

Правила выпуска и использования международных банковских карт в ОАО «ПромЭнергобанк»

1. Общие положения.

1.1. Международная пластиковая Карта MasterCard (Карта) является платежным средством, предназначенным для безналичной оплаты товаров/услуг, получения наличных денег в пунктах обслуживания владельцев карт Mastercard и автоматических кассирах (банкоматах) на территории России и за рубежом, в том числе в странах СНГ. Использование Карты регулируется действующим законодательством РФ, правовыми нормами ассоциации MasterCard International, Договором между Банком и Держателем Карты (далее - Держателем) и настоящими Правилами.

1.2. Настоящие Правила выпуска и использования банковских карт в ОАО «ПромЭнергобанк» (далее Правила), устанавливают порядок выпуска, обслуживания и использования расчетных карт, эмитируемых Банком для физических лиц.

1.3. Правила составлены и подлежат толкованию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также правилами Международной Платежной системы (МПС) MasterCard Int.

2. Условия выдачи и срок действия карты.

2.1. Выпуск Карты и выдача ее Держателю осуществляется в течение 10-15 рабочих дней с момента поступления в Банк надлежащим образом оформленного Заявления установленной формы, а также денежных средств в соответствии с «Тарифами по обслуживанию пластиковых карт ОАО «ПромЭнергобанк» для физических лиц» (далее - Тарифы).

2.2. Одновременно с Картой Держатель получает под роспись конверт с ПИН-кодом. ПИН-код должен храниться в тайне и ни при каких обстоятельствах не должен становиться известным другому лицу. В случае если ПИН-код три раза подряд будет набран неверно, Карта блокируется или изымается.

2.3. Держатель обязан подписать карточку в присутствии сотрудника Банка немедленно по ее получении.

2.4. Карта выпускается сроком на 3 года и действительна до последнего дня месяца года, указанного на ней.

2.5. Активизация карты, выданной впервые или перевыпущенной в связи с окончанием срока действия, проводится Банком не позднее следующего рабочего дня после выдачи карты Держателю.

2.6. Карта является собственностью Банка. По истечении срока действия Карты требуется вернуть ее в Банк в срок, установленный Договором между Банком и Держателем.

2.7. Карта с новым сроком действия может быть оформлена Держателю на основании Заявления о перевыпуске Карты.

2.8. При не востребовании Держателем Карты в течение 60 календарных дней с даты подачи Заявления или даты перевыпуска Карты на новый срок действия, Карта уничтожается. Комиссия за расчетное обслуживание операций по Карте не возвращается.

2.9. Банк имеет право произвести проверку правильности сведений, указанных в Заявлении, и отказать клиенту в выпуске/перевыпуске Карты без объяснения причин.

2.10. Все операции с использованием Карты производятся лично Держателем без передачи права ее использования третьим лицам. Держатель несет ответственность за операции, совершенные с использованием Карты.

2.11. За расчетное обслуживание операций по Карте Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами. При этом в случае досрочного прекращения действия Карты комиссия Банком не возвращается.

3. Расчеты.

3.1. Ведение Счета осуществляется в валюте, указанной Держателем в Заявлении. Пополнение Счета осуществляется в валюте Счета.

3.2. Финансовым обеспечением операций, совершаемых с использованием Карты, служат денежные средства, размещенные клиентом на Счете, открытом в Банке.

3.3. Операции по счету для расчетов с использованием банковских карт осуществляются в пределах имеющихся на счете денежных средств.

3.4. Операции по Счету, включая пополнение Счета Держателем, проводятся в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, законодательством РФ, в том числе нормативными актами Банка России, а также правилами Платежных систем и в соответствии с Тарифами Банка.

3.5. Списание денежных средств со Счета производится на основании информации, указанной в Реестре платежей и/или электронном журнале, поступающих из Процессингового центра.

3.6. Днем списания денежных средств со Счета считается день обработки информации по совершенной операции в программном обеспечении Банка, независимо от фактической даты совершения операции.

3.7. Зачисление денежных средств на Счет может быть произведено путем их перечисления со счетов, открытых в Банке (других банках), а также путем внесения наличных денежных средств в кассу Банка.

