

Акционерное общество «ГЕНБАНК»

Утверждены и введены в действие с 01.01.2026
Приказ от 18.12.2025 №2426

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
БАНКОВСКИХ КАРТ АО «ГЕНБАНК»**

г. Симферополь, 2026

Оглавление

1. Термины и определения	3
2. Общие положения.....	7
3. Открытие и ведение <i>Счета</i> для расчетов с использованием <i>Карт</i>	12
4. Порядок использования <i>Карт</i>	17
5. Права и обязанности <i>Банка</i>	18
6. Права и обязанности Клиента.....	23
7. Порядок внесения изменений и дополнений в <i>Правила</i> и/или <i>Тарифы</i>	25
8. Предоставление услуги «SMS-информирование».....	25
9. Правила безопасного использования <i>Карт</i>	26
10. Ответственность Сторон	28
11. Предъявление претензий и разрешение споров.....	29
12. Срок действия и прекращение <i>Договора</i>	30

1. Термины и определения

Если в тексте Правил предоставления и использования банковских карт АО «ГЕНБАНК» (далее – Правила) явно не оговорено иное, термины и определения, используемые в Правилах, имеют следующее значение:

Авторизация – разрешение, предоставляемое Банком для проведения Операции с использованием Карты (реквизитов Карты) в пределах Доступного лимита и порождающее обязательство Банка по исполнению представленных Документов по Операциям с использованием Карт.

Активация Карты – процедура отмены Банком установленного при выпуске Карты технического ограничения на совершение Держателем расходных Операций с использованием Карты, предусматривающего отказ Банка в предоставлении Авторизации независимо от Доступного лимита или каких-либо других условий.

Аутентификация – процедура удостоверения правомочности Держателя совершать Операции путем подтверждения биометрических данных (отпечатка пальца) или ввода пароля, ранее созданного Держателем в целях Аутентификации, с использованием Мобильного устройства.

Банк – Акционерное общество «ГЕНБАНК».

Банкомат (АТМ) – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника кредитной организации операций выдачи (приема) наличных денег, расчетов с использованием Карт и передачи распоряжений Банку о переводе денежных средств со Счета, а также для составления Документов по операциям с использованием Карты.

Банк-эмитент (Эмитент) – банк, осуществляющий выпуск банковских карт.

Блокировка Карты – запрещение Банком использовать Карту для совершения Операций (включая такое запрещение, которое влечет изъятие Карты при попытке ее использования).

Валюта расчетов – валюта, в которой осуществляются расчеты по Операциям с использованием Карт между Банком и Платежной системой.

Валюта счета – валюта, в которой открывается и ведется Счет.

Выписка – документ, формируемый Банком, содержащий информацию об Операциях, совершенных по Счету с использованием Карт.

Дата обработки расчетных документов – дата и время обработки Документов по операциям с использованием карт Платежной системой или Банком.

Дата совершения операции – дата и время получения Банком Документов и/или дата и время проведения авторизованного запроса для совершения Операции оплаты товаров (работ, услуг), получения наличных и получения на него подтверждения от Банка.

Держатель – Клиент либо иное физическое лицо, на имя которого по заявлению Клиента выпущена Карта с указанием или без указания имени и фамилии на лицевой стороне Карты.

Договор – договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к Правилам, по которому Банк обязуется в порядке и на условиях, определенных Правилами, открыть Клиенту Счет для расчетов с использованием Карт, выпускать и обслуживать Карты, обеспечивать расчеты по Операциям, совершенным с использованием Карт, исполнять распоряжения по Счету.

Договор ДБО – договор на предоставление дистанционного банковского обслуживания, заключенный между Клиентом и Банком в рамках ДКБО, положения которого определяют условия предоставления дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) и надлежащим образом оформленное, подписанное Клиентом и акцептованное Банком заявление на подключение ДБО. Договор ДБО определяет порядок предоставления Банком Клиенту информационных услуг, проведения Операций по Счету посредством информационно-коммуникационной сети Интернет.

Договор комплексного банковского обслуживания (ДКБО) – договор, устанавливающий условия и порядок предоставления физическим лицам услуг по комплексному банковскому обслуживанию, а также порядок заключения договоров на оказание услуг, заключенный между Банком и Клиентом, положения которого определяют Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в Акционерном обществе «ГЕНБАНК» и надлежащим образом оформленное, подписанное Клиентом и акцептованное Банком заявление на комплексное банковское обслуживание. Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в Акционерном обществе «ГЕНБАНК» размещаются для ознакомления на официальном сайте Банка в сети Интернет по адресу www.genbank.ru.

Документ по операциям с использованием Карты (Документ) – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по *Операциям* с использованием *Карты* и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением *Карты* на бумажном носителе и/или в электронной форме по правилам, установленным участниками расчетов (в т.ч. *Платежными системами*) и/или *Банком*, собственноручно подписанный *Держателем*/заверенный аналогом его собственноручной подписи (*ПИН-код*), средством подтверждения (при наличии заключенного между *Банком* и *Клиентом Договора*) либо заверенный путем ввода кода *CVV2/CVC2*.

Дополнительная карта – *Карта*, выпущенная *Банком* к *Счету* по заявлению *Клиента* в дополнение к *Основной карте* на имя *Клиента* или указанного им физического лица. Выпуск/перевыпуск *Дополнительной Карты* осуществляется при наличии действующей *Основной Карты*.

Доступный лимит – сумма денежных средств, доступная *Держателю* для совершения *Операций* с использованием *Карты*, равная сумме остатка денежных средств на *Счете*, авторизованных сумм *Операций* по пополнению *Счета*, но еще не зачисленных на *Счет Банком*, и лимита кредитования (при его предоставлении *Банком*), за вычетом авторизованных сумм *Операций*, совершенных с использованием *Карты*, но еще не списанных со *Счета Банком*.

Дуальная карта – *Карта*, оснащенная встроенным чипом и антенной, передающая по радиоканалу на терминал информацию о платеже. Подробная информация о *Дуальных картах* размещена на сайте *Банка* в сети Интернет в разделе Банковские карты.

Задолженность – все денежные суммы, подлежащие уплате *Клиентом Банку* по *Договору* в любой момент времени совместно или отдельно, включая: *Неразрешенный овердрафт*, проценты за пользование денежными средствами, комиссии, платы, неустойки, а также иные платежи, предусмотренные *Правилами* и/или *Тарифами*.

Заявление – Заявление на открытие и обслуживание текущего счета с предоставлением в пользование банковской *Карты* АО «ГЕНБАНК», поданное *Клиентом* по установленной *Банком* форме.

Идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом №115-ФЗ сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

Карта – *Персонифицированная карта* или *Неперсонифицированная карта*.

Клиент – физическое лицо Резидент или Нерезидент, заключившее с *Банком Договор*, на имя которого открыт *Счет*.

Лимит по Операциям – установленная на основании заявления *Клиента* и/или *Тарифами* предельная сумма денежных средств на *Счете*, в рамках которой *Держателем* в течение определенного периода времени могут быть совершены *Операции*.

Многофункциональная карта жителя Республики Крым (далее – МФК) – цифровая запись в автоматизированной системе оплаты проезда о Карте Держателя, назначенной основной для использования Держателем в автоматизированной системе оплаты проезда, а для Держателей, имеющих право на льготный проезд в соответствии с требованиями постановления Совета министров Республики Крым от 23.12.2014 № 575 «О вопросах предоставления отдельным категориям граждан Республики Крым мер социальной поддержки на льготный проезд и осуществления компенсационных выплат по льготному проезду отдельных категорий граждан на авто-, электро- и железнодорожном транспорте», содержащая дополнительный признак «льготная».

Мобильное устройство – электронное устройство (мобильный телефон, смартфон, планшет и пр.), находящееся в личном пользовании *Клиента*, имеющее подключение к мобильной (подвижной радиотелефонной) связи и (или) сети Интернет.

Неперсонифицированная карта - банковская карта *Платежной системы* «Мир» без нанесенной на нее информации о Держателе, эмитированная в соответствии с правилами *Платежной системы*, являющаяся инструментом расчетов, предназначенная для совершения *Держателем Операций* по *Счету* в пределах *Доступного лимита*, расчеты с использованием которой осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими *Правилами*.

Неразрешенный овердрафт – задолженность *Клиента*, возникшая в результате совершения *Операций* на сумму, превышающую остаток на *Счете* и лимит кредитования (при его предоставлении *Банком*).

Нерезиденты – физические лица, не являющиеся Резидентами.

Номер мобильного телефона – номер мобильного телефона *Клиента*, указанный *Клиентом* в Заявлении либо в заявлении на изменение персональных данных по форме *Банка*.

Одноразовый пароль – уникальный цифровой код, который *Держатель Карты* получает от *Банка* в виде СМС-сообщения/ Push-уведомления на Мобильное устройство при совершении *Операции* в сети Интернет в случае, если *Держатель Карты* подключен к услуге *MirAccept*, а также при условии поддержания технологии *MirAccept Эквайером* и электронной площадкой, с помощью которой осуществляется *Операция*. Ввод *Держателем Одноразового пароля* является дополнительным параметром *Аутентификации Держателя* при совершении с использованием *Карты Операции* в сети Интернет, подтверждением факта совершения *Операций* лично *Держателем* и применяется в качестве аналога собственноручной подписи *Держателя*.

Операция – любая финансовая операция по *Счету*, осуществляемая в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и правилами участников расчетов с использованием *Карты* или без использования *Карты*, проводимая по распоряжению *Клиента (Держателя)* или без такового в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором.

Опубликование информации – размещение *Банком* информации в местах и способами, установленными настоящими *Правилами*, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией. Опубликование информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.

Основная карта – *Карта*, выпущенная первой по *Заявлению* на имя *Клиента*.

ПВН – пункт выдачи наличных денег.

Персональный идентификационный номер (ПИН-код) – специальный цифровой код, используемый для идентификации *Держателя* при совершении *Операций* с использованием *Карты*. Ввод *ПИН-кода* при совершении *Операций* является для *Банка* подтверждением факта совершения *Операций* лично *Держателем* и применяется в качестве аналога собственноручной подписи *Держателя*.

Персонифицированная карта – банковская карта *Платежной системы* «Мир» с нанесенной на ней информации о *Держателе*, эмитированная в соответствии с правилами *Платежной системы*, являющаяся инструментом расчетов, предназначенная для совершения *Держателем Операций* по *Счету* в пределах *Доступного лимита*, расчеты с использованием которой осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими *Правилами*.

ПИН-конверт – специальный бумажный конверт, используемый для безопасного хранения и передачи *Держателю ПИН-кода*. ПИН-конверт выдается *Держателю* в случае, если не предусмотрен иной способ формирования и предоставления ПИН-кода в соответствии с внутренними документами *Банка*.

Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по определенным правилам в целях осуществления перевода денежных средств, включающая оператора платежной системы, операторов услуг платежной инфраструктуры и ее участников.

Платежный стикер (Стикер) – Неперсонифицированная карта, встроенная в меньшую часть (стикер) пластиковой карты с клеевой основой. Стикер может быть отделен *Клиентом/Держателем Карты* от второй (большей) части пластиковой карты для наклеивания его на предмет с гладкой поверхностью в целях дальнейшего использования *Стикера* для оплаты или снятия наличных денежных средств в устройствах, поддерживающих технологию NFC.

Платежное приложение – программное обеспечение, предоставляемое *Банком Клиенту (Держателю)* на основании отдельного соглашения, заключенного между *Банком и Клиентом*, представляющее собой приложение (платежную платформу), устанавливаемое на *Мобильное устройство*, позволяющее сформировать и записать *Токен* в память *Платежного приложения*, удалить его, использовать его в качестве платежного средства при совершении *Операций* в ТСП.

Поручение – распоряжение *Клиента* на совершение *Операций* по *Счету*, подтвержденное *Документом* по операциям с использованием *Карт* или оформленное в порядке, установленном *Договором*.

Представитель Клиента (Представитель) – физическое лицо, которому *Клиент* предоставил соответствующие полномочия на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, или лицо, действующее от имени *Клиента* в силу закона (законный представитель).

Программа лояльности - установленный Правилами программы лояльности АО «ГЕНБАНК» для физических лиц-держателей банковских карт и Условиями программы лояльности АО «ГЕНБАНК» для физических лиц – держателей банковских карт порядок начисления и выплаты бонусных баллов Клиентам в целях сохранения лояльности Клиентов, направленный на поощрение активности Клиентов по совершению безналичных *Операций* с использованием *Карты* и/или её реквизитов.

Резиденты – физические лица, являющиеся гражданами Российской Федерации или постоянно проживающие в Российской Федерации на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

Сервис Mir Pass – услуга по предоставлению доступа в Бизнес-залы в рамках Программы лояльности АО «НСПК», оказываемая Банком Клиенту в соответствии с Условиями предоставления Сервиса Mir Pass клиентам - физическим лицам держателям банковских карт, эмитированных АО «ГЕНБАНК».

