

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Заместитель Председателя Правления,  
Член Правления, Руководитель Дирекции  
обслуживания физических лиц и малого бизнеса  
ЗАО «Райффайзенбанк»  
Степаненко А.С.

« 27 » февраля 2014 года

Вступают в действие с «01» марта 2014 года

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ СЧЕТОВ, ВКЛАДОВ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ ГРАЖДАН ЗАО  
«РАЙФФАЙЗЕНБАНК»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.	Основные термины	2
2.	Общие положения	8
3.	Общие условия обслуживания Счетов	12
4.	Размещение и возврат срочного вклада (депозита)	16
5.	Порядок и сроки исполнения Операций по Счетам	17
6.	Обслуживание Счета / Банковского счета с возможностью использования Карты	20
7.	Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте	25
8.	Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов	27
9.	Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства	30
10.	Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис	32
11.	Правила обслуживания в Системе Телефонный Банк	36
12.	Предоставление услуг «SMS-уведомления» и «SMS - БАНК»	38
13.	Оказание услуг при обращении Клиента в Информационный центр Банка	39
14.	Оказание услуг Клиенту через Систему Райффайзен Телеинфо	41

## 1. Основные термины

В настоящих «Общих условиях обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан ЗАО «Райффайзенбанк» (далее - «Общие Условия») используются следующие термины, имеющие определенное ниже значение.

**1.1. Авторизация** (в целях Раздела 6 «Обслуживание Счета / Банковского счета с возможностью использования Карты», Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» и Раздела 12 «Предоставление SMS - услуг «SMS-уведомления» и «SMS - БАНК») - разрешение, предоставляемое Банком для проведения Операции по Карте и возникающее вследствие этого обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера, не подлежащее отмене. В отдельных случаях, установленных Платежными Системами, Операции по Карте могут совершаться без проведения Авторизации (далее – Безавторизационные операции), что не отменяет необходимость обязательного исполнения представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера, при этом такие операции не подлежат отмене.

**1.2. Авторизация** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» и Раздела 11 «Правила обслуживания в системе Телефонный Банк») - процедура, в результате которой удостоверяются права Клиента, подтверждаются его поручения Банку на совершение операций, и в результате которой возникают обязательства Банка по совершению операций.

**1.3. Активация Кредитной карты** – перевод Кредитной карты в состояние, при котором возможно её использование для совершения Операций по Кредитной карте. Активация Кредитной карты осуществляется системами Банка в автоматическом режиме при создании Клиентом ПИН-кода к Кредитной карте в Системе Райффайзен Телеинфо или через пос - терминал Банка, установленный в Подразделении Банка, а также может быть инициирована сотрудником Банка при обращении Клиента с соответствующим запросом в Информационный центр. Банк оставляет за собой право устанавливать один из указанных способов Активации Кредитной карты, исходя из технических возможностей его предоставления.

**1.4. Аналог собственноручной подписи (АСП)** – реквизит Электронного документа, позволяющий однозначно идентифицировать лицо, подписавшее Электронный документ, подтверждающий факт формирования АСП определенным лицом и используемый в соответствии с Общими Условиями.

### 1.5. Анкета

- опросный лист с перечнем вопросов, ответы на которые предоставляет Клиент в установленных Банком случаях.
- в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - утвержденная Банком типовая форма документа, заполняемого Клиентом для рассмотрения возможности получения Кредита, и содержащая предложение (оферту) Клиента об открытии Счета (Счетов).

**1.6. Банк** – Закрытое акционерное общество «Райффайзенбанк».

**1.7. Банковская карта** – выпущенная Банком по договору платежная карта, являющаяся средством для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента.

**1.8. Бесконтактная Чиповая Банковская карта / Бесконтактная Чиповая Кредитная карта / Бесконтактная Чиповая Карта** – Чиповая Банковская карта / Чиповая Кредитная карта / Чиповая Карта платежной системы Mastercard International с возможностью бесконтактной оплаты товаров/услуг<sup>1</sup>.

**1.9. Бенефициарный владелец** - физическое лицо, которое имеет возможность контролировать действия Клиента.

**1.10. Блокировка Карты** – приостановление или прекращение использования Банковской карты или Кредитной карты для совершения операций (включая такое приостановление / прекращение, которое влечет за собой изъятие Банковской или Кредитной карты при попытке ее использования), которое может производиться Банком на основании полученного от Клиента уведомления, включая уведомления Клиента, указанные в Общих Условиях, или по инициативе Банка при нарушении Клиентом порядка использования Банковской или Кредитной карты.

**1.11. Блокировка Системы** - приостановление или прекращение использования Системы Raiffeisen CONNECT/Электронный офис, Системы Телефонный Банк, которое может производиться Банком на основании полученного от Клиента уведомления, включая уведомления Клиента, указанные в Общих Условиях, или по инициативе Банка при нарушении Клиентом порядка использования Системы Raiffeisen CONNECT/Электронный офис, Системы Телефонный Банк.

**1.12. Банковский счет** – текущий счет Клиента, открытый в Банке, для осуществления расчетов, не противоречащих законодательству Российской Федерации. Расходные операции по Банковскому счету осуществляются исключительно с использованием Банковской карты или ее номера. Банковский счет не может использоваться для осуществления операций, связанных с предпринимательской деятельностью.

**1.13. Валюта расчетов** – валюта расчетов между Банком и Платежной системой. Информацию о Валюте расчетов можно уточнить, обратившись в Информационный центр Банка.

**1.14. Выгодоприобретатель** - лицо, к выгоде которого действует Клиент, в том числе на основании агентского договора, договора поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.

**1.15. Выписка по Счету / Банковскому счету** – документ, в котором отражаются данные об Операциях по Счету / Банковскому счету, в том числе данные об Операциях по Карте, совершенных с использованием как Основной, так и Дополнительных карт.

**1.16. График погашения** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - график, в котором указываются размеры и Даты осуществления Ежемесячных платежей. График погашения носит исключительно информационный характер и предоставляется Заемщику и Поручителю (если применимо) при подаче в Банк Заявления на Кредит.

**1.17. Дата осуществления Ежемесячного платежа** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства»):

- последний день каждого Процентного периода - для всех Ежемесячных платежей, кроме первого Ежемесячного платежа;
- календарная дата, указанная в Заявлении на Кредит,
- для первого Ежемесячного платежа (Дата осуществления первого Ежемесячного платежа).

### 1.18. Дата предоставления Кредита

- в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» – дата, когда Клиент совершает операции с использованием кредитных средств.
- в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – в зависимости от порядка выдачи Кредита: дата зачисления Кредита на Счет либо дата выдачи Кредита наличными денежными средствами через кассу Банка.
- в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - дата зачисления Кредита на Счет.

**1.19. Договор** – договор либо при совместном упоминании договоры об оказании соответствующей (-их) банковской (-их) услуги (услуг), предусмотренной (-ых) п. 2.1 Общих Условий.

<sup>1</sup> Наличие на Карте логотипа «MasterCard PayPass» указывает на возможность бесконтактной оплаты товаров и услуг.

**1.20. Депозитный договор** (в целях Раздела 4 «Размещение и возврат срочного вклада (депозита)») - договор об открытии срочного вклада (депозита).

**1.21. Депозитный счет** (в целях Раздела 4 «Размещение и возврат срочного вклада (депозита)») - счет срочного вклада (депозита).

**1.22. Договор банковского счета** (в целях Раздела 3 «Общие условия обслуживания Счетов») - договор, в соответствии с которым Клиенту был открыт текущий счет в Банке.

**1.23. Договор залога** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – договор, в соответствии с которым Залогодатель передает в залог Банку Предмет Залога для обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, а также в обеспечение исполнения требования о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.24. Договор поручительства** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – договор, в соответствии с которым Поручитель обязуется отвечать перед Банком за исполнение обязательств Заемщика по Кредитному Договору, а также за исполнение требований о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.25. Доверенное лицо** – лицо, которое на основании выданной Клиентом Доверенности имеет право совершать действия от имени и по поручению Клиента.

**1.26. Доверенность** – письменное уполномочие, выданное Клиентом Доверенному лицу для представительства перед Банком (или любыми третьими лицами) и совершения действий от имени и по поручению Клиента, удостоверенное нотариально или уполномоченным сотрудником Банка, или оформленное Клиентом в Банке с представлением уполномоченным сотрудником Банка отметки о том, что Банк удостоверился в личности Клиента, выдавшего Доверенность.

**1.27. Дополнительная Карта** - вторая и последующие Карты, выпущенные к одному Счету / Банковскому счету. Держателем Дополнительной Карты может быть как Клиент, являющийся стороной по Договору, так и его Доверенные лица. В качестве Дополнительных Карт могут быть выпущены только Карты категории и типа, соответствующих категории и типу Основной Карты. Срок действия Дополнительной Карты ограничен сроком действия Основной Карты.

**1.28. Доступный баланс** – остаток денежных средств, находящийся в распоряжении Клиента. Для определенных банковских продуктов Доступный баланс рассчитывается следующим образом:

– **Доступный баланс по Счету** - сумма денежных средств, доступная в определенный момент времени для совершения Операции по Счету (включая исполнение Расчетных документов), определяемая с учетом установленных Договором условий обслуживания Счета, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счете и комиссий Банка по их оплате.

– **Доступный баланс по Банковской карте** - сумма денежных средств, доступная в определенный момент времени для совершения Операций по Банковской карте, определяемая в соответствии с установленными Договором условиями обслуживания Счета / Банковского счета, к которому выпущена Банковская карта, за вычетом сумм ранее совершенных Операций по Банковской карте, заблокированных на Счете/Банковском счете, а также иных заблокированных на Счете/Банковском счете сумм, в том числе направляемых в погашение задолженности по заключенным с Банком кредитным договорам. Если Доступный баланс по Банковской карте превышает лимит расходов, установленный Платежной Системой для Банковской карты соответствующего типа, Доступный баланс по Банковской карте равен лимиту расходов, установленному Платежной Системой для Банковской карты соответствующего типа. Доступный баланс по Банковской карте для целей снятия наличных денежных средств не может превышать установленный Лимит снятия наличных.

– **Доступный баланс по Кредитной карте** – сумма Кредитного лимита и Положительного баланса по Счету, определяемые с учетом установленных Договором условий обслуживания Счета, к которому выпущена Кредитная Карта, за вычетом сумм ранее совершенных Операций по Кредитной карте, заблокированных на Счете.

– **Доступный баланс по Карте** – Доступный баланс по Банковской карте и Доступный баланс по Кредитной карте при совместном упоминании.

– **Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету** – сумма денежных средств на Счете, к которому оформлено Постоянное поручение, доступная на момент фактического исполнения Постоянного поручения, с учетом установленных договором условий обслуживания Счета, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счете, и комиссий Банка по их оплате, а если к Счету оформлена Банковская карта, как минимальное значение из суммы Доступного баланса для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету, и Доступного баланса по Банковской карте.

– **Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Депозитному счету** - размер срочного вклада (депозита) за вычетом минимальной суммы депозита, если иное не предусмотрено Тарифами соответствующего срочного вклада (депозита).

– **Доступный баланс для целей Постоянных поручений** - Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету, и Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Депозитному счету, при совместном упоминании.

**1.29. Ежемесячный платеж** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - подлежащая ежемесячной уплате Заемщиком сумма, включающая сумму основного долга и процентов за пользование Кредитом. Ежемесячные платежи рассчитываются по формуле для расчета Ежемесячных платежей, указанной в Заявлении на Кредит, за исключением последнего Ежемесячного платежа, который может рассчитываться в ином порядке. Размер последнего Ежемесячного платежа определяется в соответствии с Заявлением на Кредит.

**1.30. Задолженность льготного периода** (в целях Раздела 7 "Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчета по Операциям по Кредитной карте") - сумма задолженности отчетного периода (за исключением операций снятия наличных денежных средств) и Минимального платежа, при полном погашении которой до окончания Платежного периода, проценты за пользование Кредитом не начисляются.

**1.31. Задолженность отчетного периода** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – задолженность, возникшая в Отчетный период.

**1.32. Задолженность прошлых периодов (Задолженность до востребования)** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – задолженность, возникшая ранее соответствующего Отчетного периода. В эту задолженность включается также Задолженность отчетного периода, не погашенная до конца соответствующего ему Платежного периода, а также суммы всех операций по снятию наличных денежных средств.

**1.33. Задолженность текущего периода** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – задолженность, возникшая за период с Расчетной даты текущего месяца до текущей даты, но не позднее Расчетной даты следующего месяца.

**1.34. Заемщик** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – физическое лицо, заключившее с Банком Кредитный Договор и которому был предоставлен Кредит.

**1.35. Закрытый (Секретный) ключ** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») - уникальная последовательность символов, известная только ее владельцу и самостоятельно им генерируемая с использованием средств Системы Электронный офис и предназначенная для создания АСП в Электронных документах.

**1.36. Залогодатель** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - физическое лицо, заключившее с Банком Договор залога и передавшее Банку в залог Предмет Залога для обеспечения исполнения Заемщиком его обязательств по Кредитному Договору, а также в обеспечение исполнения требования о возврате полученных от Банка

денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.37. Заявление на выпуск Кредитной карты** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – заявление на выпуск Кредитной карты, которое предоставляется Клиентом в Банк по форме, установленной Банком, и содержит предложение (оферту) Клиента заключить договор о предоставлении и обслуживании карты. Акцептом оферты являются действия Банка по открытию Счета.

**1.38. Заявление на Кредит** (в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения потребительских кредитов»)

– заявление на кредит, которое предоставляется Клиентом в Банк по форме, установленной Банком, и содержит предложение (оферту) Клиента заключить Кредитный Договор. Акцептом оферты являются действия Банка по предоставлению Кредита Клиенту.

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - заявление на получение кредита в ЗАО «Райффайзенбанк» на приобретение Транспортного средства, предоставляемое Заемщиком, Залогодателем, Поручителем в Банк. Заявление на Кредит является офертой о заключении Кредитного Договора, Договора залога и Договора поручительства и является их неотъемлемой частью. Акцептом оферты являются действия Банка по предоставлению Кредита Заемщику. При этом в случае открытия и ведения текущего счета (счетов) и выпуска и обслуживания банковской карты на основании Анкеты, указанный в Заявлении на Кредит, пункт, содержащий условия договора, в соответствии с которым осуществляется открытие и ведение текущего счета (счетов) и выпуск и обслуживание банковской карты (карт), является частью соответствующего договора.

**1.39. Заявление-обязательство** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - письменное заявление Заемщика по форме Банка о намерении осуществить полный или частичный досрочный возврат Кредита.

**1.40. Информационный центр Банка** – подразделение Банка, оказывающее услуги при обращении Клиента по телефону в соответствии с Разделом 13 настоящих Общих Условий.

**1.41. Карт-ридер** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» (применительно к Системе Raiffeisen CONNECT) и Раздела 11 «Правила обслуживания в системе Телефонный Банк») – специальное устройство, использование которого совместно с активной Чиповой Картой, выпущенной на имя Клиента, обеспечивает получение Клиентом Одноразового пароля.

**1.42. Клиент** - физическое лицо, обращающееся в Банк для совершения расчетных, депозитных, кредитных, валютных и иных операций, не противоречащих законодательству Российской Федерации, в соответствии с Договорами, заключенными Клиентом с Банком.

**1.43. Код активации** - уникальная последовательность символов, которая может быть направлена Банком Клиенту в виде SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона при совершении Клиентом покупки в сети Интернет (с использованием Verified by Visa или MasterCard SecureCode), используемая для Авторизации данной покупки. Банк не несет ответственности за использование Кода активации третьими лицами, которое стало возможно в результате передачи Клиентом третьим лицам мобильного телефона, в котором используется Контактный номер мобильного телефона.

**1.44. Кодовое слово** – любое слово, число или их комбинация, указанные Клиентом при открытии Счета или при последующем письменном обращении Клиента в Банк, и используемое для установления личности Клиента при обращении его в Информационный центр Банка в соответствии с разделом 13 настоящих Общих условий, а также при обращении Банка к Клиенту по телефону в случае необходимости донести до Клиента информацию по Карте или Счету (в этом случае Клиент имеет право отказаться от сообщения Кодового слова и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично), удостоверения распоряжений Клиента и в других случаях, установленных Общими Условиями. Клиент или его Доверенное лицо, уполномоченное распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете, может изменить Кодовое слово, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**1.45. Кодовое слово Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты (Кодовое слово Доверенного лица)** – любое слово, число или их комбинация, указанные Клиентом или его Доверенным лицом при выпуске Дополнительной карты на имя Доверенного лица, и используемое для установления личности Доверенного лица при обращении его в Информационный центр Банка с запросами по Дополнительной карте, а также при обращении Банка к Доверенному лицу по телефону в случае необходимости донести до Доверенного лица информацию по Дополнительной карте (в этом случае Доверенное лицо имеет право отказаться от сообщения Кодового слова Доверенного лица и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично). Клиент или Доверенное лицо - держатель Дополнительной карты может изменить Кодовое слово Доверенного лица, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**1.46. Контактный номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона, который Клиент сообщает Банку при обращении Клиента в Банк с целью открытия первого и последующих Счетов, с целью уведомления Банка об изменении его персональных данных, и используемый для связи Банка с Клиентом в случаях, предусмотренных Договором, Общими Условиями, Тарифами, Правилами по Картам, законодательством Российской Федерации, и направления Банком информационных SMS-сообщений и Кода активации. В случае если Клиент не предоставил Банку Контактный номер мобильного телефона, Банк вправе использовать в качестве контактного любой другой номер мобильного телефона, который Клиент предоставил Банку для получения банковских услуг. Клиент может изменить Контактный номер мобильного телефона, предоставив соответствующее заявление в Подразделение Банка. Клиент вправе установить в качестве Контактного номера мобильного телефона номер, зарегистрированный в Банке для предоставления услуги «SMS – уведомления» либо для целей получения Клиентом Одноразового пароля.

**1.47. Кредит**

– в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» и Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов») – денежные средства, предоставляемые Клиенту Банком в соответствии с Договором/ Кредитным Договором.

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - денежные средства, предоставляемые Банком Заемщику в соответствии с Общими Условиями и Заявлением на Кредит для использования в соответствии с Целью Кредита.

**1.48. Кредитный Договор**

– в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов») – договор, в соответствии с которым Банк обязуется предоставить Клиенту Потребительский кредит, открыть Счет (при наличии необходимости), а последний обязуется вернуть Кредит в установленные сроки. Договор заключается путем подписания Клиентом Заявления на Кредит и акцепта Банком данного заявления путем предоставления Кредита Клиенту.

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - договор, в соответствии с которым Банк обязуется предоставить Заемщику Кредит в соответствии с Общими Условиями, Заявлением на Кредит и Анкетой, открыть Счет (при наличии необходимости), а Заемщик обязуется использовать Кредит на Цели Кредита и вернуть Кредит в установленные сроки. Договор заключается путем подписания Заемщиком Заявления на Кредит и акцепта Банком данного заявления путем предоставления Заемщику Кредита.

**1.49. Кредитная карта** - выпущенная Банком по Договору платежная карта, являющаяся средством для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются в пределах Доступного баланса по Кредитной карте.

Банковская карта и Кредитная карта при совместном упоминании именуется «Карта».

**1.50. Кредитный лимит** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – лимит, в пределах которого Клиенту может быть предоставлен Кредит. Кредитный лимит устанавливается Банком на основании Заявления на выпуск Кредитной карты с учетом оценки платежеспособности Клиента. Кредитный лимит может быть увеличен, уменьшен, аннулирован по усмотрению Банка. Клиент извещается по телефону или посредством отправки ему сообщения по адресу электронной почты, либо SMS-сообщения по указанной Клиентом контактной информации о результате рассмотрения Заявления на выпуск Кредитной карты и размере одобренного Кредитного лимита; о последующих изменениях Кредитного лимита Клиент уведомляется посредством отправки ему соответствующего уведомления по почте, либо сообщения по адресу электронной почты, либо SMS-сообщения. Использование Клиентом Кредитной карты в случае изменения Кредитного лимита рассматривается Банком и Клиентом как согласие Клиента на изменение Кредитного лимита. В случае несогласия Клиента с увеличением Банком размера Кредитного лимита Клиент имеет право уведомить об этом Банк, обратившись в любое подразделение Банка (в т.ч., позвонив в Информационный центр Банка, отправив сообщение через Систему Raiffeisen CONNECT), после чего Кредитный лимит будет установлен в прежнем размере. Кредитный лимит предоставляется для оплаты товаров или услуг, снятия наличных денежных средств, оплаты комиссий Банка, предусмотренных Тарифами по Кредитной карте, осуществления Моментальных переводов с Кредитной карты на Карту, а также платы за участие в программе страхования Банка (если применимо).

**1.51. Лимит снятия наличных** - предельная сумма денежных средств, доступная держателю Карты в течение определенного периода времени при получении наличных средств и/или при совершении держателем Карты Переводов между банковскими картами (Моментальных переводов между Картами и Переводов на карты других банков). При этом Переводы на карты других банков осуществляются в пределах дополнительных ограничений согласно Тарифам.

**1.52. Льготный период кредитования** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – период с даты предоставления Кредита в Отчетном периоде до последнего дня соответствующего Платежного периода. За пользование Кредитом в течение Льготного периода кредитования проценты не начисляются при условии своевременной оплаты Минимального платежа, а также полного погашения Задолженности отчетного периода до окончания Платежного периода. В случае непогашения (неполного погашения) Задолженности отчетного периода до окончания Платежного периода, Банк начисляет и взимает проценты, начиная со дня, следующего за датой предоставления Кредита, до даты полного погашения задолженности включительно.

По операциям Переводов между банковскими картами, снятия наличных денежных средств, а также для комиссий, предусмотренных для таких снятий, Льготный период кредитования не предоставляется.

**1.53. Минимальный платеж** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – обязательный ежемесячный платеж по Кредиту в погашение Общей задолженности по кредиту. Минимальный платеж включает в себя просроченные проценты, перерасход Кредитного лимита, Просроченную задолженность, начисленные проценты к погашению, 5 % от Общей задолженности по кредиту в Расчетную дату.

**1.54. Мобильное приложение Райффайзенбанка (R-Mobile)** – электронное приложение для Мобильного устройства, предоставляющее Клиенту возможность доступа к Системе Raiffeisen CONNECT с Мобильного устройства. Для установки Мобильного приложения Райффайзенбанка на Мобильное устройство, Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайтов в сети Интернет [www.itunes.apple.com](http://www.itunes.apple.com) или [www.play.google.com](http://www.play.google.com).

**1.55. Мобильное устройство** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» (применительно к Системе Raiffeisen CONNECT) - электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), работающее на базе операционных систем iOS или Android, с помощью которого через Мобильное приложение Райффайзенбанка может быть осуществлен доступ к Системе Raiffeisen CONNECT.

**1.56. Несанкционированный перерасход** – совершение Операции по Счету или Операции по Карте на сумму, превышающую Доступный баланс. Несанкционированный перерасход может образоваться, например, в результате возникновения курсовой разницы, проведения операций без Авторизации, уплаты отдельных комиссий.

**1.57. Общая задолженность по кредиту** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – сумма использованного Кредитного лимита (включая Задолженность прошлых периодов, Задолженность отчетного периода, текущую задолженность, просроченную задолженность, перерасход Кредитного лимита), а также сумма начисленных за пользование кредитными средствами процентов.

**1.58. Одноразовый пароль** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» (применительно к Системе Raiffeisen CONNECT) и Раздела 11 «Правила обслуживания в системе Телефонный Банк») - являющаяся АСП уникальная последовательность символов, направленная Банком Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразового пароля, или в виде Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразового пароля, либо полученная Клиентом с помощью Картидера и активной Чиповой карты, выпущенной на имя Клиента.

**1.59. Операционный день** - определенный Банком период времени, в течение которого совершаются банковские операции и другие сделки (операционное время) календарной датой соответствующего Операционного дня. Датой приема к исполнению Расчетного документа, предъявленного в Банк после операционного времени, является следующий Операционный день. Продолжительность Операционного дня устанавливается Банком в зависимости от типа операции, канала поступления в Банк соответствующего Расчетного документа, а также временных зон месторасположения Подразделения Банка, в котором у Клиента открыт Счет. Банк устанавливает продолжительность Операционного дня и доводит данную информацию до сведения Клиентов на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) и в Подразделениях Банка. Об изменениях продолжительности Операционного дня Банк информирует Клиентов любым из способов, установленных п. 2.13 Общих Условий.

**1.60. Операция по Банковской карте / Операция по Кредитной карте / Операция по Карте** – любая операция по использованию Карты или номера Карты для оплаты, заказа или резервирования товаров и услуг, для получения наличных денежных средств, для Переводов между банковскими Картами.

**1.61. Операция по Счету / Банковскому счету** – любая операция по Счету Клиента, в том числе списания сумм комиссий и штрафов в соответствии с Тарифами Банка.

#### 1.62. Основная Карта:

- при выпуске Карты к Счету - первая выпущенная на имя Клиента (владельца Счета) Карта;
- при выпуске Карты к Банковскому счету - любая выпущенная на имя Клиента (владельца Банковского счета) Банковская карта.

**1.63. Открытый (Публичный) ключ** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» - уникальная последовательность символов, соответствующая Закрытому (Секретному) ключу АСП, доступная любому пользователю Системы Электронный офис и самостоятельно им генерируемая с использованием средств Системы, предназначенная для проверки и Подтверждения подлинности АСП в Электронном документе.

**1.64. Отчетный период** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – период времени с Расчетной даты в предыдущем календарном месяце до Расчетной даты в текущем календарном месяце, а также период времени с первой Операции по Кредитной карте до первой Расчетной даты.

**1.65. Пакет документов** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» и Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов») – набор надлежащим образом составленных (заполненных, оформленных) документов, которые Клиент обязан предоставить в соответствии с требованиями Банка.

**1.66. Пакет услуг** - комплекс банковских продуктов и услуг, которые предоставляются Клиенту в соответствии с заключенным с Клиентом

соглашением о предоставлении Пакета услуг и Тарифами, при добровольном выборе Клиентом варианта получения банковских продуктов и услуг в составе Пакета услуг.

**1.67. Перерасход Кредитного лимита** – сумма превышения установленного Кредитного лимита.

**1.68. Переводы между банковскими картами** - переводы безналичных денежных средств:

- между Картами, выпущенными к разным Счетам одного Клиента, а также с Карты одного Клиента на Карту, выпущенную другому Клиенту в Банке (далее - **Моментальные переводы между Картами**). Такие переводы осуществляются по Банковским картам со сроком действия 2 года, Кредитным картам, а также Чиповым Картам<sup>2</sup> (в т.ч. и Бесконтактным Чиповым Картам) через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью осуществления Моментальных переводов между Картами, Систему Raiffeisen CONNECT и, по мере технической реализации, через Систему Телефонный Банк;
- с Карты Клиента на банковскую карту, выпущенную Клиенту или иному лицу другой российской кредитной организацией в рамках одной Платежной Системы (далее – **Переводы на карты других банков**). Такие переводы осуществляются по Банковским картам со сроком действия 2 года, Кредитным картам, а также Чиповым Картам<sup>2</sup> (в т.ч. и Бесконтактным Чиповым Картам) через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью осуществления Перевода на карты других банков, а также, по мере технической реализации, через Систему Raiffeisen CONNECT и Систему Телефонный Банк.

**1.69. ПИН - код (Персональный Идентификационный Номер)** – код, присваиваемый Карте и используемый для идентификации Клиента. ПИН - код выдается Клиенту в запечатанном конверте в выбранном Клиентом Подразделении Банка либо передается Клиенту уполномоченным представителем Банка при доставке Клиенту<sup>3</sup> либо создается Клиентом самостоятельно в Системе Райффайзен Телеинфо (по отдельным типам Карт) или через пос - терминал Банка, установленный в Подразделении Банка (при наличии у пост-терминала такой технической возможности). Любой процесс создания ПИН – кода гарантирует, что ПИН - код может быть известен только Клиенту. Банк предоставляет Клиентам право смены ПИН – кода в банкоматах Банка, обладающих данной функцией. При создании / смене ПИН – кода Клиент не имеет права использовать ПИН - коды, состоящие из четырех одинаковых цифр, например, «0000», «1111», а также из цифр, идущих подряд, например, «1234», «3456». Использование Карты и присвоенного ей ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи Клиента.

**1.70. ПИК (Персональный Идентификационный Код)** – уникальный код, присваиваемый Банком Клиенту и используемый для идентификации Клиента в Системе Телефонный Банк и Системе Райффайзен Телеинфо. ПИК конфиденциален и известен только Клиенту. ПИК состоит из 6-ти цифр.

**1.71. Платежная Система** – любая из платежных систем: Visa International, MasterCard International.

**1.72. Платежный период** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – период для погашения Минимального платежа. Платежный период составляет 20 календарных дней с Расчетной даты. В случае если последний день Платежного периода является выходным или нерабочим днем, то платеж должен быть осуществлен на следующий за ним Рабочий день.

**1.73. Подержанное автотранспортное средство** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – автотранспортное средство, являющееся Предметом Залога, стоявшее на момент заключения Кредитного Договора на регистрационном учете в Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации (далее – ГИБДД МВД РФ). При этом Подержанными автотранспортными средствами не являются автотранспортные средства, зарегистрированные в ГИБДД МВД РФ на Продавца, с пробегом на момент заключения Кредитного Договора менее 7000 км.

**1.74. Подразделение Банка** – обособленное или внутреннее структурное подразделение Банка (филиал, дополнительный офис, кредитно-кассовый офис, операционный офис, операционная касса вне кассового узла и т.д.), в которых осуществляется обслуживание Клиентов.

**1.75. Подразделение доставки Карты:**

а) Подразделение Банка, в которое должна быть доставлена Карта, указанное Клиентом в Заявлении на выпуск Кредитной карты/ Договоре/заявлении на перевыпуск Карты, а также при обращении Клиента в Информационный центр с запросом о перевыпуске Карты в соответствии с п.13.1.17 Общих Условий. Подразделение доставки Карты может быть изменено при обращении Клиента в Подразделение Банка с соответствующим заявлением или в Информационный центр Банка с соответствующим запросом;

б) Подразделение Банка, в которое должна быть доставлена Карта при автоматическом перевыпуске Карты по инициативе Банка, указанное Клиентом:

- при первоначальном выпуске Карты (в случае если Карта перевыпускается впервые);
- при последнем перевыпуске Карты по инициативе Клиента;
- при последнем обращении Клиента в Банк с запросом об изменении Подразделения доставки Карты.

**1.76. Подтверждение подлинности АСП** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» и Раздела 10 «Правила обслуживания в системе Телефонный Банк») - положительный результат проверки соответствующими средствами Системы принадлежности АСП в Электронном документе его отправителю и отсутствия искажений в подписанном данным АСП Электронном документе.

**1.77. Положительный баланс по Счету** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – собственные средства Клиента, находящиеся на Счете, к которому выпущена Кредитная карта, сверх установленного Кредитного лимита.

**1.78. Поручитель** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - физическое лицо, заключившее с Банком Договор поручительства в обеспечение надлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств по Кредитному Договору, а также в обеспечение исполнения требования о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.79. Предмет Залога** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – Транспортное средство или иное имущество Залогодателя, предоставленное им в залог с целью обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, а также с целью обеспечения исполнения требования о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным (положения Общих Условий и Заявления на Кредит, касающиеся Предмета Залога, распространяются на иное имущество Залогодателя, передаваемое в залог Банку, в применимой части).

**1.80. Продавец** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, указанные в Заявлении на Кредит в качестве Продавца, у которых Залогодатель приобретает Предмет Залога на условиях частичной или полной оплаты его за счет Кредита.

**1.81. Процентный период**

- в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» - это период, за который начисляются проценты по Кредиту, равный 1 (одному) месяцу. Базой для начисления процентов по Кредиту является действительное количество календарных дней в

<sup>2</sup> Банк оставляет за собой право изменить перечень Карт, по которым может быть предоставлена данная услуга.

<sup>3</sup> Доставка Клиенту является услугой ограниченного доступа и о возможности ее предоставления необходимо уточнять в Подразделениях Банка.

году (365 или 366 дней соответственно).