3.8. Зачисление безналичных денежных средств, поступающих на Счет Держателя, осуществляется не позднее следующего рабочего дня от даты поступления средств на корреспондентский счет Банка.

В случае невозможности зачисления Банком денежных средств на Счет в связи с указанием Держателем неверных/неполных реквизитов в платежном документе, Банк оставляет за собой право без дополнительного распоряжения Держателя осуществить возврат перечисляемых денежных средств по реквизитам плательщика, указанным в платежном документе, не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем поступления денежных средств в Банк.

3.9. Зачисление денежных средств, внесенных на Счет наличными, Банк осуществляет текущим днем.

3.10. В случае, если информация о совершенной операции поступила в Банк в выходные и/или праздничные дни, отражение данной операции по Счету производится во второй после выходных и/или праздничных дней рабочий день.

3.11. В случае совершения операции:

- наличного и/или безналичного пополнения Счета в валюте, отличной от валюты Счета;
- покупки/продажи наличной иностранной валюты с использованием Карты (как на территории РФ, так и за ее пределами)

Банк без дополнительного уведомления Держателя производит конвертацию денежных средств по курсу и на условиях согласно Тарифам. При этом комиссия за конвертацию денежных средств списывается со Счета в размере, установленном Тарифами Банка. При этом все риски потерь при осуществлении конвертации лежат на Держателе.

3.12. Плата за СМС информирование взимается в виде абонентской платы за месяц. Абонентская плата взимается при наличии достаточной суммы денежных средств на счете карты. Взимание платы производится до предоставления услуги. Услуга предоставляется со следующего дня после даты взимания платы до этой же даты в следующем календарном месяце (включительно). Если в очередном месяце не содержится эта дата (например, 31 число), услуга предоставляется до последнего дня месяца. При недостатке средств на счете карты для списания платы предоставление услуги может быть приостановлено и возобновлено только на следующий день после поступления на счет необходимой суммы и списания платы.

4. Порядок погашения Неразрешенного овердрафта.

4.1. Держатель обязан контролировать остаток денежных средств на Счете. Расходы по Карте, включая комиссии банка, не могут быть больше остатка денежных средств на Счете.

4.2. Держатель несет ответственность за возникновение Неразрешенного овердрафта (задолженность сверх лимита карты), который может возникнуть в результате списания комиссий Банка и/или конвертации денежных средств за счет разницы между курсом, установленным на дату проведения операции, совершаемой с использованием Карты, и курсом установленным на дату проведения Банком операции по Счету.

4.3. Неразрешенный овердрафт, возникший в текущем месяце должен быть погашен Держателем в течение 30 календарных дней со дня возникновения, путем внесения на Счет денежных средств.

4.4. На сумму задолженности по Неразрешенному овердрафту начисляются пени в соответствии с Тарифами Банка, пени должны быть уплачены Держателем в течение 30 календарных дней со дня возникновения Неразрешенного овердрафта, путем внесения на Счет денежных средств.

4.5. При превышении Держателем лимита Карты, Банк блокирует Карту Держателя с первого дня, следующего за днем не возврата овердрафта.

4.6. Действие Карты возобновляется после погашения задолженности по Неразрешенному овердрафту и пени.

5. Пользование картой

5.1. Для осуществления платежа с помощью Карты или получения наличных средств в пунктах обмена/выдачи валюты Держатель должен передать Карту кассиру.

5.2. Если в помещении торговой организации или пункта обмена/выдачи валюты установлен электронный платежный терминал, кассир может попросить Держателя набрать ПИН-код на специальной выносной клавиатуре.

5.3. Держателю может быть отказано в совершении платежа или выдаче наличных средств, если:

- Срок действия Карты, выбитый на ее лицевой стороне, истек.
- Лицевая сторона Карты и подпись на ее оборотной стороне подвергались видимым изменениям.
- Персональная информация, выбитая на лицевой стороне Карты, не совпадает с информацией, содержащейся в идентификационном документе (паспорте, водительском удостоверении, ...).
- Не получен код электронной авторизации.
- Карта внесена в международный стоп-лист.
- Подпись Держателя на Карте не соответствует подписи на торговом чеке или распечатке электронного терминала.