Система дистанционного банковского обслуживания (Система) — программно-аппаратный комплекс Банка, обеспечивающий формирование, передачу по каналам доступа, регистрацию распоряжений о переводе денежных средств, проведение на их основании операций, предоставление информационно-сервисных услуг, а также обмен электронными документами. Система как электронное средство платежа позволяет Клиенту составлять, удостоверять и передавать распоряжения о переводе денежных средств в электронной форме в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

СМС-сообщение – короткое текстовое информационное сообщение, направляемое Держателю на Номер мобильного телефона в целях исполнения Договора.

Счет – банковский счет, открытый Банком Клиенту на основании Договора при представлении всех документов, предусмотренных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации, и предназначенный для осуществления расчетов по *Операциям* с использованием *Карты*, не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением деятельности Клиента с применением специального налогового режима «Налог на профессиональный доход».

Тарифы – утвержденный специально уполномоченным органом *Банка* документ, устанавливающий перечень услуг, размер, сроки и порядок взимания платы за услуги *Банка* по выпуску, обслуживанию, использованию *Карт* и совершению *Операций* по *Счету*. *Тарифы* устанавливаются и могут изменяться *Банком* в одностороннем порядке, предусмотренном *Договором*, с соблюдением требований законодательства Российской Федерации и размещаются на официальном сайте *Банка*.

Токен – цифровое представление реквизитов *Карты*, хранящееся в зашифрованном виде в специализированной защищенной области *Платежного приложения*, установленного на *Мобильное устройство*.

Торгово-сервисное предприятие (ТСП) – юридическое или физическое лицо – индивидуальный предприниматель, осуществляющее реализацию товаров, работ, услуг с использованием *Карт* в качестве платежного инструмента для расчетов за реализуемые товары, работы, услуги.

Условия использования платежных приложений - Условия использования банковских карт АО «ГЕНБАНК» в Платежных приложениях.

Условия предоставления Сервиса Mir Pass клиентам – физическим лицам держателям банковских карт, эмитированных АО «ГЕНБАНК» (Условия предоставления Сервиса Mir Pass) - определяют порядок и правила доступа в бизнес-залы аэропортов, железнодорожных вокзалов и прочих объектов транспортной инфраструктуры (далее – Бизнес зал) для Клиентов – физических лиц, являющихся Держателями *Карт*.

Эквайер – кредитная организация, являющаяся участником *Платежной системы* и осуществляющая *Эквайринг*.

Эквайринг – деятельность Банка, включающая осуществление расчетов с ТСП по *Операциям*, совершаемым с использованием *Карт*, и *Операций* по выдаче наличных денежных средств с использованием *Карт*, эмитированных другими банками.

CVV2/CVC2 – трехзначная величина, указанная на обратной стороне *Карты* с правой стороны от панели для подписи *Держателя*, применяемая при совершении *Операций* через Интернет и иные аналогичные сети с использованием *Карты*.

MirAccept – услуга, обеспечивающая дополнительный уровень безопасности при проведении платежей в сети Интернет по *Картам Платежной системы «Мир»*. Использование услуги *MirAccept* позволяет аутентифицировать *Держателя Карты*, осуществляющего *Операцию*, и максимально снизить риск мошенничества по *Карте*. *Держатель* подтверждает каждую *Операцию* по *Карте* в сети Интернет *Одноразовым паролем*, который *Держатель* получает в виде СМС-сообщения/ Push-уведомления на Мобильное устройство. Услуга предоставляется при условии поддержания технологии *MirAccept Эквайером* и электронной площадкой, с помощью которой осуществляется *Операция*.

NFC – технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на расстоянии не более 10 сантиметров.

POS-терминал – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения *Операций* с использованием *Карт*, конструкция которого не предусматривает прием (выдачу) наличных денежных средств (в том числе, дополнительное оборудование и специальное программное обеспечение кассовых аппаратов, позволяющее принимать к обслуживанию *Карты*).

Push-уведомление – уведомление, направляемое Банком Клиенту в виде всплывающего сообщения на экране Мобильного устройства при использовании Клиентом Системы, Интернет-сайта или иного программного обеспечения, которое позволяет получать Push-уведомления.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила разработаны с учетом следующих нормативных документов:

- Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ);
- Налогового кодекса Российской Федерации (далее – НК РФ);
- Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон №161-ФЗ);
- Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон №115-ФЗ);
- Федерального закона от 10.12.2003 №173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле»;
- Федерального закона от 23.12.2003 №177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации»;
- Федерального закона от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее – Федеральный закон №127-ФЗ);
- Инструкции Банка России от 30.06.2021 №204-И «Об открытии, ведении и закрытии банковских счетов и счетов по вкладам (депозитам)»;
- Положения Банка России от 29.01.2018 №630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»;
- Положения Банка России от 24.11.2022 №809-П «О плане счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения»;
- Положения Банка России от 15.10.2015 №499-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов, представителей клиента, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

- Положения Банка России от 24.12.2004 №266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с их использованием»;
 - Положением Банка России от 30.01.2025 №851-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций, иностранных банков, осуществляющих деятельность на территории Российской Федерации через свои филиалы, требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента»;
 - другие законодательные акты Российской Федерации (далее – РФ).
- 2.2. *Правила* устанавливают порядок открытия и ведения *Счета* в *Банке*, порядок выпуска, обслуживания и использования *Карт*, эмитируемых *Банком* для физических лиц, и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между *Клиентом* и *Банком*.
- 2.3. Настоящие *Правила* в соответствии со ст. 428 ГК РФ являются договором присоединения для физических лиц и в совокупности с *Заявлением*, *Тарифами* и *Условиями использования платежных приложений*, *Правилами программы лояльности АО «ГЕНБАНК»* для физических лиц-держателей банковских карт определяют положения *Договора* между *Банком* и *Клиентом*. Заключение *Договора* осуществляется посредством подачи *Клиентом* в *Банк* Заявления на открытие и обслуживание текущего счета с предоставлением в пользование банковской карты АО «ГЕНБАНК» по форме *Банка* с одновременным предоставлением документов.
- Факт заключения *Договора* подтверждается отметкой *Банка* на *Заявлении*, включающей сведения о номере *Счета*.
- Заявление на открытие и обслуживание текущего счета с предоставлением в пользование банковской карты АО «ГЕНБАНК» может быть подано в электронном виде через *Систему* в форме электронного документа путем заполнения в *Системе* соответствующей экранной формы. Заявление, поданное через *Систему*, удостоверяется электронной подписью *Клиента*, сформированной в *Системе*.
- 2.4. Банк определяет возможность заключения *Договора* и предоставления *Клиенту* услуг на основании *Заявления*, являющегося неотъемлемой частью *Договора*, после проведения идентификации *Клиента*, *Держателя*, *Представителя*, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца и установления налогового резидентства *Клиента* в соответствии с законодательством РФ. Банк не заключает *Договор* с *Клиентом* в случае не проведения идентификации *Клиента*, его *Представителя*, *Выгодоприобретателя* и *Бенефициарного владельца*, не установления информации, указанной в п. 5.2.2 настоящих *Правил*, в соответствии с требованиями Федерального закона №115-ФЗ.
- 2.5. Подписывая *Заявление* в *Банке* или через *Систему*, *Клиент* подтверждает свое участие в Программе лояльности, ознакомление и согласие с *Правилами программы лояльности АО «ГЕНБАНК»* для физических лиц-держателей банковских карт, означающее безоговорочное принятие *Клиентом* *Правил программы лояльности АО «ГЕНБАНК»* для физических лиц-держателей банковских карт.
- 2.6. Совершение *Операций* по *Счету Клиента*, предоставление (выпуск), обслуживание и использование *Карт* осуществляются в соответствии с законодательством РФ, нормативными актами Банка России, установленными в соответствии с ними правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, правилами *Платежных систем*, а также настоящими *Правилами*.
- 2.7. Банк в соответствии с *Правилами* выпускает *Персонифицированные карты* и *Неперсонифицированные карты*.
- 2.8. *Операции* с использованием *Карты* могут осуществляться с проведением *Авторизации*.
- 2.9. Банк обеспечивает расчеты по *Счету* с использованием *Карты* с взиманием платы согласно *Тарифам*, действующим на дату взимания платы. Комиссия в соответствии с *Тарифами* может облагаться налогом на добавленную стоимость (НДС). В соответствии с пп. 1 п. 3 ст. 169 НК РФ, в связи с тем, что физические лица плательщиками НДС не являются и этот налог к вычету не принимают, Клиент путем присоединения к *Договору* выражает согласие с тем, что Банк не

выставляет счет-фактуры в адрес Клиента при совершении операций, признаваемых объектом налогообложения по НДС.

- 2.10. С целью ознакомления *Держателей с Правилами, Тарифами, Условиями использования платежных приложений, Условиями предоставления Сервиса Mir Pass, Правилами программы лояльности АО «ГЕНБАНК» для физических лиц-держателей банковских карт* требованиями по безопасности, режимом обслуживания *Клиентов* и номерами телефонов Единого информационного центра Банк публикует *Правила, Тарифы, Условия использования платежных приложений, Условия предоставления Сервиса Mir Pass, Правила программы лояльности АО «ГЕНБАНК» для физических лиц-держателей банковских карт* и иную указанную в настоящем пункте информацию в местах и одним из способов, обеспечивающих возможность ознакомления с этой информацией *Держателей*, в том числе:

- размещение на корпоративном интернет-сайте Банка – www.genbank.ru;
- размещение объявлений на стендах в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание *Клиентов* – физических лиц;
- иными способами, позволяющими *Клиентам* получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Моментом публикации *Правил, Тарифов, Условий использования платежных приложений, Условий предоставления Сервиса Mir Pass, Правил программы лояльности АО «ГЕНБАНК» для физических лиц-держателей банковских карт*, информации и ознакомления *Держателя* с ними считается момент их размещения на корпоративном интернет-сайте Банка по адресу: www.genbank.ru.

- 2.11. *Клиенты*, присоединившиеся к *Правилам*, принимают на себя все обязательства, предусмотренные *Правилами* в отношении *Клиентов и Держателей*, равно как и Банк принимает на себя все обязательства, предусмотренные *Правилами* в отношении Банка.

- 2.12. *Карта* является собственностью Банка. Банк имеет право отказать *Держателю* в предоставлении *Карты* или ее замене, а в случаях, предусмотренных *Правилами* (или при их нарушении *Держателем*), приостановить или прекратить действие *Карты*.

Карта выдается *Клиенту/Держателю* сотрудником Банка при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или *Представителю Клиента* на основании доверенности оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Использование *Карты* лицом, не являющимся ее *Держателем*, запрещено. В случае передачи *Держателем Карты* в пользование третьему лицу либо сообщения *Держателем ПИН-кода* или номера *Карты* третьему лицу, все суммы по *Операциям*, совершенным с использованием *Карты*, относятся на *Счет Клиента* в безусловном порядке.

Банк имеет право заблокировать *Карту* в случае передачи *Держателем Карты* в пользование третьему лицу либо в случае сообщения *Держателем ПИН-кода* третьему лицу.

При личном получении *Карты Держатель* должен поставить собственноручную подпись в присутствии сотрудника Банка на специальной полосе для подписи, расположенной на обратной стороне *Карты*

- 2.13. Банк выпускает *Карту* на основании сведений, указанных *Клиентом* в *Заявлении*, а также полученных Банком в результате проведения идентификации, и при условии уплаты *Клиентом* комиссионного вознаграждения за выпуск *Карты* в соответствии с *Тарифами*¹.

Получение *Карт* и *ПИН-конвертов* (при наличии) осуществляется *Держателем* в том подразделении Банка, в котором открыт *Счет Клиента* и хранится досье *Клиента*. В случае закрытия подразделения Банка, в котором был открыт *Счет Клиента* и хранилось досье *Клиента*, получение *Карт* и *ПИН-конвертов* (при наличии) осуществляется в том подразделении Банка, которому переданы полномочия ведения *Счета Клиента* и хранения досье *Клиента* закрытого подразделения Банка.

По заявлению *Клиента* возможна доставка и выдача *Карты* в подразделение Банка, отличное от подразделения, в котором открыт *Счет*.

¹ Взимание комиссионного вознаграждения за осуществление операций, связанных с обслуживанием *Счета* и банковских карт, производится Банком за счет собственных денежных средств Клиента на *Счете*.

При этом в подразделения Банка доставка *Карт* осуществляется средствами специализированной организации, с которой Банк заключил договор, или Службой инкассации Банка. Банк не несет ответственности за задержку в сроках доставки *Карт* по вине организации, осуществляющей доставку *Карт*.

По заявлению *Клиента* возможна доставка и выдача *Карты* представителем Банка.

