

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Член Правления, Руководитель  
Дирекции обслуживания физических лиц  
ЗАО «Райффайзенбанк»  
А.С. Степаненко

«25» апреля 2011 года  
Вступают в действие с «10» мая 2011 года

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

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.	Основные термины	2
2.	Общие положения	5
3.	Общие условия обслуживания Счетов	8
4.	Размещение и возврат срочного вклада (депозита)	10
5.	Порядок и сроки исполнения Операций по Счетам	11
6.	Обслуживание Счета с возможностью использования Карты	13
7.	Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте	16
8.	Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов	18
9.	Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис	21
10.	Предоставление услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE»	23
11.	Оказание услуг при обращении Клиента в Информационный центр Банка	24

## 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 с возможностью использования Карты», Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» и Раздела 10 «Предоставление услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE»») - разрешение, предоставляемое Банком для проведения Операции по Карте и возникающее вследствие этого обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера. 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.
- 1.2. Авторизация** (в целях Раздела 9 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») - 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. Аналог собственноручной подписи (АСП)** – реквизит Электронного документа, предназначенный для его защиты от подделки, однозначно сопоставляемый этому документу, позволяющий однозначно идентифицировать лицо, подписавшее документ (подтверждение авторства), а также установить отсутствие искажения информации в Электронном документе (подтверждение целостности Электронного документа).
- 1.4. Анкета** - опросный лист с перечнем вопросов, ответы на которые предоставляет Клиент в установленных Банком случаях.
- 1.5. Банк** – Закрытое акционерное общество «Райффайзенбанк».
- 1.6. Банковская карта** – выпущенная Банком по договору карта, являющаяся средством для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента.
- 1.7. Блокировка карты** – запрещение Банком использования Банковской карты или Кредитной карты для совершения операций (включая такое запрещение, которое влечет за собой изъятие Банковской или Кредитной карты при попытке ее использования).
- 1.8. Валюта расчетов** – валюта расчетов между Банком и Платежной системой. Информацию о Валюте расчетов можно уточнить, обратившись в Информационный центр Банка.
- 1.9. Выписка по Счету** – документ, в котором отражаются данные об Операциях по Счету, в том числе данные об Операциях по Карте, совершенных с использованием как Основной, так и Дополнительных карт.
- 1.10. 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.
- 1.11. Дата предоставления Кредита** (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.
- 1.12. Депозитарный банкомат** - банкомат Банка без функции распознавания купюр, с помощью которого Клиент может внести наличные денежные средства на Счет, к которому выпущена Карта, с помощью Карты, при этом вносимые денежные средства помещаются Клиентом в конверт.
- 1.13. Доверенное лицо** – лицо, которое на основании выданной Клиентом доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и заверенной нотариально либо уполномоченным сотрудником Банка, имеет право совершать действия от имени и по поручению Клиента.
- 1.14. Дополнительная Карта** - вторая и последующие Карты, выпущенные к одному Счету. Держателем Дополнительной карты может быть как Клиент, являющийся стороной по Договору, так и его Доверенные лица. Срок действия Дополнительной карты ограничен сроком действия Основной Карты.
- 1.15. 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 Операции по Банковской карте, определяемая с учетом установленных Договором условий обслуживания Счета, к которому выпущена Банковская карта, за вычетом сумм ранее совершенных Операций по Банковской карте, заблокированных на Счете. 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 Банковской карте и Доступный баланс по Кредитной карте при совместном упоминании именуется "Доступный баланс по Карте".
  - **Доступный баланс для целей Постоянных поручений** – Доступный баланс по Счету, который может быть использован для исполнения Постоянного поручения, и который зависит от технических возможностей программного обеспечения того Подразделения Банка, где было оформлено конкретное Постоянное поручение.
- 1.16. 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.

- 1.17. Задолженность отчетного периода** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – задолженность, возникшая в Отчетный период.
- 1.18. 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.
- 1.19. 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.
- 1.20. Закрытый (Секретный) ключ** (в целях Раздела 9 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») - уникальная последовательность символов, известная только ее владельцу и самостоятельно им генерируемая с использованием средств Системы и предназначенная для создания АСП в Электронных документах.
- 1.21. 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.
- 1.22. 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.
- 1.23. Информационный центр Банка** – подразделение Банка, оказывающее услуги при обращении Клиента по телефону в соответствии с Разделом 11 настоящих Общих Условий.
- 1.24. 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.
- 1.25. 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.
- 1.26. 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.
- 1.27. Кредитная карта** - выпущенная Банком по Договору Кредитная карта, являющаяся средством для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных Банком Клиенту в пределах установленного Кредитного лимита в соответствии с условиями Договора.  
Банковская карта и Кредитная карта при совместном упоминании именуется «Карта».
- 1.28. 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 соответствующее уведомление направляется по почте. Использование Клиентом Кредитной карты с измененным Кредитным лимитом рассматривается Банком и Клиентом как согласие Клиента на изменение Кредитного лимита. Кредитный лимит предоставляется для оплаты товаров или услуг, снятия наличных денежных средств, оплаты комиссий Банка, предусмотренных Тарифами по Кредитной карте, а также платежей за участие в программах страховой защиты Клиентов (если применимо).
- 1.29. Лимит снятия наличных** - предельная сумма денежных средств, доступная держателю Карты в течение определенного периода времени при получении наличных средств.
- 1.30. 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 снятия наличных денежных средств, а также для комиссий, предусмотренных для таких снятий, Льготный период кредитования не предоставляется.
- 1.31. 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.
- 1.32. Неактивная Карта** – Карта, получение успешной Авторизации по которой невозможно, несмотря на то, что она не является заблокированной. После активации Карты Авторизации по ней становятся возможны.
- 1.33. 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 Безавторизационных операций, уплаты отдельных комиссий.
- 1.34. 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.