5.4. Держатель обязан подписать торговый чек или распечатку кассового терминала, предварительно проверив, что в этом документе правильно указаны номер Карты, сумма и дата операции. Держатель несет ответственность за правильность содержащейся в этих документах информации.

5.5. Держатель Карты должен в течение 180 дней после расторжения Договора сохранять все документы по операциям с использованием Карты и представлять их в Банк для разрешения спорных вопросов.

5.6. В случае невыдачи либо неполной выдачи банкоматом денежных банкнот при проведении операции по получению наличных денежных средств при помощи банкомата, Держатель должен незамедлительно обратиться в Банк и оформить заявление соответствующего образца.

5.7. При запросе авторизации на счете Держателя блокируется сумма, на которую авторизация была заказана. Если после получения авторизационного кода по каким-либо причинам сделка не состоялась, Держатель должен убедиться, что представитель торговой фирмы сообщил в процессинговый центр об отмене авторизации.

5.8. Держателю Карты следует беречь ее от механических повреждений (изгибов, царапин на магнитной полосе), загрязнений, избегать контакта Карты с магнитами, железными предметами и т.д.

Помните: информация на магнитной дорожке может быть повреждена источником магнитного поля (например, магнитной скрепочницей), а также при сильном нагреве.

5.9. При пользовании картой, по которой разрешены все интернет операции (в т.ч. без ввода CVC2), Держатель должен помнить, что он несет ответственность за данные операции.

5.10. Держатель обязан самостоятельно вести учет и контроль операций, совершенных с использованием Карты или ее реквизитов, и своевременно обратиться в Банк в случае несогласия с информацией, указанной в выписке по своему Карточному счету. Держатель обязан сохранять все платежные/расчетные документы, связанные с операциями по Карте, в течение одного года с даты совершения операции и предъявлять их по требованию Банка или при возникновении спорных вопросов.

6. СМС информирование по Карте «СМС-банкинг»

После подключения к системе «СМС-банкинг» Банк начинает информировать об изменении состояния счета банковской карты путем отправки SMS-сообщений (со специального номера) на мобильные телефоны Клиента, указанные им при регистрации. Клиент также имеет возможность запросить в Банке доступный баланс по счету банковской (их) карт(ы), указанной(ых) при регистрации, сформировав и направив на специальный номер SMS-сообщение определенного формата.

6.1. Запрос баланса по пластиковой карте

Для получения доступного баланса необходимо сформировать и направить на специальный номер **8000** SMS-сообщение следующего содержания: **1 XXXX**, где XXXX – короткий номер карты (последние 4 цифры номера карты).

Между указанными параметрами формируемого SMS-сообщения могут использоваться либо не использоваться пробелы.

7. Утрата карты или ее незаконное использование

7.1. Держатель обязан принимать меры к предотвращению утраты Карты и ПИН, их незаконного использования.

7.2. При обнаружении утраты Карты, а также при получении информации об ее незаконном использовании, Держатель не позднее 1 (одного) дня обязан обратиться в Банк для блокировки карты и сообщить (лично, по телефону) представителям Банка для его идентификации следующую информацию:

- Имя, фамилия владельца, Название Банка,
- Кодовое слово,
- Номер Карты, срок действия Карты (если есть в наличии),
- Дату рождения, адрес регистрации,
- Паспортные данные, номер телефона,
- Дату обнаружения хищения или пропажи.

Банк при получении от Клиента уведомления в соответствии с настоящим пунктом незамедлительно блокирует карту.

7.3. Любое устное обращение Держателя в Банк в этом случае должно быть немедленно подтверждено письменным заявлением в адрес Банка, в порядке, предусмотренном п. 10.5. настоящих Правил, по получении которого Банк считает Карту утраченной.

Контактные круглосуточные телефоны в банке - центре дистанционного обслуживания (Банк Москвы), +7 (495) 728-77-88, бесплатно по России **8-800-200-2326**.