- 2.14. Банк заключает Договор, открывает Счет и выпускает *Карту* на имя *Клиента* в возрасте от 14 до 18 лет² при наличии письменного согласия одного из родителей, усыновителей, попечителей, оформленного в соответствии с требованиями Банка.

Совершение операций по Счету *Клиента* в возрасте от 14 до 18² осуществляется Банком в соответствии с требованиями законодательства РФ.

В случае если *Клиент*, достигший 16 (шестнадцати) лет, признан полностью дееспособным в установленном законодательством порядке, Банк открывает Счет и выпускает *Карту* без согласия законных представителей.

- 2.15. *Дополнительная карта.*

2.15.1. По Заявлению *Клиента* к Счету могут быть выпущены *Дополнительные карты*, как на имя самого *Клиента*, так и на имя указанного им *Держателя*. *Клиент* может подать заявление в электронном виде на выпуск *Дополнительной карты* на свое имя через Систему, удостоверив его электронной подписью *Клиента*, сформированной в Системе.

- 2.15.2. Банк имеет право отказать *Клиенту* в выпуске *Дополнительной карты* без указания причин.

- 2.15.3. *Дополнительная карта* на имя малолетнего в возрасте от 6-ти до 14-ти лет может быть выпущена только к Счету, владельцем которого является совершеннолетний законный представитель (родитель, усыновитель либо опекун), на основании документов, указанных в п. 3.2 Правил, а также Заявления одного из родителей, усыновителей, опекунов, оформленного в соответствии с требованиями Банка.

- 2.15.4. Возможное количество *Дополнительных карт*, выпускаемых к одному Счету *Клиента*, определяется Банком в Тарифах.

- 2.15.5. *Держатель*, не являющийся владельцем Счета, имеет право совершать *Операции* по Счету с использованием *Дополнительной карты*, предусмотренные законодательством РФ, в пределах Доступного лимита/Лимита по Операциям.

- 2.15.6. *Клиент* вправе установить Лимит по Операциям с использованием Основной и *Дополнительной карты*, выпущенной на имя *Держателя*, в Заявлении на установку/отключение индивидуальных расходных лимитов по банковской карте, который не может превышать Лимит по Операциям, установленный Банком в Тарифах.

- 2.15.7. При получении *Держателем* *Дополнительной карты*, выпущенной на его имя, *Держатель* предъявляет в Банк документ, удостоверяющий личность.

- 2.15.8. Получить *Дополнительную карту*, выпущенную на имя малолетнего в возрасте от 6-ти до 14-ти лет, может законный представитель (родитель, усыновитель либо опекун), являющийся владельцем Счета, на основании документов, указанных в п. 3.2 Правил, а также документов, подтверждающих статус законного представителя.

- 2.15.9. Банк не выпускает *Дополнительную карту* в следующих случаях:

- *Нерезиденту*, если владельцем Счета является *Резидент*;
- *Резиденту*, если владельцем Счета является *Нерезидент*.

- 2.16. Доступный лимит предоставляется в рублях РФ.

- 2.17. *Карта* действительна до последнего дня месяца (включительно), указанного на лицевой стороне *Карты*. Срок действия *Карты* может быть продлен Банком в соответствии с внутренними документами и Правилами платежной системы.

- 2.18. После получения *Карты* *Держатель* самостоятельно осуществляет её Активацию посредством выполнения любой *Операции* с использованием *Карты* с вводом ПИН-кода в ПВН или Банкомате. В Системе *Карта* активируется при совершении операции назначения ПИН-кода.

² Для иностранного гражданина, лица без гражданства, беженца - иного возраста наступления совершеннолетия в соответствии с его личным законом.

- 2.19. Перевыпуск *Карты* по истечении срока ее действия на новый срок осуществляется *Банком* автоматически в соответствии с *Тарифами* при наличии денежных средств на *Счете Клиента* в сумме, достаточной для оплаты комиссии за перевыпуск *Карты*, если условиями выпуска (договора о выпуске для сотрудников организации банковских карт и их обслуживании) не установлено иное.
- 2.20. Перевыпуск *Карты* на новый срок *Банком* не осуществляется при наличии письменного заявления *Клиента/Представителя* об отказе от перевыпуска *Карты*, поданного не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до окончания срока действия *Карты*. В этом случае *Договор* прекращается по заявлению *Клиента/Представителя*. Не подлежат автоматическому перевыпуску *Карты* того типа/вида или тарифного плана, выпуск которых прекращен по решению уполномоченного органа *Банка*. Не подлежат автоматическому перевыпуску *Карты* при наличии блокировки *Карты/Счета* по любой из причин на момент наступления срока переиздания *Карты*. Не подлежат автоматическому перевыпуску *Карты* при отсутствии активности по *Счету* в течение 180 дней, предшествующих дате перевыпуска *Карты* на новый срок действия. Перевыпуск *Карты* по заявлению *Клиента/Представителя* до истечения срока ее действия (в случае утраты/кражи/компрометации/порчи *Карты/ПИН-кода*, по иным причинам) осуществляется *Банком* не позднее 10 (Десяти) рабочих дней со дня получения от *Клиента/Представителя*, заявления на перевыпуск *Карты*, составленного по форме *Банка*, при личном обращении в подразделение *Банка* или в электронном виде посредством *Системы*. В этом случае *Карта* выпускается на новый срок с новым номером и *ПИН-кодом*. В случае изменения личных данных *Держателя*/порчи *Карты* *Карта* перевыпускается с новым сроком действия с новым номером и *ПИН-кодом*.
За осуществление *Операций*, проведенных с использованием *Карты* до её перевыпуска, *Клиентом* оплачивается комиссионное вознаграждение в соответствии с *Тарифами*, действующими на дату взимания платы.
- 2.21. В случае перевыпуска *Карты* в связи с истечением срока ее действия, компрометации, порчи, изменения личных данных *Держателя* новая *Карта* предоставляется *Держателю* после возврата в *Банк* ранее выпущенной *Карты*. В случае невозможности возврата *Карты* по объективным причинам в Заявлении на перевыпуск банковской карты делается соответствующая отметка.
- 2.22. *Карта* может быть закрыта до истечения срока действия на основании письменного Заявления *Клиента/Представителя* (согласно п.12.3 настоящих *Правил*). Блокировка *Карты* может быть осуществлена по номеру телефона, указанному на оборотной стороне *Карты*, с последующим предоставлением *Клиентом/Держателем* в *Банк* письменного заявления. *Дополнительные карты* могут быть заблокированы как по заявлению *Держателя*, так и по заявлению *Клиента/Представителя*.
- 2.23. *Клиент* несет ответственность по всем *Операциям* с использованием *Карты*, выпущенной на его имя или на имя *Держателя*, совершенным до окончания срока ее действия или момента получения *Банком* письменного заявления (обращения в Единый информационный центр *Банка*) *Клиента/Держателя* об утрате *Карты* (по причине хищения или иной причине), или до прекращения *Договора* в порядке, предусмотренном *Правилами*. Все расходы, связанные с перевыпуском *Карты*, несет *Клиент* в соответствии с *Тарифами*.
- 2.24. При нарушении *Держателем* обязанностей, предусмотренных *Договором*, в том числе при несоблюдении конфиденциальности в случаях, предусмотренных в п.п. 2.12 и 4.4 *Правил*, и/или при несвоевременном оповещении *Банка* в случаях, предусмотренных в пп. 6.1.9 *Правил*, на *Держателя* возлагается ответственность за все *Операции*, осуществленные в течение срока действия *Карты*, в случае совершения мошеннических действий с использованием *Карты*, а также соответствующие имущественные риски.
- 2.25. *Карты* хранятся в *Банке* в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней с даты выпуска/перевыпуска *Карты*. *Карта* подлежит уничтожению в случае не востребоваания *Карты* *Держателем* в указанный в настоящем пункте срок, при этом комиссия, списанная *Банком* в соответствии с *Тарифами*, *Клиенту* не возвращается.

- 2.26. *Держатель* обязан незамедлительно связаться с Единым информационным центром *Банка* по телефону: **8-800-333-55-45** (звонок по России бесплатный) либо лично обратиться в *Банк* в случае изъятия *Карты* при совершении *Операций* в *ПВН*, *Банкомате*.
- 2.27. *Банк* выпускает *Карты* с контактным чипом, *Дуальные карты*. Выбор типа *Карты* *Банк* оставляет за собой.
- 2.28. *Держатель* соглашается с тем, что *Эквайрер* вправе установить запрет на использование бесконтактного способа совершения платежей в своих устройствах. Отсутствие возможности оплатить товары или услуги в *ТСП Дуальной картой* бесконтактным способом не влечет обязанность *Банка* перевыпустить *Карту* или возратить комиссионное вознаграждение за ее выпуск и/или обслуживание.
- 2.29. Порядок предоставления *Токена* и условия его использования изложены в Условиях использования токенов к банковским картам АО «ГЕНБАНК» (далее – Условия использования Токенов), являющихся офертой *Банка Клиенту* заключить Соглашение об использовании токенов банковской карты. *Клиент* принимает оферту путем совершения действий, направленных на получение *Токена* в *Платежном приложении* в порядке, предусмотренном Условиями использования Токенов. С момента заключения *Соглашения* Условия использования Токенов являются неотъемлемой частью *Договора*. Условия использования Токенов размещены на сайте *Банка* в сети Интернет в разделе «Банковские карты».
- 2.30. *Условия использования платежных приложений* устанавливают порядок использования *Карт* в системах мобильных платежей, а также платежных приложениях, разработанных и представленных сторонними организациями для осуществления платежей с помощью *Карт* на мобильном устройстве, поддерживающем платежное приложение. *Условия использования платежных приложений* являются неотъемлемой частью *Договора*. *Условия использования платежных приложений* размещены на сайте *Банка* в сети Интернет в разделе «Банковские карты».
- 2.31. *Условия предоставления Сервиса Mir Pass* регулируют отношения между *Банком* и *Клиентом*, возникающие в связи с предоставлением *Банком Держателям Карт* доступа к *Сервису Mir Pass*, и являются офертой *Банка Клиенту*. *Клиент* принимает оферту в момент подачи заявления на предоставление данной услуги. С момента подачи заявления на подключение *Сервиса Mir Pass* *Условия предоставления Сервиса Mir Pass* являются неотъемлемой частью *Договора*.
- 2.32. Порядок назначения *Карты Многофункциональной картой* жителя Республики Крым и условия ее использования изложены в Условиях назначения дебетовой расчетной карты платежной системы МИР Многофункциональной картой жителя Республики Крым, ее использования и регистрации в личном кабинете автоматизированной системы оплаты проезда пассажиров в общественном транспорте Республики Крым держателей банковских карт, эмитированных АО «ГЕНБАНК» (далее – Условия МФК), являющихся офертой *Банка Клиенту* заключить Соглашение о назначении *Карты МФК* в АСОП и регистрации *Клиента* в личном кабинете. *Клиент* принимает оферту путем совершения действий, предусмотренных Условиями МФК. С момента присоединения *Клиента* к Условиям МФК Условия МФК являются неотъемлемой частью *Договора*. Условия размещены на сайте *Банка* в сети Интернет.
- 2.33. Заключая *Договор*, *Клиент* предоставляет *Банку* право и дает свое согласие на передачу *Банком* Акционерному обществу «Национальная система платежных карт» (далее – АО «НСПК») персональных данных *Клиента*.

3. Открытие и ведение *Счета* для расчетов с использованием *Карт*

- 3.1. Для осуществления расчетов по *Операциям* с использованием *Карты* *Банк* открывает *Клиенту* *Счет* в соответствии с *Правилами* на основании *Заявления* при одновременном представлении документов и сведений, указанных в п. 3.2 настоящих *Правил*, и на основании сведений, указанных в *Заявлении* и полученных *Банком* при проведении идентификации *Клиента* (*Представителя*).
Счет открывается в рублях РФ. Виды *Операций*, проводимых с использованием *Карты* в рублях РФ, определяются *Банком* в одностороннем порядке.

3.2. Для открытия *Счета*:

3.2.1. *Клиент* – гражданин РФ представляет в Банк один из следующих документов, удостоверяющих личность³:

- паспорт гражданина РФ;
- паспорт гражданина РФ, дипломатический паспорт, служебный паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ;
- временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое органом внутренних дел на период оформления паспорта гражданина РФ;
- свидетельство о рождении гражданина РФ (для граждан РФ в возрасте до 14 лет);
- иные документы, признаваемые в соответствии с законодательством РФ документами, удостоверяющими личность.

Клиент – гражданин РФ представляет в Банк следующие сведения:

- идентификационный номер налогоплательщика (при его наличии);
- информацию о страховом номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (при наличии);
- контактную информацию (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии)).

3.2.2. *Клиент* – иностранный гражданин представляет в Банк один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- паспорт иностранного гражданина;
- иной документ, признаваемый в соответствии с законодательством РФ и международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность.