- 1.35. Операционный день** - определенный Банком период времени, в течение которого совершаются банковские операции и другие сделки (операционное время), а также период документооборота и обработки учетной информации, обеспечивающий оформление и отражение в бухгалтерском учете операций, совершенных в течение операционного времени, 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 и доводит до сведения Клиентов продолжительность Операционного дня. Об изменениях продолжительности Операционного дня Банк информирует Клиентов любым из способов, установленных п. 2.10 Общих Условий.
- 1.36. 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 или для получения наличных денежных средств.
- 1.37. Операция по Счету** – любая операция по Счету Клиента, в том числе списания сумм комиссий и штрафов в соответствии с Тарифами Банка.
- 1.38. Основная Карта** - первая выпущенная на имя Клиента (владельца Счета) Карта.
- 1.39. Открытый (Публичный) ключ** (в целях Раздела 9 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») - уникальная последовательность символов, соответствующая Закрытому (Секретному) ключу АСП, доступная любому пользователю Системы и самостоятельно им генерируемая с использованием средств Системы, предназначенная для проверки и подтверждения подлинности АСП в Электронном документе.
- 1.40. 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.
- 1.41. 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.
- 1.42. Перерасход Кредитного лимита** – сумма превышения установленного Кредитного лимита.
- 1.43. ПИН-код (Персональный Идентификационный Номер)** – код, присваиваемый Банком 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>1</sup>. Процесс создания и распечатки ПИН-кода гарантирует, что ПИН-код может узнать только лицо, вскрывшее конверт. Клиентам предоставляется право смены ПИН-кода в банкоматах Банка, обладающих данной функцией (Клиент не имеет право использовать ПИН-коды, состоящие из четырех одинаковых цифр, например «0000», «1111», а также из цифр, идущих подряд, например, «1234», «3456»). При снятии наличных денежных средств через банкомат / внесении денежных средств на Счет через банкомат, а также при осуществлении расчетов через электронный терминал, введение ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи Клиента.
- 1.44. Платежная Система** – любая из платежных систем: Visa International, MasterCard International.
- 1.45. 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.
- 1.46. 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.
- 1.47. Подтверждение подлинности АСП** (в целях Раздела 9 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») - положительный результат проверки соответствующими средствами Системы принадлежности АСП в Электронном документе его отправителю и отсутствия искажений в подписанном данным АСП Электронном документе.
- 1.48. Положительный баланс по Счету** (в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте») – средства, находящиеся на Счете, к которому выпущена Кредитная карта, сверх установленного Кредитного лимита.
- 1.49. Постоянное поручение** – услуга Банка по исполнению поручения Клиента на периодическое перечисление денежных средств со Счета (в том числе для целей конверсии), а также соответствующее поручение по установленной Банком форме, предоставляемое в Банк Клиентом. 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.
- 1.50. 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.
- 1.51. 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.
- 1.52. Рабочий день** – день, когда Подразделения Банка осуществляют обслуживание Клиентов в соответствии с графиком работы соответствующего Подразделения Банка.
- 1.53. 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.
- 1.54. Расчетный документ** – документ, оформленный с соблюдением предусмотренной формы и необходимых и достаточных для исполнения

<sup>1</sup> Доставка Клиенту является услугой ограниченного доступа и о возможности ее предоставления необходимо уточнять в Подразделениях Банка.

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.

- 1.55. Руководство пользователя специализированным программным обеспечением - системой «Электронный офис»** (в целях Раздела 9 «Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис») – подробное описание, регламентирующее порядок подключения и работы с Системой Электронный офис.
- 1.56. 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.
- 1.57. Срок Кредита** (в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов») – установленный Кредитным Договором период времени для использования Кредита.
- 1.58. Ссудный счет** - счет, на котором Банк учитывает задолженность по Кредитной карте, операции по предоставлению и возврату Потребительских кредитов.
- 1.59. Счет** – счет Клиента, открытый в Банке: текущий счет (в том числе с использованием Карты), 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 Кредитного лимита только с использованием Кредитной карты или ее номера;
    - 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.
- 1.60. 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. 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 использования карт, Правилами использования кредитных карт. 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. Тарифы являются неотъемлемой частью Договоров.
- 1.61. Устройства Банка** – банкоматы, электронные терминалы, в том числе терминалы самообслуживания, импринтеры и другие технические средства, предназначенные для осуществления операций с использованием Карт.
- 1.62. Чиповая Банковская карта** – Банковская карта со встроенным в нее чипом (микроспроцессором).
- 1.63. Электронный документ** - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.
- 1.64. "Cash-in" банкомат** - банкомат Банка с функцией распознавания купюр, с помощью которого Клиент может внести наличные денежные средства на Счет, к которому выпущена Карта, с помощью Карты, при этом внесение денежных средств осуществляется без использования конверта.
- 1.65. 3-D Secure пароль (Verified by Visa или MasterCard SecureCode)** - код, присваиваемый Клиентом Карте и используемый для идентификации Клиента. Процесс создания 3-D Secure пароля гарантирует, что он известен только Клиенту. При совершении покупок в Интернет (с использованием Verified by Visa или MasterCard SecureCode) введение 3-D Secure пароля признается аналогом собственноручной подписи Клиента 3-D Secure. Пароль может присваиваться и использоваться в случаях, когда это технически возможно.

## 2. Общие положения

- 2.1.** Настоящие Общие Условия распространяются на 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. 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).
- Все указанные в настоящем пункте договоры для целей Общих Условий именуются «Договор». 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, 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 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. Счета 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. 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, удостоверенной нотариально либо оформленной в Банке.

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.

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.

При изменении адреса доставки банковской корреспонденции Клиент обязуется уведомить об этом Банк в письменной форме. Банк не несет ответственности за недоставку корреспонденции в случае изменения почтового адреса, если Клиент не оповестил об этом Банк.

- 2.5. Клиент (заемщик) дает Банку разрешение на получение сведений из кредитной истории Клиента в объеме, в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации.
- 2.6. 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.
- 2.7. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» Клиент настоящим 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, с учетом требований, определенных Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных») 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, принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Клиента или других лиц, предоставления Клиенту информации об оказываемых Банком услугах и распространяется на следующую информацию о Клиенте: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, и любая иная информация, относящаяся к личности Клиента, доступная либо известная в любой конкретный момент времени Банку (далее - «Персональные данные»). Настоящее согласие дается Клиентом до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих вышеуказанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, после чего может быть отозвано Клиентом 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, если предусмотренные законодательством РФ или внутрибанковскими правилами сроки хранения документов на момент отзыва не истекли. При этом соответствующие действия при продолжении обработки Персональных данных Банка считаются акцептом. Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения 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. Настоящим Клиент признает и подтверждает, что в случае необходимости предоставления Персональных данных для достижения указанных выше целей третьему лицу (в том числе некредитной и небанковской организации), а равно как при привлечении третьих лиц к оказанию услуг, передаче Банком принадлежащих ему функций и полномочий иному лицу (уступке, залого, принадлежащих Банку прав, взыванию 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. Также настоящим 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.
- 2.7.1. Сведения о Клиенте как субъекте Персональных данных содержатся в Договоре, Анкете и соответствующем Заявлении Клиента, предоставляемом Банку при заключении Договора.
- 2.8. При необходимости изменения Договора, Общих Условий, Правил использования карт, Правил использования кредитных карт (Правила использования карт и Правила использования кредитных карт при дальнейшем совместном упоминании именуется «Правила по картам») или Тарифов Банк не менее чем за 14 календарных дней до даты вступления в силу таких изменений доводит их до сведения Клиента в любой из форм, предусмотренных п.2.10 Общих Условий.
- 2.9. 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.