- в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - временной период (интервал), за который уплачиваются начисленные проценты за пользование Кредитом. Представляет собой период времени с даты, следующей за датой предыдущего Ежемесячного платежа, по Дату осуществления Ежемесячного платежа в текущем месяце включительно, за исключением Первого Процентного периода и Последнего Процентного периода.

**1.82. Первый Процентный период** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – период времени со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, по первую Дату осуществления Ежемесячного платежа включительно, считая с Даты предоставления Кредита.

**1.83. Последний Процентный период**

– в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – период времени с даты осуществления ежемесячного платежа, непосредственно предшествующей окончанию Срока кредита.

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – период времени с Даты осуществления Ежемесячного платежа, непосредственно предшествующей наступлению Срока Кредита, до окончания Срока Кредита.

**1.84. Постоянное поручение** – услуга Банка по исполнению распоряжения Клиента на периодическое перечисление денежных средств со Счета (в том числе для целей конверсии), а также соответствующее распоряжение Клиента по установленной Банком форме. Постоянное поручение может содержать условие о его единоразовом исполнении при наступлении установленных Постоянным поручением условий. Банк исполняет Постоянные поручения в соответствии с условиями, определенными Клиентом, с удобной Клиенту периодичностью, в фиксированной сумме или в процентном отношении к Доступному балансу по Счету или к сумме поступивших на Счет денежных средств.

**1.85. Потребительский кредит**

– в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – беззалоговый целевой или нецелевой кредит, предоставляемый физическим лицам для удовлетворения их потребительских нужд.

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») - целевой кредит, предоставляемый физическим лицам, обеспеченный залогом.

**1.86. Правила по Картам** - Правила использования карт ЗАО «Райффайзенбанк»<sup>4</sup>.

**1.87. Просроченная задолженность** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – сумма не погашенного до конца Платежного периода Минимального платежа.

**1.88. Рабочий день:**

– для целей погашения Потребительского кредита, Кредита для расчетов по Операциям по Кредитной карте, уплаты Ежемесячного платежа, а также для целей исполнения Заявления-обязательства - это день с понедельника по пятницу или по субботу включительно в зависимости от технических особенностей работы Подразделения Банка,  
– для иных целей – это день, когда Подразделения Банка осуществляют обслуживание Клиентов в соответствии с графиком работы соответствующего Подразделения Банка,

кроме установленных законодательством выходных и праздничных дней, а также выходных дней, перенесенных на рабочие дни решением Правительства Российской Федерации.

Настоящим стороны подтверждают, что по обоюдному согласию пришли к соглашению о возможности изменения Банком понятия рабочего дня, указанного выше. Об изменении понятия рабочего дня Банк информирует Клиентов любым из способов, установленных п. 2.13 Общих Условий. При этом такое изменение не требует заключения сторонами каких-либо соглашений об изменении Договора, Кредитного Договора, Договора залога и Договора поручительства.

**1.89. Расчетная дата** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям с использованием Кредитной карты») – дата фиксирования задолженности и выделения Минимального платежа, определяемая Банком. В случае если Расчетная дата является выходным днем, то операция по выделению Минимального платежа производится на следующий Рабочий день. Банк вправе сообщить Клиенту Расчетную дату при передаче выпущенной Кредитной карты или при направлении Выписки по Счету.

**1.90. Расширенная выписка по Кредитной карте** - это документ на бумажном носителе, содержащий детальное описание Операций по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, порядка начисления процентов, формирования Минимального платежа и схемы погашения задолженности.

**1.91. Расчетный документ** – документ, оформленный с соблюдением предусмотренной формы и необходимых и достаточных для исполнения реквизитов на бумажном носителе или в установленных случаях в виде Электронного документа (электронного расчетного документа), содержащий распоряжение Клиента о списании денежных средств со Счета и их перечислении на счет получателя средств, принятый от Клиента или составленный Банком по поручению Клиента. В определенных Общими Условиями случаях под Расчетным документом понимается также документ, составленный Банком от своего имени.

**1.92. Руководство пользователя специализированным программным обеспечением - системой «Электронный офис»** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») – подробное описание, регламентирующее порядок подключения и работы с Системой Электронный офис.

**1.93. Система Райффайзен Телеинфо** – дистанционная система Банка, через которую Клиент может получить ряд услуг по телефону в соответствии с Разделом 14 Общих Условий.

**1.94. Системы Raiffeisen CONNECT и Электронный офис (Системы, Система соответственно)** – системы обработки и передачи Электронных документов и/или других электронных данных, включая программно-аппаратные средства и организационные мероприятия, проводимые Клиентом и Банком, с целью предоставления Клиенту банковских услуг.

**1.95. Система Телефонный Банк** – система обработки и передачи голосовых и иных данных посредством телефонной связи, на основании которых оформляется Электронный документ, принимаемый Банком к исполнению, а также могут оказываться иные услуги, включая программно-аппаратные и организационные мероприятия, проводимые Клиентом и Банком, с целью предоставления Клиенту банковских услуг.

**1.96. Сотрудник Банка** – сотрудники Банка, а также сотрудники иных компаний, перечень которых определен Банком.

**1.97. Соглашение** – соглашение, заключаемое между Банком и работодателем Клиента о перечислении заработной платы (иных выплат, предусмотренных Соглашением) на Счет Клиента.

**1.98. Срок Кредита** (в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» и в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – период времени для использования Кредита, установленный в Кредитном договоре.

**1.99. Судный счет** - счет, на котором Банк учитывает задолженность по Кредитной карте, операции по предоставлению и возврату Потребительских кредитов.

<sup>4</sup> Данный документ устанавливает правила использования Банковских карт и Кредитных карт и представляет собой новую редакцию «Правил использования карт ЗАО «Райффайзенбанк» и «Правил использования кредитных карт».

**1.100. Страхователь** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – Заемщик или Залогодатель, заключающие договор страхования Предмета Залога.

**1.101. Счет** – счет Клиента, открытый в Банке: текущий счет (как с использованием Карты, так и без возможности выпуска Карты к нему), счет вклада до востребования, счет срочного вклада (депозита). Счет используется для проведения наличных и безналичных расчетов, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации. Счет не может использоваться для осуществления операций, связанных с предпринимательской деятельностью.

Для определенных ниже банковских услуг Счет определяется:

– в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» – как Счет с открытым Кредитным лимитом, который служит для учета Операций по Кредитной карте. Клиент имеет право осуществлять:

- операции в рамках Доступного баланса по Кредитной карте с использованием Кредитной карты или ее номера и с использованием АСП;
- перечисление денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, к которому выпущена Кредитная карта. Перечисление осуществляется исключительно на основании заявления Клиента, а Расчетные документы, необходимые для проведения указанной Операции по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, составляются и подписываются Банком;

– в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – как Счет, открытый в Банке в валюте Кредита, на который Банк зачисляет сумму Кредита. Со Счета также может осуществляться погашение основного долга по Кредиту, уплата процентов за пользование Кредитом и иных платежей Банку. На основании заявления Клиента и с согласия Банка Счет может быть изменен на иной банковский счет, открытый в Банке. В таком случае все положения Кредитного Договора, касающиеся Счета, будут распространяться на указанный счет.

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» – как текущий счет Заемщика в Банке в валюте Кредита, указанный в Заявлении на Кредит, на который Банк зачисляет сумму Кредита. Со Счета также может осуществляться погашение основного долга по Кредиту, уплата процентов за пользование Кредитом и иных платежей Банку. На основании заявления Клиента и с согласия Банка Счет может быть изменен на иной банковский счет, открытый в Банке. В таком случае все положения Кредитного Договора, касающиеся Счета, будут распространяться на указанный счет.

**1.102. Текущий счет** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – текущий счет в рублях РФ, открытый в Банке на имя Заемщика в случае получения Кредита в иностранной валюте, указанный в Заявлении на Кредит.

**1.103. Транспортное средство** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – автотранспортное средство, мототранспортное средство, самоходная машина или водное транспортное средство, индивидуальные признаки которого (ой) указаны в Заявлении на Кредит, приобретаемое (ая) в собственность Залогодателя на условиях частичной или полной оплаты за счет Кредита.

**1.104. Тарифы** – документы, устанавливающие размеры вознаграждения, взимаемого Банком с Клиентов, применимые процентные ставки, размеры неустойки (пени, штрафа), иную информацию.

Специальные Тарифы (например, тарифы по конкретным операциям, тарифы в отношении определенных групп Клиентов, тарифы, установленные для отдельных Подразделений Банка) обладают приоритетом над общими (стандартными) Тарифами. Тарифы для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание) обладают приоритетом над общими (стандартными) Тарифами, Тарифами для зарплатных клиентов и тарифами для иных групп Клиентов.

Независимо от давности заключения Договора между Клиентом и Банком в отношении Клиента применяются Тарифы и условия, действующие на дату совершения операции, если иное не установлено Общими Условиями, Договором, Тарифами либо Правилами по Картам. Тарифы являются неотъемлемой частью Договоров.

По срочному вкладу (депозиту) Банком не может быть односторонне сокращен срок действия договора, уменьшен размер процентов, увеличено или установлено комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

**1.105. Устройства Банка** – банкоматы, электронные терминалы, в том числе терминалы самообслуживания и пос - терминалы, установленные в Подразделениях Банка, импринтеры и другие технические средства, предназначенные для осуществления операций с использованием Карт.

**1.106. Чиповая Банковская карта / Чиповая Кредитная карта / Чиповая Карта** – Банковская карта / Кредитная карта / Карта со встроенным в нее чипом (микропроцессором).

**1.107. Цель Кредита** (в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – установленная в Заявлении на Кредит цель/цели предоставления Заемщику денежных средств.

**1.108. Электронный документ** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

**1.109. "Cash-in" банкомат** - банкомат Банка с функцией распознавания купюр, с помощью которого Клиент может внести наличные денежные средства на Счет / Банковский счет, к которому выпущена Карта, с помощью Карты, при этом внесение денежных средств осуществляется без использования конверта.

**1.110. Push-уведомление** (в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис» (применительно к Системе Raiffeisen CONNECT) – уведомление, всплывающее на экране Мобильного устройства, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразового пароля в виде push-уведомления, передаваемое с сервера Банка в Мобильное приложение Райффайзенбанка по защищенному каналу в сети Интернет.

**1.111. SMS-сообщение** – электронное сообщение, направляемое на номер мобильного телефона Клиента. SMS-сообщения могут быть направлены Банком в рамках оказания SMS – услуг, а также для предоставления Кода активации, Одноразового пароля либо в информационных целях, в том числе в целях уведомления Клиента о совершении операции с использованием Карт, Систем, Системы Телефонный Банк, распоряжений Клиента в виде SMS-запросов в случаях, когда это предусмотрено Общими Условиями.

**1.112. «SMS – уведомления»<sup>5</sup> и SMS – Банк (SMS – услуги, SMS – услуга соответственно)** – услуга по направлению Банком посредством сотовой телефонной связи (без применения дополнительных механизмов обеспечения конфиденциальности) информации в виде SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированный в Банке для предоставления данной SMS – услуги, а также по принятию и исполнению Банком распоряжений Клиента в виде SMS-запросов в соответствии с п.12.2 Общих Условий.

## 2. Общие положения

**2.1.** Настоящие Общие Условия распространяются на Счета, Банковские счета, на специальные счета, за исключением банковских счетов и вкладов, открытых физическим лицам как индивидуальным предпринимателям, на Кредитные карты и Потребительские кредиты, если по условиям договоров о предоставлении вышеуказанных банковских услуг соответствующая услуга оказывается Банком в соответствии с Общими Условиями.

<sup>5</sup> Прежнее наименование данной услуги - «SMS-уведомления Raiffeisen Mobile» Изменение наименования услуги не влияет на порядок и условия её предоставления, которые установлены заключенным с Клиентом Договором и Тарифами Банка.



Настоящие Общие Условия также представляют собой новую редакцию «Общих условий обслуживания текущих счетов физических лиц ОАО "ИМПЭКСБАНК"», являющихся неотъемлемой частью договоров об обслуживании текущего счета с возможностью использования банковской карты, заключенных с физическими лицами ОАО "ИМПЭКСБАНК" (правопреемником которого в результате реорганизации является Банк).

Местом исполнения Договора является место нахождения Банка, филиала (операционного офиса) Банка, действовавшего от имени Банка при заключении Договора.

Настоящие Общие Условия распространяются на все Подразделения Банка. Состав услуг, а также условия их предоставления разными Подразделениями Банка может быть различным.

**2.2.** Открытие и обслуживание текущих счетов, открытие и обслуживание текущих счетов с возможностью использования Банковских карт, открытие и обслуживание Банковских счетов, размещение срочных вкладов (депозитов), предоставление и погашение Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте, предоставление и погашение Потребительских кредитов осуществляется Банком на основании, соответственно, «Договора об открытии текущего счета и предоставлении банковских услуг», «Договора об обслуживании текущего счета с возможностью использования банковской карты», «Договора банковского счета с условием предоставления банковских карт», «Договора срочного вклада (Депозитного Договора)», «Договора срочного вклада (депозита)», «Договора о предоставлении и обслуживании Кредитной карты», «Кредитного Договора». В установленных Банком случаях Клиент должен также оформить соответствующее заявление по форме Банка («Заявление»).

При заключении Договоров, предусматривающих открытие вклада (как срочного, так и вклада до востребования), сберегательная книжка Клиенту не выдается.

**2.3.** Денежные средства, находящиеся на Счетах, Банковских счетах, во вкладах застрахованы в порядке, размерах и на условиях, которые установлены действующим законодательством Российской Федерации.

**2.4.** Банк принимает от Клиента заявления и распоряжения, Расчетные документы, обосновывающие (подтверждающие) и иные документы только при предъявлении Клиентом оригинала документа, удостоверяющего личность, за исключением случаев, прямо предусмотренных Общими Условиями. Если интересы Клиента представляет Доверенное лицо, уполномоченное на совершение операций, оговоренных Доверенностью, ему необходимо предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность, указанного в Доверенности, или оригинал другого документа, удостоверяющего личность, и оригинал Доверенности.

Документ, удостоверяющий личность, представляемый Клиентом или Доверенным лицом, проверяется Банком на подлинность и действительность по внешним признакам с разумной тщательностью. Банк не несет ответственность за последствия возможной фальсификации документа, удостоверяющего личность.

При изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность, Клиенту необходимо лично предоставить Банку подлинник указанного документа для изготовления и помещения в досье Клиента копии документа, удостоверяющего личность.

Банк оставляет за собой право (но не обязанность) осуществлять действия, направленные на проверку полномочий Доверенного лица, в соответствии с установленными Банком правилами и процедурами и приостановить исполнение распоряжений Доверенного лица на разумный в соответствующих обстоятельствах срок, не превышающий семи рабочих дней.

Банк имеет право отказать Клиенту (или Доверенному лицу) в открытии Счета, а также в проведении любых других банковских операций, если Клиент (или Доверенное лицо) не может предоставить в Банк требуемые документы, удостоверяющие личность или полномочия на совершение соответствующих действий.

В случае отмены Клиентом Доверенности, Клиент обязан незамедлительно в письменном виде известить об этом Банк, лично обратившись в Подразделение Банка. Публикация сведений об отмене выданной Клиентом Доверенности в официальном издании, в котором опубликовываются сведения о банкротстве, не снимает с Клиента обязанности известить Банк об отмене Доверенности в порядке, предусмотренном настоящим пунктом. Если об отмене Доверенности Клиент не известит Банк в указанном выше порядке, Клиент обязан возместить Банку все понесенные Банком в связи с таким неизвещением убытки.

**2.5.** Клиент обязан предоставлять Банку информацию (документированные сведения), необходимую для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включая информацию о своих представителях, Выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах, сведения об изменениях ранее предоставленной Банку информации в срок не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты произошедших изменений, но в любом случае не реже одного раза в год, а также документы, удостоверяющие личность, иные документы, необходимые для исполнения Банком требований законодательства РФ. В случае если Клиент не представил в Банк в установленные сроки информацию (документированные сведения) о себе самом, своих представителях, Выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах, по умолчанию указанная информация считается не претерпевшей изменений.

Непредставление информации/документов Клиентом может служить основанием для наступления последствий, предусмотренных п. 2.16 Общих Условий.

**2.6.** При изменении адреса доставки банковской корреспонденции Клиент обязуется уведомить об этом Банк в письменной форме или устно, обратившись с соответствующим запросом в Информационный центр Банка. Банк не несет ответственности за недоставку корреспонденции в случае изменения почтового адреса, если Клиент не оповестил об этом Банк, и/или предоставил Банку неверный адрес.

**2.7.** Клиент (Заемщик) дает Банку разрешение на получение сведений из кредитной истории Клиента в объеме, в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

**2.8.** Клиент (Заемщик) выражает свое согласие на предоставление Банком всей имеющейся о Клиенте (Заемщике) информации, в объеме, в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации, хотя бы в одно бюро кредитных историй, включенное в государственный реестр бюро кредитных историй. Информация о Клиенте (Заемщике) предоставляется в бюро кредитных историй только по Договорам, заключенным после 1 июня 2005 года. Информация о Клиенте (Заемщике) и Кредитах, выданных до 1 июня 2005 года, в бюро кредитных историй предоставляется по особому заявлению Клиента.

**2.9.** Клиент (Заемщик/Залогодатель/Поручитель), сведения о котором (ФИО, паспортные данные, сведения об адресе) содержатся в представленных в Банк документах, дает свое согласие на обработку ЗАО «Райффайзенбанк», 129090, г. Москва, ул. Троицкая, д. 17, стр. 1 (включая получение от Клиента и/или от любых третьих лиц) персональных данных Клиента и подтверждает, что, давая такое согласие, действует своей волей и в своем интересе. Согласие дается Клиентом для целей заключения с Банком любых договоров и их дальнейшего исполнения, оказания Банком услуг, участия в проводимых Банком акциях, опросах, исследованиях (включая, но не ограничиваясь проведением опросов, исследований посредством электронной, телефонной и сотовой связи), принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Клиента или других лиц, предоставления Клиенту информации об оказываемых Банком услугах, предоставления Банком консультационных услуг, в том числе в целях заключения Клиентом в дальнейшем договоров/соглашений с иными лицами, и распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, реквизиты документа, удостоверяющего личность, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, и любую иную информацию, относящуюся к личности Клиента (далее - «Персональные данные»). Обработка Персональных данных Клиента осуществляется Банком в объеме, который необходим для достижения каждой из вышеперечисленных целей. Клиент подтверждает, что данное согласие действует в течение срока хранения Банком Персональных данных Клиента, составляющего семьдесят пять лет с момента их получения. Клиент вправе отозвать свое согласие путем направления соответствующего письменного уведомления Банку не менее чем за 3 (три) месяца до момента отзыва согласия. В случае отзыва согласия Клиента на обработку Персональных данных, Банк вправе не прекращать обработку Персональных данных и не уничтожить их в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе, если сроки хранения Персональных данных не истекли. Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в отношении Персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения каждой из указанных выше целей, включая, без

ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу Персональных данных, получение изображения путем фотографирования, а также осуществление любых иных действий с Персональными данными Клиента с учетом действующего законодательства. Обработка Персональных данных осуществляется Банком с применением следующих основных способов (но, не ограничиваясь ими): хранение, запись на электронные носители и их хранение, составление перечней, маркировка. Клиент признает и подтверждает, что в случае необходимости предоставления Персональных данных для достижения указанных выше целей третьему лицу (в том числе ЗАО «Страховая компания АЛИКО», 127015, Москва, ул. Бутырская, д.76, стр.1, ООО "СК "РайффайзенЛайф", 121099, г. Москва, Смоленская пл., д.3, а также иным некорпоративным и небанковским организациям), а равно как при привлечении третьих лиц к оказанию услуг, передачи Банком принадлежащих ему функций и полномочий иному лицу (уступке, залогу, принадлежащих Банку прав, взысканию задолженности и др.), Банк вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных действий информацию о Клиенте лично (включая Персональные данные) таким третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также представлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию с соблюдением требований законодательства. Также Клиент признает и подтверждает, что настоящее согласие считается данным им любым третьим лицам, указанным выше, с учетом соответствующих изменений, и любые такие третьи лица имеют право на обработку Персональных данных на основании настоящего согласия.

**2.10.** При необходимости изменения Договора, Общих Условий, Правил по Картам или Тарифов Банк не менее чем за 14 календарных дней до даты вступления в силу таких изменений, если иной срок не установлен Общими Условиями, доводит их до сведения Клиента в любой из форм, предусмотренных п.2.13 Общих Условий. Настоящий порядок внесения изменений не распространяется на новые продукты (услуги) Банка. При необходимости изменения годовых процентных ставок по депозитам<sup>6</sup> Банк доводит до сведения Клиента указанные изменения не менее чем за один календарный день до даты вступления их в силу.

**2.11.** Банк вправе устанавливать и вводить в действие Тарифы по Кредитным картам в марте, июне, сентябре, декабре ежегодно.

**2.12.** В случае неполучения Банком возражений Клиента относительно вносимых изменений в Договор, Общие Условия, Тарифы или Правила по Картам в течение 14 календарных дней с даты уведомления Клиента, предложение Банка о внесении таких изменений будет считаться безоговорочно принятым Клиентом; согласие Клиента на внесение изменений считается полученным; Договор, Общие Условия, Тарифы или Правила по Картам считаются измененными.

Получение Банком в указанный выше срок возражений Клиента рассматривается Банком и Клиентом как заявление Клиента о расторжении Договора, если иное не установлено Общими Условиями.

**2.13.** Любая информация передается Клиенту, по выбору Банка:

- путем размещения соответствующей информации в Подразделениях Банка или
- путем размещения на сайтах Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru) и/или [www.connect.raiffeisen.ru](http://www.connect.raiffeisen.ru)), или
- путем направления письменных уведомлений по указанным Клиентом адресу доставки банковской корреспонденции и/или адресу электронной почты, либо путем направления SMS-сообщений по указанным Клиентом телефонам, или
- путем направления соответствующей информации в компанию, с которой у Банка заключено Соглашение, если Клиент является работником данной компании, или
- путем направления в электронной форме по Системе (при условии подключения Клиента к Системе), или
- или иным общедоступным способом.

**2.14.** Клиент обязуется уведомить Банк об изменении места жительства (регистрации), места пребывания, контактных номеров телефонов, смене места работы (профессии, должности), перемене имени, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность, изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ, изменении гражданства, не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента наступления указанных обстоятельств, обратившись в Подразделение Банка лично с соответствующим заявлением.

**2.15.** Банк вправе в установленных действующим законодательством Российской Федерации случаях осуществлять в отношении Клиента контрольные и иные подобные функции, возложенные на Банк действующим законодательством Российской Федерации, включая функции агента валютного контроля. При этом Банк вправе запрашивать у Клиента необходимые документы и письменные пояснения, а Клиент обязуется незамедлительно представлять Банку указанные документы и пояснения по проводимым операциям, которые в том числе могут идентифицировать Операцию по Счету для целей осуществления валютного контроля.

В установленных законодательством Российской Федерации случаях Банк вправе сообщать об операциях Клиента в иностранной валюте в уполномоченные органы, как по их запросам, так и путем включения информации об Операциях Клиента в отчетность Банка, направляемую в уполномоченные органы.

**2.16.** Настоящим Клиент предоставляет Банку право заблокировать Карту, приостановить совершение (отказаться в совершении) операции (до предоставления Клиентом требуемой информации (документированных сведений)) в следующих случаях:

- операция, по мнению Банка, не соответствует законодательству РФ или противоречит внутренним документам и процедурам Банка и/или группы лиц, к которой принадлежит Банк;
- в случае если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;
- в иных случаях непредставления Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Клиент обязуется предоставить Банку по первому требованию (но в любом случае не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты направления Банком соответствующего запроса Клиенту любым способом, предусмотренным п.2.13 Общих Условий) документы или сведения (письменные пояснения), необходимые для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включая документы, необходимые для совершения операции (ее идентификации).

Клиент соглашается с тем, что Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него распоряжений на проведение операций по Счету, подписанных аналогом собственноручной подписи Клиента, после предварительного предупреждения об этом Клиента любым способом, предусмотренным п.2.13 Общих Условий в случае выявления признаков подозрительных операций и/или непредставления Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В этом случае Клиент обязуется по требованию Банка предоставлять надлежащим образом оформленные расчетные документы на бумажном носителе.

**2.17.** Операции Клиентов, подлежащие валютному контролю, осуществляются при условии соблюдения требований законодательства о валютном регулировании и валютном контроле, в частности, при условии представления Клиентом необходимых обосновывающих (подтверждающих) документов до совершения операции при списании денежных средств в российских рублях или иностранной валюте со Счета Клиента (если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации или внутренними регламентами Банка). Расчетные документы, подписанные Аналогом собственноручной подписи, сопровождаются подтверждающими документами, предоставляемыми Клиентом в соответствующее Подразделение Банка до совершения валютной операции.

<sup>6</sup> Измененные таким образом годовые процентные ставки по депозитам применяются только при пролонгации депозита и для вновь заключаемых Депозитных договоров.

- 2.18.** Банк вправе звонить и отправлять на указанный Клиентом в Анкете / Заявлении, иных документах, представленных Клиентом в Банк:
- номер мобильного телефона – голосовые и SMS-сообщения уведомительного характера, содержащие информацию о размере текущей и просроченной задолженности, иную информацию, касающуюся услуг, предоставляемых Клиенту, информацию об изменениях Правил по Картам, настоящих Общих условий и Тарифов Банка, новых продуктов, других новостей, а также сообщения рекламного характера;
  - адрес электронной почты - информацию, касающуюся изменений Тарифов, Правил по Картам, настоящих Общих условий, новых продуктов и услуг, а также продуктов и услуг, предоставляемых Клиенту, других новостей, а также сообщения рекламного характера. Клиент дает свое согласие на получение от Банка указанной выше информации на номер мобильного телефона/адрес электронной почты, указанный(ые) Клиентом в Анкете / Заявлении, иных документах, представленных Клиентом в Банк. Банк не несет ответственность за убытки, причиненные неполучением Клиентом и / или получением неуполномоченным на то лицо голосового и SMS- уведомления и электронного сообщения.
- 2.19.** Споры, связанные с защитой прав потребителей, подлежат рассмотрению по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации. Иные споры, возникающие в связи с заключением, исполнением, расторжением Договора, подлежат рассмотрению мировым судьей или федеральным судом общей юрисдикции по месту исполнения Договора.
- 2.20.** Банк не несёт ответственности за последствия исполнения поручений на распоряжение Счетом / Банковским счетом, выданных неуполномоченными лицами в случаях, когда указанные поручения оформлены:
- в результате подлога (подделки) Расчетных и иных документов (включая обосновывающие (подтверждающие) документы, доверенности, заявления, уведомления и пр.) либо
  - с применением иных способов введения сотрудников Банка в заблуждение относительно правомерности поручений на распоряжение Счетом, либо
  - с применением программных, технических и иных средств (устройств, материалов), которые позволяют неуполномоченным лицам формировать, изменять, блокировать, уничтожать электронные данные, поступающие из Платежной Системы, Устройств Банка, Систем, либо
  - в результате неисполнения Клиентом обязанности уведомить Банк в порядке, указанном в п. 2.4 Общих Условий, об отмене Доверенности.
- 2.21.** Банк может оказывать Клиенту дополнительные услуги и/или предлагать Клиенту Пакеты услуг в порядке, предусмотренном соглашением сторон. Клиент самостоятельно и добровольно выбирает, желает ли он воспользоваться отдельными банковскими услугами или Пакетом услуг. Соглашение о предоставлении Пакета услуг прекращает своё действие в случае получения Банком документально подтвержденных сведений о смерти Клиента, при этом днём прекращения действия соглашения является день предоставления в Банк документального подтверждения факта смерти Клиента.
- 2.22.** В части, не урегулированной Договором, Общими Условиями, Тарифами, Правилами по Картам, отношения Банка и Клиентов регулируются действующим законодательством Российской Федерации.
- 2.23.** Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право осуществлять видео- и электронное наблюдение в своих помещениях, а также определять порядок доступа Клиента в помещения Банка в целях обеспечения безопасности Клиентов.
- 2.24.** В случае неисполнения Клиентом любых обязательств, вытекающих из Договоров, заключенных между Банком и Клиентом, и при необходимости донести до Клиента соответствующую информацию (в том числе о действиях Банка, указанных в п. 3.7 Общих Условий), Банк вправе связаться с Клиентом по телефону, используя имеющуюся в Банке информацию.
- 2.25.** В случае возникновения задолженности Клиента перед Банком по любым обязательствам, вытекающим из Договоров, заключенных между Банком и Клиентом и, если не удается связаться с Клиентом, используя предоставленную им контактную информацию, Клиент предоставляет Банку право обращаться по месту работы Клиента с целью получения необходимой информации.
- 2.26.** В том случае, если Банк не воспользовался какими - либо правами, предоставленными ему Общими Условиями, соответствующие права не прекращаются и Банк имеет право воспользоваться ими.
- 2.27.** Клиент оплачивает услуги Банка, предусмотренные Договором, Общими Условиями, в соответствии с Тарифами (если иное не указано в Договоре, Тарифах). Банк имеет право не оказывать Клиенту услугу до момента ее оплаты.
- 2.28.** Банк вправе при проведении маркетинговых акций устанавливать скидки в отношении комиссионных вознаграждений (комиссий), предусмотренных Общими Условиями, Договором, Тарифами, отменять их взимание либо не взимать их в течение определенного периода. Правила таких акций размещаются на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) с указанием размера скидки и/или отмены взимания комиссионного вознаграждения, периода действия скидки/отмены взимания комиссионного вознаграждения (комиссии), условий получения скидки, условий и/или периода времени, при которых (в течение которого) комиссионное вознаграждение (комиссия) не взимается. В этом случае Общие Условия, Договор, Тарифы действуют вместе с правилами таких акций. Банк также вправе в иных определенных Банком случаях отменить взимание вознаграждения (комиссии), предусмотренного (-ой) Общими Условиями, Договором, Тарифами, либо не взимать такое вознаграждение (комиссию) в течение определенного периода. Условия (период времени), при которых (в течение которого) вознаграждение (комиссия) не взимается, определяются по усмотрению Банка и доводятся до сведения Клиентов.
- 2.29.** Информация о полной стоимости кредита и полной сумме кредита по кредитным продуктам Банка может доводиться до Клиента сотрудником Банка по телефону. Клиент согласен с тем, что информирование по телефону является способом, подтверждающим факт ознакомления с полной стоимостью кредита и полной суммой кредита. При этом Банком осуществляется запись телефонного разговора, позволяющая подтвердить факт ознакомления и признаваемая в целях настоящего пункта Общих Условий аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 2.30.** Банк имеет право предлагать Клиентам принять участие в добровольных программах страхования клиентов Банка. Участие Клиента в программах страхования является добровольным и необязательным; участие или неучастие Клиента в указанных программах страхования не является условием предоставления ему каких-либо банковских услуг, неучастие Клиента в указанных программах страхования не является основанием для отказа в их предоставлении. Все ссылки по тексту Общих Условий на предлагаемые Банком программы страхования, уплату Клиентом ежемесячного страхового платежа, платы за участие в программе страхования и т.д. применяются в случае, если Клиент добровольно согласился участвовать в соответствующей программе страхования клиентов Банка.
- 2.31.** Если при осуществлении конвертации в соответствии с Общими Условиями, Договором, Тарифами, Правилами по Картам с использованием внутреннего курса Банка на определенный день в течение соответствующего дня внутренний курс Банка изменяется, применимый для проведения конвертации курс определяется Банком.
- 2.32.** Банк по письменному запросу Клиента предоставляет имеющиеся у Банка документы по спорным операциям, произведенным с использованием Карт, Систем, Системы Телефонный Банк (в т.ч. электронные данные международных платежных систем).
- 2.33.** Банк информирует Клиента о совершении операций с использованием Карт, Систем, Системы Телефонный Банк, Постоянных поручений, оформленных через Информационный центр Банка, распоряжений Клиента в виде SMS-запросов путём направления уведомления в виде:
- SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для предоставления данной SMS-услуги, - применяется в отношении Клиентов, подключившихся к услуге «SMS – уведомления», в части операций, совершённых с использованием Карт, Систем, Системы Телефонный Банк, распоряжений Клиента в виде SMS-запросов;
  - письма на адрес электронной почты Клиента – применяется в отношении Клиентов, предоставивших Банку адрес своей электронной почты и подключившихся к услуге «SMS – уведомления», в части операций с использованием Системы Raiffeisen CONNECT и Системы

Телефонный Банк;

- Выписки по Счету/Банковскому счету на адрес электронной почты Клиента – применяется в отношении Клиентов, предоставивших Банку адрес своей электронной почты, в части всех операций;
- размещения информации о совершённой операции в Системах – применяется в отношении Клиентов, подключившихся к соответствующей Системе, в части всех операций.