Клиент – иностранный гражданин представляет в Банк следующие сведения:

- идентификационный номер налогоплательщика (его аналог), в том числе иностранный, присваиваемый юрисдикцией налоговому резиденту данной юрисдикции (при его наличии);
- информацию о страховом номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (при наличии);
- контактная информация (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии)).

3.2.3. *Клиент* – лицо без гражданства представляет в Банк один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание, вид на жительство;
- документ, удостоверяющий личность лица, не имеющего действительного документа, удостоверяющего личность, на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ;
- удостоверение беженца, свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу, свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- иной документ, признаваемый в соответствии с законодательством РФ и международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность.

Клиент – лицо без гражданства представляет в Банк следующие сведения:

- идентификационный номер налогоплательщика (его аналог), в том числе иностранный, присваиваемый юрисдикцией налоговому резиденту данной юрисдикции (при его наличии);

³ Если в документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации, отсутствуют данные о гражданстве, то в Банк дополнительно представляется иной документ, содержащий указание на гражданство Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- информацию о страховом номере индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС) (при наличии);
 - контактная информация (например, номер телефона, факса, адрес электронной почты, почтовый адрес (при наличии)).
- 3.2.4. *Клиент* – иностранный гражданин или лицо без гражданства представляет в Банк документы, подтверждающие законное пребывание иностранного гражданина или лица без гражданства на территории РФ, которыми являются:
- вид на жительство;
 - разрешение на временное проживание;
 - миграционная карта;
 - виза;
 - иной документ, подтверждающий в соответствии с законодательством РФ право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в РФ.
- 3.2.5. В случае обращения *Представителя Клиента* дополнительно к указанным в п. 3.2 Правил документам и сведениям в *отношении* Клиента и *Представителя* представляется доверенность, содержащая соответствующие полномочия, удостоверенная в порядке, предусмотренном законодательством РФ, либо иной документ, подтверждающий полномочия *Представителя*.
- 3.2.6. Документы для открытия *Счета* представляются *Клиентом/Представителем* в оригиналах или в копиях, заверенных в установленном законодательством РФ порядке.
Документы для открытия *Счета*, составленные на иностранном языке, должны сопровождаться переводом на русский язык, заверенным в порядке, установленном законодательством РФ.
Документы, удостоверяющие личность Клиента/Представителя Клиента, выданные компетентными органами иностранных государств, представляются для открытия *Счета* без заверенного перевода на русский язык:
- при условии наличия у Клиента/Представителя Клиента документа, подтверждающего право законного пребывания (проживания) на территории РФ в соответствии с законодательством РФ;
 - если такой документ составлен на нескольких языках, включая русский язык.
- 3.3. Номер *Счета* определяется *Банком* и сообщается *Клиенту*. Порядок определения номера *Счета* устанавливается *Банком* в одностороннем порядке.
- 3.4. *Банк* вправе в одностороннем порядке изменить номер *Счета*. В случае изменения номера *Счета* *Банк* информирует об этом *Клиента* любым доступным способом, указанным *Клиентом* в *Заявлении*.
- 3.5. В целях организации расчетов по *Счету*, осуществляемых в соответствии с *Правилами*, *Банк* использует образец собственноручной подписи *Клиента*.
В случае изменения фамилии и/или имени *Клиента* или по иным причинам, повлекшим изменение подписи *Клиента*, оформляется новый образец подписи. Денежные средства, находящиеся на *Счете Клиента*, застрахованы в порядке, размерах и на условиях, установленных Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».
- 3.6. При наличии фактов, свидетельствующих об осуществлении *Клиентом Операций*, связанных с ведением предпринимательской деятельности, *Банк*, известив об этом *Клиента*, вправе отказать *Клиенту* в осуществлении указанных *Операций*. *Банк* вправе не исполнять расчетные документы о зачислении денежных средств на *Счет Клиента*, в которых отдельной строкой выделяется сумма налога на добавленную стоимость, либо *Клиент* указан как индивидуальный предприниматель, а также в других случаях, когда из содержания расчетного документа явно следует, что *Операция* связана с предпринимательской деятельностью *Клиента*, за исключением деятельности *Клиента* с применением специального налогового режима «Налог на профессиональный доход».
- 3.7. При проведении *Авторизации* в момент совершения *Операции* *Банк* уменьшает *Доступный лимит* по *Карте* на сумму *Операции* с учетом платы за услуги *Банка* согласно *Тарифам*. При не поступлении Документов по операциям с использованием *Карт* (платежных документов) в

течение 30 (тридцати) дней с даты *Авторизации* Банк восстанавливает *Доступный лимит* на сумму *Операции* с учетом платы за услуги Банка согласно *Тарифам*. По операциям перевода денежных средств с использованием *Карты* безотзывность перевода денежных средств наступает при проведении успешной *Авторизации*.

3.8. *Клиент* обязуется обеспечивать расходование денежных средств по *Счету* в пределах *Доступного лимита* с учетом установленного Банком *Лимита по Операциям*. Банк осуществляет *Авторизацию Операций* с использованием *Карты* в пределах *Доступного лимита*.

3.9. *Зачисление средств на Счет Клиента*.

3.9.1. Зачисленные на *Счет Клиента* в безналичном порядке, а также поступившие наличными через кассу Банка денежные средства включаются в *Доступный лимит* с момента завершения *Операции* по зачислению денежных средств на *Счет*.

3.9.2. При пополнении *Счета* с использованием *Карты* через *POS-терминал* в кассе Банка или через *Банкомат* Банка денежные средства включаются в *Доступный лимит* с момента завершения *Операции* пополнения. Зачисление денежных средств на *Счет* по данным операциям производится не позднее рабочего дня, следующего за днем проведения *Операции* пополнения.

3.9.3. Зачисление и списание денежных средств на *Счет* или со *Счета Клиента*, связанное с совершением *Операций* с использованием *Карты* в устройствах сторонних банков (ДБО, ПВН, Банкоматы, POS-терминалы и т.д.), производится в течение срока, установленного *Платежной системой*. Дата отражения по *Счету* может не совпадать с датой совершения *Операции* по *Карте*.

3.9.4. Зачисление денежных средств на *Счет Клиента* с использованием *Системы* осуществляется в порядке, предусмотренном *Договором ДБО*.

3.9.5. Банк вправе не зачислять на *Счет* поступившие денежные средства и вернуть их отправителю платежа в тех случаях, когда зачисление на *Счет* невозможно из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа, либо из-за несоответствия расчетного документа режиму *Счета*, законодательству РФ.

3.9.6. Зачисление на *Счет* денежных средств в валюте, отличной от *Валюты счета*, производится по курсу, установленному в Банке для безналичных *Операций* на момент зачисления суммы *Операции* на *Счет Клиента*, за исключением *Операций*, проводимых с использованием *Системы*.

3.10. Банк начисляет и выплачивает проценты на сумму денежных средств, находящихся на *Счете*, в соответствии с *Тарифами Банка*. Проценты выплачиваются Банком путем зачисления их на *Счет Клиента*.

3.11. Списание денежных средств со *Счета Клиента*.

3.11.1. Банк на основании распоряжения Клиента вправе списывать денежные средства со *Счета* в сумме *Операций*, осуществленных с использованием *Карты*, в том числе с использованием *Системы*.

3.11.2. Банк на основании заранее данного акцепта, который *Клиент* предоставляет Банку путем присоединения к *Договору*, вправе списывать следующие суммы:

- комиссии и иные платежи в соответствии с *Тарифами Банка*,
- убытки, понесенные Банком вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения *Держателем Карты* настоящих *Правил* и/или *Тарифов*;
- суммы в счет погашения *Задолженности* по *Договору* (включая *Неразрешенный овердрафт*),
- любые суммы в счет погашения задолженности *Клиента* перед Банком по любым иным договорам между *Клиентом* и Банком в размере, установленном такими договорами.
- суммы, излишне/ошибочно зачисленные Банком на *Счет*.

Банк вправе списать со *Счета* и вернуть органу пенсионного (социального) обеспечения, суммы пенсий, иных социальных выплат и пособий, излишне зачисленных на *Счет* после наступления обстоятельств, повлекших прекращение их выплат *Клиенту*.

Списание денежных средств в соответствии с настоящим пунктом *Правил* осуществляется на основании банковского ордера/платежного требования на условии заранее данного акцепта *Клиента*, при этом заключение *Договора* означает безоговорочное предоставление *Клиентом*

такого акцепта *Банку*. Сумма акцепта соответствует размеру обязательств *Клиента* перед *Банком* в рамках, заключенных между *Клиентом* и *Банком* договоров и устанавливается *Банком* самостоятельно путем указания в предъявляемых *Банком* к *Счету* банковских ордеров/платежных требований. При недостаточности денежных средств на *Счете Клиента* *Банк* имеет право на частичное исполнение выставленных *Банком* в соответствии с настоящим пунктом *Правил* банковских ордеров/платежных требований к *Счету* по мере поступления денежных средств на *Счет*. Банковские ордера/платежные требования на сумму неисполненных обязательств помещаются *Банком* в очередь и исполняются в соответствии с очередностью, установленной действующим законодательством Российской Федерации. Настоящее условие является специальным соглашением *Сторон* к *Договору*.

- 3.11.3. *Банк* без распоряжения *Клиента* вправе списывать денежные средства со *Счета* в случаях, предусмотренных законодательством РФ.
- 3.11.4. Списание со *Счета* денежных средств по *Операции* в валюте, отличной от *Валюты счета*, производится по курсу, установленному в *Банке* для безналичных *Операций* на момент списания суммы *Операции* со *Счета Клиента*, за исключением *Операций*, проводимых с использованием *Системы*.
- 3.11.5. *Клиент* предоставляет *Банку* право составлять от его имени расчетные документы для списания денежных средств со *Счета*, в том числе на основании распоряжений о проведении *Операций*, переданных *Клиентом* в *Банк* в соответствии с *Договором ДБО* (в случае его заключения). Прием *Банком* распоряжений *Клиента (Держателя)* на совершение *Операций* по *Счету* осуществляется следующими способами:
 - с использованием *Банкомата, ПВН, платежных терминалов*;
 - с использованием *Системы*;
 - иными способами, предусмотренными правилами *Платежной системы*.
- 3.11.6. В случае блокировки *Карты* (по инициативе *Клиента* или *Банка*) или прекращения действия *Карты*, суммы *Операций*, совершенные до блокировки или прекращения действия *Карты*, списываются *Банком* со *Счета* на основании *Документов*, поступающих в *Банк* из *Платежной системы*, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подачи *Клиентом* заявления о блокировке/закрытии *Карты/принятия Банком* решения о блокировке *Карты* или с даты окончания срока действия *Карты* в зависимости от того, какой срок наступит ранее.
- 3.12. Проведение конверсионных *Операций* по *Счету*.
 - 3.12.1. При расчетах по *Операциям*, совершенным *Держателем* в ТСП, ПВН или *Банкоматах*, конвертация денежных средств осуществляется в следующем порядке.
 - 3.12.1.1. При совершении *Держателем* *Операции* с использованием *Карты* в валюте, отличной от *Валюты расчетов*, сумма *Операции* пересчитывается *Платежной системой* в *Валюту расчетов* по курсу *Платежной системы* и выставляется *Платежной системой* *Банку*.
 - 3.12.1.2. При несовпадении *Валюты счета* с *Валютой расчетов* *Банк* конвертирует сумму *Операции* из *Валюты расчетов* в *Валюту счета*. Конверсия осуществляется по установленному *Банком* курсу на *Дату проведения расчетов по Операции*, которая может не совпадать с фактической *Датой совершения операции Держателем*. Возникшая вследствие этого разница в сумме *Операции* не может быть предметом претензии со стороны *Держателя*.
- 3.13. *Клиент* поставлен в известность и понимает, что в случае возникновения спора *Выписки* по *Счету* являются основными доказательствами осуществления *Операции* (списание, зачисление денежных средств).
- 3.14. *Клиент* поставлен в известность и понимает, что использование им для получения по электронным каналам связи информации о *Картах*, в том числе данных о денежных средствах на *Счете* и проведенных *Операциях*, увеличивает риск несанкционированного получения этой информации сторонними лицами.
- 3.15. *Клиент* признает, что *Банк* не несет ответственности, если информация о *Счете* и/или *Карте(-ах)* или *реквизитах Карты*, с использованием которой совершаются *Операции* по *Счету Клиента*, станет известной сторонним лицам, в случае направления *Банком* *Клиенту* информации по электронным каналам связи на основании заявления *Клиента*, оформленного по установленной *Банком* форме.

- 3.16. *Операции по Счету*, совершенные с использованием *Карты* через сеть Интернет и аналогичные сети, признаются совершенными лично *Держателем*.
- 3.17. *Операции по Счету* осуществляются *Банком* при условии, что на *Счет* и/или денежные средства на *Счете* не наложено ограничение в рамках законодательства РФ. При наличии ограничений на распоряжение *Счетом* в рамках законодательства РФ, обслуживание *Клиентов* осуществляется в офисах *Банка*.

