обязательными для Сторон, а акт является доказательством в случае передачи спора на рассмотрение в судебные органы. Члены комиссии, не согласные с выводами, изложенными в акте, подписывают указанный акт с возражениями, которые прилагаются к нему в письменном виде.
- 8.8.8. В случае несогласия одной из Сторон с решением разрешительной комиссии, уклонения от формирования разрешительной комиссии либо участия в ее работе, препятствования участию другой Стороны в работе разрешительной комиссии, заинтересованная Сторона вправе передать спор на рассмотрение в судебные органы.
- 8.8.9. Споры по Договору на Интернет Банк подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров в порядке, изложенном в разделе 8.8. настоящих Условий дистанционного обслуживания, а при отсутствии согласия - в Тверском районном суде г. Москвы. Применимым правом является право Российской Федерации.

8.9. Ответственность сторон

- 8.9.1. Банк и Клиент несут ответственность за достоверность информации, предоставляемой друг другу.
- 8.9.2. Банк возмещает Клиенту убытки, возникшие исключительно по вине Банка, за несоблюдение настоящих Условий дистанционного обслуживания и законодательства Российской Федерации.
- 8.9.3. Банк не несет ответственности за списание средств со Счета Клиента, если Банк до момента проведения платежа не был письменно информирован Клиентом об обстоятельствах Компрометации Средств доступа к Системе или попытках посторонних лиц получить доступ к Системе.
- 8.9.4. Стороны не несут ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по Договору на Интернет Банк, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (стихийные явления, военные действия, акты государственных органов, в т.ч. Банка России, и т.п.), препятствующих исполнению обязательств по Договору на Интернет Банк. При возникновении таких обстоятельств Сторона обязана уведомить об этом другую Сторону не позднее трех рабочих дней с момента их возникновения.
- 8.9.5. Банк не несет ответственности за неисполнение ЭПД Клиента вследствие того, что ЭПД Банком был получен после окончания операционного времени (в этом случае принятие ЭПД Клиента производится Банком следующим операционным днем) и/или вследствие несоответствия ЭПД установленным требованиям законодательства Российской Федерации и настоящих Условий дистанционного обслуживания.
- 8.9.6. Банк несет ответственность за сохранность ЭПД и передаваемых ему бумажных платежных документов.
- 8.9.7. Клиент несет ответственность за правильность оформления ЭПД.
- 8.9.8. Клиент несет ответственность за сохранность и конфиденциальность Средств доступа к Системе и за возможные негативные последствия их Компрометации / нарушения конфиденциальности, и не вправе предъявлять претензии к Банку по поводу проведенной операции по ЭПД при условии положительного результата проверки Средств доступа к Системе и Средств подтверждения ЭПД, за исключением случая, когда Клиент предварительно и надлежащим образом уведомил Банк о Компрометации / нарушении конфиденциальности Средств доступа к Системе и Средств подтверждения ЭПД.
- 8.9.9. Банк не несет ответственность за несанкционированное списание денежных средств со счетов/вкладов Клиента в случае нарушения Клиентом сроков и порядка уведомления Банка о несанкционированном списании в Системе и необходимости блокирования доступа к Системе в соответствии с требованиями настоящих Условий дистанционного обслуживания.
- 8.9.10. Банк не несет ответственности за техническое состояние компьютерного оборудования Клиента, возможные помехи в телефонных линиях связи, прекращение работы Системы из-за отключения электроэнергии и повреждения линий связи, программно-аппаратные сбои Системы, а также в случаях, указанных в п.8.11.5. Договора на Интернет Банк, если возникновение указанных обстоятельств не связано с виновными действиями Банка.
- 8.9.11. Банк не несет ответственности за последствия неисполнения поручений Клиента, в случае замораживания (блокирования) денежных средств, приостановления операции, отказа в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.
- 8.9.12. Банк не несет ответственности за последствия неисполнения поручений Клиента в случае непредоставления Клиентом документов и информации, являющихся основанием для проведения операций, а также документов и информации в целях исполнения Банком законодательства Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.
- 8.9.13.