Клиент обязан выбрать один либо несколько способов направления ему уведомления, предприняв необходимые для этого действия, и несет ответственность за последствия сделанного им выбора.

Банк считается выполнившим свою обязанность по информированию Клиента о совершении указанных операций, а Клиент – уведомленным об операции с момента размещения Банком информации об операции в Системах и/или направления ему Банком уведомления в форме SMS-сообщения и/или электронного письма по имеющимся у Банка реквизитам для связи с Клиентом. Если Клиент уведомляется Банком о совершении операций несколькими способами (например, SMS-сообщением и электронным письмом), то Клиент считается уведомленным с момента наиболее раннего уведомления от Банка.

Банк не несет ответственности за недостоверность/неактуальность предоставленных Клиентом реквизитов для связи с Клиентом, либо невозможность их использования по не зависящим от Банка причинам, а также за последствия того, что Клиентом не был выбран какой-либо из способов получения уведомления. В случае если Клиент получил информацию о совершении операции от Банка иным способом (например, от сотрудника Банка, из выписки по счету, и др.), то в этом случае считается, что Клиент надлежащим образом уведомлен о совершённой операции, а Банк надлежащим образом выполнил свою обязанность по информированию Клиента о совершении операции. Перечень операций, по которым направляются уведомления, определяется Банком.

**2.34.** Банк рассматривает письменные заявления Клиента по поводу спорных операций, произведенных с использованием Карт, Систем, Системы Телефонный Банк, которые должны быть оформлены по форме Банка. Банк предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления Клиента, в том числе в письменной форме по требованию Клиента.

**2.35.** Банк имеет право при необходимости передавать составляющую банковскую тайну информацию по операции, оспариваемой Клиентом, в правоохранительные органы и страховые организации.

**2.36.** Банки вправе потребовать у Клиента, а Клиент обязан не позднее 3-х Рабочих дней с момента получения соответствующего требования Банка предоставить Банку документы, необходимые Банку для рассмотрения требований, претензий, жалоб и иных обращений Клиента.

**2.37.** Нарушением Клиентом порядка использования Карт, Систем, Системы Телефонный Банк является нарушение Клиентом любого из пунктов Договора, Общих Условий, Правил по Картам, регулирующих отношения Сторон по использованию Карт, Систем, Системы Телефонный Банк. Клиент несет ответственность за нарушение порядка использования Карт, Систем, Системы Телефонный Банк, изложенного в Общих Условиях и Правилах по Картам, в том числе за любые расходы и убытки Клиента, возникшие в результате нарушения Клиентом указанного порядка.

**2.38.** Клиент признает, что Системы и Система Телефонный банк являются достаточными для обеспечения надлежащей работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронных документов, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. При заключении Договора Клиент доверяет программному обеспечению указанных систем.

**2.39.** Клиент обязуется соблюдать положения Общих Условий по использованию Систем и Системы Телефонный банк.

**2.40.** Клиент уведомлен и согласен с тем, что при совершении Клиентом платежа в интересах третьего лица (Выгодоприобретателя) в Подразделении Банка, Системах, Системе Телефонный Банк на сумму более 15 000 рублей (или эквивалента данной суммы в иностранной валюте) в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии, доверительного управления или иного договора/соглашения, Клиенту необходимо в течение 7 рабочих дней с момента осуществления такого платежа предоставить в Банк сведения о Выгодоприобретателе по форме, установленной Банком (анкету выгодоприобретателя), оригиналы или надлежащим образом заверенные копии документов, подтверждающих указанные Клиентом в анкете выгодоприобретателя сведения, а также копию документа, являющегося основанием для осуществления вышеуказанного платежа (в частности, копию агентского договора, договора поручения, комиссии, доверительного управления или иного договора/соглашения).

**2.41.** Общие Условия составлены на русском и английском языках. В случае каких-либо противоречий между английской и русской версиями, текст на русском языке имеет преимущественную силу.

### 3. Общие условия обслуживания Счетов

**3.1.** Руководствуясь положениями действующего законодательства Российской Федерации об опеке и попечительстве, Банк не открывает Счета малолетним гражданам (не достигшим возраста четырнадцати лет несовершеннолетним гражданам), гражданам, признанным недееспособными, и гражданам, ограниченным в дееспособности.

**3.2.** Если иное не установлено Общими Условиями, Счета открываются Банком при предъявлении Клиентом документов, установленных действующим законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним документами Банка.

**3.3.** В случае внесения изменений в какие-либо из документов, предоставленных Клиентом для заключения Договора и открытия Счета, Клиент предоставляет Банку надлежащим образом заверенные копии документов не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты внесения в них изменений или даты получения документов с внесенными изменениями после их государственной регистрации в случае, если внесенные изменения подлежат государственной регистрации в установленном порядке.

**3.4.** По Счету могут осуществляться любые виды операций, если они не противоречат действующему законодательству Российской Федерации, Договору и настоящим Общим Условиям.

**3.5.** Клиент может распоряжаться своими Счетами как лично, так и через Доверенное лицо.

Внесение наличных на Счет Клиента третьим лицом через кассу Банка разрешается на основании оригинала Доверенности и при предъявлении документа, удостоверяющего личность, если иное не вытекает из законодательства Российской Федерации.

В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, внесение наличных на Счет Клиента третьим лицом разрешено без предъявления Доверенности при предоставлении документа, удостоверяющего личность, с указанием двадцатизначного номера Счета Клиента и ФИО владельца Счета полностью.

**3.6.** Права Клиента по распоряжению денежными средствами, находящимися на Счете, не могут быть ограничены, за исключением случаев наложения ареста на денежные средства, находящиеся на Счете, или приостановления/прекращения банковских операций по Счету в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**3.7.** Клиент выражает свое согласие на то, что Банк имеет право без получения дополнительного согласия Клиента списывать с любого Счета Клиента суммы (осуществлять перевод денежных средств):

- комиссий Банка, начисленных в соответствии с Договором и Тарифами;
- комиссий, подлежащих уплате третьим лицам в связи с Операциями по Счету;
- любых подлежащих уплате Клиентом процентов, пени, штрафов, включая проценты, начисленные за кредитование Счета;
- налогов, которые Банк обязан удержать с Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- почтово-телеграфных и прочих расходов и издержек Банка, возникающих при исполнении поручений Клиента;

- ошибочно зачисленных на Счет денежных средств;
- сумм задолженности Клиента перед Банком по Договорам, кредитным договорам, а также по любым обязательствам, возникшим из любых договоров, заключенных между Банком и Клиентом, вследствие причинения вреда и из иных оснований, указанных в законодательстве Российской Федерации. При этом Банк имеет право конвертировать денежные средства, находящиеся на Счетах в той или иной валюте, в валюту неисполненного Клиентом денежного обязательства по внутреннему курсу Банка на дату осуществления конверсии;
- суммы задолженности Клиента по Договорам, кредитным договорам, права по которым уступлены Банком третьим лицам;
- суммы причиненных Банку убытков вследствие нарушения Клиентом настоящих Общих Условий и/или Правил по Картам;
- денежных средств, поступивших на Счет в результате совершения операций с помощью Карт или Систем, в отношении которых в Банке есть заявление от другого Клиента (плательщика), со Счета/Банковского счета которого поступили данные денежные средства, о том, что он не совершал с помощью Карт и/или Систем операции перевода денежных средств со своего Счета/Банковского счета на Счет Клиента. Указанные денежные средства используются для возврата средств плательщику или Банку, если Банк осуществил возврат средств плательщику за счет собственных средств. Для реализации вышеуказанного права Банк имеет право предварительно заблокировать соответствующую сумму на Счете Клиента;
- иных сумм в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и договорами между Банком и Клиентом.

Перевод денежных средств со Счета Клиента в оплату указанных выше сумм осуществляется в рамках безналичных расчетов инкассовыми поручениями. Банк имеет право предъявлять инкассовые поручения к Счету Клиента по указанным в настоящем пункте суммам. В тех случаях, когда Банк является получателем средств, перевод может осуществляться на основании составляемого Банком банковского ордера.

Клиент выражает свое согласие на то, что третьи лица, которым Банком были уступлены права по Договорам, Кредитным Договорам, имеют право без получения дополнительного согласия Клиента списывать с любого Счета Клиента суммы задолженности Клиента перед этими лицами по таким Договорам, кредитным договорам в рамках безналичных расчетов инкассовыми поручениями. Указанные лица имеют право предъявлять инкассовые поручения к Счету Клиента по суммам задолженности Клиента перед этими лицами по Договорам, кредитным договорам, права по которым были им уступлены Банком.

В случаях, когда третьи лица, которым Банком были уступлены права по Договорам, кредитным договорам, поручили Банку осуществлять сбор и перечисление им причитающихся денежных средств, подлежащих уплате Клиентом, Банк осуществляет списание денежных средств со Счета Клиента в целях их последующего перевода указанным третьим лицам в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Общих Условий.

**3.8.** Банк выдает Клиенту Выписку по Счету по его запросу за требуемый период времени в соответствии с Тарифами, если на дату принятия Банком такого запроса Счет не закрыт. Выписка по Счету выдается при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Также Выписка по Счету может предоставляться по устному запросу Клиента, оформленному в соответствии с Разделом 13 Общих Условий. Выписки по Счету выдаются также Доверенному лицу при наличии Доверенности, предусматривающей право на получение Выписки по Счету, и оригинала документа, удостоверяющего личность Доверенного лица.

**3.9.** При начислении суммы процентов в расчет принимаются величина процентной ставки (в процентах годовых), и фактическое количество календарных дней, на которое привлечены денежные средства. При этом за базу берется действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**3.10.** Банк начисляет проценты на денежные средства на Счете со дня, следующего за днем зачисления средств на Счет до дня списания средств со Счета включительно (данный пункт не распространяется на Депозитный договор, для которого порядок начисления и уплаты процентов отражен в Разделе 4 Общих Условий).

**3.11.** Банк начисляет проценты на денежные средства на Счете по ставке, определенной действующими Тарифами. Уплата процентов производится ежемесячно путем зачисления суммы процентов на указанный выше счет (данный пункт не распространяется на Депозитный договор, для которого порядок начисления и уплаты процентов отражен в Разделе 4 Общих Условий).

**3.12.** Банк обязуется обеспечить конфиденциальность информации о Клиенте, Доступном балансе по Счету, а также об Операциях по Счету, за исключением случаев, когда Клиент соглашается получать указанную информацию по открытым каналам связи (электронной почте, SMS) и с ограничениями, описанными для Систем, иных специально определенных Общими Условиями случаев.

**3.13.** В случаях получения средств со Счета наличными в сумме, превышающей сумму, указанную в Тарифах, Клиент обязуется уведомить Банк по телефону о таком получении в сроки, предусмотренные Тарифами.

**3.14.** Договор банковского счета может быть расторгнут на основании письменного заявления Клиента либо его Доверенного лица в любое время при личном обращении Клиента либо его Доверенного лица в Банк.

**3.15.** В дополнение к установленным действующим законодательством Российской Федерации случаям и условиям для расторжения или отказа от исполнения Договора банковского счета, при отсутствии Операций по всем Счетам Клиента в Банке в течение 1 года Банк вправе направить Клиенту предложение расторгнуть Договор банковского счета. Для рассматриваемого случая во внимание не принимаются операции по списанию Банком в установленном порядке платежей в пользу Банка, причитающегося ему вознаграждения, штрафов, пеней и иных подобных платежей. При неполучении Банком ответа Клиента в течение 30 дней с момента направления предложения согласие Клиента считается полученным Банком, и Договор банковского счета считается расторгнутым по соглашению сторон.

**3.16.** Клиент вправе получить денежные средства в размере Доступного баланса по Счету, закрытому в порядке п. 3.15 Общих Условий, в течение 3 лет с момента расторжения Договора банковского счета. По истечении указанного срока денежные средства подлежат зачислению в доходы Банка.

**3.17.** В случае расторжения Договора банковского счета по заявлению Клиента, Банк не позднее 7 дней после получения соответствующего письменного заявления Клиента переводит денежные средства в размере Доступного баланса по Счету на счет, указанный Клиентом, за вычетом причитающихся сумм комиссионного вознаграждения (согласно Тарифам), или выдает денежные средства Клиенту наличными через кассу Банка, если отдельными положениями настоящих Общих Условий не установлено иное.

**3.18.** Расторжение Договора банковского счета влечет закрытие Счета Клиента. После расторжения Договора банковского счета Банк прекращает принимать от Клиента Расчетные документы к исполнению, а поступающие на закрытый Счет суммы возвращаются в банк плательщика.

**3.19.** При выдаче наличными мелких сумм денежных средств, находившихся на Счете, требующих выдачи монет в иностранной валюте, Банк вправе выдать Клиенту сумму дробного остатка денежных средств в валюте Российской Федерации, при этом при выдаче денежных средств используется внутренний курс Банка на день совершения операции.

**3.20.** Операции по Счету осуществляются в пределах Доступного баланса по Счету, если иное не предусмотрено Общими Условиями, Договором или соглашением между Банком и Клиентом.

**3.21.** Банк вправе составлять Расчетные документы на основании заявления Клиента (Доверенного лица), содержащего все необходимые для перечисления денежных средств реквизиты.

**3.22.** Клиент обязуется осуществлять Операции по Счету в Подразделении Банка, в котором ему был открыт Счет. При наличии технической возможности отдельные Операции по Счету могут совершаться Клиентом в иных Подразделениях Банка, информацию о возможности осуществления Операций по Счету в другом Подразделении Банка Клиент может получить в любом Подразделении Банка. При отсутствии технической возможности оказания услуги в выбранном Клиентом Подразделении Банка и намерении Клиента обслуживаться именно в этом Подразделении, Клиент обязуется открыть Счет в выбранном им Подразделении Банка. Для закрытия Счета

Клиент обязуется обратиться в Подразделение Банка, в котором ему был открыт Счет.

**3.23.** Клиент обязуется самостоятельно отслеживать и контролировать в Системах все операции, проведенные им с использованием Карт, Систем и Системы Телефонный Банк.

**3.24.** Клиент может оформить в Подразделении Банка Постоянное поручение на следующие цели:

- перевод / конверсия средств внутри Банка между Счетами одного Клиента;
- погашение задолженности по Кредитной карте;
- поддержание остатка на текущем счете;
- пополнение срочного вклада (депозита);
- частичное истребование суммы срочного вклада (депозита) без прекращения действия Депозитного договора;
- перевод средств со Счета в иностранной валюте и в российских рублях.

Возможность оформления Постоянного поручения одного из указанных выше типов зависит от технических возможностей программного обеспечения того Подразделения Банка, где оформляется конкретное Постоянное поручение.

**3.25.** В определенных ниже случаях Постоянное поручение может быть оформлено Клиентом через Информационный центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент озвучивает все условия Постоянного поручения сотруднику Банка. Оформленное таким образом Постоянное поручение удостоверяется паролем, в качестве которого используется Кодовое слово, подтверждающее, что Постоянное поручение составлено Клиентом. В ходе дальнейшего разговора сотрудник Банка уведомляет Клиента о приеме Банком оформленного Постоянного поручения к исполнению. Разговор Клиента и сотрудника Банка записывается и хранится Банком в соответствии с его внутренними документами. Стороны подтверждают, что запись такого телефонного разговора является достаточным документальным подтверждением факта оформления и подачи Клиентом в Банк Постоянного поручения, а также его приема Банком к исполнению.

Через Информационный центр Банка Клиентом могут быть оформлены Постоянные поручения на перевод денежных средств между его Счетами, открытыми в одном регионе, на следующие цели:

- перевод / конверсия средств,
- погашение задолженности по Кредитной карте,
- поддержание остатка на текущем счете,
- пополнение срочного вклада (депозита),
- частичное истребование суммы срочного вклада (депозита) без прекращения действия Депозитного договора.

Возможность оформления указанных выше типов Постоянных поручений предоставляется по мере технической реализации.

**3.26.** При оформлении Постоянного поручения через Информационный центр Клиент обязан убедиться в том, что его разговор не может быть услышан третьими лицами. При несоблюдении Клиентом указанной обязанности и при совершении звонка в Информационный центр в общественных и иных местах в присутствии третьих лиц Банк не несет ответственности за доступ третьих лиц к персональным данным Клиента.

Банк вправе отказать Клиенту в оформлении Постоянного поручения через Информационный центр, в случае отсутствия в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

**3.27.** Действие Постоянного поручения прекращается:

- при подаче Клиентом заявления об отмене Постоянного поручения (дата отмены Клиентом Постоянного поручения не может быть ранее Рабочего / Операционного дня (день отмены зависит от технических возможностей Подразделения, в котором обслуживается Клиент), следующего за днем принятия Банком к исполнению заявления об отмене Постоянного поручения);
- при истечении срока действия Постоянного поручения;
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при закрытии Счета (одного из Счетов), указанного (-ых) в Постоянном поручении;
- при прекращении действия указанного в Постоянном поручении Депозитного договора, заключенного между Банком и Клиентом (применимо для Постоянных поручений, оформленных к Депозитному счету).

Заявление об отмене Постоянного поручения может быть подано Клиентом через Информационный центр Банка в порядке, аналогичном указанному в п. 3.25 Общих Условий, и удостоверяется паролем, в качестве которого используется Кодовое слово, подтверждающее, что заявление об отмене Постоянного поручения составлено Клиентом.

**3.28.** Продление срока действия Постоянного поручения не предусмотрено. Если Клиент желает продлить срок действия Постоянного поручения, ему необходимо предоставить в Банк новое Постоянное поручение.

**3.29.** Клиент может оформить Постоянное поручение, условия и порядок исполнения которого могут отличаться от предусмотренных Общими Условиями и указываться в Постоянном поручении (при наличии у Банка соответствующей возможности).

**3.30.** Если иное не установлено Общими Условиями, Банк предоставляет Клиенту, являющемуся или ставшему сотрудником работодателя, заключившего с Банком Соглашение, возможность обслуживаться по Тарифам по Банковским картам и Счетам для зарплатных клиентов. Клиент, ставший сотрудником работодателя, заключившего с Банком Соглашение, переводится Банком на обслуживание по Тарифам по Банковским картам и Счетам для зарплатных клиентов, действующих для сотрудников этого работодателя и указанных в Договорах, заключенных с этими сотрудниками как работниками этого работодателя, и приложенных с информационной целью к Соглашению, не позднее 10 Рабочих дней с даты получения Банком письма от работодателя Клиента о присоединении Клиента к зарплатному проекту. В случае увольнения Клиента от работодателя или прекращения действия Соглашения между Банком и работодателем обслуживание Клиента осуществляется на основании стандартных Тарифов по Банковским картам и Счетам для физических лиц, с условиями которых Клиент может в любое время ознакомиться в Подразделениях Банка, на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) или позвонив в Информационный Центр Банка (к данному случаю п. 2.10 Общих Условий не применяется). При этом перевод Клиента на указанные выше стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее 14 календарных дней с даты получения Банком уведомления от работодателя об увольнении Клиента или не позднее 14 календарных дней с даты прекращения действия Соглашения между Банком и работодателем. В случае отсутствия перечислений заработной платы (иных выплат, предусмотренных Соглашением) от работодателя на Счет более 3 месяцев, Банк имеет право направить работодателю запрос для получения информации о том, является ли Клиент сотрудником работодателя. При неполучении ответа от работодателя в течение 14 календарных дней с даты направления запроса Банк имеет право перевести Клиента на указанные выше стандартные Тарифы.

Указанные выше положения не применяются в отношении Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание), на операции которых распространяются Тарифы для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание). В случае наличия в данной части противоречия между положениями Общих Условий и Договора, приоритет имеют Общие Условия. Порядок прекращения действия Тарифов для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание) в отношении Клиента и перевода его на стандартные Тарифы определяется Тарифами для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание).

**3.31.** Погашение Несанкционированного перерасхода производится Банком перед погашением задолженности Клиента по любым кредитным договорам, заключенным между Клиентом и Банком с любого из Счетов Клиента, открытых в Банке, за исключением счетов срочных вкладов (депозитов) Клиента.

**3.32.** При наличии у Клиента в Банке нескольких кредитов, по которым Клиент предоставил Банку право списывать со Счета денежные средства в счет погашения задолженности без получения дополнительного согласия Клиента, и недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по всем заключенным с Банком кредитным договорам в полном объеме, списание денежных средств со Счета в погашение обязательств Клиента осуществляется Банком в следующей очередности, независимо от дат заключения кредитных договоров:

- 1) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности;
- 2) неустойка (штрафы, пени) по потребительскому кредиту;
- 3) неустойка (штрафы, пени) по автомобильному кредиту;
- 4) неустойка (штрафы, пени) по ипотечному кредиту;
- 5) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по потребительскому кредиту;
- 6) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по автомобильному кредиту;
- 7) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по ипотечному кредиту;
- 8) просроченные проценты за пользование потребительским кредитом;
- 9) просроченные проценты за пользование автомобильным кредитом;
- 10) просроченные проценты за пользование ипотечным кредитом;
- 11) просроченная сумма основного долга по потребительскому кредиту;
- 12) просроченная сумма основного долга по автомобильному кредиту;
- 13) просроченная сумма основного долга по ипотечному кредиту;
- 14) ежемесячная комиссия (если применимо) по потребительскому кредиту;
- 15) ежемесячная комиссия (если применимо) по автомобильному кредиту;
- 16) ежемесячная комиссия (если применимо) по ипотечному кредиту;
- 17) проценты за пользование потребительским кредитом;
- 18) проценты за пользование автомобильным кредитом;
- 19) проценты за пользование ипотечным кредитом;
- 20) сумма основного долга по потребительскому кредиту;
- 21) сумма основного долга по автомобильному кредиту;
- 22) сумма основного долга по ипотечному кредиту;
- 23) плата за участие в программе страхования, ежемесячный страховой платеж (если применимо).

**3.33.** При наличии у Клиента в Банке нескольких кредитов одного вида (например, двух потребительских кредитов), по которым Клиент предоставил Банку право списывать со Счета денежные средства в счет погашения задолженности без получения дополнительного согласия Клиента, и недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по всем заключенным с Банком кредитным договорам в полном объеме, списание денежных средств со Счета в погашение обязательств Клиента осуществляется Банком в очередности, указанной в п. 3.32. Общих условий. При этом по кредитам одного вида сначала будет погашаться задолженность по кредитному договору, заключенному более ранней датой. В случае если даты заключения кредитных договоров совпадают, выбор кредита, погашаемого в первую очередь, осуществляется Банком.

**3.34.** Клиенту в рамках заключенного с Банком Договора может быть открыто несколько Счетов на основании его волеизъявления, способы фиксирования которого определяются Банком. Закрытие Клиентом одного из Счетов, открытого в рамках Договора, не влечет за собой расторжения данного Договора.

**3.35.** Волеизъявление Клиента на открытие текущего счета в рамках последнего заключенного с Банком Договора может быть подано Клиентом через:

- Информационный центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент называет количество и валюту открываемых текущих счетов сотруднику Банка. Оформленное таким образом заявление об открытии текущего счета удостоверяется паролем, в качестве которого используется Кодовое слово, подтверждающее, что заявление об открытии текущего счета составлено Клиентом. Разговор Клиента и сотрудника Банка записывается и хранится Банком в соответствии с его внутренними документами. Стороны подтверждают, что запись такого телефонного разговора является достаточным документальным подтверждением волеизъявления Клиента на открытие текущего счета(ов) и является основанием для открытия Банком текущего(их) счета(ов) Клиенту;
- Систему Raiffeisen Connect. В этом случае при оформлении заявления об открытии текущего счета Клиент самостоятельно указывает в Системе все параметры открываемого текущего счета, в том числе, без возможности выпуска к ним Карт. Оформленное таким образом заявление об открытии текущего счета удостоверяется Одноразовым паролем, подтверждающим, что заявление об открытии текущего счета составлено Клиентом. Поданное таким образом заявление хранится Банком в соответствии с его внутренними документами, является достаточным документальным подтверждением волеизъявления Клиента на открытие текущего счета(ов) и является основанием для открытия Банком текущего счета(ов) Клиенту.

**3.36.** При открытии Клиенту Счета без представления Клиентом в Банк карточки с образцами подписей и оттиска печати перечисление денежных средств со Счета осуществляется исключительно на основании распоряжения Клиента, а Расчетные документы, необходимые для проведения указанной банковской операции, составляются и подписываются Банком. При представлении Клиентом в Банк в последующем карточки с образцами подписей и оттиска печати перечисление денежных средств со Счета становится возможным любыми способами, предусмотренными Общими Условиями и законодательством Российской Федерации.

**3.37.** Клиенту могут открываться текущие счета тех видов, которые указаны в Тарифах (Тарифах по Пакетам услуг – если с Клиентом заключено соглашение о предоставлении Пакета услуг), в том числе, без возможности выпуска к ним Карт. Данные текущие счета могут открываться при личном обращении Клиента в Подразделение Банка, а также в порядке, предусмотренном в п. 3.35. Общих Условий. Режим текущего счета без возможности выпуска к нему Карты может быть изменен на режим с возможностью выпуска к нему Карты и – наоборот (если к Счету не была выпущена Карта), для чего Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка с соответствующим заявлением. В этом случае такое заявление становится частью заключенного с Клиентом Договора/соглашения о предоставлении Пакета услуг.

**3.38.** После прекращения действия соглашения о предоставлении Пакета услуг режим открытых в его рамках текущих счетов без возможности выпуска к ним Карт либо изменяется на режим с возможностью выпуска к ним Карт и к ним применяются стандартные Тарифы по текущим счетам, либо сохраняется и к таким текущим счетам (без возможности выпуска к ним Карт) применяются Тарифы по текущим счетам без возможности выпуска Карты – в зависимости от того, что прямо указано в Тарифах по Пакетам услуг в отношении этих счетов.

**3.39.** Соглашение о предоставлении Пакета услуг может быть расторгнуто по заявлению Клиента, поданному в Банк через Информационный центр Банка (информацию о типах Пакетов услуг, по которым предоставляется данная услуга, можно получить в Подразделении Банка или в Информационном центре Банка) при условии одновременной блокировки по желанию Клиента всех Банковских карт, выпущенных в рамках Пакета услуг. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент озвучивает сотруднику Банка свое желание расторгнуть соглашение о предоставлении Пакета услуг и заблокировать все Банковские карты, выпущенные в рамках Пакета услуг. Оформленное таким образом заявление о расторжении соглашения о предоставлении Пакета услуг и блокировке Банковских карт удостоверяется паролем, в качестве которого используется Кодовое слово, подтверждающее, что заявление составлено Клиентом. Разговор Клиента и сотрудника Банка записывается и хранится Банком в соответствии с его внутренними документами. Стороны подтверждают, что запись такого телефонного разговора является достаточным документальным подтверждением волеизъявления Клиента на блокировку указанных выше Банковских карт и расторжение соглашения о предоставлении Пакета услуг и является основанием для блокировки указанных Банковских карт и расторжения указанного соглашения. При желании Клиента блокировать все Банковские карты, выпущенные в рамках Пакета услуг, расторжение соглашения о предоставлении Пакета услуг возможно только в Подразделении Банка.

**3.40.** В рамках заключённого соглашения о предоставлении Пакета услуг Клиент может подать заявление на выпуск Банковских карт, предусмотренных соглашением о предоставлении Пакета услуг, через Информационный центр Банка (информацию о типах Пакетов услуг, по которым предоставляется данная услуга, содержится в Тарифах по Пакетам услуг). В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент озвучивает сотруднику Банка, какая Банковская карта должна быть выпущена и к какому Счету. При этом Банковская карта выпускается только на имя Клиента. Оформленное таким образом заявление о выпуске Банковской Карты удостоверяется паролем, в качестве которого используется Кодовое слово, подтверждающее, что заявление составлено Клиентом. Разговор Клиента и сотрудника Банка записывается и хранится Банком в соответствии с его внутренними документами. Стороны подтверждают, что запись такого телефонного разговора является достаточным документальным подтверждением волеизъявления Клиента на выпуск Банковской карты и является основанием для выпуска Банковской карты.

**3.41.** Банк вправе устанавливать лимиты в отношении Операций по Счету, в том числе осуществляемых с использованием Карты, Систем и Системы Телефонный Банк.

#### 4. Размещение и возврат срочного вклада (депозита)

**4.1.** При отсутствии у Клиента на дату заключения Депозитного договора текущего счета в Банке в валюте открываемого депозита и в целях оказания Банком услуг в рамках Депозитного договора Клиент обязуется открыть текущий счет в валюте открываемого депозита в Подразделении Банка того же типа и региона, что и то Подразделение, в которое обратился Клиент за открытием депозита, не позднее дня заключения Депозитного договора.

**4.2.** При размещении срочного вклада (депозита) Банк открывает Клиенту Депозитный счет. В зависимости от технических возможностей Подразделения Банка, в котором открывается Депозитный счет перечисление денежных средств с Депозитного счета может осуществляться исключительно на основании заявления Клиента, а Расчетные документы, необходимые для проведения операции, - составляться и подписываться Банком.

**4.3.** Клиент имеет право открыть в Банке неограниченное количество депозитов.

**4.4.** При открытии срочного вклада (депозита) денежные средства в размере, определенном Депозитным договором, поступают в депозит путем внесения наличных денежных средств на Депозитный счет через кассу Банка либо путем перечисления денежных средств на Депозитный счет с текущего счета Клиента в Банке. Способ размещения срочного вклада (депозита) зависит от технических возможностей Подразделения Банка, в которое обратился Клиент.

**4.5.** Течение срока депозита начинается со дня, следующего за днем поступления в депозит суммы денежных средств в размере, указанном в Депозитном договоре.

**4.6.** Внесение денежных средств в депозит производится Клиентом не позднее дня подписания Депозитного договора, если иное не предусмотрено техническими возможностями Подразделения Банка, в которое обратился Клиент. В случае непоступления денежных средств на Депозитный счет в указанный срок права и обязанности Сторон, предусмотренные Депозитным договором, не возникают.

**4.7.** Условиями соответствующего депозита может быть установлена минимальная сумма депозита.

**4.8.** Условиями соответствующего депозита может быть установлена возможность его пополнения.

Если условиями соответствующего депозита предусмотрена возможность его пополнения, увеличение суммы депозита осуществляется путем внесения наличных денежных средств на Депозитный счет, либо безналичным перечислением на Депозитный счет дополнительных денежных средств со счета (- ов) Клиента и/или третьих лиц в Банке, а также со счета (- ов) Клиента и/или третьих лиц в иных кредитных организациях. Способы пополнения депозита зависят от технических возможностей Подразделения Банка, в которое обратился Клиент.

Пополнение депозита возможно как самим Клиентом, так и третьими лицами, за исключением случая, когда пополнение депозита третьим лицом запрещено условиями соответствующего депозита. Пополнение депозита третьими лицами осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В зависимости от технических возможностей Подразделения Банка, в котором открыт депозит, пополнение депозита может быть возможно не ранее Рабочего дня, следующего за днем размещения депозита/продлонгации депозита на новый срок, если иное не предусмотрено Тарифами.

**4.9.** Условиями соответствующего депозита может быть установлена возможность частичного истребования депозита без прекращения действия Депозитного договора.

Если условиями соответствующего Депозитного договора предусмотрена возможность частичного истребования депозита без прекращения действия Депозитного договора в течение его срока, выдача денежных средств с депозита осуществляется в соответствии с условиями Депозитного договора путем снятия наличных денежных средств с Депозитного счета, либо безналичным перечислением денежных средств с Депозитного счета на счет (- а) Клиента и/или третьих лиц в Банке (иных кредитных организациях). Способы частичного истребования депозита зависят от технических возможностей Подразделения, в которое обратился Клиент.