Контактные телефоны в ПромЭнергобанке: +7 (8172) 72-70-30, +7 (8172) **59-74-59** (отдел пластиковых карт). Факс: +7 (8172) 72-21-83

7.4. До получения Банком письменного заявления, указанного в п.7.3. настоящих Правил, Держатель несет ответственность за все операции, совершенные третьими лицами с использованием Карты.

Держатель ни при каких обстоятельствах не должен передавать Карту и сведения о ПИН-коде третьим лицам.

При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной или незаконно используемой, Держатель должен немедленно в письменной форме сообщить об этом в Банк.

8. Меры предосторожности при использовании карты

В целях сохранности Ваших средств на карточном счете просим Вас неукоснительно соблюдать следующие правила:

8.1. При получении ПИН-конверта с ПИН-кодом, вскройте ПИН-конверт, запомните ПИН-код и уничтожьте ПИН-конверт с ПИН-кодом. Никому не сообщайте свой ПИН-код. Пин код по карте не выдается. Если Вы забыли свой ПИН-код, банковскую карту придется перевыпускать.

8.2. Осуществляйте ввод ПИН-кода так, чтобы вводимые Вами цифры не были видны окружающим. Не используйте ПИН-код при заказе товаров/услуг по телефону/факсу или по сети Интернет.

8.3. Не предоставляйте реквизиты Карты (номер карты, срок действия, трехзначное контрольное число на оборотной стороне карты CVC2 и ПИН-код) в ответ на SMS-сообщения, электронные или обычные письма, с требованием предоставить информацию по вашей Карте. Подобные SMS-сообщения ил письма (под видом банковской рассылки) могут отправлять мошенники и применять при этом символику Банка, электронный адрес отправителя также может быть скопирован.

8.4. Не передавайте карту другим лицам, за исключением кассира, при использовании карты как средство платежа за товары и услуги или для получения наличных денег.

8.5. Не используйте банковские карты в организациях торговли и обслуживания, не вызывающих доверия.

8.6. Требуйте обязательного проведения операций с картой в Вашем присутствии.

8.7. Храните карту в безопасном месте, не оставляйте карту в местах, где посторонние могут скопировать реквизиты карты и образец Вашей подписи.

8.8. При необходимости оформления повторного платежного документа (чека электронного терминала) предыдущий платеж должен быть отменен или аннулирован в Вашем присутствии.

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

9. Дополнительная программа безопасности 3D-Secure

Для обеспечения держателям Карт возможности безопасной оплаты товаров и услуг в Интернет-магазинах Банк использует технологию МПС 3D-Secure. Услуга предоставляется в соответствии с Тарифами банка.

Для возможности совершать покупки и оплачивать услуги в Интернет-магазинах, используя систему безопасности МПС 3D-Secure, держатель карты должен получить:

- Код 3D-Secure (мастер-пароль) - буквенно-цифровой идентификатор. Формируется посредством определенной процедуры в банкомате.

Пароль 3D-Secure - буквенно-цифровой идентификатор. Формируется посредством определенной процедуры регистрации карты на Интернет - сайте Банка Москвы, для чего надо войти на сайт (<http://www.bm.ru/ru/security/>, <http://www.bm.ru/ru/personal/cards/3ds/>) и действовать в соответствии с рекомендациями на сайте. Пароль 3D-Secure можно изменять или удалять в соответствии с меню на сайте Банка Москвы. Обращаем внимание держателей карт на необходимость заполнения «приветствия», появление которого при проведении оплаты товаров/услуг в Интернет - магазинах будет подтверждать подлинность страницы аутентификации. Пароль 3D-Secure используется при совершении операций оплаты товаров и услуг в Интернет – магазинах, обслуживаемых Банками-эквайерами, подключенными к системе безопасности МПС 3D-Secure. При оплате по карте держатель карты будет перенаправляться на интернет-страницу, поддерживаемую Банком Москвы для ввода пароля 3D-Secure.

Карта считается подключенной (enrolled) для совершения операций в сети интернет с использованием технологии 3D-Secure, если карта зарегистрирована на сайте Банка Москвы.