8.10. Срок действия Договора на Интернет Банк

8.10.1. Договор на Интернет Банк вступает в силу с момента акцепта Банком оферты Клиента и действует до момента его расторжения.

8.10.2. Договор на Интернет Банк может быть расторгнут:

8.10.2.1. По соглашению Сторон.

8.10.2.2. По инициативе Клиента.

8.10.2.3. По инициативе Банка (в одностороннем порядке) в следующих случаях:

- в случае просрочки оплаты Клиентом услуг Банка в соответствии с Тарифами;
- в случае наличия информации о попытках Клиента нанести ущерб Банку или третьим лицам;
- в иных случаях, по усмотрению Банка.

Клиент уведомляется Банком о расторжении Договора на Интернет Банк через доступные средства связи и заказным письмом по почте. Договор на Интернет Банк считается расторгнутым по истечении одного месяца со дня направления заказного письма Банка.

8.10.3. При расторжении Договора на Интернет Банк по инициативе Клиента, Клиент подает «Уведомление о прекращении действия Договора на Интернет Банк по инициативе пользователя системы «Интернет Банк»» (Приложение 4 к Порядку открытия Счета, предоставления Карты и Условиям дистанционного обслуживания) в Банк с указанием даты расторжения Договора на Интернет Банк. Блокировка доступа Клиента к Системе производится в день получения Уведомления.

8.10.4. Договор на Интернет Банк автоматически прекращает свое действие с момента закрытия Счета Клиента в Банке.

8.11. Прочие условия

8.11.1. Стороны осознают и принимают во внимание любые риски, сопутствующие проведению платежей при использовании электронных платежных документов.

8.11.2. Стороны признают, что ЭПД, подтвержденные Средствами подтверждения ЭПД, имеют равную юридическую силу с документами на бумажных носителях, подписанных собственноручной подписью Клиента, не требуют подтверждения в форме документа на бумажном носителе, обладают юридической силой и подтверждают наличие правовых отношений между Сторонами.

8.11.3. Информация о дате и времени подписания ЭПД Клиентом, содержании, а также факте передачи документа Клиентом подтверждается при разборе спорных ситуаций (раздел 8.8. настоящих Условий дистанционного обслуживания) с помощью технических возможностей Системы на стороне Банка.

8.11.4. Стороны согласны с тем, что наличие у Банка оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации ЭПД, подтвержденного Средствами подтверждения ЭПД, проверка подлинности которых положительный результат, является необходимым и достаточным основанием для проведения Банком соответствующей операции на основании указанного ЭПД.

8.11.5. Стороны согласны с тем, что использование всемирной телекоммуникационной сети общего доступа Интернет может вызывать перерывы в приеме и обработке Электронных документов в Системе, связанные с отказами телекоммуникационного оборудования провайдеров телекоммуникационных услуг, а также вирусными и иными атаками на Систему. Стороны обязаны принимать все доступные способы защиты от указанных угроз.

ЗАЯВЛЕНИЕ
о блокировке доступа к системе «Интернет Банк»

Я, _____
паспорт № _____, выдан « ____ » _____ Г. _____

пользователь системы «Интернет Банк» в соответствии с условиями договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет Банк» прошу заблокировать доступ к системе «Интернет Банк» по следующей причине: _____

Блокировка по телефону ранее производилась/ не производилась « ____ » _____ (нужное подчеркнуть) _____ (дата блокировки по телефону)

_____ (время блокировки по телефону)

Пользователь системы «Интернет Банк»:

_____ (Ф.И.О.) _____ (подпись) _____ (дата, время)

(с л у ж е б н ы е о т м е т к и Б а н к а С О Ю З (А О))

Наименование Обслуживающего подразделения
Банка _____

Сотрудник Обслуживающего подразделения,
принявший Заявление (ФИО, подпись, штамп) _____