В зависимости от технических возможностей подразделения Банка, в котором открыт депозит частичное истребование депозита без прекращения действия Депозитного договора может быть возможно не ранее Рабочего дня, следующего за днем размещения депозита/продлонгации депозита, если иное не предусмотрено Тарифами.

**4.10.** Проценты на сумму депозита начисляются исходя из календарного количества дней в месяце и в году со дня, следующего за днем поступления денежных средств на Депозитный счет, до дня возврата суммы депозита Клиенту включительно, а если ее списание с Депозитного счета произведено по иным основаниям, до дня списания включительно.

**4.11.** В случае если предусмотренная Депозитным договором дата выплаты процентов приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то выплата процентов производится в последний календарный день такого месяца.

**4.12.** В случае если предусмотренная Депозитным договором дата выплаты процентов приходится на нерабочий день, то выплата процентов по депозиту производится в ближайший следующий за ним Рабочий день.

**4.13.** Условиями соответствующего депозита может быть установлена возможность продлонгации депозита.

Если условиями соответствующего депозита предусмотрена возможность продлонгации депозита, Клиент вправе в течение срока депозита, но не позднее, чем за день до его истечения, подать в Банк заявление на продлонгацию (по установленной Банком форме). Клиент вправе также в течение срока депозита, но не позднее, чем за день до его истечения, подать в Банк заявление на отмену продлонгации депозита (по установленной Банком форме). Новое заявление Клиента отменяет предыдущее указание Клиента относительно продлонгации/отмены продлонгации депозита, выраженное в Депозитном договоре или отдельном заявлении Клиента.

Если при заключении Депозитного договора Клиентом была выбрана возможность продлонгации депозита с причислением процентов на сумму продлонгируемого депозита, то в последующем при подаче заявления на продлонгацию Клиент может выбрать только вариант продлонгации депозита на новый срок с причислением процентов.

Если при заключении Депозитного договора Клиентом была выбрана возможность продлонгации депозита без причисления процентов, то в последующем при подаче заявления на продлонгацию Клиент может выбрать только вариант продлонгации депозита на новый срок без причисления процентов.

В случае продлонгации депозита в соответствии с условиями Депозитного договора или заявления на продлонгацию продлонгация депозита на новый срок осуществляется Банком в дату, следующую за днем истечения срока депозита, на тот же период по ставке Банка, действующей на момент такой продлонгации.



В отдельных случаях, обусловленных техническими особенностями работы Подразделения Банка, в котором открыт депозит, пролонгация депозита осуществляется путем перечисления суммы депозита (в применимых случаях – с причисленными процентами) сначала на текущий счет Клиента в Банке<sup>7</sup>, а затем - на Депозитный счет Клиента.

Пролонгация в описанной ситуации не может быть осуществлена, если

- текущий счет Клиента в Банке закрыт либо
- на текущий счет Клиента в Банке (денежные средства Клиента на счете) наложен арест по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц), либо
- в Банк предъявлены исполнительные (расчетные) документы о взыскании денежных средств с Клиента и указанные документы еще не исполнены Банком.

В этом случае Депозитный договор считается прекращенным.

**4.14.** Если депозит не допускает пролонгации, по истечении срока депозита, если иное не установлено Депозитным договором, а также в дату досрочного полного востребования депозита Банк возвращает сумму депозита и начисленные по нему проценты путем перевода на текущий счет Клиента, открытый в Банке.

**4.15.** Если на дату истечения срока депозита открытие депозитов данного вида Банком прекращено, то по истечении срока депозита Банк вправе не пролонгировать депозит, условия которого предусматривают пролонгацию, вернуть депозит и начисленные проценты Клиенту на его текущий счет, открытый в Банке, в этом случае Депозитный договор считается прекращенным с даты такого возврата.

В случае несовершения Банком указанных выше действий и при наличии указания Клиента относительно пролонгации, выраженного в Депозитном договоре или отдельном заявлении Клиента, Депозитный договор считается продленным в порядке и на условиях, определенных в п. 4.13 Общих Условий.

**4.16.** Если условиями депозита предусмотрено заключение Клиентом Депозитного договора в пользу третьего лица, положения Общих Условий применяются к такому Депозитному договору в части, не противоречащей положениям Депозитного договора и тарифов по нему.

**4.17.** В случаях, прямо указанных на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) и в Системе Raiffeisen Connect, Депозитный договор может быть заключен посредством Системы Raiffeisen Connect. В этом случае для заключения Депозитного договора Клиент направляет Банку посредством Системы Raiffeisen Connect письменное заявление на открытие срочного вклада (депозита), подписанное АСП Клиента и являющееся офертой (предложением) Клиента, адресованной Банку, о заключении Депозитного договора. Банк акцептует (принимает) оферту Клиента путём исполнения содержащегося в указанном заявлении распоряжения Клиента о перечислении суммы депозита с текущего счета Клиента в Банке на Депозитный счет<sup>8</sup>. При этом Депозитный договор заключается на условиях, указанных в заявлении на открытие срочного вклада (депозита), Общих Условий и Тарифах.

## 5. Порядок и сроки исполнения Операций по Счетам

**5.1.** Информацию о платежных реквизитах Клиента Банк предоставляет Клиенту в любом Подразделении Банка, а также при обращении Клиента в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**5.2.** Информацию о платежных реквизитах Банка Клиент может получить в любом Подразделении Банка, на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)), а также при обращении Клиента в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**5.3.** До осуществления перевода денежных средств Клиент может обратиться к сотруднику Подразделения Банка за разъяснением ему условий осуществления перевода денежных средств.

**5.4.** Настоящим Клиент предоставляет Банку право отклонить или приостановить соответствующую Операцию по Счету в случае квалификации Банком операции как подозрительной до предоставления Клиентом требуемых подтверждающих документов. Клиент предоставляет Банку право после предварительного предупреждения отказать Клиенту в приеме от него распоряжений на проведение Операций по счету, подписанных Аналогом собственноручной подписи Клиента, в случае выявления признаков подозрительных операций. В этом случае Клиент обязуется по требованию Банка предоставлять надлежащим образом оформленные Расчетные документы на бумажном носителе.

**5.5.** В случае если валюта проводимой Операции по Счету отличается от валюты Счета, сумма Операции по Счету конвертируется в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по счету, если отдельными положениями настоящих Общих Условий и/или Тарифами не установлено иное.

**5.6.** Банк не несет ответственности за несвоевременное зачисление денежных средств на Счет, которое произошло по вине других банков, участвующих в проведении расчетов, а также за расходы Клиента, которые возникли вследствие указанных Клиентом и/или третьим лицом платежных реквизитов (инструкций), включая комиссии других банков (кредитных организаций), участвующих в проведении расчетов.

**5.7.** Банк зачисляет поступающие на Счет денежные средства в дату не позднее следующего Операционного дня за днем поступления в Банк соответствующего Расчетного документа, в случае если Расчетный документ содержит правильные платежные реквизиты и соответствует действующему законодательству Российской Федерации.

**5.8.** Во избежание случаев незачисления/несвоевременного зачисления денежных средств на Счет Клиенту следует сообщать контрагентам реквизиты Счета, предоставленные ему Банком при заключении Договора.

**5.9.** Денежные средства в рублях, поступившие в пользу Клиента (в том числе в составе распоряжений на общую сумму с реестром), зачисляются Банком на Счет не позднее следующего Операционного дня после получения Банком соответствующего распоряжения.

Зачисление денежных средств на Счет осуществляется согласно следующему порядку и при соблюдении нижеперечисленных условий:

(а) Имеет место полное соответствие номера Счета Клиента и ИНН Клиента, указанных в распоряжении, данным соответствующих реквизитов Клиента в Банке, а при отсутствии в распоряжении ИНН, соответствие ФИО Клиента (если иное не вытекает из национального обычая) и даты рождения Клиента, указанных в распоряжении, данным соответствующих реквизитов Клиента в Банке;

(б) Если реквизиты Клиента, указанные в распоряжении, не соответствуют данным реквизитов Клиента в Банке, Банк вправе:

- вернуть эти денежные средства банку плательщика не позднее Операционного дня, следующего за днем их поступления на корреспондентский счет Банка.

- на свое усмотрение, но не позднее Операционного дня, следующего за днем поступления распоряжения, направить запрос банку плательщика с просьбой уточнить детали перевода (номера Счета Клиента и ИНН Клиента, а также ФИО и дату рождения Клиента).

**5.10.** Банк вправе не зачислять поступившие денежные средства в иностранной валюте, в случае если зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или некорректности реквизитов, указанных в Расчетном документе. Расследование по операции зачисления денежных средств в иностранной валюте на Счет по указанным причинам не может превышать 12 календарных дней.

**5.11.** Зачисленные безналичным способом (в том числе через сервис MasterCard Money Send)/внесенные наличными на Счет денежные средства включаются в Доступный баланс по Карте не позднее следующего Операционного дня со дня зачисления денежных средств на Счет. Исключение составляют внесение денежных средств через "Cash-in" банкомат Банка и пос-терминал, установленный в Подразделении Банка, зачисление денежных средств безналичным способом посредством Моментальных переводов между Картами, а

<sup>7</sup> Под текущим счетом в целях данного Раздела понимается текущий счет, открытый в Банке в валюте депозита, на который Банком выплачиваются проценты в течение срока депозита (если это предусмотрено условиями Депозитного договора) и перечисляются сумма депозита и начисленные проценты при возврате депозита.

<sup>8</sup> Данный пункт применяется с момента технической реализации возможности заключения Депозитного договора в Системе Raiffeisen Connect посредством письменного заявления на открытие срочного вклада (депозита).

также зачисление денежных средств через сервис Visa Money Transfer, предоставленный российскими кредитными организациями. В этом случае Банк отражает денежные средства в Доступном балансе по Карте в режиме «реального времени». Клиент может использовать сумму взноса/перевода, отраженную в Доступном балансе по Карте по таким операциям, только для проведения Операций по Карте до момента зачисления средств на Счет. При этом срок включения денежных средств в Доступный баланс по Счету может отличаться от срока включения в Доступный баланс по Карте.

**5.12.** Внесенные наличными через "Cash-in" банкомат Банка и пос-терминал, установленный в Подразделении Банка, а также зачисленные безналичным способом посредством Моментальных переводов между Картами денежные средства отражаются по Счету не позднее следующего Операционного дня со дня внесения / перевода.

**5.13.** Банк вправе вернуть денежные средства в банк отправителя:

- если по результатам проведения расследования имеются основания для возврата денежных средств в банк отправителя;
- по истечении срока проведения расследования по операции зачисления, если результатом проведения расследования не стало зачисление средств на Счет;
- сумма поступивших денежных средств меньше или равна сумме взимаемого Банком комиссионного вознаграждения за проведение Операции по счету.

**5.14.** Банк зачисляет денежные средства, возвращенные из банка получателя в порядке и сроки, указанные в 5.7 настоящего Раздела. Если валюта Операции по Счету отличается от валюты Счета, Банк осуществляет зачисление на Счет по внутреннему курсу Банка на дату проведения операции списания со Счета, если отдельными положениями настоящих Общих Условий или Тарифами не установлено иное.

**5.15.** Списание денежных средств со Счетов Клиентов осуществляется Банком в порядке поступления Расчетных документов в Банк и принятия их Банком к исполнению.

В случае недостаточности денежных средств для исполнения Расчетных документов, поступивших в Банк одновременно с точностью до минуты, они исполняются Банком:

- в случае если Расчетные документы относятся к одной очередности (очередность определяется согласно действующему законодательству РФ) – Банк исполняет поступившие Расчетные документы в порядке возрастания суммы Расчетного документа.
- в случае если Расчетные документы относятся к разной очередности, первыми Банк исполняет Расчетные документы с более приоритетной очередностью согласно действующему законодательству РФ.

Списание средств со Счета осуществляется Банком на основании:

**5.15.1.** Расчетного документа.

**5.15.2.** Решения суда и других уполномоченных государственных органов.

**5.15.3.** В иных случаях, предусмотренных Общими Условиями, Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**5.16.** Перед приемом Расчетных документов от Клиента (Доверенного лица) к исполнению Банк осуществляет проверку достаточности предоставленных Клиентом (Доверенным лицом) платежных реквизитов для осуществления перевода денежных средств. В случае если платежные реквизиты, предоставленные Клиентом (Доверенным лицом), не соответствуют установленным требованиям, Банк не принимает такой Расчетный документ к исполнению и уведомляет Клиента об этом не позднее Рабочего дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

**5.17.** Банк исполняет Расчетные документы Клиента не позднее следующего Операционного дня за днем приема Банком надлежащим образом оформленного Расчетного документа.

Банк имеет право задержать исполнение Расчетного документа на срок не более 3-х Рабочих дней или на срок, установленный в письменном запросе Банка, являющегося агентом валютного контроля, в следующих случаях:

- по просьбе Клиента, который для проведения валютной операции должен предоставить в Банк обосновывающие документы или дополнительную информацию;
- по запросу Банка о необходимости предоставления Клиентом обосновывающих (подтверждающих) документов для проведения валютной операции или оформления документов валютного контроля, установленных законодательством Российской Федерации;
- при необходимости проведения Банком дополнительного анализа обосновывающих документов с целью выполнения Банком функций агента валютного контроля.

**5.18.** Банк не несет ответственности за задержку исполнения Расчетного документа, в том числе составленного на основании заявления от имени Клиента (Доверенного лица), если списание со Счета не может быть проведено в сроки, указанные в 5.17 настоящего Раздела, в результате ошибок Клиента/третьих лиц в указанных платежных реквизитах.

**5.19.** В случае если списание со Счета произведено по основаниям, изложенным в пп. 5.15.2, 5.15.3 настоящего Раздела, ответственность за обоснованность списания несет взыскатель.

**5.20.** Банк принимает Расчетные документы от Клиента (Доверенного лица) к исполнению в пределах Доступного Баланса по Счету, определяемого на момент приема Расчетного документа. Банк исполняет Расчетные документы, принятые от Клиента (Доверенного лица), в пределах Доступного Баланса по Счету на момент фактического исполнения Расчетного документа.

**5.21.** Клиент обязан обеспечить расходование средств по Счету в пределах Доступного баланса по Счету с учетом необходимости своевременного исполнения обязательств Клиента перед Банком по заключенным договорам, если Общими Условиями не установлено иное.

**5.22.** В целях обеспечения исполнения Банком либо Клиентом обязательств по договорам, заключенным между Банком и Клиентом, Доступный баланс по Счету/Карте определяется с учетом подлежащих исполнению обязательств на момент расчета Доступного баланса по Счету / Карте. Клиент подтверждает свое согласие на исполнение Расчетного документа или своего распоряжения на снятие наличных денежных средств со Счета только в пределах Доступного баланса по Счету / Карте с учетом сумм неисполненных Клиентом обязательств.

**5.23.** Банк вправе не исполнять распоряжения Клиента о переводе средств со Счета или о снятии наличных денежных средств со Счета на сумму неисполненных Клиентом обязательств в течение 14 календарных дней для Банковских карт Visa Electron или Maestro и 40 календарных дней для прочих карт в случаях:

- возврата Банковской карты в Банк, начиная с даты возврата Карты в Банк;
- окончания срока действия Карты, начиная с первого дня месяца, следующего за последним месяцем срока действия Карты;
- закрытия Счета, к которому выпущена Карта, начиная с даты подачи Клиентом заявления о закрытии Счета (расторжении Договора), к которому выпущена Карта.

При этом при возникновении задолженности по Счету, Банк вправе требовать погашения задолженности согласно п. 5.21 Общих Условий до закрытия Счета.

**5.24.** Если исполнение нескольких Расчетных документов Клиента приходится на один и тот же Операционный день, то они исполняются в сроки, установленные Банком для исполнения Расчетного документа соответствующего вида. Срок исполнения Банком Расчетных документов Клиента, имеющих одинаковый срок исполнения, зависит от канала поступления в Банк и типа Расчетных документов.

**5.25.** При указании Клиентом в Расчетном документе, Постоянном поручении банка-посредника, Банк исполняет Расчетный документ, Постоянное поручение в соответствии с распоряжениями Клиента. В случае невозможности надлежащего исполнения данного Расчетного документа, Постоянного поручения в силу отсутствия / прекращения корреспондентских отношений между банком получателя и банком-посредником и/или в случае изменения платежных реквизитов банка-посредника, а также в силу финансового состояния банка - посредника

Банк вправе вернуть данный Расчетный документ, Постоянное поручение без исполнения.

В случае если Клиент в Расчетном документе, Постоянном поручении не указывает банк-посредник, Банк выбирает такой банк самостоятельно, используя имеющиеся в его распоряжении справочные базы данных. При самостоятельном выборе Банком банка-посредника для исполнения Расчетного документа, Постоянного поручения Банк освобождается от ответственности и вправе вернуть данный Расчетный документ, Постоянное поручение без исполнения, в случае если на дату исполнения Банку не будут известны реквизиты банка-посредника для указанного Клиентом банка получателя.

**5.26.** Банк имеет право на любом этапе вернуть Расчетный документ Клиента без исполнения в случае:

- обнаружения ошибок и неточностей, допущенных в реквизитах;
- признания сомнительным удостоверения права распоряжения Счетом;
- непредставления Клиентом обосновывающих (подтверждающих) документов, требуемых при проведении валютных операций, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- недостаточности Доступного баланса по Счету для исполнения Расчетного документа в момент его исполнения Банком;
- если Операция по Счету не может быть произведена по причине того, что Счет закрыт либо на денежные средства на Счете (на Счет) наложен арест;
- несоответствия проводимой операции требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

**5.27.** Для осуществления перевода денежных средств в иностранной валюте в другую кредитную или иную организацию Клиент должен обязательно представить Банку следующую информацию о получателе:

- полное наименование банка получателя;
- международный персональный идентификационный код банка (SWIFT) или национальный идентификационный код банка получателя (например, Sort Code, Routing number и другие) в зависимости от страны банка получателя;
- адрес, город и страну банка получателя;
- при переводе в страны Еврозоны - номер счета получателя в формате IBAN (International Bank Account Number). При этом проверка корректности счета в указанном формате и его соответствие международным стандартам проверяется внутренними системами Банка в соответствии с международными справочниками.

Указанные выше реквизиты (за исключением номеров счетов и идентификационных банковских кодов) должны содержать только символы, разрешенные к использованию системой SWIFT (Сообщество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций): a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / - ? : ( ) . , ' + { }. В идентификационных банковских кодах могут быть использованы только цифры и заглавные буквы латинского алфавита.

**5.28.** В случае списания денежных средств со Счетов Клиентов на основании Расчетных документов, принятых Банком к исполнению на бумажном носителе, подтверждение исполнения Расчетного документа Банком Клиентам осуществляется не позднее Операционного дня, следующего за днем исполнения Расчетного документа, посредством предоставления Клиенту экземпляра исполненного Расчетного документа на бумажном носителе с проставлением на нём штампа Банка «Проведено», даты исполнения в формате ДД.ММ.ГГГГ и подписи уполномоченного сотрудника Банка. Такой экземпляр исполненного Расчетного документа предоставляется Клиенту при его обращении в Подразделение Банка с соответствующим запросом, и является одновременным подтверждением приема Расчетного документа к исполнению и его исполнения.

В случае списания денежных средств со Счетов Клиентов на основании Расчетного документа, в виде Электронного документа, подтверждение исполнения Расчетного документа Банком Клиентам осуществляется посредством извещения Клиента путем присвоения не позднее Операционного дня, следующего за днем исполнения Расчетного документа, в Системах соответствующего статуса Расчетному документу.

**5.29.** В случае зачисления денежных средств на Счета Клиентов на основании распоряжений, подтверждение исполнения распоряжения Банком Клиентам осуществляется не позднее Операционного дня, следующего за днем исполнения распоряжения, посредством предоставления Клиенту экземпляра исполненного распоряжения на бумажном носителе с проставлением на нём штампа Банка «Проведено», даты исполнения в формате ДД.ММ.ГГГГ, и подписи уполномоченного сотрудника Банка. Такой экземпляр исполненного распоряжения предоставляется Клиенту при его обращении в Подразделение Банка с соответствующим запросом.

**5.30.** Дата исполнения первой операции по Постоянному поручению не может быть ранее Операционного дня, следующего за днем принятия Банком к исполнению Постоянного поручения, если иное не предусмотрено настоящими Общими условиями.

Дата исполнения первой операции по Постоянному поручению для целей пополнения / частичного истребования суммы срочного вклада (депозита) в Банке не может быть ранее Операционного дня, следующего за днем размещения срочного вклада (депозита) / пролонгации срочного вклада (депозита), если иное не предусмотрено Тарифами по срочным вкладам (депозитам) соответствующего срочного вклада (депозита).

**5.31.** При внесении Клиентом денежных средств на Счет / при безналичном зачислении денежных средств на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, в течение дня исполнения Постоянного поручения, указанные денежные средства не будут учтены в Доступном балансе для целей Постоянных поручений.

**5.32.** Если дата перечисления денежных средств по Постоянному поручению приходится не на Операционный день, осуществление очередной оплаты по Постоянному поручению производится Банком не позднее следующего Операционного дня с даты (события), указанной (- ого) Клиентом в Постоянном поручении. Если дата (событие), указанная (- ое) Клиентом в Постоянном поручении приходится на число, которого нет в соответствующем месяце, перечисление денежных средств со Счета по такому Постоянному поручению осуществляется Банком в последний Операционный день месяца.

**5.33.** Если дата исполнения Постоянного поручения для целей пополнения / частичного истребования суммы срочного вклада (депозита) совпадает с датой пролонгации срочного вклада (депозита), то исполнение Постоянного поручения осуществляется не позднее следующего Операционного дня, при этом необходимо выполнение условий, предусмотренных в Постоянном поручении и настоящими Общими условиями.

**5.34.** Если в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями, Банк исполняет Постоянное поручение на следующий день после поступления денежных средств на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, любым способом, то последнее исполняется при любых поступлениях на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, за исключением следующих:

- зачисление суммы кредита, полученного в Банке;
- зачисление суммы процентов, начисленных на остаток на Счете (если применимо);
- возврат на Счет ошибочно списанных ранее средств со Счета.

**5.35.** Если исполнение нескольких Постоянных поручений Клиента приходится на один и тот же день, то последовательность исполнения Постоянных поручений определяется Банком самостоятельно.

**5.36.** Если в день исполнения Постоянного поручения на Счете Клиента, с которого осуществляется перевод / конверсия, недостаточно денежных средств, необходимых для его исполнения, то Банк данное Постоянное поручение не исполняет. Исключения составляют Постоянные поручения, оформленные в счет погашения задолженности по Кредитной карте, по которым сумма перевода равна Минимальному платежу по Кредитной карте, Задолженности льготного периода или Общей задолженности по кредиту. По таким Постоянным поручениям при отсутствии на Счете всей суммы денежных средств, необходимой для их исполнения, Банк осуществляет частичный платеж в размере Доступного баланса для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету. При неисполнении Постоянного поручения, следующее перечисление денежных средств будет осуществлено в соответствии с указанным в Постоянном поручении

порядком определения даты перевода.

**5.37.** Если рассчитанная в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями сумма перевода больше максимальной суммы перевода, установленной Тарифами или указанной в Постоянном поручении, то сумма перевода по Постоянному поручению составляет наименьшее из указанных значений.

**5.38.** Постоянное поручение не исполняется Банком, если рассчитанная в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями сумма перевода менее минимальной суммы перевода по Постоянным поручениям, указанной в Тарифах (если применимо).

**5.39.** При переводе денежных средств между Счетами Клиента, открытыми в разных валютах, или если валюта перевода в соответствии с Постоянным поручением отличается от валюты Счета, Банк осуществляет конверсию денежных средств по внутреннему курсу Банка, действующему на дату исполнения Постоянного поручения.

**5.40.** Банк оставляет за собой право не исполнять Постоянное поручение Клиента при поступлении в Банк документов о наложении ареста на денежные средства на Счете (об аресте Счета).

**5.41.** При наличии Карты к Счету, Банк оставляет за собой право блокировать сумму операции по Постоянному поручению, при условии, что данная сумма доступна для расчетов с использованием Банковской карты на момент исполнения Постоянного поручения.

**5.42.** Особенности исполнения Постоянных поручений, указанных в п. 3.29 Общих Условий, могут быть предусмотрены в Постоянном поручении.

**5.43.** В случае если Клиент отзывает свое распоряжение о перечислении средств (в том числе, отданное Клиентом с помощью Карт, Систем, Системы Телефонный Банк), во исполнение которого Банк за свой счет уже перечислил необходимые для исполнения указанного распоряжения денежные средства получателю, Клиент обязуется возместить Банку понесенные им расходы в сумме перечисленных Банком получателю денежных средств. Указанные суммы задолженности Клиента перед Банком Банк вправе списать со Счета Клиента в порядке, предусмотренном п. 3.7 Общих Условий.

**5.44.** В случае изменения реквизитов открытых в Банке счетов, указанных в Постоянном поручении, обусловленного требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка, иными причинами, Клиент дает поручение Банку исполнять Постоянное поручение в соответствии с измененными реквизитами счетов.

**5.45.** Несанкционированный перерасход должен быть погашен Клиентом в разумный срок с даты его возникновения. Клиент предоставляет Банку право осуществлять погашение Несанкционированного перерасхода путем списания без получения дополнительного согласия Клиента при ближайших поступлениях денежных средств на Счет, а также с иных Счетов, а также Банковских счетов Клиента.

## 6. Обслуживание Счета / Банковского счета с возможностью использования Карты

### 6.1. Режим Счета / Банковского счета

**6.1.1.** Положения настоящего Раздела распространяются на Счета, к которым выпускаются Банковские карты и Кредитные карты, и на Банковские счета, к которым выпускаются только Банковские карты, если иное не вытекает из данного Раздела, иных положений Общих Условий, Правил по Картам или Договора.

**6.1.2.** Банк проводит Операции по Счету / Банковскому счету и Операции по Карте в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Договором.

**6.1.3.** При снятии наличных денежных средств через банкомат / внесении денежных средств на Счет и совершении других операций через банкомат, а также при осуществлении расчетов через электронный терминал, введение ПИН - кода признается Банком аналогом собственноручной подписи Клиента.

При оплате товаров, работ и услуг в платежных терминалах предприятий торговли / услуг (иных учреждений, через которые проводится Операция по Карте), принимающих Бесконтактные Чиповые Карты, использование (прикладывание к считывающей поверхности) Бесконтактной Чиповой Карты признается Банком надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения Операции по Карте.

**6.1.4.** Списание (зачисление) средств со Счета / Банковского счета в результате использования Карты или номера Карты в Платежной системе и в Устройствах Банка осуществляется на основании электронных данных, поступающих из Платежной системы и из Устройств Банка. Указанные электронные данные признаются Банком и Клиентом распоряжениями денежными средствами на Счетах / Банковских счетах Клиента, данными уполномоченным на это лицом.

**6.1.5.** При отличии валюты Операции по Карте от валюты Счета / Банковского счета сумма Операции по Карте конвертируется в валюту Счета / Банковского счета следующим образом:

- если валюта Операции по Карте отличается от рублей Российской Федерации, долларов США или евро, то Платежная Система конвертирует сумму Операции по Карте в Валюту расчетов по курсу, устанавливаемому Платежной системой;
- если Валюта расчетов отличается от валюты Счета / Банковского счета, далее Банк осуществляет конверсию в валюту Счета / Банковского счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету / Банковскому счету;
- в иных случаях Банк осуществляет конверсию в валюту Счета / Банковского счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету / Банковскому счету.

В том случае, если Операция по Карте совершается в предприятии торговли/услуг (ином учреждении, через которое проводится Операция по Карте), зарегистрированном за рубежом, и валюта Операции по Карте отличается от валюты Счета / Банковского счета, Банк взимает комиссию за совершение такого рода Операций по Карте согласно Тарифам, действующим на момент проведения Операции по Карте.

**6.1.6.** При осуществлении Операции по Карте предприятие торговли / услуг (иное учреждение, через которое проводится Операция по Карте), при наличии соответствующего технического оснащения, может осуществить конверсию суммы Операции по Карте в рубль РФ или другую валюту с использованием курса, установленного тем банком, финансовым учреждением, через которые проводится Операция по Карте. Если валюта Счета / Банковского счета отличается от валюты, в которую была произведена конверсия, далее Банк осуществляет конверсию в валюту Счета / Банковского счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету / Банковскому счету. В этом случае положения п. 6.1.5 Общих Условий не применяются.

**6.1.7.** Операции по Карте осуществляются Клиентом в пределах Доступного баланса по Карте. Клиент обязан самостоятельно до проведения каждой Операции по Карте получать сведения об изменении Доступного баланса по Карте и производить Операции по Карте только в пределах Доступного баланса по Карте.

**6.1.8.** Комиссия за годовое обслуживание Банковской Карты со сроком действия 2 года, а также Чиповой Банковской карты взимается в момент выпуска Банковской карты в соответствии с действующими на дату подачи Клиентом в Банк соответствующего заявления Тарифами и далее в последний календарный день последнего месяца каждого года обслуживания за следующий год обслуживания в соответствии с действующими на этот момент Тарифами. В случае если последний календарный день месяца приходится на воскресенье или праздничный день, то комиссия за годовое обслуживание Банковской карты списывается в первый день следующего месяца, если он не является воскресеньем или праздничным днем.

Если в рамках Кредитного договора Клиенту была выпущена Банковская карта без взимания комиссии за годовое обслуживание Банковской карты, то после прекращения Кредитного договора, начиная со следующего года обслуживания, комиссия за годовое обслуживание Банковской карты взимается ежегодно в последний месяц каждого года обслуживания в соответствии с действующими на

этот момент Тарифами.

**6.1.9.** Банковские карты, выпущенные Банком со сроком действия 2 года, а также Чиповые Банковские карты без заявления Клиента перевыпускаются Банком на новый срок действия автоматически. При этом Банковской карте присваивается прежний ПИН-код, который Клиент имеет право сменить в соответствии с п.1.69 Общих Условий.

Перевыпуск Банковских карт со сроком действия 2 года, а также Чиповых Банковских карт, не осуществляется, если остаток денежных средств на Счете на начало Операционного дня 6-го числа последнего месяца срока действия Банковской карты (а для Банковских карт, открытых в рамках зарплатных программ в Подразделениях, находящихся на территории г. Москвы и московского региона, – на начало Операционного дня 16-го числа последнего месяца срока действия Банковской карты) меньше суммы комиссии за годовое обслуживание Банковской карты в следующем периоде либо если выпуск Банковской карты соответствующего типа прекращен Банком. Данное положение не применяется, если комиссия за годовое обслуживание Банковской карты уплачивается работодателем Клиента. Если указанные числа приходятся на нерабочий день, то указанная выше процедура проверки наличия денежных средств, достаточных для перевыпуска Банковских карт, производится в ближайший Рабочий день.

**6.1.10.** Комиссия за годовое обслуживание Банковской Карты со сроком действия 1 год (за исключением Чиповой Банковской карты) взимается в момент выпуска / перевыпуска Банковской Карты на новый срок действия в соответствии с Тарифами, действующими на момент выпуска / перевыпуска Банковской карты на новый срок действия.

**6.1.11.** Комиссия за годовое обслуживание Банковской Карты со сроком действия 3 года (за исключением Чиповой Банковской карты) взимается в момент выпуска / перевыпуска Банковской Карты на новый срок действия в соответствии с Тарифами, действующими на момент выпуска / перевыпуска Банковской карты на новый срок действия и далее в последний месяц каждого года обслуживания за следующий год обслуживания в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.

**6.1.12.** Банковские карты, выпущенные Банком со сроком действия 1 и 3 года (за исключением Чиповых Банковских карт), автоматически не перевыпускаются. Для перевыпуска таких Банковских карт Клиенту необходимо обратиться в соответствующее Подразделение Банка.

Выдача перевыпущенной Банковской карты осуществляется в Подразделении Банка, определенном Клиентом при обращении в Банк за перевыпуском Банковской карты. Банковскую карту, изготовленную на новый срок, Клиент обязуется получить в Банке в течение 2 месяцев с момента обращения в Банк с просьбой о перевыпуске.

В этом случае Комиссия за перевыпуск Банковской карты (при ее наличии) взимается в момент такого перевыпуска в соответствии с Тарифами, действующими на этот момент.