**2.10.** 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 заключен договор о перечислении заработной платы (иных выплат, предусмотренных договором) на Счета работников, если Клиент является работником данной компании.

**2.11.** 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.

**2.12.** Клиент настоящим предоставляет Банку право приостановить совершение (отказаться в совершении) операции, которая, по мнению Банка, не соответствует законодательству или противоречит внутренним документам и процедурам Банка и/или группы лиц, к которой принадлежит Банк, и обязуется предоставить Банку по первому требованию документы или сведения, необходимые для совершения операции.

**2.13.** Операции Клиентов в иностранной валюте 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 РФ или внутренними регламентами Банка). Расчетные документы, подписанные Аналогом собственноручной подписи, сопровождаются подтверждающими документами, предоставляемыми Клиентом в соответствующее Подразделение Банка до совершения валютной операции.

**2.14.** Банк вправе отправлять на указанный Клиентом в Анкете / Заявлении, иных документах, представленных Клиентом в Банк, номер мобильного телефона SMS-сообщения уведомительного характера, содержащие информацию о размере текущей и просроченной задолженности, а также иную информацию, касающуюся услуг, предоставляемых Клиенту.

**2.15.** Споры, связанные с защитой прав потребителей, подлежат рассмотрению по правилам подсудности, установленным законодательством РФ. Иные споры, возникающие в связи с заключением, исполнением, расторжением Договора, подлежат рассмотрению мировым судьей или федеральным судом общей юрисдикции по месту исполнения Договора.

**2.16.** Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений на распоряжение 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.

**2.17.** Клиент разрешает Банку направлять ему информацию о новых продуктах, а также предложения воспользоваться услугами Банка по каналам связи, выбранным Клиентом.

**2.18.** Банк может оказывать Клиенту дополнительные услуги и/или предлагать Клиенту пакеты банковских услуг в порядке, предусмотренном соглашением сторон.

**2.19.** В части, не урегулированной Договором, Общими Условиями, Тарифами, Правилами по картам отношения Банка и Клиентов регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

**2.20.** 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.

**2.21.** 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. 3.5 Общих Условий), Банк вправе связаться с Клиентом по телефону, используя имеющуюся в Банке информацию.

**2.22.** В случае возникновения задолженности Клиента перед Банком по любым обязательствам, вытекающим из Договоров, заключенных между Банком и Клиентом и, если не удастся связаться с Клиентом, используя предоставленную им контактную информацию, Клиент предоставляет Банку право обращаться по месту работы Клиента с целью получения необходимой информации.

**2.23.** В том случае, если Банк не воспользовался какими - либо правами, предоставленными ему Общими Условиями, соответствующие права не прекращаются и Банк имеет право воспользоваться ими.

**2.24.** 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.

**2.25.** Банк имеет право предлагать Клиентам принять участие в программах страхования клиентов Банка. Участие Клиента в программах

страхования является добровольным.

- 2.26. 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. Счета открываются Банком при предъявлении Клиентом документов, установленных действующим законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним документами Банка.
- 3.3. По Счету могут осуществляться любые виды операций, если они не противоречат действующему законодательству Российской Федерации, Договору и настоящим Общим Условиям.
- 3.4. 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, удостоверенной нотариусом или уполномоченным сотрудником Банка, 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.

- 3.5. Банк имеет право в безакцентном (беспорном) порядке списывать с любого Счета Клиента суммы:

- комиссий Банка, начисленных в соответствии с 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 любым обязательствам, вытекающим из любых договоров, заключенных между Банком и Клиентом, 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, права по которым уступлены Банком третьим лицам;
- суммы причиненных Банку убытков вследствие нарушения Клиентом настоящих Общих Условий и/или Правил по картам;
- иных сумм в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и договорами между Банком и Клиентом.

Безакцентное (беспорное) списание может осуществляться Банком в пользу Банка, в пользу третьих лиц в случаях предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и в случаях, когда Банк передает свои права по Договору третьему лицу.

- 3.6. 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 11 Общих Условий. Выписки по Счету выдаются также Доверенному лицу при наличии доверенности, удостоверенной нотариально либо оформленной в Банке, предусматривающей право на получение Выписки по Счету, и оригинала документа, удостоверяющего личность Доверенного лица.
- 3.7. Клиент оплачивает услуги Банка, предусмотренные Договором, Общими Условиями в соответствии с Тарифами (если иное не указано в Договоре). Банк имеет право не оказывать Клиенту услугу до момента ее оплаты.
- 3.8. 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).
- 3.9. 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).
- 3.10. 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).
- 3.11. 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.
- 3.12. 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.
- 3.13. Договор, в соответствии с которым Клиенту был открыт текущий счет в Банке (далее 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.
- 3.14. 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. 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.

- 3.15.** Клиент вправе получить денежные средства в размере Доступного баланса по Счету, закрытому в порядке п. 3.14 Общих Условий, в течение 3 лет с момента расторжения Договора банковского счета. По истечении указанного срока денежные средства подлежат зачислению в доходы Банка.
- 3.16.** 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.
- 3.17.** 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.
- 3.18.** При выдаче наличными мелких сумм денежных средств, находившихся на Счете, требующих выдачи монет в иностранной валюте, Банк вправе выдать Клиенту сумму мелкого остатка денежных средств в иной валюте, при этом при выдаче денежных средств используется внутренний курс Банка на день совершения операции.
- 3.19.** Операции по Счету осуществляются в пределах Доступного баланса по Счету, если иное не предусмотрено Общими Условиями, Договором или соглашением между Банком и Клиентом.
- 3.20.** Банк вправе составлять Расчетные документы от имени Клиента на основании заявления Клиента (Доверенного лица), содержащего все необходимые для перечисления денежных средств реквизиты.
- 3.21.** 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.
- 3.22.** Клиент может предоставить Банку право на периодическое перечисление денежных средств со Счета.
- 3.23.** Для предоставления указанного права Клиент оформляет в Банке Постоянное поручение, в котором он поручает Банку производить периодическое перечисление денежных средств (в том числе для целей конверсии) на счета в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями.
- 3.24.** 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.
- 3.25.** Продление срока действия Постоянного поручения не предусмотрено. Если Клиент желает продлить срок действия Постоянного поручения, ему необходимо предоставить в Банк новое Постоянное поручение.
- 3.26.** Клиент может предоставить Банку право на периодическое перечисление денежных средств со Счета по Постоянному поручению, условия и порядок исполнения которого могут отличаться от предусмотренных Общими Условиями и указываться в Постоянном поручении.
- 3.27.** Банк предоставляет Клиентам - сотрудникам работодателей, заключивших с Банком соглашения о перечислении заработной платы (иных выплат, предусмотренных соглашением) на Счет Клиента (далее – Соглашение), возможность обслуживаться по тарифам по Банковским картам и Счетам для зарплатных клиентов. 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» или позвонив в Информационный Центр Банка (к данному случаю п. 2.8 Общих Условий не применяется). При этом перевод Клиента на указанные выше стандартные тарифы осуществляется Банком не позднее 14 дней с даты получения Банком уведомления от работодателя об увольнении Клиента или не позднее 14 дней с даты прекращения действия Соглашения между Банком и работодателем.
- 3.28.** Погашение Несанкционированного перерасхода производится Банком перед погашением задолженности Клиента по любым кредитным договорам, заключенным между Клиентом и Банком.
- 3.29.** При наличии у Клиента в Банке нескольких кредитов, погашение которых осуществляется с одного Счета, 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) ежемесячный страховой платеж (если применимо) в рамках потребительского кредитования.