4. Порядок использования *Карт*

- 4.1. *Карта* предоставляет *Держателю* возможность совершать *Операции* на территории РФ, в том числе в ТСП, имеющих рекламные указатели о приеме соответствующих типов *Карт*.
- 4.2. В зависимости от вида *Карты* *Операция* может быть совершена *Держателем* лично в случае предъявления им *Карты* в ТСП, ПВН, Банкомате, платежных терминалах, а также при обращении *Держателя* в ТСП по сети Интернет.
- 4.3. При оплате товаров (работ, услуг) в ТСП или при получении наличных денежных средств в Банкомате или 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 POS-терминала с одновременным составлением квитанции POS-терминала.
Документ на бумажном носителе или квитанция POS-терминала составляются в необходимом количестве для всех участников расчетов по соответствующей *Операции* и подписываются *Держателем*. *Держатель* должен проверить правильность указанных в *Документе* данных о сумме, валюте, дате *Операции* и номере *Карты*, подписать и получить экземпляр *Документа*.
- 4.4. *Держателю* или *Представителю* (при предоставлении соответствующих полномочий, указанных в доверенности) при выдаче *Карты* предоставляется ПИН-код в запечатанном ПИН-конверте (при наличии), если не предусмотрен иной способ формирования и предоставления ПИН-кода в соответствии с внутренними документами *Банка*. *Держателю/Представителю* запрещается передавать ПИН-код третьим лицам.
- 4.5. Первичное назначение ПИН-кода возможно в устройствах самообслуживания *Банка* или в *Системе* для *Карт*, к которым исключена печать ПИН-конвертов.
- 4.6. Изменение ранее полученного/назначенного ПИН-кода допускается в устройствах самообслуживания *Банка* и (или) в *Системе*.
- 4.7. При осуществлении *Операции* в Банкомате подпись на *Документе* не ставится. При проведении *Операции* по сети Интернет квитанция не составляется. Подтверждающими документами при таких *Операциях* являются все передаваемые в электронном виде письма и документы, включая разрешение *Держателя* на совершение *Операции* по сети Интернет без его личного присутствия. При этом аналогом собственноручной подписи *Держателя* при совершении *Операции* являются:
- в Банкоматах и POS-терминалах – ввод ПИН-кода;
 - в сети Интернет – ввод CVV2/CVC2 кода либо ввод CVV2/CVC2 кода и Одноразового пароля, направленного *Банком*.
- Операции*, произведенные по *Карте* с использованием аналогов собственноручной подписи, признаются совершенными *Держателем* и не могут быть им оспорены.
- 4.8. Подписанный слип/чек/квитанция, правильно введенный ПИН-код, CVV2/CVC2 код или CVV2/CVC2 код и Одноразовый пароль при совершении *Операции* по сети Интернет являются для *Банка* распоряжением *Держателя* списать сумму *Операции* со *Счета*.
- 4.9. В ПВН *Банка* *Операции* по приему и выдаче наличных денежных средств осуществляются только при предъявлении *Держателем* *Карты* и документа, удостоверяющего личность.
- 4.10. Денежные средства со *Счета* могут быть выданы *Клиенту* в кассе *Банка* без использования *Карты* при предъявлении *Клиентом* документа, удостоверяющего личность. Комиссионное вознаграждение за осуществление *Операции* взимается *Банком* в соответствии с *Тарифами*.
- 4.11. В целях возврата товара (отказа от услуги), оплаченного *Держателем* в ТСП с использованием *Карты*, *Держатель* предъявляет в Торгово-сервисное предприятие *Карту*, с использованием которой была совершена оплата товара (услуги).

- 4.12. Банк восстанавливает лимит *Карты* не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком реестра платежей, содержащего информацию *Эквайрера*, обслуживающего Торгово-сервисное предприятие, о перечислении средств за возвращенный товар (услугу).
- 4.13. При возврате товара (отказа от услуги) и отсутствии у Держателя возможности предъявить в ТСП *Карту*, с использованием которой была совершена оплата товара (услуги), в связи с ее утратой, перевыпуском с новым номером или закрытием Счета, Держатель руководствуется порядком возврата товара (отказа от услуги) и получения денежных средств, установленным ТСП.
- 4.14. *Держатель* обязуется не использовать *Карту* для целей, противоречащих законодательству РФ, включая оплату товаров (работ, услуг), запрещенных законодательством РФ.

5. Права и обязанности Банка

5.1. Банк обязуется:

- 5.1.1. После проведения идентификации в соответствии с законодательством РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, установления налогового резидентства на основании *Заявления* заключить *Договор*, открыть *Счет Клиенту* в валюте РФ и выдать *Клиенту/Держателю Карту*. Обеспечить проведение расчетов по *Операциям*, совершенным с использованием *Карты*, в сроки и в порядке, установленные настоящими *Правилами*, и в соответствии с требованиями законодательства РФ.
- 5.1.2. Отказать Клиенту в заключении Договора, если Банком получена информация от Банка России, содержащаяся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его *Карте*. Банк незамедлительно уведомляет Клиента об отказе в заключении Договора с указанием причины такого отказа. Информация Клиенту предоставляется непосредственно в офисе Банка или на ранее указанный Клиентом Банку адрес электронной почты или по Системе или путем направления СМС-сообщения/Push-уведомления/ или звонка через Единый информационный центр Банка или почтовым отправлением (заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении).
- 5.1.3. Консультировать *Клиента* по вопросам исполнения *Договора*.
- 5.1.4. Приостановить использование Клиентом *Карты* если от Банка России получена информация, содержащаяся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, которая содержит сведения, относящиеся к *Клиенту* и (или) его *Карте* (далее – база данных Банка России), в том числе при наличии сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, получаемых в соответствии с Федеральным законом №161-ФЗ, на период нахождения указанных сведений в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.
- 5.1.5. Отказать в совершении *Операции* по *Карте* при выявлении им *Операций*, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента, в случаях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом № 161-ФЗ.
- 5.1.6. Уплачивать проценты на остатки денежных средств, находящихся на *Счетах*, (если предусмотрено *Тарифами*) в размере и в сроки, установленные в *Тарифах*, путем их зачисления на *Счет*.
- 5.1.7. Возвратить остаток средств со *Счета* и причитающиеся проценты в установленных *Правилами* случаях.
- 5.1.8. Хранить тайну *Счета* и предоставлять сведения по нему, включая информацию о данных, указанных *Клиентом* в *Заявлении*, только в случаях и в порядке, предусмотренных законодательством РФ.
- 5.1.9. Рассматривать заявления *Клиента*, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием *Карты*, а также предоставлять *Клиенту* возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию *Клиента*, в срок не более 30 (тридцати) дней со дня получения таких заявлений и не более 60

(шестидесяти) дней со дня получения заявлений в случае использования *Карты* для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

При необходимости направления запросов третьим лицам срок рассмотрения заявления/обращения может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от третьих лиц.

5.1.10. Информировать *Клиента (Держателя)* о совершении каждой *Операции* с использованием *Карты* одним из следующих способов:

- путем предоставления *Выписки* по запросу *Клиента* при его обращении в подразделение *Банка*;
- путем получения *Держателем* чека на бумажном носителе или в электронном виде;
- через *Систему* (при наличии *Договора ДБО*);
- путем направления *Банком* СМС-сообщения/ Push-уведомления.

Обязанность *Банка* по уведомлению *Клиента (Держателя)* о совершении операций с использованием *Карт* считается исполненной при направлении информации одним из вышеуказанных способов.

В случае отказа *Держателя* от получения чека в *Банкомате* при совершении соответствующей *Операции* и/или отказа *Клиента* от получения *Выписки* по *Счету* в подразделении *Банка*, а также невозможности доставки СМС-сообщения/ Push-уведомления по независящим от *Банка* причинам, *Банк* не несет ответственности за неполучение *Держателем* информации об *Операциях* с использованием *Карты*.

5.1.11. Информировать законного представителя (родителя, усыновителя, попечителя) несовершеннолетних *Клиентов* в возрасте от 14 до 18 лет о совершаемых указанными несовершеннолетними *Клиентами* *Операциях* с использованием *Карты* путем предоставления *Выписки* по запросу законного представителя (родителя, усыновителя, попечителя) при обращении в подразделение *Банка* с соблюдением требований законодательства о порядке раскрытия сведений, составляющих банковскую тайну.

5.1.12. Возместить *Клиенту* сумму *Операции*, совершенной без добровольного согласия *Клиента*:

- после получения *Банком* уведомления *Клиента*, указанного в пп. 6.1.9, в установленные сроки, в случае, если *Банком* не была исполнена обязанность по информированию *Клиента* в соответствии с пп. 5.1.10. *Правил*;
- до момента направления *Клиентом* уведомления в соответствии с пп. 6.1.9 *Правил*, если *Банк* исполнил обязанность по уведомлению *Клиента* о совершенной *Операции* в соответствии с пп. 5.1.10 и *Клиент* направил *Банку* уведомление в соответствии с пп. 6.1.9, за исключением случая, установленного ч. 3.13 ст. 8 Федерального закона № 161-ФЗ, если не будет доказано, что *Клиент* нарушил порядок использования *Карты*, что повлекло совершение *Операции* без добровольного согласия *Клиента*;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством, после получения *Банком* уведомления *Клиента*, указанного в пп. 6.1.9.

5.1.13. Незамедлительно извещать *Клиента* о превышении *Доступного лимита* и возникновении *Неразрешенного овердрафта* одним из следующих способов: по телефону, указанному в *Заявлении Клиента*, по адресу электронной почты, в письменном виде с уведомлением на адрес *Клиента*, указанный в *Заявлении*. В случае если сумма *Неразрешенного овердрафта* менее 100 (Ста) рублей, уведомление в письменном виде *Клиенту* не направляется.

5.1.14. Подключать *Держателя* к услуге SMS-информирования только на телефоны российских операторов сети GSM в целях обеспечения своевременного информирования *Держателя* о совершении *Операций* с использованием *Карт* согласно информации, указанной в *Заявлении*.

5.1.15. Предоставлять *Выписки* по *Счету* по требованию *Клиента* при его обращении в *Банк*, в том числе с использованием *Системы* в порядке, предусмотренном *Договором*.

5.1.16. Совершать по поручению *Клиента* *Операции* по *Счету*, предусмотренные для счетов данного вида законодательством РФ, нормативными актами *Банка России*, утвержденными в соответствии с ними банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, правилами *Платежных систем*, на условиях, предусмотренных настоящими *Правилами*.

- 5.1.17. Уведомлять *Клиента* об изменении *Правил*, а также об изменении размеров комиссионных вознаграждений, предусмотренных *Тарифами*, в порядке, установленном разделом 7 настоящих *Правил*.
- 5.1.18. В случае прекращения *Договора* на основании письменного заявления *Клиента*, возвратить остаток денежных средств со *Счета* в срок, не превышающий 7 (семь) календарных дней с момента получения заявления *Клиента*. При наличии на *Счете* денежных средств, заблокированных в соответствии с условиями *Договора* для исполнения распоряжений по *Счету*, принятых *Банком* на исполнение до получения заявления *Клиента* о расторжении *Договора*, остаток денежных средств на *Счете* возвращается *Клиенту* после завершения исполнения *Банком* таких распоряжений в соответствии с п. 3.12.6 настоящих *Правил*.
- 5.1.19. В случае отказа в совершении *Операции* в соответствии с пп. 5.1.5 *Правил*, незамедлительно предоставить *Клиенту* информацию о дате и причинах принятия соответствующего решения, о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия *Клиента*, а также о возможности совершения *Клиентом* повторной операции непосредственно в офисе *Банка* при подаче распоряжения или на ранее указанный *Клиентом Банку* адрес электронной почты или по *Системе* или путем направления СМС-сообщения/Push-уведомления/ или звонка через Единый информационный центр *Банка* или почтовым отправлением (заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении). Дальнейшие действия *Банк* осуществляет в соответствии с требованиями Федерального закона № 161-ФЗ.
- 5.1.20. В случае приостановления или прекращения *Банком* обслуживания *Карты* в соответствии с п. 5.1.4 *Правил* незамедлительно предоставлять *Клиенту* информацию о принятии соответствующего решения с указанием причины, а также о праве *Клиента* в порядке, предусмотренном *Банком России*, подать заявление в *Банк России*, в том числе через *Банк*, об исключении сведений, относящихся к *Клиенту* и/или к его *Карте*, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента. Информация *Клиенту* предоставляется непосредственно в офисе *Банка* или на ранее указанный *Клиентом Банку* адрес электронной почты или по *Системе* или путем направления СМС-сообщения/Push-уведомления/ или звонка через Единый информационный центр *Банка* или почтовым отправлением (заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении).
- 5.1.21. Возобновить использование *Клиентом* *Счета/Карты* и исполнение *Операции* после осуществления действий по совершению *Клиентом* повторной *Операции*, содержащей те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода, при отсутствии иных установленных законодательством РФ оснований не совершать *Операции*.
- 5.2. Банк имеет право:**
- 5.2.1. Производить проверку сведений, указанных *Клиентом* в соответствующих заявлениях.
- 5.2.2. Принимать обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по определению источников происхождения денежных средств и/или иного имущества *Клиента*, получать от *Клиента* информацию о целях установления и предполагаемом характере деловых отношений с *Банком*, сведения о целях финансово-хозяйственной деятельности, на регулярной основе принимать обоснованные и доступные в сложившихся обстоятельствах меры по определению финансового положения и деловой репутации *Клиента*.
- 5.2.3. Приостановить проведение *Операций Клиента*, за исключением операций по зачислению денежных средств, на 5 (пять) рабочих дней со дня, когда *Операция* должна быть проведена, принять меры по замораживанию (блокированию) денежных средств по основаниям, предусмотренным Федеральным законом № 115-ФЗ.
- 5.2.4. Приостановить использование *Клиентом* *Карты*, если от *Банка России* получена информация, содержащаяся в базе данных *Банка России*, на период нахождения сведений о *Клиенте* и/или о его *Карте* в базе данных *Банка России*. *Банк* незамедлительно уведомляет *Клиента* о приостановлении использования *Клиентом* *Карты* и о его праве подать заявление об исключении сведений о нём/о его *Карте* из базы данных *Банка России*.