Дата принятия Заявления _____

Ответственный сотрудник, получивший
Заявление _____

(должность, ФИО, подпись) _____

Дата получения Заявления _____

Доступ к Системе заблокировал (ФИО, подпись,
дата, время) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о разблокировании доступа к системе «Интернет Банк»

Я, _____
паспорт _____ № _____, выдан « _____ » _____ Г. _____

пользователь системы «Интернет Банк» в соответствии с условиями договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет Банк» прошу предоставить с « _____ » _____ доступ к системе «Интернет Банк», ранее заблокированный Банком СОЮЗ (АО) в связи с _____

Пользователь системы «Интернет Банк»:

_____ (Ф.И.О.) _____ (подпись) _____ (дата)

(с л у ж е б н ы е о т м е т к и Б а н к а С О Ю З (А О))

Наименование Обслуживающего подразделения Банка	_____
Сотрудник, принявший Заявление (ФИО, подпись)	_____
Дата принятия Заявления	_____
Ответственный сотрудник, получивший Заявление (ФИО, подпись)	_____
Дата получения Заявления	_____
Доступ к Системе разблокировал (должность, ФИО, подпись)	_____
Дата, время разблокировки	_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении доступа к системе «Интернет Банк»

Я, _____
паспорт № _____, выдан « ____ » _____ г. _____

пользователь системы «Интернет Банк» в соответствии с условиями договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет Банк» прошу повторно предоставить мне доступ к Системе дистанционного банковского обслуживания «Интернет Банк» с заменой Пароля доступа к Системе.

Пользователь системы «Интернет Банк»:

_____ (Ф.И.О.) _____ (подпись) _____ (дата)

(с л у ж е б н ы е о т м е т к и Б а н к а С О Ю З (А О))

Наименование Обслуживающего подразделения Банка	_____
Сотрудник, принявший Заявление (ФИО, подпись)	_____
Дата принятия Заявления	_____
Ответственный сотрудник, получивший Заявление (ФИО, подпись)	_____
Дата получения Заявления	_____
Доступ к Системе разблокировал (должность, ФИО, подпись)	_____
Дата, время разблокировки	_____

УВЕДОМЛЕНИЕ

о прекращении действия договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет Банк» по инициативе пользователя системы «Интернет Банк»

Я, _____
паспорт _____ № _____, выдан « _____ » _____ г. _____

пользователь системы «Интернет Банк» в соответствии с условиями договора дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием системы «Интернет Банк» прошу прекратить с « _____ » _____ действие настоящего договора по моей инициативе.

Пользователь системы «Интернет Банк»:

_____ (Ф.И.О.) _____ (подпись) _____ (дата)

(с л у ж е б н ы е о т м е т к и Б а н к а С О Ю З (А О))

ФИО, подпись сотрудника, принявшего заявление	
Дата	
ФИО, подпись ответственного лица	
Дата	

Порядок и условия предоставления услуги «SMS - информирование»