**3.30.** При наличии у Клиента в Банке нескольких кредитов одного вида (например, двух потребительских кредитов), погашение которых осуществляется с одного Счета, 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.3.29 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.

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

- 4.1.** При отсутствии у Клиента на дату заключения договора об открытии срочного вклада (депозита) (далее по тексту – Депозитный договор) 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 счет срочного вклада (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. 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/прлонгации 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/прлонгации 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 прлонгации депозита. Если условиями соответствующего депозита предусмотрена возможность прлонгации депозита, Клиент вправе в течение срока депозита, но не позднее, чем за день до его истечения, подать в Банк заявление на прлонгацию (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 прлонгации депозита (по установленной Банком форме). Новое заявление Клиента отменяет предыдущее указание Клиента относительно прлонгации/отмены прлонгации депозита, выраженное в Депозитном договоре или отдельном заявлении Клиента.

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

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

В случае пролонгации депозита в соответствии с условиями Депозитного договора или заявления на пролонгацию пролонгация 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 пролонгации.

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>2</sup>, а затем - на Депозитный счет Клиента.

Пролонгация в описанной ситуации не может быть осуществлена, если

- текущий счет Клиента в Банке закрыт<sup>2</sup> либо
- на текущий счет<sup>2</sup> 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, либо
- в дату пролонгации депозита имело место списание денежных средств с текущего счета<sup>2</sup> Клиента в счет погашения задолженности Клиента по кредитному обязательству перед Банком, дата погашения по которому приходится на дату пролонгации депозита, и средств после такого списания недостаточно для осуществления пролонгации в соответствии с условиями Депозитного договора и положений настоящих Общих условий, либо
- в дату пролонгации депозита имело место списание денежных средств с текущего счета Клиента во исполнение Банком Постоянного поручения (с учетом п. 3.26 Общих условий), дата исполнения которого приходится на дату пролонгации депозита, и средств после такого списания недостаточно для осуществления пролонгации в соответствии с условиями Депозитного договора и положений настоящих Общих условий.

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.

## 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 11 Общих Условий.
- 5.2. Информацию о платежных реквизитах Банка Клиент может получить в любом Подразделении Банка, на сайте Банка в сети «Интернет», а также при обращении Клиента в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 11 Общих Условий.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. Банк вправе не зачислять поступившие денежные средства, в случае, если зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или некорректности реквизитов, указанных в Расчетном документе. Расследование по операции зачисления денежных средств на Счет по указанным причинам не может превышать:
- 5 Рабочих дней для операций в российских рублях;
  - 12 календарных дней для операций в иностранной валюте.

<sup>2</sup> Под текущим счетом в целях данного пункта 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.

- 5.8.** Зачисленные безналичным способом/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 составляет внесение денежных средств через "Cash-in" банкомат Банка. Банк отражает денежные средства в Доступном балансе по Карте в режиме «реального времени». Клиент может использовать сумму взноса, отраженную в Доступном балансе по Карте по таким операциям только для проведения Операций по карте до момента зачисления средств на Счет.
- 5.9.** Внесенные наличными через "Cash-in" банкомат Банка денежные средства отражаются по Счету не позднее следующего Операционного дня со дня внесения.
- 5.10.** 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.
- 5.11.** Банк зачисляет денежные средства, возвращенные из банка-получателя в порядке и сроки, указанные в 5.6 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.
- 5.12.** Списание средств со Счета осуществляется Банком в очередности, установленной действующим законодательством Российской Федерации:
- 5.12.1.** На основании Расчетного документа.
- 5.12.2.** По решению суда и других уполномоченных государственных органов.
- 5.12.3.** В иных случаях, предусмотренных Общими Условиями, Договором и действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.13.** Банк исполняет Расчетные документы Клиента не позднее следующего Операционного дня за днем приема Банком надлежащим образом оформленного Расчетного документа.
- 5.14.** 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 5.13 настоящего Раздела, в результате ошибок Клиента/третьих лиц в указанных платежных реквизитах.
- 5.15.** В случае если списание со Счета произведено по основаниям, изложенным в п.п. 5.12.2, 5.12.3 настоящего Раздела, ответственность за обоснованность списания несет взыскатель.
- 5.16.** 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.
- 5.17.** 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.
- 5.18.** 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.
- 5.19.** 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. 5.17 Общих Условий до закрытия Счета.
- 5.20.** 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 Расчетных документов в Банк.
- 5.21.** При указании Клиентом в Расчетном документе банка-посредника, Банк исполняет Расчетный документ в соответствии с распоряжениями Клиента. В случае невозможности надлежащего исполнения данного Расчетного документа в силу отсутствия / прекращения корреспондентских отношений между банком-получателем и банком-посредником и/или в случае изменения платежных реквизитов банка-посредника, Банк вправе исполнить Расчетный документ, самостоятельно выбрав банк-посредник и используя принятые справочные базы данных. В случае если Клиент в Расчетном документе не указывает банк-посредник, Банк выбирает такой банк самостоятельно.
- 5.22.** Банк имеет право на любом этапе вернуть Расчетный документ Клиента без исполнения в случае:
- обнаружения ошибок и неточностей, допущенных при его оформлении;
  - 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.