- 5.2.5. Отказать в совершении *Операций по Счету*, если у *Банка* возникают подозрения, что *Операция* совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.
- 5.2.6. Запрашивать у *Клиента* документы и сведения, необходимые для осуществления функций, предусмотренных:
- Федеральным законом № 115-ФЗ;
 - главой 20.1 Налогового кодекса РФ.
- Запросы могут быть направлены посредством СМС-сообщения/рассылки по электронной почте/ иными доступными способами.
- 5.2.7. Отказать *Клиенту* в выпуске/ перевыпуске и выдаче *Карты Держателю* без объяснения причин.
- 5.2.8. Отказать *Клиенту* в заключении *Договора/совершении операций по Счету* в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе (но не исключительно):
- предусмотренных главой 20.1 Налогового кодекса РФ;
 - при наличии в отношении *Клиента* информации о признании его банкротом, введении в отношении *Клиента* процедуры банкротства и несоблюдения *Клиентом* положений Федерального закона № 127-ФЗ.
- В случае наличия в отношении *Клиента* процедуры банкротства заключение *Договора* осуществляется с учетом положений Федерального закона № 127-ФЗ.
- в случае наличия сведений о *Клиенте*- иностранном гражданине в реестре контролируемых лиц, предусмотренном законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации, за исключением переводов денежных средств в целях уплаты обязательных платежей, установленных законодательством Российской Федерации, а также переводов денежных средств на *Счет* такого *Клиента* и выдачи наличных денежных средств контролируемому лицу в сумме не более 30 тысяч рублей в месяц.
- 5.2.9. В любой момент осуществить блокировку *Карты* и/или отказаться от исполнения *Операции* и принять все необходимые меры вплоть до изъятия *Карты* для уменьшения убытков *Банка* в следующих случаях:
- непогашения *Клиентом Неразрешенного овердрафта* в установленный срок;
 - непогашения *Клиентом* комиссий, которые предусмотрены *Тарифами* и *Договором*;
 - невыполнения обязательств перед *Банком* по оплате задолженностей в рамках заключенных кредитных договоров;
 - несвоевременного представления/непредставления *Банку* сведений (документов), предусмотренных настоящими *Правилами*, Федеральным законом № 115-ФЗ и нормативными актами Банка России, в том числе в случае непредставления информации об источниках происхождения денежных средств и/или иного имущества *Клиента*;
 - возникновения подозрения у *Банка*, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма;
 - получения из *Платежной системы* сведений о компрометации номера *Карты* или выявления *Банком* попыток проведения мошеннических операций с использованием *Карты*;
 - иных нарушениях *Клиентом Правил* и/или законодательства РФ;
 - иных случаях угрозы нанесения убытков *Клиенту* или *Банку*;
 - прекращения *Договора*.
- 5.2.10. Ввести в отношении *Клиента*- получателя средств, на *Счет/Карту* которого ранее совершались операции по переводу денежных средств без добровольного согласия клиента, ограничения по параметрам *Операций* в соответствии с *Тарифами*.
- 5.2.11. Вносить изменения и дополнения в *Правила* и/или *Тарифы* в порядке, предусмотренном разделом 7 *Правил*.
- 5.2.12. Устанавливать и изменять *Лимит по Операциям* путем изменения *Тарифов*.
- 5.2.13. Уничтожить *Карту*, не востребованную *Держателем*, по истечении 180 (ста восьмидесяти) календарных дней после ее выпуска/ перевыпуска *Банком*.

Уничтожить *Карту*, захваченную *Банкоматом Банка* и невостребованную *Держателем*, по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента ее изъятия.

- 5.2.14. Направлять *Держателю* информацию о других продуктах и услугах *Банка* любым из способов по выбору *Банка*.
- 5.2.15. Изменить условия обслуживания *Карт Клиентам*, которым *Карты* выпущены в рамках договора о выпуске для сотрудников организации банковских карт и их обслуживании в соответствии с *Тарифами* в случае его прекращения.
- 5.2.16. Отказать в возмещении суммы *Операции* до получения результатов рассмотрения претензии *Клиента* о несогласии с проведенными *Операциями*, если они предъявлены с нарушением сроков, установленных в пп. 6.1.9 Правил, а также при отказе *Клиента* направить в *Банк* документы, необходимые для проведения расследования по оспариваемым *Операциям*, или их непредставлении в сроки, установленные *Банком*.
- 5.2.17. Отказать в возмещении *Клиенту* суммы *Операции*, совершенной без добровольного согласия *Клиента*, если *Клиентом* была предоставлена недостоверная информация для связи в соответствии с пп. 6.1.2 Правил.
- 5.2.18. Отказать в возмещении *Клиенту* суммы *Операции*, совершенной без добровольного согласия *Клиента*, при выявлении *Банком* фактов нарушения правил безопасного использования *Карт*, указанных в разделе 9 настоящих *Правил*.
- 5.2.19. Не перевыпускать *Карту* в случае получения заявления *Клиента* о несанкционированном использовании *Карты* до окончания расследования.
- 5.2.20. Отказать *Держателю Карты* в совершении *Операции* в сети Интернет, если он отказался ввести *Одноразовый пароль*, направленный *Банком Держателю*, и/или ввёл в сети Интернет *Пароль*, не соответствующий *Одноразовому паролю*, направленному *Банком*.
Операции, произведенные *Держателем Карты* с вводом *ПИН-кода*, реквизитов *Карты* (номера *Карты*, срока действия, кода *CVV2/CVC2* при его запросе) и подтвержденные *Одноразовым паролем*, направленным *Банком Держателю*, признаются совершенными *Держателем* и оспариванию не подлежат с учетом условий п. 10.3 *Правил*.
- 5.2.21. Отказать в приеме распоряжения *Клиента* на осуществление *Операции* по *Счету* в случае признания *Клиента* банкротом в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)». *Операции* по *Счету* в этом случае могут осуществляться в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ.
- 5.2.22. Принять решение об отказе в совершении *Операций* (за исключением операций, указанных в пп. 5.2.22.1 настоящих *Правил*), осуществляемых в пользу или по поручению *Клиента* по Договору в случае непредставления *Клиентом* запрашиваемой *Банком* информации, необходимой для установления налогового резидентства в соответствии с главой 20.1 Налогового кодекса РФ.
- 5.2.22.1. Прекратить совершение *Операций* по *Счету*, включая операции по зачислению денежных средств на *Счет*, открытый *Клиенту*, в случаях, указанных в пп. 5.2.22 настоящих *Правил*, за исключением *Операций*, осуществляемых в целях, предусмотренных абзацами вторым - пятым пункта 2 статьи 855 ГК РФ, переводов денежных средств на банковский счет *Клиента*, открытый в другой кредитной организации, или выдачи наличных денежных средств со *Счета Клиенту*.
- 5.2.22.2. Расторгнуть в одностороннем порядке *Договор* в случае непредставления *Клиентом* в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня отказа в совершении *Операций* в соответствии с п. 5.2.22 информации, запрашиваемой *Банком* в целях установления налогового резидентства *Клиента*, а также в случае если в результате проведения мер по установлению налогового резидентства в соответствии с главой 20.1 Налогового кодекса РФ *Банк* выявит недостоверность или неполноту представленной *Клиентом* информации либо придет к выводу о противоречии представленной *Клиентом* информации сведениям, имеющимся в распоряжении у *Банка*.

6. Права и обязанности Клиента

6.1. Клиент обязуется:

6.1.1. Соблюдать *Правила*.

6.1.2. Предоставлять в *Банк* необходимые и достоверные данные, документы для заключения Договора, открытия *Счета*, оформления *Карт* и иные запрашиваемые *Банком* документы и сведения в соответствии с законодательством РФ и настоящими *Правилами*.

Предоставить в *Банк* достоверную информацию (Номер мобильного телефона только российского оператора сети GSM) для связи с *Клиентом* и направления ему СМС-сообщений/ Push-уведомлений по *Операциям*, произведенным с использованием *Карт*, а в случае изменения информации, своевременно в сроки, установленные настоящими *Правилами*, предоставить обновленную информацию.

Контролировать правильность отражения операций по *Счету* и остаток денежных средств, в том числе посредством получения *Выписки*, не реже одного раза в месяц.

6.1.3. Письменно информировать *Банк* в течение 10 (десяти) рабочих дней обо всех изменениях сведений, указанных в *Заявлении*, в т.ч. представленных *Банку* при идентификации *Клиента*, его представителей, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев, с предоставлением в *Банк* оригиналов либо надлежащим образом заверенных копий документов, подтверждающих изменения. Все риски, возникшие в результате непредставления или несвоевременного представления в *Банк* указанной информации, несет *Клиент*.

6.1.4. Получить *Карту* не позднее 180 (ста восьмидесяти) дней:

- с даты приема *Банком* соответствующего *Заявления Клиента* о выпуске/ перевыпуске *Карты*;
- с даты окончания срока действия *Карты* – при перевыпуске *Карты* в соответствии с п. 2.19. настоящих *Правил*.

6.1.5. Не совершать *Операции*, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением деятельности *Клиента* с применением специального налогового режима «Налог на профессиональный доход», либо нарушающие законодательство РФ.

6.1.6. Осуществлять *Операции* в пределах *Доступного лимита* и не допускать возникновение *Неразрешенного овердрафта* по *Счету*. В случае возникновения *Неразрешенного овердрафта* погасить *Банку* задолженность в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения уведомления *Банка* о возникновении *Неразрешенного овердрафта*.

В случае нарушения сроков погашения *Неразрешенного овердрафта* уплатить *Банку* неустойку в соответствии с *Тарифами*.

6.1.7. Оплачивать денежные требования *Банка* и/или участников расчетов, предъявленные к *Счету* по *Операциям*, включая, но, не ограничиваясь суммами *Операций*, вознаграждений (комиссий). Своевременно уплачивать *Банку* комиссионное вознаграждение и иные платежи в соответствии с *Правилами* и/или *Тарифами*.

6.1.8. Сообщить в *Банк* о возбуждении дела о банкротстве/ процедуре внесудебного банкротства в отношении *Клиента* не позднее рабочего дня, следующего за днем возбуждения производства по делу о банкротстве/ включения многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства *Клиента* в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве в соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ.

6.1.9. В случае утраты (кражи), компрометации и/или использования *Карты/Счета*, совершения *Операции* без добровольного согласия *Клиента* незамедлительно после обнаружения указанных фактов уведомить об этом *Банк* по телефону: **8-800-333-55-45** (звонок по России бесплатный) либо лично обратиться в *Банк*. Устное обращение должно быть подтверждено письменным заявлением *Клиента* в адрес *Банка* не позднее дня, следующего за днем получения уведомления *Банка* о совершении *Операции*. *Карта* может быть заблокирована *Клиентом* в *Системе* без предоставления письменного заявления в *Банк*.

При не предъявлении *Банку* письменной претензии по *Операции* в порядке и в срок, указанные в настоящем пункте, *Операция* считается подтвержденной *Клиентом* и не может быть им оспорена.

Подача претензии не освобождает *Клиента* от обязанности погасить *Задолженность* в сроки и в порядке, установленные настоящими *Правилами*.