**6.1.13.** Клиент может обратиться лично в Подразделение Банка либо в Информационный центр (последнее применимо только для Банковских карт со сроком действия 2 года и для Чиповых Банковских карт), с целью перевыпуска Банковской карты (например, при необходимости замены пластика, смены ПИН - кода, утере или краже Банковской карты) того же типа на прежний срок действия. Перевыпуск Банковской карты того же типа на прежний срок действия осуществляется при условии наличия денежных средств на Счете в размере комиссии за перевыпуск Банковской карты (если применимо), установленной действующими на этот момент Тарифами. Банк вправе перевыпустить Банковскую карту, до окончания срока действия которой осталось не более 3-х месяцев, на новый срок действия при условии наличия на Счете денежных средств в размере комиссии за перевыпуск Банковской карты (если применимо) и комиссии за годовое обслуживание Банковской карты, предусмотренных действующими на этот момент Тарифами, а также если Клиент заранее не уведомил Банк об отказе от обслуживания по Банковской карте в следующем году, в порядке, предусмотренном в п. 6.1.14 Общих условий.

Если Банковская карта со сроком действия 2 года, а также Чиповая Банковская карта, была перевыпущена на прежний срок / новый срок (при условиях перевыпуска Банковской карты на новый срок, указанных в настоящем пункте) до 16 января 2012 года, то в дальнейшем комиссия за годовое обслуживание Банковской карты будет взиматься ежегодно в месяц, соответствующий месяцу перевыпуска Банковской карты в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.

Если Банковская карта со сроком действия 2 года, а также Чиповая Банковская карта, была перевыпущена на прежний срок / новый срок (при условиях перевыпуска карты на новый срок, указанных в настоящем пункте) после 16 января 2012 года, то в дальнейшем комиссия за годовое обслуживание Банковской карты будет взиматься в соответствии с п. 6.1.8 Общих условий.

Выдача перевыпущенной Банковской карты осуществляется в Подразделении Банка, определенном Клиентом при обращении в Банк за перевыпуском Банковской карты, в течение сроков, указанных в п. 6.5.1 Общих Условий.

**6.1.14.** Если Клиент желает отказаться от обслуживания по Банковской карте в следующем году (в том числе от автоматического перевыпуска Банковской карты на новый срок действия в соответствии с п. 6.1.9 Общих Условий), он должен письменно уведомить об этом Банк до 5 числа последнего месяца текущего года обслуживания Банковской карты. Комиссия за годовое обслуживание Банковской карты взимается за каждый полный и неполный год обслуживания.

**6.1.15.** При желании Клиента изменить тип Банковской карты, Клиенту может быть выпущена Банковская карта иного типа, для чего Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**6.1.16.** В случае прекращения Банком выпуска (перевыпуска) Банковских карт соответствующего типа Банк оставляет за собой право при автоматическом перевыпуске Банковской карты в соответствии с п. 6.1.9 Общих Условий выпустить Клиенту Банковскую карту иного типа<sup>9</sup>. В этом случае не позднее чем за 1 месяц до окончания срока действия Банковской карты Банк в любой из форм, предусмотренных п.2.12 Общих Условий, информирует Клиента об изменении типа Банковской карты. Клиент вправе отказаться от такой Банковской карты, обратившись с соответствующим запросом в Информационный центр Банка не позднее 5-го числа месяца окончания срока действия Банковской карты (а для Банковских карт, открытых в рамках зарплатных программ в Подразделениях, находящихся на территории г. Москвы и московского региона не позднее 15-го числа последнего месяца срока действия Банковской карты).

**6.1.17.** Банк не несет ответственности за невозможность использования Карты в ситуациях, находящихся вне его контроля, за отказы в приеме Карты со стороны предприятий торговли (услуг), а также за ошибки, произошедшие в результате действий / бездействия третьих лиц.

**6.1.18.** Карта может быть изъята банкоматом по распоряжению Банка в случае, если:

- Карта заблокирована по инициативе Банка или по запросу Клиента,
- превышено допустимое число попыток введения неверного ПИН - кода;
- Карта забыта держателем Карты в устройстве считывания данных с магнитной полосы / чипа;
- в банкомате произошел сбой программного или аппаратного обеспечения.

В случае изъятия Карты банкоматом Банка, Карта будет доставлена в Подразделение доставки Карты.

**6.1.19.** Карта должна быть возвращена в Банк:

- при расторжении Договора одновременно с подачей заявления о расторжении Договора (закрытии Счета), если иное не установлено Банком;
- при истечении срока действия Карты, если иное не установлено Банком;
- при обнаружении Клиентом Карты, об утрате которой Клиент заявил ранее;
- в момент подачи Клиентом заявления о несогласии с Операцией по Карте (согласно п. 6.8.1 Общих условий), если на момент совершения оспариваемой Операции по Карте, Карта не была утеряна / украдена, а на момент подачи Клиентом такого заявления Карта заблокирована;

<sup>9</sup> При этом размер годовой комиссии за обслуживание (за первый год обслуживания) Банковской карты иного типа не будет превышать размера комиссии за годовое обслуживание, установленного для Банковской карты, выпуск (перевыпуск) которой Банком был прекращен.

- по требованию Банка при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных Операциях по Карте;
- при перевыпуске Карты того же типа на прежний срок (за исключением случаев, когда Карта перевыпускалась по причине утери или кражи);
- при смене типа Карты.

Несоблюдение Клиентом обязанности возвратить Kartu в Банк в указанных выше случаях признается нарушением со стороны Клиента условий Договора.

**6.1.20.** При прекращении Договора остаток денежных средств на Счете за вычетом сумм всех обязательств Клиента, возникших при совершении Операций по Карте, сумм комиссионного вознаграждения Банка согласно Тарифам, иной задолженности Клиента перед Банком перечисляется по указанным Клиентом реквизитам или выдается Клиенту наличными через кассу Банка с учетом п. 5.23 Общих условий.

При прекращении Договора остаток денежных средств на Банковском счете за вычетом сумм всех обязательств Клиента, возникших при совершении Операций по Банковской карте, сумм комиссионного вознаграждения Банка согласно Тарифам, иной задолженности Клиента перед Банком перечисляется по указанным Клиентом реквизитам не позднее 40 дней после получения соответствующего письменного заявления Клиента.

**6.1.21.** Карта является собственностью Банка, может быть изъята Банком без объяснения причин либо по первому требованию (в том числе по причинам, указанным в п. 6.1.19 Общих Условий) должна быть немедленно возвращена в Банк, в том числе при нарушении Клиентом порядка использования Карты.

**6.1.22.** Банк вправе устанавливать Лимиты снятия наличных.

**6.1.23.** В случае выполнения Клиентом требований перед уполномоченными государственными органами (должностными лицами), по причине которых ранее Банковская карта Клиента была заблокирована (см. п. 6.9. Общих условий) последняя может быть перевыпущена на прежний срок с одновременным взиманием комиссии за перевыпуск Банковской карты, предусмотренной действующими на этот момент Тарифами, Банковская карта также может быть перевыпущена на новый срок с одновременным взиманием комиссии за годовое обслуживание Банковской карты. Для указанного в настоящем пункте перевыпуска Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично.

## **6.2. Внесение наличных денежных средств на Счет / Банковский счет через банкоматы Банка**

**6.2.1.** Банк предоставляет Клиенту право вносить наличные денежные средства на Счет / Банковский счет, к которому выпущена Карта, через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью приема наличных денежных средств. Банк зачисляет денежные средства на Счет / Банковский счет Клиента при условии выполнения Клиентом требований Общих Условий.

**6.2.2.** Клиент имеет право вносить наличные денежные средства в российских рублях, долларах США и евро. Внесение монет запрещается.

**6.2.3.** При внесении наличных денежных средств идентификация Клиента производится Банком автоматически на основании Карты Клиента и ПИН - кода.

**6.2.4.** Непосредственно при внесении наличных денежных средств Клиент должен следовать инструкциям на экране банкомата.

**6.2.5.** По завершении операции внесения наличных денежных средств банкомат выдает Клиенту квитанцию, содержащую информацию об операции по внесению наличных денежных средств. Клиент обязан хранить квитанцию в течение года с момента совершения операции. Подпись Клиента на квитанции не предусмотрена.

**6.2.6.** Внесение наличных денежных средств на Счет / Банковский счет через банкоматы может осуществлять Доверенное лицо, на чье имя выпущена Дополнительная Карта.

## **6.3. Переводы между банковскими картами**

**6.3.1.** Банк предоставляет Клиенту право осуществлять Моментальные переводы между Картами, а также, по мере технической реализации, Переводы на карты других банков. Осуществление Переводов на карты других банков производится в рамках одной Платежной Системы и с учётом требований валютного законодательства Российской Федерации.

**6.3.2.** Переводы между банковскими картами осуществляются: между резидентами – только в российских рублях, между нерезидентами – в российских рублях, долларах США и евро. Банк вправе устанавливать дополнительные ограничения на валюту перевода, в том числе осуществлять Переводы между банковскими картами только в российских рублях. Информация о таких ограничениях размещается на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)). В случае осуществления резидентом Моментального перевода между Картами с использованием Карты, выпущенной к Счету в долларах США или евро, Банк конвертирует сумму перевода в российских рублях, указанную Клиентом, в валюту Счета, к которому выпущена Карта, по внутреннему курсу Банка на дату исполнения Банком перевода.

**6.3.3.** Клиент, плательщик средств, имеет право осуществлять Переводы между банковскими картами в рамках Доступного баланса по Карте, с которой осуществляется перевод.

**6.3.4.** При зачислении денежных средств на Kartu Банк руководствуется исключительно 16-значным номером Карты, указанным Клиентом, плательщиком средств. В том случае, если на Kartu поступают денежные средства в валюте, отличной от валюты Счета, к которому выпущена Карта, Банк производит конвертацию средств без дополнительных указаний Клиента по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Карте.

**6.3.5.** Банк оставляет за собой право отказать в проведении операций Перевода между банковскими картами в случае несоответствия данной операции требованиям действующего валютного законодательства Российской Федерации.

**6.3.6.** Банк оставляет за собой право установить ограничения (лимиты) на суммы Переводов между банковскими картами.

**6.3.7.** Сумма операции Переводов между банковскими картами по завершении такой операции перевода сразу же становится недоступной Клиенту и исключается из Доступного баланса по Карте плательщика средств.

**6.3.8.** Зачисленные путем Моментальных переводов между Картами денежные средства включаются в Доступный баланс по Карте в «режиме реального времени». В случае осуществления Переводов на карты других банков срок зачисления денежных средств на банковскую карту и банковский счет получателя определяется банком-эмитентом банковской карты получателя.

**6.3.9.** При Переводах между банковскими картами через банкоматы Банка идентификация Клиента производится Банком автоматически на основании Карты Клиента и ПИН – кода. При Переводах между банковскими картами через Систему Raiffeisen CONNECT идентификация Клиента производится автоматически на основании логина и пароля. При Переводах между банковскими картами через Систему Телефонный Банк идентификация Клиента производится в соответствии с пп. 11.2.4, 11.2.5 Общих Условий.

**6.3.10.** Непосредственно при переводе денежных средств Клиент должен следовать инструкциям на экране банкомата/Системы Raiffeisen CONNECT/сотрудника Банка в Системе Телефонный Банк.

**6.3.11.** По завершении операции Переводов между банковскими картами банкомат выдает Клиенту квитанцию, содержащую информацию о данной операции перевода средств. Клиент обязан хранить квитанцию в течение года с момента совершения операции. Подпись Клиента на квитанции не предусмотрена.

**6.3.12.** Авторизованные Клиентом операции Переводов между банковскими картами не подлежат отмене.

**6.3.13.** Переводы между банковскими картами через банкомат Банка может осуществлять Доверенное лицо, на чье имя выпущена Дополнительная Карта.

## **6.4. Особенности обслуживания Банковского счета**

**6.4.1.** Банк не открывает Банковские счета несовершеннолетним гражданам, не достигшим 14 лет, гражданам, признанным недееспособными, и гражданам, ограниченным в дееспособности.

**6.4.2.** Банковские счета открываются Банком при предъявлении Клиентом документов, установленных действующим законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним документами Банка.

**6.4.3.** Клиент может распоряжаться Банковским счетом как лично, так и через Доверенное лицо.

**6.4.4.** Банк предоставляет Клиенту право осуществлять приходные операции по Банковскому счету в Подразделении Банка, в котором Клиенту был открыт Банковский счет:

а) через кассу Банка. В этом случае внесение наличных на Банковский счет Клиента разрешается:

- Клиентом лично;
- Доверенным лицом, на чье имя выпущена Дополнительная Карта;
- третьим лицом на основании оригинала Доверенности и при предъявлении документа, удостоверяющего личность, если иное не вытекает из законодательства Российской Федерации;

В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, внесение наличных на Банковский счет Клиента третьим лицом разрешено без предъявления Доверенности при предоставлении документа, удостоверяющего личность, с указанием номера Банковского счета Клиента и ФИО владельца Банковского счета полностью;

б) через Устройства Банка;

в) путем безналичного перечисления денежных средств со Счета Клиента, открытого в том же Подразделении Банка и в той же валюте, что и Банковский счет.

**6.4.5.** При зачислении денежных средств на Банковский счет, поступивших безналичным способом, Банк руководствуется исключительно 16-значным номером Банковской карты, указанной плательщиком средств. В том случае, если на Банковский счет в иностранной валюте в безналичном порядке поступают денежные средства в российской валюте, Банк производит конвертацию средств без дополнительных указаний Клиента по курсу Банка, действующему на день поступления денежных средств.

**6.4.6.** Зачисленные безналичным способом/внесенные наличными на Банковский счет денежные средства включаются в Доступный баланс по Банковской карте не позднее следующего Операционного дня с даты поступления средств на Банковский счет, при наличии технической возможности - в режиме «реального времени».

**6.4.7.** Банк выдает Клиенту Выписку по Банковскому счету по его запросу за требуемый период времени в соответствии с Тарифами, если на дату принятия Банком такого запроса Банковский счет не закрыт. Выписка по Банковскому счету выдается при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Выписки по Банковскому счету выдаются также Доверенному лицу при наличии Доверенности, предусматривающей право на получение Выписки по Банковскому счету, и оригинала документа, удостоверяющего личность Доверенного лица.

**6.4.8.** Договор, в соответствии с которым Клиенту был открыт Банковский счет в Банке, может быть расторгнут на основании письменного заявления Клиента либо его Доверенного лица в любое время при личном обращении Клиента либо его Доверенного лица в Банк.

**6.4.9.** Расторжение Договора влечет закрытие Банковского счета Клиента. После расторжения Договора Банк прекращает принимать от Клиента Расчетные документы к исполнению, а поступающие на закрытый Банковский счет суммы возвращаются в банк плательщика.

**6.4.10.** Для закрытия Банковского счета Клиент обязуется обратиться в Подразделение Банка, в котором ему был открыт Банковский счет.

**6.4.11.** В дополнение к установленным действующим законодательством Российской Федерации случаям и условиям для расторжения или отказа от исполнения Договора, Договор может быть расторгнут в соответствии с п. 3.15 Общих условий.

## **6.5. Обязанности Банка**

**6.5.1.** Выдать Клиенту Карту не позднее 21 календарного дня с момента заключения Договора, подачи устного запроса через Информационный центр или подачи заявления о перевыпуске Карты при личном обращении в Подразделение Банка.

**6.5.2.** Проводить расследования по письменному заявлению Клиента. При этом Банк имеет право запрашивать у Клиента документы или разъяснения, необходимые для проведения такого расследования.

## **6.6. Обязанности Клиента**

**6.6.1.** Получить изготовленную Банковскую карту в течение 2 месяцев:

- с момента заключения Договора (при первоначальном выпуске Банковской карты);
- с момента обращения в Банк с заявлением о перевыпуске Банковской карты;
- после истечения срока действия предыдущей Банковской карты, в случае её перевыпуска Банком на новый срок в соответствии с п. 6.1.9 Общих Условий.

По истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Банковскую карту. При этом удержанная комиссия за годовое обслуживание Банковской карты не возвращается.

**6.6.2.** Подписать Карту немедленно при получении.

**6.6.3.** Хранить в секрете ПИН - код и номер Карты. Не передавать Карту или ее номер третьему лицу (за исключением предприятий торговли (услуг), а также случаев пользования услугой Моментальные переводы между Картами). Использование Карты третьим лицом будет рассматриваться Банком как грубое нарушение Договора и может повлечь за собой его расторжение Банком в одностороннем порядке.

**6.6.4.** Выполнять Правила по Картам. Клиент получает указанные Правила по Картам одновременно с получением Карты. Текст Правил по Картам доступен в Подразделениях Банка и на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

**6.6.5.** Погашать задолженность, в том числе возникшую по причинам, указанным в п.6.1.8, включая суммы, взимаемые Банком в соответствии с Тарифами, в порядке и сроки, установленные настоящими Общими Условиями.

**6.6.6.** Немедленно информировать Банк любым доступным способом, предусмотренным Правилами по Картам, об утрате (краже) Карты, возникновении подозрений, что Карта могла быть утрачена или похищена, возникновении риска несанкционированного использования Карты или ее номера. Нести ответственность за все Операции по Карте, совершенные до момента такого уведомления Банка.

**6.6.7.** При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченной или украденной, не использовать Карту, а немедленно сообщить об этом Банку и вернуть Карту в Банк в течение 7 Рабочих дней.

**6.6.8.** Ознакомить держателей Дополнительных Карт с Общими Условиями, Правилами по Картам и Тарифами. Все расходы, произведенные с помощью Дополнительных Карт, оплачиваются со Счетов, Банковских счетов Клиента.

**6.6.9.** При получении и использовании Карты Клиент обязан соблюдать следующий порядок её использования:

- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам / Банковским счетам и любой иной задолженности перед Банком, включая задолженность по оплате Минимального платежа, в том числе возникшей по вине третьих лиц, на которых была возложена обязанность по уплате комиссий Банку;
- соблюдать все условия Договора, Общих Условий, Тарифов и Правил по Картам;
- хранить в тайне ПИН-код, Код активации, код CVV2/CVC2-код и не передавать их и/или Карту, в том числе информацию о Карте, другим лицам;
- изменять ПИН-код к Карте не реже, чем один раз в 30 календарных дней;

- сообщать Банку достоверные сведения, связанные с заключением и исполнением Договора и выпуском и использованием Карты. Настоящим Клиент подтверждает и гарантирует достоверность ранее сообщенных Банку для заключения Договора и выпуска Карты сведений;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противозаконных операций с использованием Карты, не допускать компрометации Карт, не допускать использования Карт для совершения каких-либо мошеннических операций;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактными данным (Контактный номер мобильного телефона, электронная почта и др.);
- поддерживать на Счетах / Банковских счетах, к которым выпущена Карта(ы), остаток денежных средств, гарантирующий отсутствие задолженности;
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом операции по Счетам / Банковским счетам, к которым выпущена Карта(ы), в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам / Банковским счетам, к которым выпущена Карта(ы), операций, нарушающих режим работы указанных счетов;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Карты, в Системах;
- незамедлительно информировать Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления»), адреса электронной почты и иных контактных данных.

## 6.7. Права Банка

### 6.7.1. Банк имеет право произвести Блокировку Карты:

**6.7.1.1.** в случаях нарушения Клиентом порядка использования Карты, изложенного в Правилах по Картам и в п. 6.6 Общих Условий;

**6.7.1.2.** на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Карты:

- а) переданного в Банк письменно путем обращения в Подразделение Банка;
- б) переданного устно в соответствии Разделом 13 Общих Условий либо Разделом 14 Общих Условий;
- в) в случае утраты/утери/компрометации Карты – переданного в форме SMS-запроса (в рамках услуги «SMS – уведомление» ) или заявки на официальном сайте Банка (<http://www.raiffeisen.ru>) в разделе "Блокировка карты". В обоих случаях Блокировка Карт(ы) осуществляется только после того, как Банк свяжется с Клиентом/Держателем Дополнительной Карты и осуществит процедуру установления личности Клиента/держателя Дополнительной Карты с использованием Кодового слова/ Кодового слова держателя Дополнительной Карты согласно пункту 13.2 Общих Условий;
- г) указанного в п. 6.9 настоящих Общих Условий.

поаа

**6.7.2.** Банк имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты, перевыпуске ранее выпущенной Карты без указания причин.

**6.7.3.** Банк имеет право отказать в Авторизации, если сумма Операции по Карте превышает Доступный баланс по Карте/ Лимит снятия наличных, или если у Банка есть основание полагать, что Операция по Карте может быть незаконной или мошеннической.

**6.7.4.** Банк имеет право производить списание денежных средств без получения дополнительно согласия Клиента:

- со Счета Клиента - в соответствии с п. 3.7 Общих Условий;
- с Банковского счета - сумму допущенного Клиентом (Доверенным лицом) овердрафта по Банковскому счету, а также суммы причиненных Банку убытков вследствие нарушения Общих Условий или Правил по Картам, суммы Несанкционированного перерасхода в случае, предусмотренном п. 5.45 Общих Условий. При этом при недостаточности средств списание осуществляется с его иного Банковского счета или с его любых Счетов в Банке.

**6.7.5.** При наличии технической возможности о произведенной Блокировке Карты Банк информирует Клиента путем направления ему уведомления в форме SMS-сообщения на номер телефона, по которому Клиенту подключена SMS-услуга для данной Карты. Возможность такого уведомления определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

**6.7.6.** Банк вправе устанавливать ограничения в отношении сумм денежных средств, зачисляемых на Счет при осуществлении перевода денежных средств из других кредитных организаций с использованием номера Карты через сервисы Visa Money Transfer и MasterCard Money Send.

## 6.8. Права Клиента

**6.8.1.** В случае несогласия с Операцией по Карте Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта утраты Карты и (или) её использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции. Отсутствие письменных возражений Клиента до указанного срока означает согласие с Операциями по Карте/ Счету и суммами, списанными со Счета / Банковского счета (зачисленными на Счет / Банковский счет).

**6.8.2.** Клиент имеет право открыть до 5 Дополнительных Банковских карт и до 2 Дополнительных Кредитных карт, прикрепленных к одному Счету / Банковскому счету. Порядок выдачи Дополнительных Карт определяется Банком. Все операции, совершенные по Дополнительной Карте, считаются совершенными самим Клиентом.

**6.9.** Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Карт (ы) и поручает Банку произвести Блокировку Карт(ы) в следующих случаях:

- при доставке Карт(ы) в региональные подразделения Банка;
- в случае реализации заложенного Клиентом Банку имущества;
- в случае проведения реструктуризации кредитных договоров, заключенных между Клиентом и Банком;
- при наложении ареста (и иных ограничений, предусмотренных законом) по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц) на денежные средства Клиента, находящиеся на Счетах / Банковских счетах, к которым выпущена Карта(ы);
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных документов об аресте денежных средств Клиента, находящихся на Счетах / Банковских счетах, к которым выпущена Карта(ы);
- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Картой, в том числе со стороны третьих лиц;
- при получении Банком от Клиента уведомления, предусмотренного п. 6.6.6 Общих Условий;
- при получении Банком от Платежной Системы уведомления об утере Карты;
- по истечении 30 дней, на которые была произведена Блокировка Карты на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Карты по причине её возможной утери Клиентом, если в указанный срок Клиент не обратился в Банк с уведомлением об отмене указанной Блокировки Карты;
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при последовательном трёхкратном неправильном наборе Клиентом ПИН кода;
- при расторжении Договора в соответствии с п. 7.1.14 Общих Условий;
- в случаях предусмотренных п.2.16 Общих Условий;



- в случае отсутствия в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

## **6.10. Дополнительные условия по Картам, выпущенным в рамках совместных ко-брендинговых проектов Банка.**

**6.10.1.** Настоящие дополнительные условия применяются в случае, если Клиент является участником совместного ко-брендингового проекта (участником программы лояльности) Банка и компании (владельца программы лояльности), с которой Банк заключил договор о выпуске и обслуживании ко-брендинговых Карт.

**6.10.2.** В связи с участием Клиента в совместном ко-брендинговом проекте (программе лояльности) последний поручает Банку передавать в адрес компании, с которой Банк заключил договор о выпуске и обслуживании ко-брендинговых Карт (владельца программы лояльности), следующую информацию:

**6.10.2.1.** Сведения для регистрации Клиента в совместном ко-брендинговом проекте (программе лояльности):

- персональные данные Клиента: ФИО, дата рождения, почтовый адрес, рабочий, домашний и мобильный телефоны, адрес электронной почты;
- номер программы лояльности, определяемый программой лояльности;
- ответы Клиента на вопросы программы лояльности, указанные в Заявлении (Анкете) Клиента, предоставляемом (-ой) в Банк для получения ко-брендинговой Карты;
- информацию о желании Клиента получать информацию о программе лояльности в форме SMS-уведомлений и электронных почтовых сообщений;
- присваиваемый в рамках программы лояльности номер ко-брендинговой Карты;
- прочую информацию в соответствии с условиями программы лояльности.

**6.10.2.2.** Информацию об Операциях по ко-брендинговой Карте при оплате товаров (работ, услуг).

**6.10.3.** Для целей применения п. 6.10.2.2 Общих Условий оплатой товаров (работ, услуг) признается также совершение платежей с использованием Устройств Банка, Системы Raiffeisen CONNECT или Системы Телефонный Банк. К оплате товаров (работ, услуг) не относятся:

- снятие наличных денежных средств в банкоматах и кассах Банка, а также иных банков;
- перевод денежных средств в рамках услуги VISA Money Transfer;
- Переводы между банковскими картами.

**6.10.4.** Условия участия Клиента в совместном ко-брендинговом проекте (программе лояльности) опубликованы на сайте программы лояльности, адрес которой указывается в соответствующем разделе на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

## **7. Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте**

### **7.1. Предоставление Кредитов**

**7.1.1.** После рассмотрения Пакета документов Клиента (включая Заявление на выпуск Кредитной карты), необходимых Банку для принятия решения о предоставлении запрашиваемого Кредитного лимита, определяется соответствие Клиента внутренним критериям платежеспособности, устанавливаемым Банком по собственному усмотрению и пересматриваемым время от времени. Если Клиент, по мнению Банка, удовлетворяет его внутренним требованиям, Банк заключает с Клиентом Договор и определяет Расчетную дату.

**7.1.2.** По желанию Клиента:

**7.1.2.1.** Кредитная карта может быть выдана Клиенту при подаче им Пакета документов (включая Заявление на выпуск Кредитной карты). В этом случае фамилия и имя держателя карты на Кредитной карте отсутствуют, Кредитная карта содержит уникальный идентификационный номер, указанный в Заявлении на выпуск Кредитной карты. Активация Кредитной карты и её использование возможны только после принятия решения со стороны Банка о предоставлении Кредитного лимита.

**7.1.2.2.** Кредитная карта может быть выдана Клиенту в Подразделении доставки карты. В этом случае Клиент обязуется получить изготовленную Кредитную карту:

- в течение 2 месяцев с момента заключения Договора.

По истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Кредитную карту, после чего действие Договора прекращается, и Клиент поручает Банку закрыть Счет, открытый в соответствии с Договором.

- в течение 2 месяцев с момента окончания срока действия ранее выпущенной Кредитной карты (в случае перевыпуска карты на новый срок действия по инициативе Банка) или с момента обращения Клиента в Подразделение Банка/ Информационный центр Банка с заявлением/ устным запросом о перевыпуске Кредитной карты.

По истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Кредитную карту, а Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично для погашения задолженности в установленные Банком сроки и подачи заявления, установленного Банком образца для закрытия Счета и прекращения Договора. При непредоставлении в Банк заявления Счет может быть закрыт в соответствии с п. 3.15 настоящих Общих Условий.

**7.1.2.3.** при наличии технической возможности Основная Кредитная карта может быть передана Клиенту путем почтового отправления по адресу фактического проживания, указанному Клиентом в Заявлении на выпуск Кредитной карты / заявлении на перевыпуск Кредитной карты. В этом случае использование Кредитной карты возможно после Активации Кредитной карты. В случае Активации Кредитной карты, Кредитная карта считается полученной Клиентом.

**7.1.3.** В случае получения Банком возражений, предусмотренных пунктом 2.12 Общих Условий, Банк приостанавливает обслуживание Кредитной карты с момента получения Банком таких возражений.

**7.1.4.** Кредит предоставляется в валюте Счета, по которому установлен Кредитный лимит.

**7.1.5.** Банк предоставляет Клиенту Кредит в пределах установленного Кредитного лимита, после получения Банком расчетного документа, предъявленного к Счету Клиента, или электронных данных, поступающих из Платежной системы и Устройств Банка (указанные расчетные документы и электронные данные в целях настоящего Раздела совместно именуются «платежные документы»), для:

- исполнения указанных выше платежных документов;
- уплаты Банку комиссии за их исполнение;
- уплаты платы за участие в программе страхования (если применимо);
- уплаты других комиссий в соответствии с Тарифами Банка.

В случае недостаточности Кредитного лимита для проведения Операции по карте, Операция по карте может быть проведена с использованием суммы в пределах Положительного баланса по Счету.

**7.1.6.** При этом размер каждого Кредита, предоставляемого Клиенту, равен сумме денежных средств, складывающейся из суммы платежного документа, комиссии Банка за его исполнение, предусмотренной Тарифами по Кредитным Картам, платы за участие в программе страхования (если применимо), других комиссий в соответствии с Тарифами Банка на дату представления в Банк такого

платежного документа, списания комиссий, платы за участие в программе страхования (если применимо).

**7.1.7.** Банк предоставляет Клиентам-сотрудникам компаний - корпоративных клиентов Банка и Сотрудникам Банка возможность обслуживаться по Тарифам по Кредитным картам и Счетам для сотрудников компаний - корпоративных клиентов Банка и Сотрудников Банка соответственно.

В случае прекращения трудовых отношений между сотрудником компании - корпоративного клиента Банка и компанией - корпоративным клиентом Банка или Сотрудником Банка и его работодателем обслуживание Клиента осуществляется на основании стандартных Тарифов по Кредитным картам и Счетам физических лиц, с условиями которых Клиент может в любое время ознакомиться в Подразделениях Банка, на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) или позвонив в Информационный Центр Банка (к данному случаю п. 2.10 Общих Условий не применяется). При этом перевод Клиента на указанные выше стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее 14 дней с даты получения Банком информации о прекращении трудовых отношений между сотрудником компании - корпоративного клиента Банка и компанией - корпоративным клиентом Банка или Сотрудником Банка и его работодателем. Начиная с даты перевода Клиента на стандартные Тарифы, начисление процентов на Задолженность до востребования осуществляется по процентной ставке Банка согласно стандартным Тарифам в соответствии с п.7.2 Общих Условий. При этом пересчет процентов, начисленных по ранее применявшейся ставке, не производится.

**7.1.8.** Комиссия за годовое обслуживание Кредитной карты взимается в дату списания со Счета суммы первой Операции по Счету в соответствии с Тарифами по Кредитным Картам, действующими в дату списания указанной комиссии. За второй и последующие годы обслуживания Кредитной карты комиссия за годовое обслуживание Кредитной карты списывается в последний календарный день месяца последнего месяца каждого года обслуживания за следующий год обслуживания в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату списания указанной комиссии, независимо от того, пользовался ли Клиент Кредитной картой в этот период или нет. В случае если последний календарный день месяца приходится на воскресенье или праздничный день, то комиссия за годовое обслуживание Кредитной карты списывается в первый день следующего месяца, если он не является воскресеньем или праздничным днем. Тарифами могут быть установлены иные сроки уплаты (списания) комиссий, которые имеют преимущество над положениями Общих Условий.

Если Клиент желает отказаться от обслуживания по Кредитной карте в следующем году, он должен письменно уведомить Банк о блокировке Кредитной карты и закрытии Счета не позднее 20 числа (включительно) месяца списания комиссии за годовое обслуживание Кредитной карты. Комиссия за годовое обслуживание Кредитной карты взимается за каждый полный и неполный год.

**7.1.9.** Банк вправе по своему усмотрению заблаговременно до истечения срока действия Кредитной карты автоматически перевыпустить Кредитную карту на новый срок. В указанном случае перевыпущенная Кредитная карта доставляется в Подразделение доставки Карты, о чем Клиент извещается посредством SMS-сообщения, направленного на Контактный номер мобильного телефона. При таком перевыпуске Кредитной карте присваивается прежний ПИН - код, который Клиент имеет право сменить в соответствии с п. 1.69 Общих Условий.