- 5.23. Дата исполнения первой операции по Постоянному поручению не может быть ранее дня, следующего за днем принятия Банком к исполнению Постоянного поручения.
- 5.24. При внесении Клиентом денежных средств на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, в течение дня исполнения Постоянного поручения, указанные денежные средства не будут учтены при его исполнении.
- 5.25. Если дата перечисления денежных средств по Постоянному поручению приходится на не Рабочий день, осуществление очередного платежа 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.
- 5.26. 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).
- 5.27. 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.
- 5.28. В случае если Клиентом в Постоянном поручении указан банк-посредник, Банк исполняет Постоянное поручение в соответствии с распоряжениями Клиента. В случае невозможности надлежащего исполнения данного поручения в силу отсутствия/прекращения корреспондентских отношений между банком-получателем и банком-посредником или в силу финансового состояния банка-посредника Банк освобождается от ответственности. В указанном случае Банк вправе самостоятельно выбрать банк-посредник. В случае если Клиентом не выбран банк-посредник, Банк выбирает такой банк самостоятельно, используя имеющиеся в его распоряжении справочные базы данных. Данное положение распространяется также на переводы средств в иностранной валюте со Счета Клиента.
- 5.29. Особенности исполнения Постоянных поручений, указанных в п. 3.26 Общих Условий, могут быть предусмотрены в Постоянном поручении.
- 5.30. Несанкционированный перерасход должен быть погашен Клиентом в разумный срок с даты его возникновения. Клиент предоставляет Банку право осуществлять погашение Несанкционированного перерасхода путем безакцептного (бесспорного) списания при ближайших поступлениях денежных средств на Счет, а также с иных Счетов Клиента.

## 6. Обслуживание Счета с возможностью использования Карты

### 6.1. Режим Счета

- 6.1.1. Положения настоящего Раздела распространяются на Счета, к которым выпущены Банковские карты, Кредитные 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 и Операции по Карте в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Договором.
- 6.1.3. Списание (зачисление) средств со 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 Клиента, данными уполномоченным на это лицом.
- 6.1.4. При отличии валюты Операции по Карте от валюты Счета, сумма Операции по Карте конвертируется в валюту Счета следующим образом:
- если валюта Операции по Карте отличается от валюты расчетов между Банком и Платежной системой (далее - Валюта расчетов), Платежная Система конвертирует сумму Операции по Карте в Валюту расчетов по курсу, устанавливаемому Платежной системой, с учетом комиссии за проведение безналичной операции в валюте, отличной от валюты Счета, взимаемой Банком согласно Тарифам. Если Валюта расчетов отличается от валюты Счета, далее Банк осуществляет конверсию в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету;
  - если валюта Операции по Карте совпадает с Валютой расчетов, но отличается от валюты Счета, Банк осуществляет конверсию в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету.
- 6.1.5. 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 рубли РФ или другую валюту с использованием курса, установленного тем банком, финансовым учреждением, через которые проводится Операция по Карте. Если валюта Счета отличается от валюты, в которую была произведена конверсия, далее Банк осуществляет конверсию в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету. В этом случае положения п. 6.1.4 Общих Условий не применяются.
- 6.1.6. 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.
- 6.1.7. Годовая комиссия за 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 месяц каждого года обслуживания за следующий год обслуживания в соответствии с действующими на этот момент Тарифами. Если Банковская карта была перевыпущена в течение срока ее действия (например, при утере или краже Банковской карты), то в этом случае годовая комиссия за обслуживание Банковской карты в дальнейшем будет взиматься ежегодно в месяц, соответствующий месяцу перевыпуска Банковской карты в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.
- 6.1.8. Банковские карты, выпущенные Банком со сроком действия 2 года, а также Чиповые Банковские карты, без заявления Клиента перевыпускаются Банком на новый срок действия автоматически.

Перевыпуск Банковских карт со сроком действия 2 года, а также Чиповых Банковских карт, не осуществляется, если остаток денежных средств на Счете на 6 число 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, – 16 число 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.

Банковскую карту, автоматически перевыпущенную Банком на новый срок действия, Клиент обязуется получить в Банке в течение 2 месяцев после истечения срока действия предыдущей карты, при этом Банковской карте присваивается прежний ПИН-код, который Клиент имеет право сменить в соответствии с п.1.43 Общих Условий.

**6.1.9.** Годовая комиссия за обслуживание Банковской Карты со сроком действия 1 и 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.

**6.1.10.** 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. Комиссия за такой перевыпуск Банковской карты (при ее наличии) взимается в момент такого перевыпуска в соответствии с Тарифами, действующими на этот момент.

**6.1.11.** Клиент может обратиться в Банк лично в Подразделение, в котором выпущена Банковская карта, (либо в Информационный центр 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. Выдача перевыпущенной Банковской карты осуществляется в Подразделении Банка, определенном Клиентом при обращении в Банк за перевыпуском Банковской карты, в течение сроков, указанных в п.6.4.1 Общих Условий. Новую Банковскую карту Клиент обязуется получить в Банке в течение 2 месяцев с момента обращения в Банк с заявлением о таком перевыпуске. Комиссия за такой перевыпуск Банковской карты (при ее наличии) взимается в момент такого перевыпуска в соответствии с Тарифами, действующими на этот момент.

**6.1.12.** По истечении указанных выше сроков, в течение которых Клиент обязуется получить Банковскую карту, Банк уничтожает невостребованную Банковскую карту, при этом комиссия, удержанная за годовое обслуживание Банковской карты, не возвращается.

В случае прекращения Банком выпуска Банковской карты соответствующего типа, Клиенту может быть по его желанию выпущена Банковская карта иного типа, для чего Клиенту необходимо лично обратиться в соответствующее Подразделение Банка.

**6.1.13.** Если Клиент желает отказаться от обслуживания по Банковской карте в следующем году (в том числе от автоматического перевыпуска Банковской карты на новый срок действия с соответствии с п. 6.1.8 Общих Условий), он должен письменно уведомить об этом Банк до 5 числа последнего месяца текущего года обслуживания Банковской карты. Годовая комиссия за обслуживание Банковской карты взимается за каждый полный и неполный год.

**6.1.14.** 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.

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

- статус Карты неактивный;
- 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.

**6.1.16.** 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;
- 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.

**6.1.17.** 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.

**6.1.18.** Карта является собственностью Банка, может быть изъята Банком без объяснения причин либо по первому требованию должна быть немедленно возвращена в Банк.

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

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

**6.2.1.** Банк предоставляет Клиенту право вносить наличные денежные средства на Счет, к которому выпущена Карта, через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью приема наличных денежных средств. Банк зачисляет денежные средства на 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 через банкоматы может осуществлять Доверенное лицо, на чье имя выпущена Дополнительная Карта.

### **6.3. Особенности внесения наличных денежных средств на Счет через Депозитарные банкоматы Банка**

**6.3.1.** Клиент имеет право вносить на Счет только платежеспособные банкноты Банка России или неповрежденные банкноты в долларах США и евро. Любые другие денежные знаки в других валютах, вложенные в конверт, принятый Депозитарным банкоматом, Банк обязуется хранить и выдать Клиенту в течение 30 календарных дней с момента изъятия из Депозитарного банкомата, по истечении данного срока денежные знаки в других валютах зачисляются в доходы Банка.