- 6.1.10. В случае выявления несанкционированных *Операций* (или попыток несанкционированного использования *Карты*) содействовать *Банку* в проведении расследования, представлять *Банку* все необходимые документы для проведения расследования и установления факта непричастности к осуществлению *Операций* (в том числе документы, подтверждающие местонахождение *Держателя* на момент осуществления *Операций*, обращение в правоохранительные органы, заявления по установленной *Банком* форме (при наличии)).
- 6.1.11. При обнаружении *Карты*, ранее заявленной как утраченной, немедленно информировать об этом *Банк* и обратиться в подразделение *Банка* с просьбой о разблокировке *Карты*, если перевыпуск *Карты* *Банком* не был осуществлен. Разблокировка *Карты* производится не позднее дня, следующего за днем получения письменного заявления о разблокировке *Карты*. *Карта* не подлежит разблокировке после поступления в *Банк* письменного заявления об утрате *Карты*, если утраченная *Карта* была перевыпущена *Банком*. Допускается разблокировка *Карты* в *Системе* самостоятельно *Клиентом*, если ранее блокировка осуществлялась через *Систему* и перевыпуск *Карты* не был осуществлен *Банком*.
- 6.1.12. Незамедлительно связаться с *Банком* в случае изъятия *Карты* в *ПВН* или *Банкомате*. В случае если *Карта* была захвачена в *Банкомате* *Банка*, *Держатель* обязан обратиться в *Банк* в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента ее изъятия *Банкоматом*.
- 6.1.13. Возвратить *Карты* при прекращении *Договора*, а также *Карты* с истекшим сроком действия в *Банк* при получении новой *Карты* в случае её перевыпуска, но не позднее, чем через 30 (тридцать) календарных дней с даты окончания срока действия *Карты*.
- 6.1.14. При выпуске *Дополнительной карты* ознакомить *Держателей* *Дополнительных карт* с настоящими *Правилами* и обеспечить их выполнение ими.
- 6.1.15. Обеспечить сохранность *Карты*, конфиденциальность ее реквизитов и иной информации, позволяющей совершать *Операции*.
Неукоснительно соблюдать правила безопасного использования *Карт*, указанные в разделе 9 настоящих *Правил*.
При выявлении фактов несоблюдения правил безопасного использования *Карт* действие *Карт* может быть приостановлено.

6.2. Клиент имеет право:

- 6.2.1. Распоряжаться денежными средствами на *Счете* в пределах *Доступного лимита*.
- 6.2.2. Изменить *Лимиты по Операциям* в пределах сумм, установленных *Тарифами*, путем представления в *Банк* заявления на установку/отключение индивидуальных расходных лимитов по *Карте* с уплатой комиссии согласно *Тарифам*.
- 6.2.3. Изменить *Лимиты по Операциям* в *Системе* в пределах сумм, установленных *Тарифами*.
- 6.2.4. Обращаться в *Банк* лично/по телефону для консультаций по вопросам использования *Карты*, получения информации об остатке средств на *Счете* и *Доступном лимите*. Информация предоставляется на основании заявленных *Клиентом* реквизитов и кодового слова, указанного в *Заявлении*.
- 6.2.5. На основании письменного запроса и за вознаграждение, установленное *Тарифами*, получать документальное обоснование правомерности списания со *Счета* отдельных сумм, предоставляемое *Платежной системой* по запросу *Банка*.
- 6.2.6. Приостановить или прекратить действие *Карты*, выпущенной на имя *Держателя*, путем подачи в *Банк* соответствующего заявления.
- 6.2.7. Обратиться в *Банк* с просьбой о возобновлении действия *Карты* (в случае приостановления действия *Карты* в течение срока ее действия), выпущенной на имя *Держателя*, путем передачи в *Банк* соответствующего заявления (за исключением случаев, когда *Карта* заблокирована по заявлению о краже/компрометации).
- 6.2.8. Обратиться в *Банк* с заявлением о перевыпуске *Карты* по окончании срока ее действия (если *Карта* не была перевыпущена *Банком* в порядке, предусмотренном п. 2.19. *Правил*) или при

досрочном прекращении ее действия в связи с утратой/ компрометацией *Карты* и/или *ПИН-кода*, механическим повреждением *Карты*, или по иным причинам.

7. Порядок внесения изменений и дополнений в *Правила, Тарифы* и другие документы

- 7.1. Внесение изменений и/или дополнений (далее – изменения) в *Правила* и/или *Тарифы* осуществляется в соответствии с настоящим разделом, если иное не предусмотрено законодательством РФ. Предварительное раскрытие информации о внесении изменений в *Правила* и/или *Тарифы* осуществляется *Банком* не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до вступления в силу изменений путем размещения на корпоративном интернет-сайте *Банка* по адресу: www.genbank.ru, а также на информационных стендах в офисах *Банка*.
- 7.2. Изменения в *Правила* и/или *Тарифы* вступают в силу, начиная со следующего дня после истечения срока, предусмотренного п. 7.1 *Правил*, если с соблюдением требований п. 7.1 *Правил* *Банком* не установлено иное.
- 7.3. Моментом ознакомления *Клиента* с информацией об изменении *Правил* и/или *Тарифов* считается момент, с которого соответствующая информация размещена и доступна для *Клиентов* на корпоративном интернет-сайте *Банка* по адресу: www.genbank.ru.
- 7.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления всех лиц, присоединившихся к *Правилам*, до вступления в силу изменений *Клиент* обязан не реже чем один раз в месяц самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться в *Банк* и/или на корпоративный интернет-сайт *Банка* по адресу: www.genbank.ru для получения сведений об изменениях *Правил* и/или *Тарифов*. Присоединение к *Правилам* на иных условиях не допускается.
- 7.5. Изменения в *Правила* и/или *Тарифы* с момента вступления их в силу распространяются на всех лиц, присоединившихся к *Правилам*, в том числе присоединившихся к *Правилам* ранее даты вступления изменений в силу.
- 7.6. В случае несогласия с изменениями *Правил* и/или *Тарифов* *Клиент* имеет право расторгнуть *Договор* в порядке, предусмотренном разделом 12 *Правил*. Присоединение к *Правилам* на иных условиях не допускается.
- 7.7. Порядок внесения изменений в Программу лояльности регулируется Правилами программы лояльности АО «ГЕНБАНК» для физических лиц-держателей банковских карт.

8. Предоставление услуги «SMS-информирование»

- 8.1. Услуга «SMS-информирование» предусматривает направление *Банком* на Мобильное устройство *Держателя* посредством сотовой телефонной связи СМС-сообщений, содержащих информацию об *Авторизациях*. СМС-сообщения отправляются только на телефоны российских операторов сети GSM. СМС-сообщения носят информационный характер о проведенной *Авторизации* и *Доступном лимите* после совершения *Авторизации*. Информация в СМС-сообщении не является основанием для отражения расчетов по *Счету*.
- 8.2. Подключение услуги осуществляется в день выдачи *Карты* *Держателю* и/или подачи соответствующего заявления. Заявление должно содержать Номер мобильного телефона и номер *Карты*, в отношении *Операций* с использованием которой *Держатель* желает получать СМС-сообщения. К одной *Карте* может быть подключен только один Номер мобильного телефона.
- 8.3. *Клиент* может подать заявление на подключение или отключение услуги в электронном виде через *Систему*, удостоверив его электронной подписью *Клиента*, сформированной в *Системе*.
- 8.4. В случае изменения Номера мобильного телефона, на который направляются СМС-сообщения, *Держатель* *Карты* обязан передать *Банку* заявление с указанием нового Номера мобильного телефона.
- 8.5. *Банк* оставляет за собой право направлять на указанный Номер мобильного телефона другие СМС-сообщения информационного и рекламного характера.
- 8.6. *Банк* не несет ответственность в случае, если информация о *Картах* *Держателя* или *Операциях*, проводимых по ним, станет известной третьим лицам вследствие передачи по каналам операторов мобильной связи или в результате утраты Мобильного устройства (SIM-карты).
- 8.7. *Банк* не несет ответственность за неполучение *Держателем* СМС-сообщений в случаях:
 - отключения или технической неисправности Мобильного устройства;

- нахождения Мобильного устройства вне зоны действия сети;
 - утраты Мобильного устройства;
 - блокировки Номера мобильного телефона;
 - изменения Номера мобильного телефона *Держателя* в случае несвоевременного уведомления *Банка* о таком изменении;
 - наличия прочих причин недоступности Номера мобильного телефона, не зависящих от *Банка*.
- 8.8. *Банк* не несет ответственности за убытки, понесенные *Клиентом* в связи с указанием *Держателем* неверного Номера мобильного телефона при подключении к услуге «SMS-информирование».

9. Правила безопасного использования *Карт*

9.1. Общие положения.

- 9.1.1. Запрещается сообщать *ПИН-код* третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам *Банка*, кассирам *ТСП*, *ПВН* и лицам, помогающим *Держателю* в использовании *Карты*.
- 9.1.2. *ПИН-код* необходимо придумать, запомнить и не храните его в виде записи вместе с банковской картой в доступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
- 9.1.3. Запрещается передавать *Карту* для использования третьим лицам, в том числе родственникам.
- 9.1.4. При получении *Карты Держателю* необходимо проставить подпись на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи *Держателя Карты*. Это снизит риск использования *Карты* без Вашего согласия в случае ее утраты.
- 9.1.5. Необходимо внимательно относиться к условиям хранения и использования *Карты*. Запрещается подвергать *Карту* механическим, температурным и электромагнитным воздействиям. *Карту* нельзя хранить рядом с Мобильным устройством, бытовой и офисной техникой.
- 9.1.6. Телефон *Банка* указан на оборотной стороне *Карты*. Необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны *Банка* и номер *Карты* на других носителях информации: в записной книжке, Мобильном устройстве и/или других носителях информации, но не рядом с записью о *ПИН-коде*.
- 9.1.7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств со *Счета* целесообразно установить суточный лимит на сумму *Операций* по *Карте*. Одновременно необходимо подключить услугу *SMS-информирования*.
- 9.1.8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника *Банка*, сообщить персональные данные или информацию о *Карте* (номер Карты, код CVV2/CVC2, срок действия Карты и в том числе ПИН-код) не сообщайте их. Позвоните в *Банк* и сообщите о данном факте.
- 9.1.9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, сообщения, уведомления, в которых от имени *Банка* предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по ссылкам, указанным в письмах (включая ссылки на сайт *Банка*), т.к. они могут вести на сайты-двойники.
- 9.1.10. В целях информационного взаимодействия с *Банком* необходимо использовать только реквизиты средств связи (Мобильных устройств и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в *Банке*.
- 9.1.11. Запрещено передавать и продавать банковскую карту, ее реквизиты, доступ в личный кабинет третьим лицам. Таким образом Вы можете быть вовлечены в дропперскую деятельность, за которую *Клиент/Держатель* привлекается к ответственности в соответствии с законодательством РФ.
- 9.1.12. В случае раскрытия *ПИН-кода*, персональных данных, утраты *Карты* существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем *Счете* со стороны третьих лиц.
- 9.1.13. При наличии предположения о раскрытии *ПИН-кода*, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим *Счетом*, а также, если *Карта* была утрачена,

необходимо немедленно обратиться в *Банк* и следовать указаниям работника *Банка*. До момента обращения в *Банк* риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств со *Счета*, полностью лежит на *Клиенте*.

9.2. Правила при совершении операций с *Картой* в *Банкомате*.

- 9.2.1. Необходимо осуществлять *Операции* с использованием *Банкоматов*, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
- 9.2.2. Не используйте *Банкоматы*, размещенные в помещениях, доступ в которые возможен только с использованием *Карты*.
- 9.2.3. В случае если поблизости от *Банкомата* находятся посторонние лица, необходимо выбрать более подходящее время для использования *Банкомата* или воспользоваться другим *Банкоматом*.
- 9.2.4. Перед использованием *Банкомата* необходимо осмотреть его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора *ПИН-кода* и в месте (прорезь), предназначенном для приема *Карт* (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора *ПИН-кода*).
- 9.2.5. При обнаружении дополнительных устройств на клавиатуре *Банкомата* или в месте для приема карт *Банкомата*, не соответствующих его конструкции, необходимо воздержаться от использования *Карты* в данном *Банкомате* и сообщить о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на *Банкомате*.
- 9.2.6. Не применять физическую силу, чтобы вставить *Карту* в *Банкомат*. Если *Карта* не вставляется в прорезь для приема *Карт*, воздержитесь от использования такого *Банкомата*.
- 9.2.7. Набирать *ПИН-код* таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть.
- 9.2.8. 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 *Карты*.
- 9.2.9. После получения наличных денежных средств в *Банкомате* необходимо 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*.
- 9.2.10. Не совершайте операции с *Картой* в *Банкомате* по инструкции, просьбе, угрозе от третьих лиц.
- 9.2.11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении *Операций* с *Картой* в *Банкоматах*.
- 9.2.12. Если при проведении *Операций* с *Картой* в *Банкомате* *Банкомат* не возвращает *Карту*, следует позвонить по телефону, указанному на *Банкомате*, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в АО «ГЕНБАНК» и далее следовать инструкциям работника *Банка*.