Клиент может обратиться лично в Подразделение Банка либо в Информационный центр Банка с целью перевыпуска Кредитной карты (например, при необходимости замены пластика, смены ПИН - кода, утере или краже Кредитной карты, а также перевыпуска Кредитной карты того же типа на новый срок действия). При таком перевыпуске Кредитной карте присваивается новый ПИН - код. Перевыпуск Кредитной карты того же типа на прежний срок действия осуществляется при наличии Доступного баланса по Кредитной карте в размере комиссии за перевыпуск Кредитной карты (если применимо), установленной в соответствии с Тарифами по Кредитным Картам, действующими на дату перевыпуска. Перевыпуск Кредитной карты того же типа на новый срок осуществляется при условии, что до окончания срока действия Кредитной карты осталось не более 3-х месяцев, наличия Доступного баланса по Кредитной карте в размере комиссии за перевыпуск Кредитной карты (если применимо) и комиссии за годовое обслуживание Кредитной карты, предусмотренных действующими на дату перевыпуска Тарифами по Кредитным Картам, а также если Клиент заранее не уведомил Банк об отказе от обслуживания по Кредитной карте в следующем году, предусмотренном п. 7.1.8 Общих условий. При указанном в настоящем пункте порядке перевыпуска Кредитной карты на новый срок комиссия за годовое обслуживание Кредитной карты в дальнейшем будет взиматься в соответствии с п. 7.1.8 Общих условий.

**7.1.10.** В случае прекращения Банком выпуска Кредитных карт соответствующего типа, а также при желании Клиента изменить тип Кредитной карты, Клиенту может быть выпущена Кредитная карта иного типа, для чего Клиенту необходимо заполнить заявление на перевыпуск кредитной карты при личном обращении в Подразделение Банка.

Начиная с даты перевыпуска Кредитной карты нового типа начисление процентов на Задолженность до востребования осуществляется по процентной ставке, действующей для данного типа Кредитной карты. При этом пересчет процентов, начисленных по ранее применявшейся ставке, не производится.

**7.1.11.** В целях обеспечения исполнения обязательств Клиента Банк вправе удерживать находящиеся на Счете денежные средства, не исполнять распоряжения Клиента в течение 40 календарных дней, считая с даты возврата Кредитной карты в Банк или подачи заявления о закрытии Счета (расторжении Договора), к которому выпущена Кредитная карта, или окончания ее срока действия, и использовать эти средства для зачета при окончательных расчетах с Клиентом.

**7.1.12.** Банк допускает снятие наличных денежных средств в пределах дневного и месячного Лимитов снятия наличных согласно действующим на дату такого снятия Тарифам по Кредитным картам. Действие дневного Лимита снятия наличных ограничено одними сутками, действие месячного Лимита снятия наличных ограничено Отчетным периодом.

**7.1.13.** Клиент обязуется уведомить Банк об изменении места жительства (регистрации), места пребывания, контактных номеров телефонов, смене места работы (профессии, должности), перемене имени, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность, изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ, изменении гражданства, а также об обстоятельствах, способных повлиять на исполнение обязательств по Договору в срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента наступления указанных обстоятельств, обратившись в Подразделение Банка лично с соответствующим заявлением.

**7.1.14.** Настоящим стороны подтверждают, что по обоюдному согласию пришли к соглашению о следующем: при отсутствии в течение одного года Операций<sup>10</sup> по Счету, к которому выпущена Кредитная карта в рамках Договора, указанный Договор считается расторгнутым по соглашению сторон и Клиент поручает Банку произвести Блокировку Кредитной карты, выпущенной по Договору, и закрыть Счет, открытый Банком Клиенту в соответствии с Договором.

## **7.2. Начисление процентов за пользование кредитными средствами**

**7.2.1.** Проценты за пользование кредитными средствами начисляются в валюте Кредита, начиная с даты, следующей за Датой предоставления Кредита, до даты полного погашения задолженности включительно.

**7.2.2.** Начисление процентов производится ежедневно за фактический период пользования кредитными средствами по ставке Банка согласно Тарифам по Кредитным картам, действующим на дату предоставления Кредита, за исключением случаев, указанных в п.п. 7.1.6 и 7.1.10 Общих Условий.

**7.2.3.** Правила о начислении процентов за пользование кредитными средствами применяются с учетом условий о Льготном периоде кредитования.

**7.2.4.** В случае превышения Клиентом установленного Кредитного лимита (в том числе в результате списания со счета банковских

<sup>10</sup> Для рассматриваемого случая во внимание не принимаются операции по списанию Банком в установленном порядке платежей в пользу Банка, причитающегося ему вознаграждения, штрафов, пеней и иных подобных платежей.

комиссий), на сумму перерасхода Кредитного лимита Банк начисляет проценты в размере, установленном Тарифами по Кредитным картам, действующим на дату такого перерасхода, в связи с несоблюдением Клиентом установленного в соответствии с п. 1.50 Общих Условий размера Кредитного лимита.

### 7.3. Погашение задолженности по кредиту

7.3.1. Все средства, поступающие на счет Клиента, списываются Банком без дополнительного согласия Клиента в счет погашения задолженности по кредиту (при ее наличии) в следующем порядке:

- 1) Судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности;
- 2) Просроченные проценты;
- 3) Перерасход Кредитного лимита;
- 4) Просроченная задолженность;
- 5) Начисленные % к погашению;
- 6) 5 % от Задолженности прошлых периодов (задолженности до востребования);
- 7) 5 % от Задолженности льготного периода;
- 8) Задолженность льготного периода;
- 9) Задолженность прошлых периодов (Задолженность до востребования);
- 10) Задолженность текущего периода.

При этом Клиент обязан ежемесячно осуществлять Минимальный платеж не позднее последнего дня соответствующего Платежного периода, но не ранее соответствующей Расчетной даты.

7.3.2. Минимальным платежом при отсутствии судебных издержек и иных расходов Банка по взысканию задолженности, просроченных процентов, перерасхода Кредитного лимита и Просроченной задолженности, в первую очередь, погашаются начисленные к погашению проценты за пользование Кредитом, а оставшаяся часть направляется на погашение основного долга в соответствии с п. 7.3.1 Общих Условий. При этом размер Доступного баланса по Кредитной карте увеличивается на сумму погашенного основного долга.

7.3.3. Если сумма Общей задолженности по кредиту на Расчетную дату текущего месяца, за исключением судебных издержек и иных расходов Банка по взысканию задолженности, составила сумму, меньшую либо равную 20 долларам США (или 20 евро, или 600 рублям Российской Федерации), то Минимальный платеж должен равняться Общей задолженности по кредиту.

7.3.4. Если Клиент не осуществил Минимальный платеж в установленные настоящими Общими Условиями сроки, Банк вправе потребовать немедленного погашения Общей задолженности по кредиту, а также судебных издержек и иных расходов Банка по взысканию задолженности (при их наличии).

7.3.5. Средства, оставшиеся после полного погашения Общей задолженности по кредиту, увеличивают Доступный баланс по Кредитной карте.

7.3.6. На сумму Положительного баланса по Счету проценты не начисляются.

### 7.4. Ответственность сторон

7.4.1. За просрочку Минимального платежа с Клиента взимается штраф в размере, установленном Тарифами по Кредитным картам. Штраф взимается за счет средств предоставленного Кредитного лимита. Если доступного остатка Кредитного лимита недостаточно для оплаты штрафа в полном размере, Банк вправе взимать штраф также за счет кредитования Клиента с превышением установленного Кредитного лимита.

7.4.2. В случае неисполнения Клиентом своих обязательств в соответствии с Договором, Правилами по Картам, настоящими Общими Условиями и иными документами, заключенными между Клиентом и Банком, Клиент предоставляет Банку право на списание денежных средств без дополнительного согласия Клиента с любого Счета Клиента (независимо от валюты Счета) без распоряжения Клиента. При этом Клиент уполномочивает Банк осуществить конверсию денежных средств, находящихся на Счетах в той или иной валюте, в валюту неисполненного Клиентом денежного обязательства по курсу Банка на дату осуществления конверсии.

7.4.3. При наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Банк вправе требовать досрочного погашения Общей задолженности по Кредиту в полном размере. Клиент обязан произвести полное погашение Общей задолженности по кредиту в течение 30 календарных дней с даты направления требования. В случае исполнения Клиентом требования Банка Договор считается расторгнутым по соглашению сторон. В случае неисполнения Клиентом предусмотренного настоящим пунктом требования Банк вправе взыскать сумму задолженности в судебном порядке.

### 7.5. Получение Выписки по Счету, к которому выпущена Кредитная карта:

7.5.1. Ежемесячная Выписка по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, содержит размер и сроки внесения Минимального платежа, установленную Расчетную дату, информацию об Операциях по Счету / Операциях по Кредитной карте, а также может содержать иные сведения. Данная Выписка по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, формируется ежемесячно в 23 часа 59 минут по московскому времени дня, предшествующего Расчетной дате.

7.5.2. Ежемесячная Выписка по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, направляется Клиенту по электронной почте, адрес которой был предоставлен Клиентом Банку.

7.5.3. Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом ежемесячной Выписки по Счету по причинам, не зависящим от Банка.

7.5.4. Расширенная выписка по Кредитной карте предоставляется по письменному запросу Клиента, предоставленному в Подразделение Банка в соответствии с требованиями п.3.8 Общих Условий. Расширенная выписка по Кредитной карте не предоставляется через Информационный центр Банка.

## 8. Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов

### 8.1. Порядок предоставления Кредита

8.1.1. После рассмотрения Пакета документов, Банк определяет соответствие Клиента установленным Банком критериям платежеспособности заемщика. Если Клиент, по мнению Банка, соответствует установленным Банком критериям платежеспособности заемщика, Банк заключает с Клиентом Кредитный Договор и предоставляет Кредит в соответствии с одобренными Банком условиями Кредита.

Условия Кредита в части размера процентной ставки по Кредиту, минимальной/ максимальной суммы Кредита, минимального/максимального срока Кредита, комиссии за обслуживание кредита<sup>11</sup> (если в соответствии с условиями, указанными в Заявлении на Кредит, Клиент уплачивает Банку данную комиссию), минимальной суммы частичного досрочного погашения, иные условия кредитования определяются в соответствии с Тарифами, действующими на момент предоставления Клиентом Анкеты в Банк и не подлежат

<sup>11</sup> Ранее данная комиссия именовалась «комиссией за обслуживание счета», затем наименование комиссии было изменено на «комиссию за обслуживание кредита». В остальном комиссия взимается в порядке и на условиях, установленных Кредитным договором.

изменению, если иное не установлено Общими условиями.

Размер подлежащей уплате неустойки определяется Тарифами, действующими на момент начисления неустойки, если по указанным Тарифам размер неустойки меньше чем указанный в Тарифах, действующих на момент предоставления Клиентом Анкеты в Банк. В остальных случаях размер неустойки определяется Тарифами, действующими на момент предоставления Клиентом Анкеты в Банк.

**8.1.2.** Кредит предоставляется Клиенту в безналичной форме, путем зачисления всей суммы Кредита на Счет в полном объеме в дату выдачи Кредита, либо путем выдачи суммы Кредита наличными денежными средствами через кассу Банка, либо иным способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации, с соблюдением установленного нормативными актами Российской Федерации порядка предоставления кредитов в иностранной валюте. Порядок предоставления Кредита определяется Клиентом в Анкете и в последующем не может быть изменен.

## 8.2. Уплата процентов и возврат Кредита

**8.2.1.** Проценты за пользование Кредитом начисляются Банком в валюте Кредита, ежемесячно, начиная со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, и по день окончания Срока Кредита включительно, на остаток суммы Кредита (ссудной задолженности), подлежащей возврату, учитываемой Банком на Ссудном счете Клиента (на начало операционного дня), из расчета процентной ставки, установленной в Заявлении на Кредит, и фактического количества дней процентного периода<sup>12</sup>.

**8.2.2.** В случае если последний день Процентного периода приходится на нерабочий день, списание производится в первый Рабочий день, следующий за датой ежемесячного платежа, который исключается из расчета при начислении процентов в следующем Процентном периоде.

В зависимости от технических особенностей Подразделения Банка, где был выдан Кредит, если последний день Последнего Процентного периода приходится на нерабочий день, днем окончания Последнего Процентного периода считается как предшествующий ему Рабочий день, так и ближайший следующий за ним Рабочий день.

**8.2.3.** Клиент возвращает Кредит, уплачивает проценты, начисленные за пользование Кредитом, суммы комиссий за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячных страховых платежей (если применимо) путем осуществления равных ежемесячных платежей, начиная с даты первого платежа, указанной в Заявлении на Кредит, в следующем порядке:

**8.2.3.1.** Ежемесячный платеж уплачивается Клиентом в соответствующее число каждого месяца, определенное в Заявлении на кредит (Дата платежа). Для обеспечения своевременных расчетов по кредиту Клиент предоставляет Банку право в указанные выше сроки без получения дополнительного согласия Клиента списывать со Счета соответствующую сумму в валюте Кредита в рамках осуществления сторонами безналичных расчетов инкассовыми поручениями в соответствии с п. 3.7 Общих Условий. В случае если Дата платежа приходится на нерабочий день, уплата очередного ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой платежа.

Сумма ежемесячного страхового платежа (если применимо) может быть списана в течение 10 (Десяти) Рабочих дней, следующих за датой списания очередного ежемесячного платежа.

**8.2.3.2.** Суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком любыми способами в качестве исполнения обязательств Клиента, освобождают Клиента от его обязательств перед Банком только в определенном размере. Данная величина исполнения обязательств ограничивается суммой, зачисленной на Счет после проведения Банком операции конверсии в валюту Кредита сумм, полученных в валютах, отличных от валюты Кредита, применяя действующий внутренний курс Банка для такой конверсии на дату ее проведения. Если суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком в результате описанной выше конверсии, будут недостаточны для погашения обязательств Клиента перед Банком в валюте Кредита, Клиент должен полностью компенсировать недостающую сумму по первому требованию Банка.

**8.2.3.3.** Все ежемесячные платежи по возврату Кредита и уплате начисленных процентов (за исключением последнего платежа) Клиент производит не позже Даты платежа, в виде ежемесячного платежа, определяемого по формуле:

$$\text{Размер ежемесячного платежа} = \text{ОСЗ} \times \frac{\text{ПС}}{1 - (1 + \text{ПС})^{-(\text{Кол. мес.})}} + \text{КОК (если применимо)} + \text{ЕСП (если применимо)}^{13}$$

где: ОСЗ – остаток суммы Кредита на расчетную дату (в валюте кредита); ПС – месячная процентная ставка, равная 1/12 от годовой процентной ставки, установленной в соответствии с Кредитным Договором (в процентах годовых); Кол. мес. – количество полных Процентных периодов, оставшихся до дня окончания Срока Кредита; КОК – сумма комиссии за обслуживание кредита, установленная в соответствии с Кредитным Договором; ЕСП – сумма ежемесячного страхового платежа, указанная в Заявлении на Кредит.

Размер ежемесячного платежа подлежит перерасчету на основании вышеуказанной формулы при осуществлении Клиентом частичного досрочного исполнения обязательств по Кредитному Договору в соответствии с п.8.2.4 Общих условий.

**8.2.3.4.** Последний платеж по Кредиту включает в себя платеж по возврату всей оставшейся суммы Кредита, платеж по уплате начисленных процентов, суммы комиссии за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячного страхового платежа (если применимо). Проценты уплачиваются из расчета пользования всей оставшейся суммой кредита за фактическое количество дней пользования за период времени, начиная с даты, следующей за днем окончания предпоследнего полного Процентного периода, вплоть до дня окончания Срока Кредита, причем обе даты включительно.

**8.2.3.5.** При отсутствии просрочки в исполнении обязательств Клиентом из суммы ежемесячного платежа, полученного Банком, в первую очередь погашаются обязательства по выплате суммы комиссии за обслуживание кредита (если применимо), начисленных процентов за текущий Процентный период, а оставшиеся средства направляются в счет возврата Кредита и ежемесячного страхового платежа (если применимо).

**8.2.3.6.** В случае недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по Кредитному Договору в полном объеме денежные средства направляются на исполнение обязательств Клиента перед Банком в следующей очередности:

- 1) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности;
- 2) неустойка (штрафы, пени);
- 3) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо);
- 4) просроченные проценты за пользование Кредитом;
- 5) просроченная сумма основного долга;
- 6) ежемесячная комиссия (если применимо);
- 7) проценты за пользование Кредитом;
- 8) сумма основного долга;
- 9) плата за участие в программе страхования, ежемесячный страховой платеж (если применимо).

<sup>12</sup> По Кредитным Договорам, которые были заключены на основании Пакетов документов, поданных Клиентами до 23.02.2009 г. (включительно) в подразделения «Б» Банка (информацию о перечне подразделений "Б" можно уточнить на сайте Банка по адресу "http://www.raiffeisen.ru/retail/branch/") проценты за пользование Кредитом начисляются Банком по день фактического возврата Кредита. Данное положение распространяется на все указанные Кредитные договоры с момента их заключения. Действие данной сноски распространяется также на положения о начислении процентов, предусмотренные п.п. 8.4.1, 8.8.2 Общих Условий.

<sup>13</sup> Здесь и далее по тексту данного Раздела - для Кредитных договоров, заключенных до 30.01.2012 г., при добровольном согласии Клиента на участие в программе страхования ЕСП учитывается при определении размера ежемесячного платежа.

**8.2.4.** Досрочное полное и частичное исполнение обязательств по Кредитному Договору может осуществляться в следующем порядке, если иное не установлено договором между Банком и Клиентом:

**8.2.4.1.** Клиент обязан лично или через Доверенное лицо предоставить в Подразделение Банка письменное Заявление-обязательство, не менее чем за 1 (Один) Рабочий день до даты предполагаемого осуществления досрочного возврата Кредита, за исключением случаев, когда полное досрочное погашение Кредита осуществляется за счет средств нового Кредита, предоставленного Банком Клиенту.

**8.2.4.2.** Сумма, заявляемая Клиентом для частичного досрочного возврата Кредита, не может быть менее минимальной суммы досрочного погашения, определенной в Тарифах. Сумма частичного досрочного погашения не включает в себя сумму ежемесячного платежа и суммы просроченной задолженности с учетом неустойки (при наличии).

**8.2.4.3.** В случае осуществления Клиентом полного досрочного возврата Кредита, проценты за пользование Кредитом, а также сумма комиссии за обслуживание кредита (если применимо), начисленные до даты такого досрочного возврата, подлежат уплате в полном объеме в дату полного досрочного исполнения обязательств.

**8.2.4.4.** После осуществления Клиентом частичного досрочного возврата Кредита производится перерасчет ежемесячного платежа в соответствии с формулой, указанной в п. 8.2.3.3 Общих условий, Срок Кредита при этом остается неизменным.

**8.2.4.5.** Если денежных средств недостаточно для осуществления полного или частичного возврата кредита соответственно (в зависимости от того, планировал ли Клиент погасить задолженность полностью или частично), досрочный возврат Кредита не производится.

**8.2.5.** В случае неисполнения Клиентом своих обязательств по возврату Кредита и процентов за пользование Кредитом Банк оставляет за собой право направить Клиенту письмо с напоминанием о необходимости погашения Клиентом задолженности перед Банком.

### **8.3. Основания для досрочного истребования Кредита**

**8.3.1.** Клиент обязан по требованию Банка вернуть Кредит Банку до окончания Срока Кредита, уплатить проценты за пользование Кредитом, исполнить в полном объеме иные денежные обязательства по Кредитному Договору при возникновении любого из оснований для досрочного истребования Кредита, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

**8.3.2.** Факт возникновения основания для досрочного истребования Кредита устанавливает Банк. Основание для досрочного возврата Кредита считается возникшим на следующий календарный день после дня отправки Банком соответствующего письменного уведомления Клиенту.

**8.3.3.** В случае возникновения основания для досрочного истребования Кредита, определенного в п. 8.3.1 Общих Условий, Банк в первую очередь удовлетворяет свои требования путем списания денежных средств Клиента, размещенных на Счетах/Банковских счета Клиента, открытых в Банке, без дополнительного согласия Клиента.

**8.3.4.** В случае недостаточности денежных средств на Счетах/Банковских счетах Клиента, Банк, по своему усмотрению, принимает любые меры по защите своих прав, не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

### **8.4. Обязанности Клиента**

**8.4.1.** Возвратить полученные по Кредитному Договору денежные средства в полном объеме, уплатить все начисленные Банком проценты, суммы комиссий за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячных страховых платежей (если применимо) за весь фактический период пользования Кредитом в течение Срока кредита, считая с Даты предоставления Кредита, а также все иные платежи, подлежащие уплате Клиентом Банку в соответствии с Кредитным Договором.

**8.4.2.** Возвращать Кредит, уплачивать начисленные Банком проценты за пользование Кредитом, суммы комиссий за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячных страховых платежей (если применимо) путем осуществления ежемесячных платежей в порядке, установленном в п. 8.2 Общих Условий.

**8.4.3.** Досрочно вернуть Кредит, уплатить начисленные проценты за пользование Кредитом, а также все иные платежи, подлежащие уплате Клиентом Банку, в соответствии с Кредитным Договором, не позднее 30 (Тридцати) календарных дней, считая с даты предъявления Банком письменного требования о досрочном исполнении обязательств Клиентом по Кредитному Договору по основаниям в соответствии с п.8.3 Общих Условий.

**8.4.4.** Ознакомиться, соблюдать и надлежащим образом исполнять условия Кредитного Договора, в том числе Общие Условия, Правила по Картам, Тарифы, Заявление на Кредит и др.

**8.4.5.** Уведомить Банк об изменении места жительства (регистрации), места пребывания, контактных номеров телефонов, смене места работы (профессии, должности), перемене имени, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность и изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/ лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ, изменении гражданства, а также об обстоятельствах, способных повлиять на исполнение обязательств по Кредитному Договору в срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента наступления указанных обстоятельств, обратившись в Подразделение Банка лично с соответствующим заявлением.

**8.4.6.** Заблаговременно письменно уведомить Банк о возможном временном отсутствии (более одного месяца) Клиента хотя бы в одном из субъектов Российской Федерации, где имеются Подразделения Банка, либо о возникновении иных обстоятельств, действующих более одного месяца, вследствие которых Клиент не сможет самостоятельно исполнять свои обязанности по Договору.

**8.4.7.** Возмещать Банку все фактически понесенные Банком или привлеченными им лицами расходы, связанные с принудительным истребованием Кредита, а также сумм процентов и сумм всех задолженностей Клиента по Кредитному Договору, а также возмещать Банку расходы, связанные с принудительным взысканием задолженности и/или реализацией прав Банка по любым обеспечительным договорам, заключенным в качестве обеспечения исполнения обязательств Клиента по Кредитному Договору. В случае невозмещения указанных расходов Банку в добровольном порядке, соответствующие средства будут списаны с любого из Счетов Клиента в Банке без дополнительного согласия Клиента.

**8.4.8.** Не производить зачет встречных однородных требований в отношении каких-либо сумм, уплачиваемых им Банку по Кредитному Договору, и не производить какие-либо иные удержания из указанных сумм, за исключением случаев, когда Клиент обязан производить такие удержания в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

### **8.5. Обязанности Банка**

**8.5.1.** Предоставить Клиенту Кредит в соответствии с условиями Кредитного Договора.

### **8.6. Права Клиента**

**8.6.1.** Произвести полный или частичный досрочный возврат Кредита в соответствии с п. 8.2 Общих Условий.

### **8.7. Права Банка**

**8.7.1.** Потребовать полного досрочного исполнения обязательств по Кредитному Договору путем предъявления письменного требования о досрочном возврате Кредита, начисленных процентов за пользование Кредитом, а также всех иных платежей, подлежащих уплате Клиентом Банку в соответствии с Кредитным Договором, при возникновении оснований для досрочного истребования Кредита в соответствии с п. 8.3 Общих Условий.

**8.7.2.** Передать без согласия Клиента свои права по Кредитному Договору любому лицу, в том числе лицу, не имеющему лицензии на право

осуществления банковской деятельности, с соблюдением правил о передаче прав кредитора путем уступки права требования, а также заложить или иным образом распорядиться любыми своими правами по Кредитному Договору. Банк вправе раскрывать любому лицу, которому могут быть уступлены права Банка по Кредитному Договору, любую информацию о Клиенте и Кредитном Договоре.

## 8.8. Ответственность сторон

**8.8.1.** Клиент отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Кредитному Договору всеми своими доходами и всем принадлежащим ему имуществом.

**8.8.2.** При нарушении сроков осуществления ежемесячного платежа или неоплате ежемесячного платежа полностью или частично или несвоевременном погашении иной задолженности Клиента по Кредитному Договору, Клиент обязан уплатить Банку неустойку в размере и порядке, указанном в Тарифах. С даты начала начисления неустойки проценты за пользование Кредитом на сумму просроченной задолженности по Кредиту, на которую начисляется неустойка, Банком не начисляются и Клиентом не уплачиваются.

## 8.9. Прочие условия

**8.9.1.** Положения Кредитного Договора, регулирующие отношения Клиента и Банка по поводу предоставления Кредита, действуют с момента вступления Кредитного Договора в силу до полного исполнения Клиентом обязательств в связи с предоставлением Кредита. Если в отношении отдельных положений Кредитного Договора нельзя однозначно установить срок действия, такое положение Кредитного Договора считается действующим.

**8.9.2.** Банк и Клиент взаимно обязуются сохранять конфиденциальность финансовой и прочей информации, полученной друг от друга. Передача такой информации третьим лицам возможна только с письменного согласия или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Данное положение не распространяется на правоотношения, возникающие в случае совершения Банком уступки прав по Кредитному Договору, либо истребования задолженности по Кредитному Договору с привлечением третьих лиц.

**8.9.3.** Ответственность за ненадлежащее исполнение п. 8.9.2 Общих Условий в любом случае не может превышать размера реального ущерба.

**8.9.4.** Клиент настоящим выражает свое согласие на то, что в случае надлежащего исполнения им обязательств по Кредитному договору Банк имеет право выпустить Клиенту Кредитную карту и установить по Счету Кредитный лимит без его отдельного заявления. Выпуск и использование Кредитной карты осуществляются в соответствии с Общими условиями, Правилами по Картам и Тарифами (в части, не противоречащей настоящему пункту). Доставка Кредитной карты Клиенту осуществляется способом, выбранным Банком. Совершая операции с использованием Кредитной карты, Клиент соглашается с установленным Кредитным лимитом и предоставлением ему Кредита, обязуется надлежащим образом исполнять свои обязанности по погашению задолженности по Кредитной карте.

## 9. Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства

### 9.1. Кредитный Договор

**9.1.1.** Банк предоставляет Заемщику Кредит на условиях, указанных в Заявлении на Кредит и настоящих Общих Условиях, а Заемщик обязуется исполнить обязательства по Кредитному Договору в полном объеме, в том числе возратить полученный Кредит и уплатить проценты за пользование Кредитом, установленные Кредитным Договором. Распоряжение всей суммой Кредита осуществляется Заемщиком.

### 9.2. Порядок уплаты процентов и возврата Кредита

**9.2.1.** Проценты за пользование Кредитом начисляются Банком в валюте Кредита ежедневно, начиная со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, и по день окончания Срока Кредита, определенного Заявлением на Кредит, на остаток суммы Кредита (ссудной задолженности), подлежащей возврату, учитываемой Банком на ссудном счете Заемщика (на начало операционного дня), из расчета установленной в Заявлении на Кредит процентной ставки и фактического количества дней временного периода для начисления процентов. Базой для начисления процентов по Кредиту является действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**9.2.2.** Заемщик возвращает Кредит и уплачивает проценты, начисленные за пользование Кредитом, путем осуществления Ежемесячных платежей, начиная с Даты осуществления первого Ежемесячного платежа, в следующем порядке:

**9.2.2.1.** Ежемесячный платеж уплачивается Заемщиком в Дату осуществления Ежемесячного платежа, при этом такой Ежемесячный платеж не может превышать остаток суммы Кредита (ссудной задолженности), подлежащей возврату, и процентов, начисленных за оплачиваемый Процентный период. В случае если Дата осуществления Ежемесячного платежа приходится на день, не являющийся Рабочим днем, уплата очередного Ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой осуществления Ежемесячного платежа. Для обеспечения своевременных расчетов по Кредиту Заемщик предоставляет Банку право в указанные выше сроки без получения дополнительного согласия Заемщика списывать со Счета соответствующую сумму.

**9.2.2.2.** В Дату осуществления Ежемесячного платежа Заемщик обязуется обеспечить наличие на Счете денежных средств, достаточных для уплаты Ежемесячного платежа.

**9.2.2.3.** Ежемесячные платежи Заемщик производит ежемесячно, начиная с Даты осуществления первого Ежемесячного платежа в размере, указанном в Заявлении на Кредит.

**9.2.2.4.** При отсутствии просрочки в исполнении обязательств Заемщиком из суммы Ежемесячного платежа, полученного Банком, в первую очередь погашаются обязательства по выплате начисленных процентов за расчетный Процентный период, а оставшиеся средства направляются в счет возврата суммы Кредита.

**9.2.2.5.** В случае недостаточности денежных средств Заемщика для исполнения им обязательств по Кредитному Договору в полном объеме погашение обязательств осуществляется Банком в следующей очередности:

- 1) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности;
- 2) неустойка (штрафы, пени);
- 3) просроченные проценты за пользование Кредитом;
- 4) просроченная сумма основного долга;
- 5) проценты за пользование Кредитом;
- 6) сумма основного долга.

**9.2.3.** Заключая Кредитный Договор, Заемщик предоставляет Банку право без получения дополнительного согласия Заемщика списывать денежные средства со Счета, с Текущего счета Заемщика, а также с любых иных счетов, открытых Заемщику в Банке, в счет погашения любой задолженности Заемщика по Кредитному Договору, в том числе при наступлении оснований для досрочного истребования задолженности, определенных Кредитным Договором. При этом осуществление списания является правом, а не обязанностью Банка, и может осуществляться Банком как в пользу самого Банка, так и по поручению и в пользу любого лица, которому Банк может передать свои права по Кредитному Договору. Положения настоящего пункта являются неотъемлемой частью любых договоров банковского счета, заключенных между Банком и Заемщиком. При наличии противоречий между положениями таких договоров и положениями настоящего пункта, положения настоящего пункта будут иметь преимущественную силу.

**9.2.4.** Любые суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком любыми способами в качестве исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, будут освобождать Заемщика от его обязательств перед Банком только в том размере и в те сроки, в которые Банк имеет возможность произвести конвертацию в валюту Кредита сумм, полученных в валютах, отличных от валюты Кредита, посредством обычных конверсионных валютных операций путем применения действующего внутреннего курса Банка для такой конвертации на дату такой конвертации. Если суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком в результате описанной выше

конвертации, будут недостаточны для погашения обязательств Заемщика перед Банком в валюте Кредита, Заемщик обязуется полностью компенсировать Банку недостающую сумму по первому требованию Банка.

### 9.3. Права Заемщика:

9.3.1. производить полный или частичный досрочный возврат Кредита на условиях и в сроки, указанные в Заявлении на Кредит и Общих Условиях;

9.3.2. с согласия Банка изменить используемый с целью исполнения обязательств по Кредитному Договору Счет на иной текущий счет, открытый в Банке на имя Заемщика в валюте Кредита. В таком случае все положения Кредитного Договора, Договора залога, Договора поручительства, касающиеся Счета Заемщика и порядка исполнения Заемщиком обязательств по Кредитному договору, распространяются на указанный иной счет.