**6.3.2.** Клиент обязуется не закладывать в конверт более 30 банкнот; также не помещать в конверт вместе с банкнотами монеты, скрепки, резинки или иные предметы, которые могут вызвать техническую неисправность механизма конвертоприемника, а равно повреждение или поломку механизма банкомата.

**6.3.3.** Банк производит выемку конвертов с денежными средствами из банкоматов не позднее следующего Операционного дня после их внесения.

**6.3.4.** Конверты доставляются в Банк инкассаторской службой в опломбированном контейнере.

**6.3.5.** Контейнер вскрывается, конверты распечатываются, денежная наличность проверяется и пересчитывается в кассовом помещении Банка в присутствии двух кассиров.

**6.3.6.** При обнаружении, в процессе пересчета Банком содержимого конверта с денежными средствами Клиента, недостачи или излишка денег, а также банкнот, вызывающих сомнение в их подлинности, неплатежных банкнот Банка России, монет, Банк составляет Акт о выявленных расхождениях в трех экземплярах, который подписывается двумя кассирами, производившими пересчет, и начальником кассы. Два экземпляра Акта о выявленных расхождениях остаются в Банке, а один экземпляр передается Клиенту (п. 6.3.9 Общих Условий).

**6.3.7.** В случае обнаружения банкнот, вызывающих сомнения в их подлинности, неплатежных банкнот Банка России или поврежденных банкнот в иностранной валюте порядок работы с указанными банкнотами регулируется действующими нормативными актами Банка России.

**6.3.8.** Банк зачисляет денежные средства на соответствующий Счет Клиента в сумме платежеспособных банкнот Банка России или неповрежденных банкнот в долларах США и евро фактически поступивших в Банк.

Неплатежные банкноты Банка России подлежат возврату Клиенту. Невостребованные в течение 30 календарных дней Клиентом неплатежные банкноты Банка России подлежат уничтожению.

Порядок работы с поврежденными денежными знаками иностранных государств определяется правилами приема поврежденных денежных знаков иностранных государств, установленными Банком в соответствии с действующими нормативными актами Банка России.

**6.3.9.** Банк зачисляет денежные средства на Счет в порядке и сроки, указанные в Разделе 5 Общих Условий. Клиент обязуется проверить сумму, зачисленную на Счет, а при наличии Акта о выявленных расхождениях, обязуется получить его в Подразделении Банка, в котором ему был открыт Счет. В случае несогласия с зачисленной суммой Клиент обязуется подать в Банк заявление в письменной форме в течение 14 календарных дней с даты внесения средств.

**6.3.10.** Клиент дает Банку поручение при отличии валюты Счета от валюты, заложенной в конверт, произвести конверсию денежных средств в валюту Счета в порядке и сроки, указанные в Разделе 5 Общих Условий.

**6.3.11.** Клиент дает Банку поручение направлять на экспертизу в Банк России банкноты, подлинность которых вызывает сомнение, действуя в соответствии с инструкциями Банка России, а в случае установления подлинности таких банкнот, зачислять их на Счет Клиента.

### **6.4. Обязанности Банка**

**6.4.1.** 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.

**6.4.2.** Производить Блокировку Карты в случаях, если:

- Банк извещен Клиентом о необходимости совершения такой операции письменно путем обращения в Подразделение Банка либо устно в соответствии с Разделом 11 Общих Условий;
- Банк получил от Клиента уведомление, предусмотренное п. 6.5.5 Общих Условий;
- Банк получил из Платежной Системы уведомление об утрате Карты.

**6.4.3.** Рассматривать претензии Клиента по поводу спорных Операций по Карте и давать ответ в течение 90 рабочих дней со дня предоставления Клиентом письменного заявления.

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

### **6.5. Обязанности Клиента**

**6.5.1.** Подписать Карту немедленно при получении.

**6.5.2.** Хранить в секрете ПИН-код, 3-D Secure пароль и номер Карты. Не передавать Карту или ее номер третьему лицу (за исключением предприятий торговли (услуг)). Использование Карты третьим лицом будет рассматриваться Банком как грубое нарушение Договора и может повлечь за собой его расторжение Банком в одностороннем порядке.

**6.5.3.** Выполнять Правила по картам. Клиент получает указанные правила одновременно с получением Карты. Текст Правил по картам доступен в Подразделениях Банка и на сайте Банка в сети «Интернет».

**6.5.4.** Погашать задолженность, в том числе возникшую по причинам, указанным в п.6.1.7, включая суммы, взимаемые Банком в соответствии с Тарифами, в порядке и сроки, установленные настоящими Общими Условиями.

**6.5.5.** Немедленно информировать Банк 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.

- 6.5.6.** 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.
- 6.5.7.** Ознакомить держателей Дополнительных Карт с Общими Условиями, Правилами по картам и Тарифами. Все расходы, произведенные с помощью Дополнительных Карт, оплачиваются со Счетов Клиента.

## **6.6. Права Банка**

- 6.6.1.** Банк имеет право произвести Блокировку Карты:
- при наличии у Клиента просроченной задолженности по Счетам в Банке или любой иной задолженности перед Банком;
  - при несоблюдении Клиентом условий Договора, Общих Условий, Тарифов;
  - при обнаружении недостоверности сведений, указанных в заявлении Клиента;
  - в иных случаях неисполнения (ненадлежащего исполнения) Клиентом своих обязательств перед Банком без объяснения причин;
  - при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Картой либо при получении Банком сведений о смерти Клиента;
  - при доставке Карты в региональные Подразделения Банка;
  - если на Счет Клиента и/или денежные средства Клиента на Счете, к которому выпущена Карта, наложен арест по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц);
  - если в Банк предъявлены исполнительные (расчетные) документы о взыскании денежных средств с Клиента и указанные документы еще не исполнены Банком.
- 6.6.2.** Банк имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты, перевыпуске ранее выпущенной Карты с прежним сроком действия или перевыпуске ранее выпущенной Карты с новым сроком действия без указания причин.
- 6.6.3.** Банк имеет право отказать в Авторизации, если сумма Операции по Карте превышает Доступный баланс по Карте, или если у Банка есть основание полагать, что Операция по Карте может быть незаконной или мошеннической.
- 6.6.4.** Банк имеет право в соответствии с п.3.5 Общих Условий производить безакцептное списание денежных средств со Счета Клиента.