1. Банк осуществляет информирование Клиентов о совершении операций с использованием Карт путем направления им соответствующих уведомлений в виде SMS - сообщений. Услуга предоставляется Клиентам ко всем действующим Картам, выпущенным к Счету, в соответствии с Тарифами.
В рамках исполнения требований действующего законодательства Российской Федерации Банк осуществляет информирование Клиентов (направляет Уведомление 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/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту³/ 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/ Анкеты на Карту/ Анкеты на дополнительную карту заявления по форме Банка.
4. В рамках услуги «SMS - информирование» Клиенту предоставляются SMS-сообщения следующего характера, а Клиент соглашается на их получение:
 - о совершенных операциях по Карте и/или в Системе;
 - о зачислении средств на Счет;
 - о Расходном лимите по Карте (доступном остатке средств).В рамках услуги «SMS - информирование» Клиент может осуществить блокировку/ разблокировку Карты. Разблокировка Карты по SMS возможна, если Карта заблокирована в рамках услуги «SMS - информирование».
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 направленного Банком SMS-сообщения определяется условиями договора Клиента с оператором мобильной связи.
6. Для изменения Зарегистрированного номера, на который предоставляется информация в рамках услуги «SMS - информирование», Клиент должен обратиться в Банк с письменным заявлением по форме Приложения 5 к настоящим Правилам. 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 о совершении операций с использованием Карт считается исполненной), если на дату отправки таких SMS-сообщений Банк не получил заявление Клиента по форме Приложения 5 к настоящим Правилам об изменении Зарегистрированного номера.
7. Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции SMS-сообщения на мобильном телефоне с Зарегистрированным номером.
8. Клиент 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.
9. При нахождении мобильного телефона с Зарегистрированным номером в междугороднем или международном роуминге Клиент 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.
10. Банк не несет ответственности за неполучение SMS-сообщений, вызванное нахождением мобильного телефона с Зарегистрированным номером в роуминге или вне зоны действия сети оператора мобильной связи, нестабильным приемом сигнала сотовой связи аппаратом Клиента, некорректной работой программного и аппаратного обеспечения мобильного телефона Клиента и другим не зависящим от Банка причинам.
11. 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.3. Правил.
12. Клиент соглашается на получение от Банка SMS-сообщений информационно-рекламного характера, в том числе Держателем.
13. 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/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту/ заявлении по форме Приложения 5 к настоящим Правилам, третьим лицам в целях предоставления услуги «SMS - информирование».
14. Банк не несет ответственности за задержки и сбои, возникающие в сетях операторов мобильной связи, которые могут повлечь за собой задержки или недоставку SMS-сообщений.
15. Банк не несет ответственность за разглашение банковской тайны и иной информации при указании Клиентом в Анкете - Заявлении/ Анкете на Карту/ Анкете на дополнительную карту/ заявлении по форме Приложения 5 к настоящим Правилам 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».
16. Отключение Карты от услуги «SMS - информирование» производится не позднее следующего рабочего дня после даты предоставления заявления по форме Банка.

³ Номер мобильного телефона в разделе «Личные данные держателя Основной карты»

Памятка «О мерах безопасного использования банковских карт»⁴

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.

В случае предоставления ПИН/ замены ПИН с использованием IVR либо смены ПИН через банкомат или терминал самообслуживания Банка, рекомендуется применять цифровой код который, по Вашему усмотрению, безопасен и уникален при его применении.

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). Порядок и условия предоставления услуги «SMS - информирование» приведены в Приложение № 2 к настоящим Правилам.

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.

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.

⁴ Рекомендованы письмом ЦБР от 2 октября 2009 г. № 120-Т.

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

После этого, не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента утраты Карты, 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 (круглосуточно), 8(800)-100-33-22 (круглосуточно) 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, изъявшим Карту. После этого срочно свяжитесь с круглосуточной Службой поддержки держателей Карт по телефонам: +7(495)729-55-29 (круглосуточно), +7(495)729-55-55 (круглосуточно), 8(800)-100-33-22 (круглосуточно) и следуйте инструкциям оператора.

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ
об изменении персональных данных**

Я, _____, дата рождения _____,
 место рождения _____,
 паспорт № _____, выдан « _____ » г. _____,
 _____,

информирую **об изменении персональных данных:**

Фамилия, имя, отчество	
Наименование документа, удостоверяющего личность	
Серия, номер документа, удостоверяющего личность	
Дата, место выдачи, код подразделения документа, удостоверяющего личность	
Адрес регистрации	
Адрес фактического проживания	
Зарегистрированный номер телефона	
ИНН (при наличии)	
Причина изменения данных	

_____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)

_____ (дата)

(с л у ж е б н ы е о т м е т к и Б а н к а С О Ю З (А О))

Наименование Обслуживающего подразделения Банка

Сотрудник, принявший Заявление (ФИО, подпись)

Дата принятия Заявления

Ответственный сотрудник, получивший Заявление (ФИО, подпись)

Дата получения Заявления

Данные изменены (должность, ФИО, подпись)

Дата, время внесения изменений