### 9.4. Обязанности Заемщика:

9.4.1. вернуть полученный Кредит и уплатить все начисленные Банком в соответствии с условиями Кредитного Договора проценты, а также иную задолженность (при наличии таковой);

9.4.2. осуществить досрочный возврат Кредита, обратившись в Банк с Заявлением-обязательством в порядке, предусмотренном Общими Условиями и Заявлением на Кредит, в следующих случаях:

- при возврате Продавцом денежных средств за Предмет Залога при отказе Залогодателя от исполнения договора купли-продажи;
- при поступлении от страховой компании на Счет, открытый в рублях РФ, или Текущий счет Заемщика страховой выплаты по договору страхования Предмета Залога при полной конструктивной гибели Предмета Залога или его утрате;
- при поступлении от страховой компании на Счет, открытый в рублях РФ или Текущий счет страховой выплаты по риску постоянной полной утраты трудоспособности по договору личного страхования Заемщика, заключенному добровольно, по его согласию и волеизъявлению.

9.4.3. вернуть Кредит, уплатить начисленные проценты за пользование Кредитом и иную задолженность (при наличии таковой) не позднее 30 (тридцати) календарных дней, а в случае ареста, изъятия, обращения взыскания на Предмет Залога, прекращения права собственности на Предмет Залога (в том числе при возврате его Продавцу) не позднее 2 (двух) Рабочих дней с даты наступления оснований для досрочного истребования задолженности Банком, указанных в п.9.5.3 Общих Условий.

9.4.4. уведомить Банк:

(1) в 5-тидневный срок - о возбуждении в отношении себя дела особого производства о признании гражданина ограниченно дееспособным и недееспособным, об установлении неправильности записей в книгах актов гражданского состояния, о возбуждении в отношении себя гражданских дел, способных повлиять на исполнение обязательств по Кредитному Договору (считая с даты, когда Заемщик узнал о данных обстоятельствах);

(2) в 10-тидневный срок - об изменении места жительства, реквизитов удостоверяющего личность документа, состава семьи, работы (смены работодателя), фамилии и других обстоятельств, способных повлиять на выполнение обязательств по Кредитному Договору.

9.4.5. заблаговременно письменно уведомить Банк в случае временного отсутствия Заемщика по месту жительства или месту пребывания сроком более одного месяца, либо возникновения иных обстоятельств, действующих более одного месяца, вследствие которых Заемщик не сможет самостоятельно исполнять свои обязанности по Кредитному Договору;

9.4.6. возмещать Банку все фактически понесенные Банком или привлеченными им лицами расходы, связанные с принудительным истребованием возврата Кредита, а также сумм процентов и сумм всех задолженностей Заемщика по Кредитному Договору, а также возмещать Банку расходы, связанные с принудительным взысканием задолженности и/или реализацией прав Банка по любым обеспечительным договорам, заключенным в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору. В случае невозмещения указанных расходов Банку в добровольном порядке, соответствующие средства будут списаны с любого из счетов Заемщика, открытых в Банке, в соответствии с п. 3.7 Общих Условий;

9.4.7. если сумма страхового возмещения, полученного Банком, окажется недостаточной для полного удовлетворения всех требований Банка по Кредитному Договору, осуществить погашение задолженности за счет собственных средств;

9.4.8. по требованию Банка предоставлять информацию о своем финансовом положении и доходах (справку о доходах физического лица за предыдущий и текущий календарный год по форме, установленной ФНС РФ, справку в согласованной с Банком форме, заверенную работодателем).

9.4.9. Банк имеет право:

9.4.10. потребовать полного досрочного возврата задолженности по Кредитному Договору путем предъявления письменного требования о досрочном возврате суммы Кредита, начисленных процентов за пользование Кредитом и иной задолженности перед Банком (при наличии таковой) в случаях, установленных Кредитным Договором (п. 9.5.3 Общих Условий);

9.4.11. в случае неисполнения Заемщиком требования Банка о досрочном возврате задолженности по Кредитному Договору, обратиться взыскание на заложенный в обеспечение исполнения обязательств Предмет Залога;

9.4.12. передать любому иному лицу, а также заложить или иным образом распорядиться любыми своими правами по Кредитному Договору. При этом Банк вправе раскрывать третьим лицам любую информацию о Заемщике (Залогодателя/Поручителя) и заключаемых с ним договорах;

9.4.13. проверять целевое использование Кредита, в т.ч. путем осуществления контроля за порядком расчетов по договору купли-продажи Предмета Залога;

9.4.14. требовать от Заемщика предоставления информации и соответствующих подтверждающих документов об исполнении им обязательств по Кредитному Договору путем направления письменного требования.

9.4.15. Банк обязуется:

9.4.16. предоставить Заемщику Кредит в соответствии с условиями и в сроки, установленные Заявлением на Кредит и настоящими Общими Условиями;

### 9.5. Порядок досрочного возврата Кредита

9.5.1. Заемщик вправе произвести полный или частичный досрочный возврат Кредита на условиях, предусмотренных в Заявлении на Кредит, а также в соответствии со следующим порядком осуществления полного или частичного досрочного возврата Кредита:

9.5.1.1. Заемщик обязан лично или через своего уполномоченного представителя предоставить в Банк Заявление-обязательство не менее чем за 1 (Один) Рабочий день до даты предполагаемого осуществления досрочного возврата Кредита, за исключением случаев, когда полное досрочное погашение Кредита осуществляется за счет средств нового Кредита, предоставленного Банком Заемщику.

В Заявлении-обязательстве обязательно указывается информация о сумме и сроках досрочного платежа, при частичном досрочном погашении сумма досрочного платежа указывается без учета Ежемесячного платежа.

9.5.1.2. Заявлением на Кредит предусматривается минимальная сумма частичного досрочного погашения, которую Заемщик обязуется внести при частичном досрочном возврате Кредита.

9.5.1.3. В случае осуществления Заемщиком полного досрочного возврата Кредита, проценты, начисленные до даты такого досрочного возврата, подлежат уплате в полном объеме в дату полного досрочного возврата Кредита.

9.5.2. После осуществления Заемщиком частичного досрочного возврата Кредита Срок Кредита остается неизменным и производится

перерасчет Ежемесячного платежа, по формуле для расчета Ежемесячных платежей, указанной в Заявлении на Кредит, исходя из остатка суммы Кредита после осуществления частичного досрочного возврата Кредита. При этом Банк формирует новый График погашения и предоставляет его Заемщику.

### 9.5.3. Основания для досрочного истребования задолженности Банком

Досрочное истребование Банком задолженности по Кредитному Договору может быть осуществлено по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации, в том числе, но не исключительно:

**9.5.3.1.** при нарушении Заемщиком срока, установленного для уплаты Ежемесячного платежа;

**9.5.3.2.** при использовании Кредита полностью или частично не на Цель Кредита, а также при невыполнении Заемщиком обязанности обеспечить возможность осуществления Банком контроля за целевым использованием Кредита;

**9.5.3.3.** при невыполнении Страхователем обязанности застраховать Предмет Залога;

**9.5.3.4.** при невыполнении Заемщиком обязанностей по обеспечению возврата суммы Кредита, а также при утрате Предмета Залога или ухудшении его условий по обстоятельствам, за которые Банк не отвечает.

Факт наступления основания для досрочного истребования задолженности устанавливает Банк. Основание считается наступившим на следующий календарный день после дня отправки Банком письменного уведомления Заемщику.

### 9.6. Порядок взаимодействия сторон и разрешения споров

**9.6.1.** Любое уведомление или иное сообщение, направляемое сторонами друг другу, должно быть совершено в письменной форме.

Для того чтобы уведомление или иное сообщение одной из сторон в адрес другой стороны имело юридическую силу (считалось полученным), такое уведомление или сообщение должно направляться в письменной форме по адресу, указанному в Заявлении на Кредит, или вручено лично. В случае если Заемщик и/или Залогодатель и/или Поручитель не уведомили Банк об изменении указанного в Заявлении на Кредит адреса, любое уведомление или сообщение, направленное по такому адресу, будет считаться надлежаще направленным и порождающим соответствующие юридические последствия. Сообщение может направляться по почте или через курьера под расписку в получении стороны-адресата.

**9.6.2.** Вся корреспонденция должна направляться по указанным в Заявлении на Кредит адресам сторон.

**9.6.3.** Заемщик, Залогодатель, Поручитель должны уведомить Банк обо всех изменениях своих данных, указанных в Заявлении на Кредит, в порядке, предусмотренном Общими Условиями. Вся корреспонденция будет действительна после ее фактического получения, если иное не предусмотрено Заявлением на Кредит и Общими Условиями. Если корреспонденция не направлена в соответствии с описанными выше условиями, корреспонденция не считается доставленной и сторона, которая направила такую корреспонденцию, не имеет права ссылаться на нее.

### 9.7. Ответственность сторон

**9.7.1.** Заемщик отвечает перед Банком за неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств по Кредитному Договору всеми своими доходами и всем принадлежащим ему имуществом, Залогодатель отвечает перед Банком по заключенному Договору залога переданным в залог Предметом Залога.

**9.7.2.** При нарушении Заемщиком сроков осуществления Ежемесячного платежа или неоплате Ежемесячного платежа полностью или частично, или несвоевременном погашении иной задолженности Заемщика по Кредитному Договору, Заемщик обязан уплатить Банку неустойку в размере, указанном в Заявлении на Кредит. С даты начала начисления неустойки проценты за пользование Кредитом, указанные в Заявлении на Кредит, на сумму просроченной задолженности по Кредиту, на которую начисляется неустойка, Банком не начисляются и Заемщиком не уплачиваются.

**9.7.3.** При неисполнении или ненадлежащем исполнении Заемщиком его обязательств по Кредитному Договору, Поручитель и Заемщик отвечают перед Банком солидарно.

**9.7.4.** При ненадлежащем исполнении условий п. 9.8.1 Общих Условий стороны несут ответственность в пределах фактически нанесенного ущерба.

### 9.8. Прочие условия

**9.8.1.** Стороны обязуются сохранять конфиденциальность финансовой и прочей информации. Передача такой информации третьим лицам возможна только с письменного согласия сторон или в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Данное положение не распространяется на правоотношения, возникающие в случае совершения Банком уступки прав по Кредитному Договору и обеспечительным договорам.

**9.8.2.** Если иное не вытекает из Общих Условий и Заявления на Кредит, условия Кредитного Договора, Договора залога, Договора поручительства могут быть изменены только по соглашению сторон. В этом случае все дополнения и изменения к Кредитному Договору, Договору залога, Договору поручительства должны производиться в письменной форме и подписываться двумя сторонами. При открытии и ведении текущего счета (счетов) и выпуске и обслуживании банковской карты на основании Анкеты, в случае изменения номера Счета, Текущего счета Заемщика, обусловленного требованиями законодательства РФ, в том числе нормативных актов Банка России, проводимыми в Банке мероприятиями по оптимизации филиальной сети, другими причинами, Заемщик уведомляется о новых номерах счетов в порядке, предусмотренном п. 9.6 Общих Условий (при этом применяются последствия, указанные в п. 9.3.2 Общих Условий).

## 10. Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис

### 10.1. Общие положения

**10.1.1.** Клиент может получить доступ к услугам Систем Raiffeisen CONNECT (сокращенное наименование Системы - R CONNECT) или Электронный офис в порядке, определенном настоящим Разделом. Выбор конкретной Системы определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

Правила настоящего Раздела регулируют порядок предоставления Банком Клиенту информации по Счетам Клиента через Системы, права и обязанности Клиента относительно доступа к Системе и использования услуг, предоставляемых Банком, а также устанавливают порядок и условия подключения, работы с Системой, блокировки доступа к услугам Системы, а также отключения доступа к услугам Системы.

**10.1.2.** Положения настоящего Раздела являются неотъемлемой частью Договора об обмене электронными документами, заверенными АСП, в системе Электронный офис.

**10.1.3.** Системы предоставляют информацию по Счету через открытые средства коммуникации. Для обеспечения безопасности используется стандартный защищенный протокол передачи данных.

**10.1.4.** Предоставление Клиенту доступа к Системам осуществляется на основании заявления Клиента (далее – Заявление), подписанного в Подразделении Банка, о предоставлении доступа к Системе. К Системе Raiffeisen CONNECT доступ может быть предоставлен также на основании Заявления, поданного Клиентом с использованием банкомата Банка и любой Карты, выпущенной на имя Клиента<sup>14</sup>. При подаче Заявления с использованием банкомата Банка и любой Карты, выпущенной на имя Клиента, Клиент вводит ПИН-код

<sup>14</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.



и следует инструкциям на экране банкомата. Используя банкомат Банка и любую Карту, выпущенную на имя Клиента, Клиент, и следуя инструкциям на экране банкомата, имеет возможность осуществить восстановление доступа к Системе Raiffeisen CONNECT.

Способ формирования АСП в Системе Электронный Офис представляет собой работу программы генерации и проверки АСП на основании содержимого документа и пары ключей (Закрытого (Секретного) ключа для формирования подписи и Открытого (Публичного) ключа для проверки).

Способ формирования АСП в Системе Raiffeisen CONNECT указывается Клиентом в соответствующем заявлении и может представлять собой один из следующих способов:

- работа на стороне Банка программы генерации Одноразового пароля, направляемого Банком Клиенту в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей;
- работа на стороне Банка программы генерации Одноразового пароля, направляемого Банком Клиенту в виде Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей;
- получение Клиентом Одноразового пароля с использованием Клиентом Карт-ридера и активной Чиповой карты, выпущенной на имя Клиента.

АСП обладает следующими свойствами:

- АСП воспроизводим только лицом, владеющим необходимыми средствами формирования АСП,
- подлинность АСП может быть удостоверена;
- АСП неразрывно связан с подписываемым Электронным документом.

Электронный документ, подписанный АСП, признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента. Клиент соглашается с тем, что Электронный документ, подписанный АСП, может служить доказательством в суде. Операции, совершенные Банком на основании переданных Клиентом в Банк распоряжений, подтвержденных при помощи АСП, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

АСП содержится в самом Электронном документе, в созданном и отправленном Электронном документе содержится информация, указывающая на лицо, от имени которого был создан и отправлен Электронный документ.

**10.1.5.** Банк оставляет за собой право:

- отказать Клиенту (или Доверенному лицу) в предоставлении доступа в Системы;
- приостановить выполнение распоряжений Клиента, полученных посредством Систем, до получения письменного распоряжения Клиента о необходимости их выполнения;
- изменить набор услуг, предоставляемых Клиенту через Системы;
- приостановить работу соответствующих Систем, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента;
- инициировать смену ключей Клиента при сроке использования ключей более 1 года;
- устанавливать ограничения (лимиты) на суммы операций, проводимых в Системах;
- изменять способы формирования АСП в Системе;
- устанавливать ограничение на использование средств и способов формирования АСП,
- блокировать способ формирования АСП Клиента в Системах при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных действиях с использованием данного АСП.

**10.1.6.** При получении доступа к услугам Систем Клиент обязан соблюдать следующий порядок использования Систем:

- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам / Банковским счетам и любой иной задолженности перед Банком;
- соблюдать все условия Договора, Общих Условий, Тарифов, Договора об обмене электронными документами, заверенными АСП, в системе Электронный офис;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противозаконных операций с использованием Систем, не допускать использования Систем для совершения каких-либо мошеннических операций;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактными данным (Контактный номер мобильного телефона, электронная почта и др.);
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом посредством Систем операции по Счетам / Банковским счетам, в случаях, установленных законодательством РФ, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам / Банковским счетам операций посредством Систем, нарушающих режим работы указанных счетов;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме об обнаружении попытки несанкционированного доступа к персональной информации Клиента в Системе;
- изменять заданные Клиентом логин и/или пароль в разделе «Настройки» на сервере Системы не реже, чем один раз в 30 календарных дней;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Систем, в соответствующей Системе;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме обо всех неправильно произведенных операциях, а также о потере контроля над программным обеспечением и носителями АСП (если применимо);
- незамедлительно информировать Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления»), адреса электронной почты и иных контактных данных.

**10.1.7.** Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Систем и поручает Банку произвести Блокировку Систем в следующих случаях:

- при отсутствии доступа в Системы более 6 месяцев с момента осуществления первого доступа Клиента к услугам Системы;
- при расторжении всех Договоров между Банком и Клиентом;
- при реализации Банком прав, указанных в п. 10.1.5 Общих Условий;
- при наложении ареста (и иных ограничений, предусмотренных законом) по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц) на денежные средства Клиента, находящиеся на Счетах/Банковских счетах, к которым выпущена Карта (ы);
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Системами, в том числе со стороны третьих лиц;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;
- при отсутствии в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

**10.1.8.** Банк имеет право произвести Блокировку Систем:

- в случаях нарушения Клиентом порядка использования Систем, изложенного в п. 10.1 Общих Условий, Договоре об обмене электронными документами, заверенными АСП, в системе Электронный офис;
- на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Систем, включая уведомления Клиента, указанные в п. 10.1.7 Общих Условий.

**10.1.9.** Блокировка Систем по инициативе Клиента осуществляется Банком на основании полученного от Клиента уведомления о

Блокировке Систем в течение 2-х часов после получения Банком уведомления Клиента, переданного в Банк:

- а) письменно путем обращения в Подразделение Банка;
- б) устно в соответствии Разделом 13 либо Разделом 14 Общих Условий.

**10.1.10.** При наличии технической возможности о произведенной Блокировке Системы Банк информирует Клиента путем направления ему уведомления в форме SMS-сообщения на номер телефона, по которому Клиенту подключена SMS-услуга. Возможность такого уведомления определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

**10.1.11.** В случае несогласия с операцией в Системах Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования Систем без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

## 10.2. Порядок регистрации и работы Клиента в Системе Raiffeisen CONNECT

**10.2.1.** Доступ к Системе Raiffeisen CONNECT может осуществляться через сайт Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) и через Мобильное приложение Райффайзенбанка. Для получения доступа к услугам Системы Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично или через Доверенное лицо для оформления Заявления или подать Заявление с использованием банкомата Банка и любой Карты в порядке, указанном в п. 10.1.4 Общих Условий<sup>15</sup>.

**10.2.2.** В Подразделении Банка Клиент получает уникальные идентификаторы для использования Системы:

- логин для регистрации в Системе;
- защищенный ПИН - конверт с паролем для доступа к Системе

При подключении Системы с использованием банкомата Банка и выпущенной на имя Клиента Карты пароль для доступа к Системе направляется на номер телефона, указанный Клиентом в экранной форме банкомата, а логин указывается на чеке банкомата.

**10.2.3.** Данные, содержащиеся в защищенном ПИН-конверте, конфиденциальны и известны только Клиенту. Логин и пароль позволяют осуществить доступ к информационным сервисам Системы.

**10.2.4.** Срок действия идентификаторов для использования Системы не превышает 60 дней с момента их выдачи Клиенту или его Доверенному лицу.

По истечении указанных сроков, если Клиент не воспользовался доступом в Систему, доступ автоматически блокируется Банком.

Для возобновления работы с Системой Клиенту необходимо получить новый доступ в Систему при личном обращении в Подразделение Банка или временные уникальные идентификаторы для использования Системы посредством Системы Райффайзен Телеинфо в соответствии с Разделом 14 Общих условий или с использованием банкомата Банка и Карты в порядке, указанном в п. 10.1.4 Общих Условий<sup>16</sup>. При восстановлении доступа в Систему (получении временных уникальных идентификаторов) с использованием банкомата Банка в случае отсутствия у Клиента подключенного способа получения Одноразового пароля Клиент может подключить себе способ получения Одноразового пароля в виде SMS-сообщений, для чего в банкомате Клиенту необходимо подтвердить свое согласие на подключение данного способа получения Одноразового пароля и указать номер мобильного телефона, который будет зарегистрирован в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей в виде SMS-сообщений.

**10.2.5.** При первом входе в Систему Клиенту необходимо сменить полученные им логин и пароль в разделе «Настройки» на сервере Системы. Система запрашивает принудительную смену логина и/или пароля раз в 180 дней. Указанный срок может быть изменен Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента способом, указанным в п. 2.13 Общих Условий.

**10.2.6.** Клиент получает доступ к активным операциям (по Счетам, Картам и др.) после подключения одного из способов получения Одноразового пароля.

**10.2.7.** Отказ от использования Системы производится путем отключения доступа к информационным сервисам и активным операциям (по Счетам, Картам и др.). Для отказа от использования Системы Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично или через Доверенное лицо для оформления заявления на отказ от использования Системы.

**10.2.8.** Электронные документы в Системе Клиент подписывает Одноразовыми паролями, которые вводятся Клиентом при совершении каждой операции.

Для получения Одноразового пароля Клиент должен предоставить в Банк соответствующее заявление (в случаях, указанных ниже) и выбрать один из следующих способов получения Одноразового пароля (или выбрать несколько способов) с учётом особенностей, указанных в п.п. 10.2.8.3 и 10.2.9 Общих Условий:

**10.2.8.1.** в виде SMS-сообщений, направленных Банком на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей;

Заявление на подключение данного способа получения Одноразового пароля оформляется в Подразделении Банка. Клиент, уже зарегистрированный в Системе, в случае выбора способа получения Одноразовых паролей в виде электронного SMS-сообщения, может подключить данный способ получения Одноразового пароля самостоятельно, оформив соответствующее заявление в Системе или с использованием банкомата Банка и любой Карты в порядке, указанном в п. 10.1.4 Общих Условий<sup>16</sup>. Банк имеет право устанавливать дополнительные каналы направления данных заявлений в Банк.

**10.2.8.2.** в виде получения Одноразового пароля при одновременном использовании Клиентом Карт-ридера и активной Чиповой карты, выпущенной на имя Клиента.

Заявление на подключение данного способа получения Одноразового пароля оформляется только в Подразделении Банка. Подключение к Системе Raiffeisen CONNECT со способом получения Одноразового пароля с помощью Карт-ридера и активной Чиповой карты возможно только при наличии у Клиента Счета в российских рублях. Для получения Одноразового пароля с использованием Карт-ридера Клиент может использовать любую активную Чиповую карту, выпущенную на имя Клиента. Дополнительные карты не могут быть использованы их владельцами для получения Одноразового пароля с использованием Карт-ридера. За подключение к Системе со способом получения Одноразового пароля с помощью Карт-ридера и активной Чиповой карты взимается комиссия в соответствии с Тарифами Банка.

**10.2.8.3.** в виде Push-уведомлений, направленных Банком на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей.

Оформление заявления на подключение данного способа получения Одноразового пароля не требуется. Использование указанного способа получения Одноразового пароля доступно всем Клиентам, подключившим способ получения Одноразового пароля в виде SMS-сообщений и/или способ получения Одноразового пароля с помощью Карт-ридера и активной Чиповой карты и при условии регистрации Мобильного устройства Клиента для целей получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений. Для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений Клиент самостоятельно регистрирует свое Мобильное устройство, следуя инструкциям в Мобильном приложении Райффайзенбанка.

Клиенту необходимо осуществить повторную регистрацию своего Мобильного устройства для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений в случаях:

- обновления Клиентом версии операционной системы своего Мобильного устройства и иных изменений, инициированных

<sup>15</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

<sup>16</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

операционной системой Мобильного устройства,

- обновления Клиентом версии Мобильного приложения Райффайзенбанка,
- изменения Клиентом номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей,
- отключения Клиентом способа получения Одноразовых паролей в виде SMS-сообщений,
- получения Клиентом сообщения в Мобильном приложении Райффайзенбанка о необходимости повторной регистрации Мобильного устройства для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений.

Банк оставляет за собой право ограничивать число Мобильных устройств, регистрируемых Клиентом с указанной выше целью, а также виды активных операций, осуществляемых в Системе при осуществлении к ней доступа через Мобильное приложение Райффайзенбанка.

**10.2.9.** При осуществлении Клиентом доступа к Системе через сайт Банка ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) Клиент может использовать способы получения Одноразового пароля, указанные в пп. 10.2.8.1 и 10.2.8.2 Общих Условий. При осуществлении Клиентом доступа к Системе через Мобильное приложение Райффайзенбанка Клиент может использовать следующие способы получения Одноразового пароля: если Мобильное устройство не поддерживает доступ в Интернет через каналы мобильной связи (в Мобильном устройстве отсутствует слот для sim-карты) – способы, указанные в пп.10.2.8.1 – 10.2.8.3 Общих Условий; если Мобильное устройство поддерживает доступ в Интернет через каналы мобильной связи (в Мобильном устройстве есть слот для sim-карты) – только способ, указанный в п. 10.2.8.3 Общих Условий.

**10.2.10.** Данные, содержащиеся в защищенном ПИН-конверте или предоставленные в виде SMS-сообщения, и Одноразовый пароль конфиденциальны и известны только Клиенту. Логин и пароль позволяют осуществить доступ к информационным сервисам Системы. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность данных, содержащихся в защищенном ПИН-конверте или предоставленные в виде SMS-сообщения, логина для регистрации в Системе и Одноразовых паролей.

**10.2.11.** Банк не несет ответственность за использование Одноразовых паролей третьими лицами, которое стало возможно в результате передачи Клиентом третьим лицам любых мобильных устройств, которые зарегистрированы в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей, и/или в которых используется номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей. Банк уведомляет Клиента, что использование Одноразового пароля не гарантирует отсутствие несанкционированных действий от имени Клиента со стороны третьих лиц.

**10.2.12.** Клиент подписывает Электронный документ в Системе путем ввода в соответствующее поле Системы Одноразового пароля. Распоряжение Клиента в виде Электронного документа, подписанного Одноразовым паролем, исполняется Банком после положительного результата проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, информации об Одноразовом пароле, содержащейся в базе данных Банка.

**10.2.13.** При генерации Одноразового пароля с использованием Карт-ридера и активной Чиповой карты Клиент вводит параметры Чиповой карты, включая, но, не ограничиваясь, ПИН-кодом карты, а также некоторые данные совершаемой операции. При последовательном трёхкратном неправильном наборе ПИН-кода в Карт-ридере, используемая Чиповая карта будет заблокирована.

**10.2.14.** При получении Одноразового пароля в виде SMS-сообщения/ Push-уведомления, Клиент обязан в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении, содержащем Одноразовый пароль, и в случае согласия с реквизитами проводимой операции осуществить ввод полученного Одноразового пароля в Систему. В случае если Клиент не согласен с реквизитами операции, он обязан незамедлительно обратиться в Подразделение или Информационный центр Банка.

**10.2.15.** Получение новых идентификаторов для использования Системы (логина, пароля) не прекращает поступление Одноразовых паролей на номер мобильного телефона Клиента, ранее зарегистрированного в Банке для цели получения Одноразовых паролей. Для изменения указанного выше номера мобильного телефона Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка или самостоятельно инициировать изменение номера мобильного телефона в Системе или с использованием банкомата Банка и Карты в порядке, указанном в п. 10.1.4 Общих Условий<sup>17</sup>. В случае утраты мобильного телефона или прекращения использования номера мобильного телефона Клиента, ранее зарегистрированного в Банке для цели получения Одноразовых паролей, Клиент должен незамедлительно обратиться в Подразделение Банка, Информационный центр Банка или самостоятельно заблокировать указанный выше способ получения Одноразовых паролей в Системе. В случае несвоевременного обращения Клиента в Банк для изменения номера мобильного телефона Клиента, ранее зарегистрированного в Банке для цели получения Одноразовых паролей, либо несвоевременного оповещения Клиентом Банка о необходимости заблокировать указанный выше способ получения Одноразовых паролей, Банк не несет ответственность за любые последствия использования Одноразовых паролей третьими лицами.

О произведенной блокировке указанного выше способа получения Одноразовых паролей Банк информирует Клиента в форме SMS-сообщения, направленного на номер мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для цели получения Одноразовых паролей.

**10.2.16.** Клиент несет полную ответственность за сохранность и работоспособность Карт-ридера, полученного им для генерации Одноразовых паролей. Перед выдачей Клиенту Карт-ридера сотрудник Банка проверяет устройство на исправность. В случае утери или повреждения Карт-ридера по вине Клиента, Клиент может обратиться в Подразделение Банка для выдачи нового устройства. При этом за выдачу нового устройства взамен утерянного/ поврежденного взимается комиссия в соответствии с Тарифами, действующими на дату обращения Клиента.

**10.2.17.** Правила определения лица, подписывающего Электронный документ, по его АСП:

- Банком определяется АСП, которым был подписан Электронный документ,
- на основании установленного Электронного документа Банк определяет Клиента, который создал и подписал данный Электронный документ АСП.

### **10.3. Порядок регистрации и работы Клиента в Системе Электронный офис**

**10.3.1.** Порядок регистрации и работы в Системе Электронный офис определен в «Руководстве пользователя специализированным программным обеспечением системы «Электронный офис» на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) и в соглашении, заключаемом с Клиентом.

### **10.4. Ответственность сторон**

**10.4.1.** За неправомерный доступ к информации, хранящейся в Системах, Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**10.4.2.** За создание, использование и распространение вредоносных программ в Системах Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**10.4.3.** Клиент обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам (в том числе сотрудникам и представителям Банка) идентификаторы для использования Системы (логин, пароль), пароль доступа к секретным ключам для Системы Электронный офис, а также Одноразовые пароли. Банк не несет ответственности за последствия любого использования уникальных идентификаторов, вышеуказанных кодовых фраз и паролей третьими лицами.

**10.4.4.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным на то лицом указанных выше сведений.

<sup>17</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

**10.4.5.** Клиент полностью осознает, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае осуществления доступа к услугам Систем на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц.

**10.4.6.** Клиент несет ответственность по операциям, совершенным через Системы.

## 11. Правила обслуживания в Системе Телефонный Банк

### 11.1. Общие положения

**11.1.1.** Доступ к Системе Телефонный Банк может получить Клиент, заключивший с Банком соглашение о предоставлении Пакета услуг, Тарифы по которому предусматривают возможность предоставления такого доступа. Возможность доступа к Системе Телефонный Банк определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент, и предоставляется Клиентам по мере технической реализации.

**11.1.2.** Посредством Системы Телефонный Банк производится обработка и передача голосовых и иных данных, передаваемых с помощью телефонной связи, на основании которых оформляется распоряжение Клиента о переводе денежных средств в виде Электронного документа, который подписывается Клиентом Одноразовым паролем и принимается Банком к исполнению. В Системе Телефонный Банк Клиенту могут оказываться и иные услуги, не связанные с осуществлением перевода денежных средств.

**11.1.3.** Предоставление банковских услуг через Систему Телефонный Банк возможно только после подключения Клиента к Системе Raiffeisen CONNECT с одним из следующих способов получения Одноразового пароля:

**11.1.3.1.** в виде SMS-сообщений, направленных Банком на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей;

**11.1.3.2.** в виде получения Одноразового пароля при одновременном использовании Клиентом Карт-ридера и активной Чиповой карты, выпущенной на имя Клиента.

**11.1.4.** Предоставление Клиенту доступа к Системе Телефонный Банк осуществляется на основании заявления Клиента, подписанного в Подразделении Банка, о предоставлении доступа к Системе Телефонный Банк.

**11.1.5.** Для подписания Электронного документа в Системе Телефонный Банк применяется Одноразовый пароль, используемый в Системе Raiffeisen CONNECT (кроме указанного в п. 10.2.8.3 Общих Условий), независимо от способа получения Клиентом данного Одноразового пароля в Системе Raiffeisen CONNECT. При изменении Клиентом способа получения Одноразового пароля в Системе Raiffeisen CONNECT в Системе Телефонный Банк применяется новый (актуальный) способ получения Одноразового пароля, выбранный Клиентом в Системе Raiffeisen CONNECT. В отношении Одноразового пароля в Системе Телефонный Банк применяются положения, указанные в Разделе 10 Общих Условий, с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Разделом.

**11.1.6.** Банк оставляет за собой право:

- отказать Клиенту в предоставлении доступа в Систему Телефонный Банк;
- приостановить выполнение распоряжений Клиента, полученных посредством Системы Телефонный Банк, до получения письменного распоряжения Клиента о необходимости их выполнения;
- изменить набор услуг, предоставляемых Клиенту через Систему Телефонный Банк;
- приостановить работу Системы Телефонный Банк, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента;
- устанавливать ограничения (лимиты) на суммы операций, проводимых в Системе Телефонный Банк;
- блокировать способ формирования АСП Клиента в Системе Телефонный Банк при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных действиях с использованием данного АСП.