## **6.7. Права Клиента**

- 6.7.1.** Клиент имеет право в случае несогласия с размером списанных со Счета (или зачисленных на Счет) средств опротестовать спорные Операции по Карте / Счету до 20 числа месяца, следующего за месяцем списания (зачисления) спорных сумм. Отсутствие письменных возражений Клиента до указанного срока означает согласие с Операциями по Карте/ Счету и суммами, списанными со Счета (зачисленными на Счет).
- 6.7.2.** Клиент имеет право открыть до 5 Дополнительных Банковских карт и до 2 Дополнительных Кредитных карт, прикрепленных к одному Счету. Порядок выдачи Дополнительных Карт определяется Банком. Все операции, совершенные по Дополнительной Карте, считаются совершенными самим Клиентом.

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

- 6.8.1.** 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.
- 6.8.2.** 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:
- 6.8.2.1.** 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 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.
- 6.8.2.2.** Информацию об Операциях по ко-брендинговой Карте при оплате товаров (работ, услуг).
- 6.8.3.** Для целей применения п.6.8.2.2 Общих Условий оплатой товаров (работ, услуг) признается также совершение платежей с использованием Устройств Банка или Системы Raiffeisen CONNECT. 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.
- 6.8.4.** Условия участия Клиента в совместном ко-брендинговом проекте (программе лояльности) опубликованы на сайте программы лояльности, адрес которой указывается в соответствующем разделе на сайте Банка.

## **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 выдаче Кредитной карты в соответствии с запрашиваемым Кредитным лимитом, 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.** В случае получения Банком возражений, предусмотренных пунктом 2.9 Общих Условий, Банк приостанавливает обслуживание Кредитной карты с момента получения Банком таких возражений.

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

**7.1.4.** Кредит предоставляется Банком после получения последним 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»), в случае, если сумма средств на Счете Клиента недостаточна для:

- исполнения указанных выше платежных документов;
- уплаты Банку комиссии за их исполнение;
- уплаты других комиссий в соответствии с Тарифами Банка.

**7.1.5.** При этом Кредит будет считаться предоставленным Клиенту на сумму, составляющую разницу между суммой, составляющей сумму платежного документа и комиссии Банка за его исполнение, и суммой, находящейся на Счете Клиента на дату представления в Банк такого платежного документа.

**7.1.6.** Банк предоставляет Клиентам-сотрудникам компаний - корпоративных клиентов Банка и сотрудникам Банка возможность обслуживаться по тарифам для Кредитных карт и Счетов 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 между Банком и сотрудником обслуживание Клиента осуществляется на основании стандартных Тарифов для Кредитных карт и Счетов физических лиц, с условиями которых Клиент может в любое время ознакомиться в Подразделениях Банка, на сайте Банка в сети «Интернет» или позвонив в Информационный Центр Банка (к данному случаю п. 2.8 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 между Банком и сотрудником.

**7.1.7.** Годовая комиссия за обслуживание Кредитной карты взимается в соответствии с Тарифами в дату списания со Счета суммы первой Операции по Счету.

За второй и последующие годы обслуживания Кредитной карты годовая комиссия списывается в последний рабочий день месяца через год после списания со Счета годовой комиссии за предыдущий год, независимо от того, пользовался ли Клиент Кредитной картой в этот период или нет. Если Клиент желает отказаться от обслуживания по Кредитной карте в следующем году, он должен письменно уведомить об этом Банк до 20 числа месяца списания годовой комиссии за обслуживание Кредитной карты. Годовая комиссия взимается за каждый полный и неполный год.

**7.1.8.** Клиент обязуется получить изготовленную Кредитную карту:

**7.1.8.1.** 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.

**7.1.8.2.** В течение 2 месяцев

- с момента окончания срока действия ранее выпущенной Кредитной карты в случае перевыпуска карты на новый срок по инициативе Банка;
- с момента предоставления в Банк заявления о перевыпуске Кредитной карты в случае перевыпуска карты по просьбе Клиента.

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 не предоставлении в Банк заявления Счет может быть закрыт в соответствии с п. 3.14 настоящих Общих Условий.

**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 обслуживающее Клиента Подразделение Банка, о чем Клиент извещается посредством отправки ему электронного сообщения или SMS-сообщения в соответствии с контактной информацией, предоставленной Клиентом в Заявлении на выпуск Кредитной карты. При таком перевыпуске Кредитной карте присваивается прежний ПИН-код, который Клиент имеет право сменить в соответствии с п.1.43 Общих Условий.

Клиент может обратиться в Банк с заявлением о перевыпуске Кредитной карты (например, при необходимости замены пластика, смены ПИН-кода, утере или краже Кредитной карты, а также перевыпуска на новый срок действия). При таком перевыпуске Кредитной карте присваивается новый ПИН-код.

В случае прекращения Банком выпуска Кредитных карт соответствующего типа, Клиенту может быть по его желанию выпущена Кредитная карта иного типа, для чего Клиенту необходимо заполнить заявление на перевыпуск кредитной карты при личном обращении в Подразделение Банка либо через систему Raiffeisen CONNECT (при наличии у Клиента доступа к системе Raiffeisen CONNECT).

**7.1.10.** 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.

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

## **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, действующим на дату заключения Договора, за исключением случаев:

- описанных в п. 7.1.6 Общих Условий;
- когда Клиент изменяет тарифный план по Кредитной карте. В этом случае начисление процентов производится ежедневно за фактический период пользования кредитными средствами по ставке Банка согласно Тарифам, действующим на момент такого изменения.

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 комиссий), на сумму перерасхода Кредитного лимита Банк начисляет проценты в размере, установленном Тарифами, в связи с несоблюдением Клиентом установленного в соответствии с п.1.28. Общих Условий размера Кредитного лимита.

### 7.3. Погашение Общей задолженности по кредиту

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

1. Просроченные проценты;
2. Перерасход Кредитного лимита;
3. Просроченная задолженность;
4. Начисленные % к погашению;
5. 5 % от Задолженности прошлых периодов (задолженности до востребования);
6. 5 % от Задолженности льготного периода;
7. Задолженность льготного периода;
8. Задолженность прошлых периодов (Задолженность до востребования);
9. 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 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 составила сумму, меньшую либо равную 20 долларам США (или 20 евро, или 600 рублям РФ), 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 заблокировать Кредитную карту и (или) потребовать немедленного погашения Общей задолженности по кредиту.

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 Банка. 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 безакцептное списание денежных средств 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 РФ, 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 ежемесячной Выписки по Счету Кредитной карты:

7.5.1. Выписка по Счету Кредитной карты 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. Выписка по Счету Кредитной карты формируется ежемесячно в 23 часа 59 минут по московскому времени дня, предшествующего Расчетной дате.