Карта может быть отключена от услуги.

Внешним признаком Интернет-магазина, подключенного к системе безопасности МПС является присутствие на веб-сайте уведомления для покупателей о том, что при оплате товаров и услуг с помощью карт используется технология 3D-Secure Verified by VISA и MasterCard SecureCode.

Предупреждение. Интернет-магазин не подключен к системе безопасности МПС 3D-Secure, если:

- в процессе совершения операции оплаты товаров и услуг в Интернет – магазинах не запрашивается Пароль 3D-Secure для зарегистрированных (enrolled) карт;
- введен заведомо неправильный Пароль 3D-Secure, но получено одобрение этого пароля.

9.1. Интернет-банкинг HandyBank

ОАО "ПромЭнергобанк" предлагает клиентам - держателям пластиковых карт воспользоваться сервисами системы HandyBank.

Система интернет-банкинга позволяет круглосуточно из любой точки мира и с любого компьютера (домашнего, служебного, в Интернет-кафе и т.д.), имеющего выход в Интернет, совершать моментальные и безопасные платежи с банковской карты. Система обеспечивает высокий уровень защиты в соответствии с международными стандартами безопасности. При совершении платежей Вы не передаете в Интернет ни номера своей банковской карты, ни других ее реквизитов (PIN-код, CVC/CVV2 и т.д.).

Платежные сервисы:

1. Банковские переводы на произвольные реквизиты.
2. Оплата услуг.
3. On-line бронирование и покупка авиа- и ж/д билетов.
4. Покупки в Интернет-магазинах, в том числе в режиме Handy-safe, представляющем собой платеж с банковской гарантией автоматического возврата средств на карту при любых проблемах с поставкой товара.
5. Пополнение электронных кошельков WebMoney, Яндекс.Деньги и пр. (более 20 систем).
6. Вывод средств с электронного кошелька WebMoney на карту.
7. Мгновенные денежные переводы между пользователями системы (N2N).
8. Конвертация валют.
9. Оплата штрафов ГИБДД.
10. Переводы на карты VISA и MasterCard любого российского банка-эмитента.
11. Пополнение картсчетов через терминальные сети.
12. Оплата кредитов.

Для получения доступа в интернет-банкинг HandyBank необходимо подписать Заявление на предоставление услуги дистанционного банковского обслуживания с использованием системы HandyBank в офисе Банка или указать на необходимость подключения к системе в заявлении на выпуск карты.

Вход в интернет-банкинг осуществляется через сайт Банка www.promenergobank.ru в меню закладки Услуги/Физическим лицам «Система интернет-банкинга HandyBank».

При первом входе в интернет-банкинг укажите следующие данные:

Handy-номер (логин): номер Вашего мобильного телефона (10 цифр), который Вы указали в Заявлении на подключение услуги дистанционного банковского обслуживания.

Пароль (код доступа): последние четыре цифры Вашей банковской карты, для которой открыто дистанционное обслуживание.

После того, как Вы авторизуетесь в системе с помощью этих данных, Вам будет предложено изменить пароль на свой собственный. Рекомендуем Вам использовать пароль длиной не менее 8 символов, сочетание букв и цифр, верхний и нижний регистр.

После составления электронного платежного документа необходимо подтвердить его исполнение (оплату). Для этого электронный документ подписывается с помощью Handy-кода (SMS-кода).

Handy-код (SMS-код) — шестизначное число, которое Вы получите на Ваш мобильный телефон посредством SMS для ввода в соответствующую экранную форму.

С помощью Handy-кода Вы сможете подписать любой платеж на сумму, не превышающую 200 тысяч рублей. Для проведения платежей на сумму более 200 тыс. рублей Вы можете сделать несколько платежей.

Круглосуточная служба поддержки системы HandyBank: +7 (495) 740-40-40, 8-800-2000-740 (звонок по России бесплатный)

10. Прочие условия.

10.1. В соответствии с требованиями законодательства РФ Банк уведомляет Клиента об операциях по переводу денежных средств, в следующем порядке.