**11.1.7.** При получении доступа к услугам Системы Телефонный Банк Клиент обязан соблюдать следующий порядок использования Системы Телефонный Банк:

- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам / Банковским счетам и любой иной задолженности перед Банком;
- соблюдать все условия Договора, Общих Условий, Тарифов;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противозаконных операций с использованием Системы Телефонный Банк, не допускать использования Системы Телефонный Банк для совершения каких-либо мошеннических операций;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактным данным (Контактный номер мобильного телефона, электронная почта и др.);
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом посредством Системы Телефонный Банк операции по Счетам, в случаях, установленных законодательством РФ, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам операций посредством Системы Телефонный Банк, нарушающих режим работы указанных счетов;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме об обнаружении попытки несанкционированного доступа к персональной информации Клиента в Системе Телефонный Банк;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Системы Телефонный Банк, в Системе Raiffeisen CONNECT;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме обо всех неправильно произведенных операциях, а также о потере контроля над носителями АСП (если применимо);
- незамедлительно информировать Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления»), адреса электронной почты и иных контактных данных.

**11.1.8.** Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Системы и поручает Банку произвести Блокировку Системы в следующих случаях:

- при отсутствии доступа в Систему Телефонный Банк более 6 месяцев с момента осуществления первого доступа Клиента к услугам Системы Телефонный Банк;
- при расторжении всех Договоров между Банком и Клиентом;
- при реализации Банком прав, указанных в п. 10.1.6 Общих Условий;
- при наложении ареста (и иных ограничений, предусмотренных законом) по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц) на денежные средства Клиента, находящиеся на Счетах/Банковских счетах, к которым выпущена Карта (ы);
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;
- при Блокировке Системы Raiffeisen CONNECT;
- при последовательном двукратном неуспешном прохождении Клиентом идентификации в соответствии с п. 11.2.5 Общих Условий;

- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Системой Телефонный Банк, в том числе со стороны третьих лиц;
- при последовательном трёхкратном сообщении Клиентом сотруднику Банка неправильного Одноразового пароля в соответствии с п. 11.2.12 Общих Условий;
- при отсутствии в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

**11.1.9.** Банк имеет право произвести Блокировку Системы:

- в случаях нарушения Клиентом порядка использования Системы Телефонный Банк, изложенного в п. 11.1 Общих Условий;
- на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Системы Телефонный Банк, включая уведомления Клиента, указанные в п. 11.1.8 Общих Условий.

**11.1.10.** Блокировка Системы по инициативе Клиента осуществляется Банком на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Системы Телефонный Банк в течение 2-х часов после получения Банком уведомления Клиента, переданного в Банк:

- письменно путем обращения в Подразделение Банка;
- устно в соответствии Разделом 13 либо Разделом 14 Общих Условий.

**11.1.11.** При наличии технической возможности о произведенной Блокировке Системы Банк информирует Клиента путем направления ему уведомления в форме SMS-сообщения на номер телефона, по которому Клиенту подключена SMS-услуга. Возможность такого уведомления определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

## **11.2. Порядок регистрации и работы Клиента в Системе Телефонный Банк**

**11.2.1.** Для получения доступа к Системе Телефонный Банк Клиенту, заключившему с Банком соглашение о предоставлении Пакета услуг, Тарифы по которому предусматривают возможность предоставления доступа к Системе Телефонный Банк, необходимо обратиться в Подразделение Банка лично для оформления заявления о предоставлении доступа к Системе Телефонный Банк.

**11.2.2.** Для получения услуг и проведения операций в Системе Телефонный Банк Клиент может использовать как стационарный, так и мобильный телефоны, имеющие тоновый режим набора. При этом для совершения операций в Системе Телефонный Банк при выборе Клиентом способа получения Одноразового пароля, указанного в п. 11.1.3.1 Общих Условий, Клиент обязательно должен иметь при себе включенный мобильный телефон с номером, зарегистрированным в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей.

**11.2.3.** Для использования Системы Телефонный Банк Клиенту присваивается уникальный ПИК. Для создания ПИК Клиенту необходимо иметь действующую Карту, позвонить в Банк по указанному Банком номеру телефона и следовать инструкциям сотрудника Банка и автоматическим голосовым подсказкам. Перед присвоением ПИКа Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием пароля, а также дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. В качестве пароля Клиент и Банк используют Кодовое слово. ПИК конфиденциален и известен только Клиенту.

**11.2.4.** После создания ПИК, идентификация Клиента в Системе Телефонный Банк производится системами Банка автоматически с использованием ПИКа и последних 4-х цифр Карты.

**11.2.5.** При невозможности идентификации Клиента способом, указанным в п. 10.2.4 Общих Условий Банк вправе идентифицировать Клиента с использованием пароля, в качестве которого используется Кодовое слово, а также дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. Идентификация Клиента в этом случае осуществляется сотрудником Банка. При этом ПИК не используется, Клиент не должен сообщать его сотруднику Банка, а сотрудник Банка не вправе его запрашивать у Клиента.

Пароль также может быть запрошен Банком от Клиента в ходе телефонного разговора в случае необходимости сообщения Клиенту информации по Карте или Счету. В этом случае Клиент имеет право отказаться от сообщения пароля и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично.

**11.2.6.** Клиент соглашается с тем, что использование ПИКа и последних 4 цифр Карты, либо пароля и дополнительной персональной информации Клиента при совершении звонков для использования Системы Телефонный Банк, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента. Клиент получает доступ к активным операциям в Системе Телефонный Банк только после идентификации Клиента в соответствии с п.п. 11.2.4, 11.2.5 Общих Условий.

**11.2.7.** Лицо, обратившееся в Банк через Систему Телефонный Банк, представившее Клиентом и правильно указавшее ПИК и последние 4 цифры Карты или пароль и дополнительную персональную информацию Клиента, необходимую для установления его личности, признается Клиентом. Банк не несет ответственности за последствия любого использования перечисленных идентификаторов третьими лицами. При наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом, Банк вправе отказать данному лицу в предоставлении услуг через Систему Телефонный Банк, несмотря на правильное указание вышеприведенных данных.

**11.2.8.** В случае последовательного двукратного неуспешного прохождения Клиентом идентификации в соответствии с п.11.2.5 Общих Условий, Банком будет произведена Блокировка Системы Телефонный Банк в соответствии с п.п. 10.1.8 и 10.1.9 Общих Условий и Клиент не сможет осуществлять какие-либо операции через Систему Телефонный Банк. Для возобновления работы через Систему Телефонный Банк Клиенту необходимо лично обратиться в Подразделение Банка.

**11.2.9.** Банк вправе осуществить телефонный звонок по Контактному номеру мобильного телефона для дополнительного подтверждения устных запросов Клиента в Системе Телефонный Банк.

**11.2.10.** Информация, запрошенная Клиентом в соответствии с правилами настоящего Раздела, может сообщаться Банком Клиенту устно по телефону, факсу, электронной почте (исходя из технических возможностей Банка). Банк не несет ответственности за возможное несанкционированное получение этой информации третьими лицами по независящим от Банка причинам.

**11.2.11.** При использовании Системы Телефонный Банк дата, время звонка Клиента, факт идентификации Клиента в соответствии с п.п. 10.2.4 и 10.2.5 Общих Условий, а также содержание разговора с Клиентом фиксируются способом по выбору Банка. Клиент соглашается с тем, что все разговоры и общение между Клиентом и сотрудником Банка в Системе Телефонный Банк могут записываться Банком в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества услуг, и что такие записи могут использоваться в качестве доказательства в любых процессуальных действиях. Банк вправе хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства в суде.

**11.2.12.** В Системе Телефонный Банк при условии успешного прохождения Клиентом процедуры идентификации в соответствии с п.п. 11.2.4, 11.2.5 Общих Условий между Банком и Клиентом осуществляется обмен голосовыми и иными данными посредством телефонной связи, на основании которых сотрудником Банка оформляется Электронный документ. После этого:

1) при выборе Клиентом способа получения Одноразового пароля, указанного в п.11.1.3.1 Общих Условий – Клиенту на мобильный телефон, номер которого зарегистрирован в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей, направляется сообщение, содержащее основные условия совершаемой операции (счет получателя, сумма и валюта перевода и/или др.) и Одноразовый пароль. Клиент проверяет условия совершаемой операции и, если они верны, сообщает сотруднику Банка Одноразовый пароль, которым подписывается оформленный Электронный документ;

2) при выборе Клиентом способа получения Одноразового пароля, указанного в п.11.1.3.2 Общих Условий – сотрудник Банка проговаривает Клиенту основные условия совершаемой операции (счет получателя, сумма и валюта перевода и/или др.), которые Клиент проверяет и в случае, если они верны, Клиент получает Одноразовый пароль при одновременном использовании Клиентом Карт-ридера и активной Чиповой карты, выпущенной на имя Клиента, следуя инструкциям сотрудника Банка, после чего сообщает сотруднику Банка полученный

таким образом Одноразовый пароль, которым подписывается оформленный Электронный документ.

В случае последовательного трёхкратного сообщения Клиентом сотруднику Банка неправильного Одноразового пароля, Банком будет произведена Блокировка Системы в соответствии с п.п. 11.1.8 и 11.1.9 Общих Условий и Клиент не сможет осуществлять какие-либо операции через Систему Телефонный Банк. Для возобновления работы через Систему Телефонный Банк Клиенту необходимо лично обратиться в Подразделение Банка.

Иные услуги, не связанные с переводом денежных средств, оказываются Клиенту без использования Одноразового пароля.

**11.2.13.** Распоряжение Клиента в виде Электронного документа, подписанного Одноразовым паролем, исполняется Банком после положительного результата автоматической проверки системами Банка соответствия Одноразового пароля, сообщенного Клиентом сотруднику Банка, информации об Одноразовом пароле, содержащейся в базе данных Банка. В случае если результат указанной проверки отрицательный, Банк сообщает Клиенту о невозможности принять к исполнению распоряжение Клиента в виде Электронного документа.

### 11.3. Ответственность сторон

**11.3.1.** За неправомерное использование Системы Телефонный Банк Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**11.3.2.** Клиент и Банк обязуются хранить в секрете и не передавать третьим лицам идентификаторы для использования Системы Телефонный Банк (ПИК, Кодовое слово, персональную информацию Клиента). Банк не несет ответственности за последствия любого использования уникальных идентификаторов Клиента третьими лицами.

**11.3.3.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным на то лицом указанных выше сведений.

**11.3.4.** Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им Системы Телефонный Банк (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью.

**11.3.5.** Клиент соглашается на передачу распоряжений, поручений и/или информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования телефонной связи.

**11.3.6.** Клиент несёт ответственность за корректность предоставленных им реквизитов для проведения переводов денежных средств через Систему Телефонный Банк.

**11.3.7.** В случае несогласия с операцией в Системе Телефонный Банк Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования Системы Телефонный Банк без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

## 12. Предоставление услуг «SMS-уведомления» и «SMS - БАНК»

### 12.1. Общие положения

**12.1.1.** Клиент может подключить услугу «SMS-уведомления» или «SMS-БАНК» в порядке, определенном настоящим Разделом, если иное не установлено иными документами, оформляемыми Клиентом для подключения SMS – услуги. Выбор конкретной SMS – услуги определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

SMS-услуга доступна для отдельных типов Банковских и Кредитных карт, информацию о возможности подключения SMS-услуги и ее функционале в зависимости от типа Карты Клиент может получить в любом Подразделении Банка.

**12.1.2.** Номера телефонов, с которых Банком отправляются сообщения и на которые принимаются входящие запросы, размещены на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)). Данные номера телефонов могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.

**12.1.3.** Подключение и отключение от SMS-услуги, а также смена номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления SMS - услуги, могут быть произведены по распоряжению Клиента, переданному в Банк в соответствии с п. 12.2.1 и 12.3.1 Общих Условий в зависимости от подключаемой SMS-услуги. Распоряжения Клиента подлежат исполнению не позднее Рабочего дня, следующего за днем подачи распоряжения. Распоряжение должно содержать сведения, указанные Банком и необходимые для исполнения распоряжения Клиента.

**12.1.4.** В случае изменения номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления SMS - услуги, Клиент обязан передать в Банк соответствующее распоряжение, предусмотренное п. 12.2.1 и 12.3.1 Общих Условий в зависимости от подключаемой SMS-услуги.

**12.1.5.** Оплата SMS-услуги осуществляется в соответствии с Тарифами Банка. Клиент выражает свое согласие на то, что Банк имеет право без получения дополнительного согласия Клиента списывать с любого Счета/Банковского счета Клиента суммы денежных средств в оплату стоимости SMS-услуги. Оплата производится за каждую подключенную к SMS-услуге Карту согласно Тарифам Банка. Оплата SMS-запросов производится согласно тарифам сотового оператора, обслуживающего телефонный номер Клиента.

**12.1.6.** Банк имеет право отключить Клиента от SMS-услуги:

- в случае указания Клиентом неверного номера телефона при подключении к SMS- услуге,
- неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанности, предусмотренной п. 12.1.4 Общих Условий,
- в случае нарушения Клиентом условий предоставления услуги SMS-уведомления;
- при наличии у Банка оснований полагать, что номер телефона, ранее зарегистрированный в Банке для предоставления SMS – услуги, более не принадлежит Клиенту.

**12.1.7.** Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с указанием Клиентом неверного номера телефона при подключении к SMS-услуге, либо в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом иной обязанности, предусмотренной настоящим Разделом.

**12.1.8.** В случае перевыпуска Карты новая Карта может быть подключена к SMS-услуге при возможности предоставления такой SMS-услуги по Карте (с учетом п. 12.1.1 Общих Условий).

**12.1.9.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, подключаясь к SMS-услуге, Клиент принимает риски, связанные с возможным неполучением Клиентом/Банком или возможным получением третьими лицами передаваемой информации (SMS-сообщений от Банка Клиенту и SMS-запросов от Клиента в Банк).

### 12.2. Порядок и условия предоставления услуги «SMS-уведомления»

**12.2.1.** Распоряжение Клиента на подключение услуги может быть передано устно по телефону в соответствии с правилами Раздела 13, через Систему Райффайзен Телеинфо в соответствии с правилами Раздела 14, в письменной форме в Подразделении Банка, в котором

обслуживается Клиент, посредством Системы Raiffeisen CONNECT, либо с использованием банкомата Банка и любой Карты, выпущенной на имя Клиента<sup>18</sup>. При подключении услуги в банкомате Банка услуга может быть подключена только для Карты, которая используется Клиентом для подключения услуги. Клиент вводит ПИН-код и следует инструкциям на экране банкомата. Используя банкомат Банка и любую Карту, выпущенную на имя Клиента, Клиент, следуя инструкциям на экране банкомата, имеет возможность изменить номер телефона для получения услуги SMS-уведомлений.

Распоряжение Клиента на отключение от SMS-услуги, а также изменение номера мобильного телефона для получения услуги SMS-уведомлений, может быть передано в письменной форме в Подразделении Банка, в котором обслуживается Клиент, или с использованием банкомата Банка и Карты, выпущенной на имя Клиента, для которой подключена услуга SMS-уведомлений.

Банк также имеет право устанавливать дополнительные каналы направления данных распоряжений в Банк.

**12.2.2.** Для передачи распоряжения посредством Системы Raiffeisen CONNECT Клиент должен идентифицировать себя в Системе, затем на странице «SMS-уведомления» указать необходимые данные: номер мобильного телефона, на который направляются SMS-сообщения, и номера Карт, в отношении которых Клиент желает получать SMS-сообщения.

**12.2.3.** При оформлении SMS-запросов Клиент использует форматы запросов, описанные на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)), Банк обрабатывает SMS-запросы, поступившие только с номеров телефонов, по которым подключена SMS-услуга для данной Карты. SMS-запросы, оформленные в формате, отличном от указанных Банком, Банк имеет право не исполнять.

**12.2.4.** Посредством SMS-запроса с номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления», Клиент может передать в Банк распоряжение на пополнение баланса данного номера мобильного телефона путем перевода денежных средств со Счета, к которому выпущена Карта. Такое распоряжение Клиента в виде SMS-запроса удостоверяется тем, что оно направлено с номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для предоставления Клиенту услуги «SMS-уведомления», что позволяет подтвердить, что оно составлено Клиентом. Банк информирует Клиента о возможности или невозможности приема к исполнению указанного распоряжения в форме SMS-сообщения, которое Банк направляет на номер мобильного телефона, зарегистрированный в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления».

В случае несогласия с операцией, проведенной на основании SMS-запроса, Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования услуги «SMS-уведомления» без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

**12.2.5.** Пополнение баланса номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления», осуществляется в российских рублях. В случае осуществления такого пополнения с использованием Карты, выпущенной к Счету в долларах США или евро, Банк конвертирует сумму перевода в российских рублях, указанную Клиентом в SMS-запросе, в валюту Счета, к которому выпущена Карта, по внутреннему курсу Банка на дату исполнения Банком распоряжения Клиента в виде SMS-запроса.

**12.2.6.** В случае если Карта заблокирована, операция пополнения баланса невозможна.

**12.2.7.** Банк вправе устанавливать лимиты на операции пополнения баланса посредством SMS-запроса. Информацию о лимитах Банк размещает на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

**12.2.8.** Если в соответствии с Тарифами SMS-услуга является платной, оплата услуги производится за каждый полный и неполный месяц. При этом плата за первые 2 месяца предоставления SMS-услуги, при первичном подключении к SMS-услуге, не взимается. В случае отсутствия в течение месяца операций, совершенных Клиентом с использованием Карты, или отсутствия операций по Счету, к которому выпущена Карта Клиента, плата за SMS-услугу не взимается. При подключении и отключении SMS-услуги в течение одного месяца оплата SMS-услуги производится согласно Тарифам.

**12.2.9.** В случае утраты мобильного телефона, в котором используется номер, зарегистрированный в Банке для предоставления услуги «SMS-уведомления», Клиент обязан незамедлительно лично обратиться в Подразделение Банка с заявлением об отключении данной услуги.

### **12.3. Порядок предоставления услуги «SMS – Банк»**

**12.3.1.** Распоряжение Клиента на подключение и отключение от услуги «SMS-БАНК», а также изменение номера мобильного телефона может быть передано в письменной форме в Подразделении Банка, в котором обслуживается Клиент.

## **13. Оказание услуг при обращении Клиента в Информационный центр Банка**

**13.1.** В соответствии с правилами настоящего Раздела Банк обязуется оказывать Клиенту по его устному распоряжению, переданному по телефону в Информационный центр Банка, следующие услуги<sup>19</sup>:

**13.1.1.** предоставление общих сведений о Банке, предлагаемых продуктах для физических лиц и оказываемых услугах, условиях открытия и обслуживания Счетов, об использовании Карт и Платежных системах, о Системах Raiffeisen CONNECT, Электронный офис, Системе Телефонный Банк, об обменных курсах Банка, действовавших в течение 7 календарных дней до момента обращения Клиента в Информационный центр;

**13.1.2.** предоставление информации о расположении и режиме работы банкоматов Банка;

**13.1.3.** запись на встречу с представителем Банка для подачи документов по ипотечному кредиту;

**13.1.4.** ознакомление Клиентов с условиями обязательного пенсионного страхования и негосударственного пенсионного обеспечения в негосударственных пенсионных фондах, сотрудничающих с Банком;

**13.1.5.** консультирование по вопросам приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под управлением управляющих компаний, сотрудничающих с Банком;

**13.1.6.** предоставление информации по Картам, выпускаемым Банком в рамках совместных ко-брендинговых проектов Банка;

**13.1.7.** оказание консультационной помощи в случае возникновения спорных ситуаций при использовании Карты, при изъятии Карты банкоматом;

**13.1.8.** прием заказа на бронирование индивидуальных банковских ячеек;

**13.1.9.** предварительный заказ оригиналов и копий ПТС, а также различных справок, подготавливаемых Банком;

**13.1.10.** предварительный заказ выдачи денежных средств;

**13.1.11.** сообщение по телефону информации о Доступном балансе по Счету/ Карте, а также информации по 10 последним Операциям по Счету / Карте;

**13.1.12.** принятие устных запросов Клиента о предоставлении разовой Выписки по Счету. Информационный Центр Банка предоставляет разовые Выписки по Счету по электронной почте по текущим счетам, счетам до востребования и по Кредитным картам;

**13.1.13.** изменение Подразделения доставки Карты, адреса доставки банковской корреспонденции и адреса фактического проживания

<sup>18</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

<sup>19</sup> При возможности предоставления услуг через Информационный центр и через Систему Райффайзен Телеинфо Банк вправе предоставить услугу, самостоятельно выбрав канал ее предоставления - через Информационный центр Банка или Систему Райффайзен Телеинфо.

Клиента;

**13.1.14.** предоставление Клиенту по электронной почте информации о платежных реквизитах Банка, номере (- ах) Счета (- ов), открытого (- ых) Клиенту в Банке;

**13.1.15.** предоставление Клиенту по электронной почте копии SWIFT-сообщения, подтверждающего исполнение Банком перевода денежных средств в иностранной валюте, осуществленного через телекоммуникационную межбанковскую систему SWIFT.

**13.1.16.** информирование Клиента/ Доверенного лица (Держателя Дополнительной карты) о готовности Карты и возможности забрать готовую Карту в Подразделении Банка, в том числе Карту, изъятую банкоматом;

**13.1.17.** принятие устных запросов Клиента на перевыпуск Банковской карты / Кредитной карты (за исключением перевыпуска, связанного со сменой ФИО клиента) на Банковскую карту / Кредитную карту того же типа с прежним сроком действия, а в случае, если до окончания срока действия Банковской карты / Кредитной карты осталось не более 3-х месяцев, то на Банковскую карту / Кредитную Карту того же типа с новым сроком действия;

**13.1.18.** Блокировка Карты и снятие Блокировки Карты. Для разблокировки Карты Клиент также может обратиться в Подразделение Банка;

**13.1.19.** осуществление процедуры экстренной выдачи наличных денежных средств в случае потери Банковской карты за рубежом;

**13.1.20.** подключение услуги «SMS-уведомления»;

**13.1.21.** сообщение Клиентам о принятых решениях по кредитным заявкам Клиентов (кредит на покупку автомобиля, Потребительский кредит и Кредитная Карта);

**13.1.22.** заполнение заявления на Кредитную карту (при наличии технической возможности);

**13.1.23.** предоставление информации о размере Доступного баланса по Кредитной карте, Общей задолженности по кредиту, Задолженности льготного периода, Минимального платежа, Задолженности прошлых периодов (Задолженности до востребования), начисленных процентов, Просроченной задолженности, просроченных процентов и Перерасхода Кредитного лимита;

**13.1.24.** принятие устных запросов на Блокировку Системы Raiffeisen CONNECT и Системы Телефонный Банк;

**13.1.25.** принятие устных запросов Клиента на предоставление по электронной почте ежемесячной Выписки по Счету. Ежемесячные выписки предоставляются на адрес электронной почты, указанной в Анкете/ Заявлении, иных документах, представленных в Банк, или на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом при обращении за услугой (в случае если на момент обращения за услугой Клиент ранее не предоставлял в Банк адрес электронной почты);

**13.1.26.** принятие устного заявления Клиента на включение в программу страхования «Карта без риска+» и распоряжения Клиента на ежемесячное списание со Счета Клиента платы за участие в данной программе страхования;

**13.1.27.** принятие устного заявления Клиента о расторжении соглашения о предоставлении Пакета услуг (информацию о типах Пакетов услуг, по которым предоставляется данная услуга, можно получить в Подразделении или в Информационном центре Банка) и блокировке всех Банковских карт, выпущенных в рамках Пакета услуг, в соответствии с п. 3.39 Общих Условий;

**13.1.28.** принятие устных заявлений на выпуск Банковских Карт от Клиента в рамках заключенного с ним соглашения о предоставлении Пакета Услуг (информацию о типах Пакетов услуг, по которым предоставляется данная услуга, содержится в Тарифах по Пакетам услуг) в соответствии с п. 3.40 Общих Условий;

**13.1.29.** оформление и принятие заявления Клиента на открытие текущего(их) счета(ов) в соответствии с п. 3.35 Общих Условий;

**13.1.30.** оформление и принятие Постоянного поручения, заявления об отмене Постоянного поручения в соответствии с п.п.3.25, 3.27 Общих Условий.

**13.2.** При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п.13.1.10 - 13.1.17, 13.1.19, п. 13.1.21 (в рамках Потребительского кредита и Кредитной Карты) и п.п.13.1.22 - 13.1.26 Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием Кодового слова. При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п.13.1.18 и 13.1.20, 13.1.25 (в случае если адрес электронной почты предоставляется Клиентом впервые), п.п.13.1.27 - 13.1.30 помимо Кодового слова Банк вправе запросить предоставление Клиентом дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуги в соответствии с п.13.1.16 Банк вправе осуществить установление личности Клиента с использованием только дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности.

При обращении Доверенного лица (держателя Дополнительной карты) в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п.13.1.11, 13.1.16, Банк осуществляет установление личности Доверенного лица с использованием Кодового слова Доверенного лица. При обращении Доверенного лица (держателя Дополнительной карты) в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 13.1.18, 13.1.20, помимо Кодового слова Доверенного лица Банк вправе запросить предоставление Доверенным лицом дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. При этом в рамках предоставления Доверенному лицу (держателю Дополнительной карты) вышеуказанных услуг, последний может получить информацию/осуществить действия только по Дополнительной карте.

**13.3.** Кодовое слово/ Кодовое слово Доверенного лица также может быть запрошено Банком при его обращении к Клиенту/Доверенному лицу (держателю Дополнительной карты) по телефону в случае необходимости донести до Клиента/ Доверенного лица (Держателя Дополнительной карты) информацию по Карте или Счету (в этом случае Клиент/ Доверенное лицо (Держатель Дополнительной карты) имеет право отказаться от сообщения Кодового слова/ Кодового слова Доверенного лица и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично).

**13.4.** Клиент/Доверенное лицо и Банк обязуются хранить Кодовое слово/Кодовое слово Доверенного лица в тайне и не сообщать его третьим лицам.

**13.5.** Лицо, обратившееся в Информационный центр Банка для передачи устного распоряжения Банку, представившееся Клиентом и правильно назвавшее Кодовое слово, признается Клиентом. В рамках обслуживания Дополнительной Карты (при условии выпуска Дополнительной карты на имя Доверенного лица) держателем Дополнительной карты признается лицо, представившееся держателем Дополнительной Карты и правильно назвавшее Кодовое слово Доверенного лица. Банк не несет ответственности за последствия любого использования Кодового слова/ Кодового слова Доверенного лица третьими лицами. При наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом/держателем Дополнительной Карты, Банк вправе отказать данному лицу в предоставлении услуг, указанных п. 13.1.10 - 13.1.30, несмотря на правильное указание пароля, и дополнительной персональной информации.

В случаях, установленных п. 13.2 Общих Условий, при некорректном указании дополнительной персональной информации, запрошенной Банком, Банк имеет право (но не обязан) отказать в предоставлении обратившемуся лицу соответствующих услуг Информационного центра Банка. В этом случае Клиент/ Доверенное лицо (держатель Дополнительной карты) может получить необходимую услугу, обратившись в Подразделение Банка.

В случае наличия в Банке документально подтвержденных сведений о смерти Клиента Банк имеет право отказать в предоставлении обратившемуся лицу соответствующих услуг Информационного центра Банка.

**13.6.** Банк вправе осуществить телефонный звонок по контактному номеру Клиента/Доверенного лица (держателя Дополнительной Карты) для дополнительного подтверждения поступивших в Информационный центр Банка устных запросов Клиента/Доверенного лица(держателя Дополнительной карты) на оказание услуг.

**13.7.** Информация, запрошенная Клиентом/Доверенным лицом (держателем Дополнительной Карты) в соответствии с правилами настоящего Раздела, может сообщаться Банком Клиенту/Доверенному лицу(держателю Дополнительной Карты) устно по телефону, факсу,



электронной почте (исходя из технической возможности). Банк не несет ответственности за возможное несанкционированное получение этой информации третьими лицами по независящим от Банка причинам.

**13.8.** При обращении Клиента/ Доверенного лица (держателя Дополнительной Карты) по телефону за оказанием услуг, перечисленных в настоящем Разделе, дата, время звонка, факт идентификации Клиента/ Доверенного лица (держателя Дополнительной Карты) с использованием Кодового слова/ Кодового слова Доверенного лица, а также содержание устного распоряжения Клиента/ Доверенного лица (держателя Дополнительной Карты) фиксируются способом по выбору Банка. Банк вправе хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом/ Доверенным лицом (держателем Дополнительной Карты) и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства.

**13.9.** Обращаясь в Информационный центр Банка, Клиент/ Доверенное лицо (держатель Дополнительной Карты) понимает, что общение производится с использованием обычных телефонных линий связи без применения дополнительных средств обеспечения конфиденциальности разговоров, в связи с чем Клиент/ Доверенное лицо (держатель Дополнительной Карты) принимает риски, связанные с возможным получением передаваемой информации третьими лицами.

#### 14. Оказание услуг Клиенту через Систему Райффайзен Телеинфо

**14.1.** Клиент может получить доступ к Системе Райффайзен Телеинфо в порядке, определенном настоящим Разделом. Возможность доступа к Системе Райффайзен Телеинфо определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

Предоставление банковских услуг через Систему Райффайзен Телеинфо возможно в отношении отдельных типов Банковских и Кредитных карт, информацию о которых Клиент может получить в любом Подразделении Банка или на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

**14.2.** Для получения услуг в Системе Райффайзен Телеинфо Клиент может использовать как стационарные телефоны, так и мобильные телефоны, имеющие тоновый режим набора цифр.

**14.3.** Для получения доступа к Системе Райффайзен Телеинфо Клиенту необходимо иметь действующую Карту, а также обратиться в Информационный центр Банка и далее следовать голосовым подсказкам, выбирая необходимые услуги дополнительным набором цифр.

**14.4.** Для использования Системы Райффайзен Телеинфо Банк присваивает Клиенту уникальный ПИК. Для присвоения ПИКа Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием Кодового слова, а также дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности.

**14.5.** В соответствии с правилами настоящего Раздела Банк обязуется оказывать<sup>20</sup> Клиенту в автоматическом режиме в Системе Райффайзен Телеинфо следующие услуги<sup>21</sup>:

**14.5.1.** предоставление информации об обменных курсах Банка, действующих на момент обращения Клиента в Систему Райффайзен Телеинфо, способах пополнения Счета / Карты;

**14.5.2.** предоставление информации о Доступном балансе по Карте, а также информации по 3 последним Операциям по Карте (за исключением операций внесения наличных денежных средств через «Cash-in» банкомат Банка и пос-терминал, установленный в Подразделении Банка);

**14.5.3.** предоставление информации о размере Задолженности льготного периода, Минимального платежа, Общей задолженности по кредиту;

**14.5.4.** предоставление информации о размере остатка суммы Кредита, размере и дате ближайшего ежемесячного платежа по Кредиту<sup>22</sup>;

**14.5.5.** предоставление информации о размере Доступного баланса по Счету;

**14.5.6.** предоставление информации о сумме, сроке Депозита и начисленных процентах по Депозиту;

**14.5.7.** создание ПИН – кода к Карте;

**14.5.8.** восстановление доступа в Систему Raiffeisen CONNECT (предоставление Клиенту временных идентификаторов для использования Системы Raiffeisen CONNECT);

**14.5.9.** предоставление информации о месторасположении и часах работы Подразделений и банкоматов Банка.

**14.6.** При обращении Клиента в Систему Райффайзен Телеинфо за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 14.5.2, 14.5.3, 14.5.4 (в части подключения услуги «SMS-уведомления») Банк осуществляет идентификацию Клиента с использованием ПИКа и последних 4-х цифр Карты, при этом совершение Клиентом действий, перечисленных в п.14.5 настоящих Общих условий, при помощи ПИКа признается Банком как подтверждение, заверенное аналогом собственноручной подписи Клиента.

**14.7.** Клиент и Банк обязуются хранить ПИК в тайне и не сообщать его третьим лицам.

<sup>20</sup> На английском языке доступны услуги, указанные в п.14.5.2, 14.5.7, 14.5.8

<sup>21</sup> При возможности предоставления услуг через Информационный центр и через Систему Райффайзен Телеинфо Банк вправе предоставить услугу, самостоятельно выбрав канал ее предоставления - через Информационный центр Банка или Систему Райффайзен Телеинфо.

<sup>22</sup> Неприменимо для Кредитов, предоставляемых на приобретение Транспортного средства.