9.3. Правила при использовании *Карты* для безналичной оплаты товаров и услуг.

- 9.3.1. Не использовать *Карты* в *Торгово-сервисных предприятиях*, не вызывающих доверия.
- 9.3.2. Запрещается проведение *Операций* с банковской *Картой* не *Держателем Карты*.
- 9.3.3. При использовании *Карты* для оплаты товаров и услуг кассир *Торгово-сервисного предприятия* может потребовать от *Держателя Карты* предоставить паспорт, подписать чек или ввести *ПИН-код*. Перед набором *ПИН-кода* следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости от Вас, не смогут его увидеть. Перед тем, как подписать чек, необходимо в обязательном порядке проверить сумму, указанную в чеке.
- 9.3.4. В случае если при попытке оплаты *Картой* имела место «неуспешная» *Операция*, необходимо сохранить один экземпляр выданного *POS-терминалом* чека для последующей проверки на отсутствие указанной *Операции* в выписке по *Счету*.

9.4. Правила при совершении операций с Картой через сеть Интернет.

- 9.4.1. Запрещается использовать *ПИН-код* при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу. Для совершения операций через сеть Интернет не требуется вводить ПИН. Если при совершении операции требуется ввести ПИН – Вы попали на мошеннический сайт.
- 9.4.2. Запрещается сообщать персональные данные или информацию о *Карте* через сеть Интернет, например, *ПИН-код*, пароли доступа к ресурсам *Банка*, историю *Операций*, персональные данные.
- 9.4.3. Пользуйтесь интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
- 9.4.4. 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.
- 9.4.5. Совершайте покупки только с личного компьютера/ Мобильного устройства в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о *Карте*.
- 9.4.6. В целях обеспечения защиты, на компьютере/ Мобильном устройстве необходимо:
 - использовать лицензионное программное обеспечение;
 - использовать операционную систему, поддерживаемую производителем и регулярно производить ее обновление;
 - использовать антивирусное программное обеспечение и регулярно производить его обновление.
- 9.4.7. Запрещено привязывать банковскую карту к чужому аккаунту на маркетплейсах, онлайн-кинотеатрах и прочих электронных площадках. В случае привязки банковской карты к собственному аккаунту, проверяйте условия на подписки и не забывайте о возможных регулярных списаниях по этим подпискам.
- 9.4.8. Запрещено совершать покупки при подключении к сети интернет с публичного бесплатного WI-FI.
- 9.4.9. При совершении операции оплаты по направленной Вам ссылке, перед оплатой проверьте информацию о доступных способах оплаты на специальном разделе сайта и/или отзывы о магазине. Мошенники могут копировать страницы оплаты и выдавать их за настоящие. Только если Вы уверены в ссылке, проводите оплату.

10. Ответственность Сторон

- 10.1. *Банк* несет ответственность перед *Клиентом* за проведение расчетов по *Операциям*, совершенным третьими лицами, с момента подтверждения работником *Банка* предоставления в *Банк* уведомления *Держателя* об утрате *Карты* или об использовании *Карты* без добровольного согласия *Держателя* в сроки, указанные в пп. 6.1.9 Правил.
- 10.2. *Банк* не несет ответственности перед *Клиентом*:
 - за неудобства, причиненные *Держателю*, и убытки, причиненные *Клиенту*, вследствие отказа в обслуживании или технического сбоя в *ТСП*, *ПВН* или *Банкоматах* по причинам, не зависящим от *Банка*;
 - за последствия действий лица, совершенных им в качестве *Представителя*, до момента письменного уведомления *Банка* о прекращении полномочий *Представителя*;
 - за последствия действий (бездействия) по *Договору*, если они вызваны неисполнением (ненадлежащим исполнением) *Клиентом* обязательств по *Договору*;
 - при наступлении обстоятельств, находящихся вне сферы контроля *Банка*;
 - в случаях применения мер по замораживанию (блокированию) денежных средств, приостановления операций, отказа от совершения операций, предусмотренных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ и Налоговым кодексом РФ.
- 10.3. *Клиент* несет ответственность за совершение *Операций* с использованием *Карты*, включая *Дополнительные карты*, в следующих случаях:
 - при совершении *Операций*, как подтвержденных подписью *Держателя* или *ПИН-кодом*, так и связанных с заказом товаров (работ, услуг) по сети Интернет, подтвержденных вводом *CVV2/CVC2* кода, либо подтвержденных вводом *CVV2/CVC2* кода и *Одноразового пароля*,

направленного *Банком*, в случае подключения *Карт* к услуге «MirAccept» и поддержания указанной услуги *Эквайером* и торговой площадкой в сети *Интернет*;

- при совершении *Операций* третьими лицами с согласия *Держателя*;
- за все *Операции*, совершенные третьими лицами с использованием *Карты* без добровольного согласия *Клиента* либо с использованием утраченной *Карты* до момента уведомления *Клиентом* *Банка* об утрате *Карты* или использования *Карты* без добровольного согласия *Держателя*;
- за превышение *Доступного лимита* по *Карте*;
- за несоблюдение требований раздела 9 *Правил*;
- в иных случаях, предусмотренных *Договором* и законодательством РФ.

10.4. После возврата всех *Карт* в *Банк* и подачи заявления о закрытии *Счета* *Клиент* не освобождается от ответственности и обязанности:

- в безусловном порядке возмещать *Банку* суммы всех *Операций* (и связанных с ними любых комиссий), совершенных в период действия *Договора*;
- уплатить причитающуюся *Банку* сумму денежных средств до полного исполнения перед *Банком* обязательств по погашению *Неразрешенного овердрафта*.

10.5. Приостановление или прекращение использования *Клиентом* *Карты* не прекращает обязательств *Клиента* и *Банка*, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

11. Предъявление претензий и разрешение споров

11.1. В случае обнаружения *Держателем* *Карты* расхождений между суммами фактически совершенных *Операций* и суммами, указанными *Банком* в уведомлении об *Операциях*, предоставляемом *Банком* *Клиенту* в соответствии с пп. 5.1.10 *Правил*, (в том числе в результате утраты *Карты* или обнаружения *Клиентом* факта использования *Карты* без добровольного согласия *Клиента*) *Клиент* обязан незамедлительно уведомить *Банк* об этом в порядке, установленном пп. 6.1.9 настоящих *Правил*.

Банк инициирует проведение расследования на основании письменного заявления *Клиента*, оформленного в *Банке*, при условии представления документов, подтверждающих факт использования *Карты* без добровольного согласия *Клиента*.

Вместе с заявлением *Клиент* представляет в *Банк*:

- копию заявления и талона уведомления о регистрации заявления в полиции (при наличии);
- документ, удостоверяющий личность *Клиента*;
- документы, подтверждающие местонахождение *Клиента/Держателя* в момент совершения несанкционированной *Операции* (при наличии);
- иные документы по требованию *Банка*.

За проведение претензионной работы *Банк* может взимать комиссионное вознаграждение согласно *Тарифам*.

Результат проведенного расследования по заявлению *Клиента* *Банк* направляет *Клиенту* в письменной форме в установленный законодательством РФ срок, если иной порядок направления ответа *Банком* (в том числе в электронном виде) не был дополнительно согласован между *Клиентом* и *Банком*.

11.2. В случае несогласия *Клиента* с суммой, списанной со *Счета* при снятии наличных денежных средств в *ПВН/Банкомате* *Банка*, *Клиент* обязан обратиться в *Банк* с соответствующим заявлением в течение 40 (сорока) календарных дней со дня совершения *Операции*.

За рассмотрение заявлений по неполученным (частично полученным) суммам в *Банкоматах* *Банка* по *Картам*, эмитированным *Банком*, комиссия не взимается.

11.3. *Банк* не вправе запустить процедуру опротестования и возврата *Операций* по *Карте*, связанных с оплатой услуг брокерской, инвестиционной, биржевой, конверсионной деятельности, а также

азартных игр, когда предметом спора является использование данных инструментов для дальнейшего получения прибыли.

- 11.4. *Банк* имеет право отказать в проведении претензии по *Операции*, связанной с пополнением (фондированием) электронных кошельков, в случае если *Держатель Карты* использовал данный вид *Операции* с целью оплаты товаров (работ, услуг), которые в результате не были получены (исполнены).
- 11.5. *Банк* и *Клиент* согласны признавать данные электронной авторизации, выписки по *Операциям*, совершенным с использованием *Карты* или ее реквизитов, а также иные документы, полученные из *Платежной системы «Мир»* в бумажном или электронном виде, в качестве доказательств для разрешения споров.
- 11.6. В случае удовлетворения требований *Клиента* по возврату сумм оспоренных *Операций* и зачисления таких сумм на *Счет*, *Банк* зачисляет указанные суммы на *Счет* в порядке и в сроки, установленные правилами ПС и законодательством Российской Федерации.
- 11.7. В случае признания требований *Клиента* по возврату сумм оспоренных *Операций* необоснованными *Банк* без распоряжения *Клиента* списывает со *Счета* суммы *Операций* (если они не были списаны ранее), *Банк* также вправе без распоряжения *Клиента* удержать из сумм, размещенных на *Счете*, в свою пользу суммы предусмотренных правилами *Платежной системы «Мир»* и законодательством Российской Федерации штрафных санкций, наложенных на *Банк* в случае предъявления необоснованных требований по возврату сумм оспоренных *Операций*.
- 11.8. Претензии между *Клиентом* и получателем средств при совершении *Операций*, указанных в пунктах 11.3, 11.4 *Правил*, решаются без участия *Банка*.
- 11.9. Все спорные вопросы между *Клиентом* и *Банком*, связанные с использованием *Карты*, регулируются путем переговоров между ними, а при невозможности урегулирования рассматриваются в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

12. Срок действия и прекращение Договора

- 12.1. *Договор* вступает в силу с даты принятия *Банком Заявления Клиента* в соответствии с п. 2.3 *Правил*.
- 12.2. *Договор* заключается на неопределенный срок.
- 12.3. *Договор* может быть прекращен:
 - по инициативе *Клиента/Представителя* на основании письменного заявления по форме *Банка*, поданного при личном обращении *Клиента/Представителя* в подразделение *Банка*, либо в произвольной форме, содержащего необходимую информацию о договоре и *Клиенте*;⁴
 - по инициативе *Банка* в случаях, предусмотренных законодательством РФ и *Договором*.
- 12.4. *Банк* вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения *Договора* в случаях и порядке, предусмотренных ст. 859 ГК РФ, предупредив об этом *Клиента* одним из следующих способов:
 - путем направления письменного уведомления по адресу *Клиента*, указанному в *Заявлении*, заявлении на перевыпуск банковской карты или заявлении о предоставлении в пользование дополнительной банковской карты АО «ГЕНБАНК»;
 - путем направления уведомления на адрес электронной почты *Клиента*;
 - путем направления уведомления посредством СМС-сообщения/ Push-уведомления;
 - путем размещения информации в *Системе*;
 - путем адресного информирования в программах, предназначенных для отправки и получения сообщений в сети Интернет (мессенджерах).
- 12.5. *Договор* прекращается по инициативе *Клиента/Представителя* в день получения *Банком* письменного заявления *Клиента/Представителя* о расторжении *Договора* и закрытии *Счета*, если более поздняя дата не указана в таком заявлении. *Договор* прекращает свое действие в день

⁴ Банк может принять заявление о прекращении договора, направленное Клиентом по почте (иным предусмотренным договором способом), содержащее необходимую информацию о Клиенте и договоре, при условии представления Клиентом копии ДУЛ, заверенной надлежащим образом в соответствии с законодательством РФ/удостоверения подписи Клиента на заявлении в установленном законодательством порядке.

получения *Банком* письменного заявления *Клиента/Представителя* о расторжении *Договора* и закрытии *Счета*, в случае если по *Счету* завершены все расчеты по *Операциям*. Прекращение *Договора* не влечет прекращения обязанности *Клиента* по погашению *Задолженности* перед *Банком*.

- 12.6. В случае получения заявления *Клиента/Представителя* о расторжении *Договора* и закрытии *Счета* в связи с прекращением использования *Карты* *Банк* возвращает *Клиенту/Представителю* остаток средств по *Счету* на основании его заявления и закрывает *Счет* в соответствии со сроками п.3.11.6 настоящих *Правил*. Остаток средств возвращается *Клиенту/Представителю* путем перечисления средств на счет *Клиента/Представителя*, открытый в *Банке*.
- 12.7. Отказ *Клиента/Представителя* от перевыпуска *Карты* рассматривается *Банком* как намерение *Клиента/Представителя* расторгнуть *Договор*.