10.1.1. Посредством предоставления Клиенту выписки по Счету. Выписки по Счету предоставляются Банком:

– в отделе пластиковых карт Банка по запросу Клиента. Клиент вправе получать выписку по Счету ежедневно, неограниченное количество раз в течение дня, в любой день, когда отдел пластиковых карт Банка осуществляет обслуживание физических лиц. По Карточному счету Клиент обязан получать выписку в отделе пластиковых карт Банка не реже одного раза в месяц за период, равный предыдущему календарному месяцу и истекшей части текущего месяца. Клиент считается уведомленным Банком в день получения выписки по Счету;

– через электронно-программные комплексы Банка (банкоматы). Через банкомат Банк предоставляет Клиенту мини-выписку по Счету, в которую включаются последние 10 операций, совершенных с использованием банковской карты, посредством которой (с помощью которой) формировался запрос в банкомате. Клиент вправе получать мини-выписку по Счету/выписку по Счету в любом электронно-программном комплексе Банка неограниченное количество раз в течение дня. В зависимости от технологических особенностей электронно-программного комплекса мини-выписка/выписка может быть распечатана и/или выведена на экран комплекса. Клиент считается уведомленным Банком в день получения мини-выписки/выписки по Счету.

В выписке отражаются все операции (безналичные и с наличными денежными средствами), совершенные по Счету Клиента, независимо от способа их совершения (операции, совершенные в Банке, с использованием электронно-программных комплексов, в торгово-сервисных предприятиях, в сети Интернет и др.) и независимо от инициатора совершения (по распоряжению Клиента или по требованию получателя средств).

Отсутствие в выписке по Счету операции перевода денежных средств, для проведения которой Клиент оформил соответствующее распоряжение, означает отказ Банка в исполнении данного распоряжения (данное положение применяется с учетом того, что в соответствии с правилами Международных платежных систем операции по Карточному счету могут быть отражены в выписке в течение 30 календарных дней с даты их фактического совершения). Информирование Клиента о причинах отказа осуществляется при обращении Клиента в Банк.

10.1.2. Об операции перевода денежных средств, совершенной с использованием электронно-программного комплекса Банка, Банк дополнительно уведомляет Клиента посредством выдачи чека на бумажном носителе и/или посредством вывода соответствующей информации на экран электронно-программного комплекса. В случае, когда электронно-программный комплекс Банка должен был распечатать чек по операции перевода денежных средств и не распечатал его, Клиент обязан незамедлительно информировать Банк по телефону контактного центра, который указан на электронно-программном комплексе, и обратиться в отдел пластиковых карт Банка за получением выписки по Счету или, при наличии возможности, распечатать выписку по Счету, используя электронно-программный комплекс Банка. Клиент, совершивший операцию по переводу денежных средств с использованием электронно-программного комплекса, считается уведомленным Банком о данной операции непосредственно в момент совершения операции.

10.2. Банк имеет право направлять способом (по домашнему адресу, рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе номерам телефонов сотовой связи, факсов), указанным Клиентом в Заявлении, сообщения информационного характера.

10.3. Клиент обязуется контролировать операции с денежными средствами, совершаемые по его Счетам. В этих целях Клиент обязуется получать в порядке и в сроки, установленные подп. 10.1.1. настоящих Правил, выписки по Счетам, подтверждающие исполнение Банком распоряжений Клиента в отношении денежных средств, находящихся на Счетах, или отказ Банка в исполнении распоряжений Клиента, а также подтверждающие исполнение Банком требований получателей средств.

10.4. Стороны согласны признавать данные электронной авторизации, выписки по операциям, совершенным с использованием Карты или ее реквизитов, а также иные документы, полученные из платежных систем в бумажном или электронном виде, в качестве доказательств для разрешения споров.

10.5. В случае если Держатель не согласен с фактом, либо с суммой списания средств со Счета, он обязан направить в Банк заявление (претензию) о спорной ситуации в письменной форме. В заявлении подробно описывается содержание претензии, а также ситуация, при которой произошла операция, дата и место совершения операции, передавалась ли карта и/или ПИН-код третьим лицам, была ли украдена/утеряна карта. К заявлению прикладываются чеки и/или другие документы, относящиеся к спорной операции или дополняющие претензии. В случае если Держатель не согласен с операцией, указанной в выписке, он имеет право предъявить претензии по такой операции не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты совершения операции. По истечении вышеуказанного срока правильность указанной в выписке информации считается подтвержденной Держателем и оспариванию не подлежит.

10.5.1. Заявление должно быть подано в Банк не позднее 1 (Одного дня) дня с даты получения Клиентом уведомления о проведенной спорной операции в соответствии с пунктом 10.1. настоящих Правил. В случае не предъявления заявления (претензии) или предъявления с нарушением срока, установленного в настоящем пункте операция считается подтвержденной и заявление (претензия) к рассмотрению не принимается.

10.5.2. Заявление рассматривается банком в срок не более 30 дней со дня его получения, а в случае проведения спорной операции при осуществлении трансграничного перевода денежных средств – не более 60 дней.

10.6. По результатам рассмотрения Банком претензии Клиента, Банк принимает решение о возмещении, об отказе от возмещения денежных средств по спорной операции или о проведении дополнительного расследования.

В случае принятия решения о возмещении денежных средств по спорной операции, денежные средства перечисляются по реквизитам, предоставленным Клиентом в соответствующем заявлении.

При отказе от возмещения денежных средств, банк направляет клиенту письменный отказ с обоснованием причин отказа.

В случае проведения дополнительного расследования Банк направляет клиенту письмо с обоснованием причин дополнительного расследования.

10.7. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в ходе исполнения настоящих Правил, будут разрешаться сторонами путем переговоров, а в случае не урегулирования спора путем переговоров, он разрешается в судебном порядке.

10.8. В целях предотвращения легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма Банк вправе запрашивать от Клиента предоставления любых документов и информации, необходимых для проверки соответствия проводимых по счету клиента операций нормам действующего законодательства РФ, а также для обеспечения соблюдения действующего законодательства РФ самим Банком, в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ).

10.9. Банк имеет право отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции по счету и заблокировать Kartu и/или Дополнительную карту, если по операции не представлены документы, необходимые для фиксации информации в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ, а также в случае, если у работников Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, за исключением операций по зачислению денежных средств, поступивших на Счет.

10.10. Банк имеет право приостановить совершение операций по Счету Клиента в случаях предусмотренных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ.

10.11. Банк вправе расторгнуть договор банковского счета в случаях, принятия Банком в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции на основании пункта 10.9. настоящего договора.

11. Заключительные положения.

11.1. В случае нарушения Держателем настоящих Правил, Договора банковского счета, действующего законодательства РФ Банк вправе заблокировать Kartu и приостановить проведение операций по Счету.

11.2. Банк не несет ответственность за ситуации, находящиеся вне сферы его контроля и связанные со сбоями в работе внешних систем оплаты, расчетов, обработки и передачи данных.

11.3. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение условий настоящих Правил в случае некорректного/неполного указания Держателем реквизитов при перечислении средств на Счет, возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а также невыполнения (нарушения) Держателем требований настоящих Правил.

11.4. Банк не несет ответственности за образование неразрешенного овердрафта на Счете Держателя, в том числе, если такой овердрафт возник за счет разницы в курсах, по которым производилась конвертация средств согласно настоящим Правилам.

11.5. Банк не несет ответственности, если валютные ограничения страны пребывания Держателя, а также установленные там лимиты выдачи наличных средств через банкоматы не совпадают с аналогичными нормами в России и затрагивают интересы Держателя.

11.6. Банк не несет ответственности за использование Карты, номера Карты, ПИНа Держателя карты, совершенное третьими лицами в случае, если такое использование совершалось с ведома Держателя, а также за операции, совершенные самим Держателем карты с последующим отказом от данных операций.

11.7. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора банковского счета для расчетов с использованием банковской карты. Все, что не определено положениями настоящих Правил, регулируется Договором банковского счета и законодательством РФ.

Держатель Карты:

Подпись

Ф.И.О.