7.5.2. Выписка по Счету Кредитной карты направляется Клиенту по электронной почте, адрес которой указан в Договоре, если иное не предусмотрено Договором или Клиент не обратился в Банк для изменения способа получения Выписки по Счету Кредитной карты.

7.5.3. Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом Выписки по Счету по причинам, не зависящим от 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>3</sup> (если в соответствии с условиями, указанными в Заявлении на Кредит, Клиент уплачивает Банку данную комиссию), комиссии за выдачу кредита (если в соответствии с условиями, указанными в Заявлении на Кредит, Клиент уплачивает Банку данную комиссию), минимальной суммы частичного досрочного погашения, комиссии за досрочное погашение или частичное погашение Кредита, иные условия кредитования определяются в соответствии с Тарифами, действующими на момент предоставления Клиентом Анкеты в Банк, 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, при этом комиссия за выдачу кредита (если применимо) и единовременная плата за участие в программе страхования жизни и от несчастных случаев и болезней заемщиков потребительских кредитов Банка (далее – Программа страхования) (если применимо) списывается со Счета в безакцептном порядке, в полном объеме в дату выдачи Кредита, либо путем выдачи суммы Кредита за вычетом комиссии за выдачу кредита (если применимо) и единовременной платы за участие в Программе страхования (если применимо) наличными денежными средствами через кассу Банка, либо иным способом, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации, с соблюдением установленного нормативными актами РФ 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>4</sup>.

**8.2.2.** Процентный период – это период, за который начисляются проценты по Кредиту, равный 1 (одному) месяцу. Базой для начисления процентов по Кредиту является действительное количество календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно). В случае если последний день Процентного периода приходится на нерабочий день, днем окончания данного Процентного периода считается ближайший следующий за ним Рабочий день, который исключается из расчета при начислении процентов в следующем Процентном периоде.

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

**8.2.3.1.** Ежемесячные платежи производятся в соответствующее число каждого месяца, определенное в Заявлении на кредит (Дата платежа) путем ежемесячного списания Банком со Счета в безакцептном порядке соответствующей суммы в валюте Кредита. В случае если Дата платежа приходится на нерабочий день, списание очередного ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой платежа.

Сумма ежемесячного страхового платежа может быть списана в первый Рабочий день, следующий 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:

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

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, установленная в соответствии с Кредитным Договором.

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).

<sup>3</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.

<sup>4</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.

**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) ежемесячный страховой платеж (если применимо).

**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 направить Банку письменное заявление-обязательство о намерении осуществить досрочный возврат кредита, включающее информацию о сумме и сроке досрочного возврата Кредита, не позднее, чем за 10 (Десять) календарных дней до даты предполагаемого осуществления досрочного возврата Кредита.

**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.** 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 РФ.

**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 безакцептного списания денежных средств Клиента, размещенных на банковских Счетах, открытых в Банке.

**8.3.4.** В случае недостаточности денежных средств на банковских Счетах 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 использования карт, Тарифы, Заявление на Кредит и др.

**8.4.5.** Уведомить Банк об изменении места жительства, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность, смене места работы (профессии, должности), смене имени, а также об обстоятельствах, способных повлиять на исполнение обязательств по Кредитному Договору (телеграммой или заказным письмом с уведомлением о вручении) в срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента наступления указанных обстоятельств.

**8.4.6.** Уведомить Банк о предъявлении третьими лицами гражданского иска к Клиенту, о возбуждении уголовного дела в отношении Клиента, либо о возбуждении в соответствии с действующим гражданско-процессуальным законодательством РФ дела особого производства с участием Клиента (телеграммой или заказным письмом с уведомлением о вручении) в срок не позднее 5 (Пяти) календарных дней с момента, когда Клиент узнал о наступлении указанных обстоятельств.

**8.4.7.** 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.

**8.4.8.** Возмещать Банку любые возможные расходы, возникшие или вызванные:

– принятием органами государственной власти или иными уполномоченными органами Российской Федерации, Центральным банком РФ новых законодательных или иных правовых актов, делающих невозможным исполнение обязательств Клиентом и / или Банком на условиях Договора, если из-за принятия указанных выше актов увеличиваются расходы Банка по исполнению Кредитного Договора;

– законными действиями Банка, направленными на защиту своих прав в связи с исполнением Кредитного Договора, включая расходы на подготовку и внесение изменений в Договор; все расходы на взыскание задолженности с Клиента, в том числе расходы на досудебное урегулирование спора, судебные расходы, а также иные виды расходов.

**8.4.9.** 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 в безакцептном порядке.

**8.4.10.** 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 любому иному лицу, 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 РФ. Данное положение не распространяется на правоотношения, возникающие в случае совершения Банком уступки прав по Кредитному Договору.

**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 ней Кредитный лимит без его отдельного заявления. Выпуск и использование Кредитной карты осуществляются в соответствии с Общими условиями, Правилами использования кредитных карт 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 исполнить свои обязанности по погашению задолженности по Кредитной карте.

## **9. Правила обслуживания в Системах Raiffeisen CONNECT и Электронный офис**

### **9.1. Общие положения**

**9.1.1.** Клиент может получить доступ к услугам Систем Raiffeisen 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 работы с Системой.

**9.1.2.** Положения настоящего Раздела являются неотъемлемой частью Соглашения об использовании документов в электронной форме и признании АСП в системе Raiffeisen CONNECT и Договора об обмене электронными документами, заверенными АСП, в системе Электронный офис.

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

**9.1.4.** Системы обеспечивают возможность формирования и передачи в Банк Электронных документов. Для заверения Электронного документа используется АСП.

АСП представляет собой результат работы программы генерации и проверки АСП на основании содержимого документа и пары ключей: Закрытого (Секретного) ключа для формирования подписи и Открытого (Публичного) ключа для проверки, и обладает следующими свойствами:

- АСП воспроизводим только одним лицом, владеющим Закрытым (Секретным) ключом, соответствующей программой генерации и управления ключами и создания АСП;
- подлинность АСП может быть удостоверена;
- АСП неразрывно связан с единственным определенным документом.

**9.1.5.** АСП обеспечивает следующую защиту Электронного документа:

- предотвращение несанкционированного изменения содержимого документа (проверка подлинности Электронного документа);
- удостоверение личности отправителя.

**9.1.6.** Метод формирования АСП, используемый в Системах, соответствует стандартам Платежных систем.

**9.1.7.** 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.

## **9.2. Порядок регистрации и работы Клиента в Системе Raiffeisen CONNECT**

**9.2.1.** Для получения доступа к услугам Системы Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично или через Доверенное лицо для оформления заявления на регистрацию в Системе.

**9.2.2.** Клиент получает уникальные идентификаторы доступа в Систему:

- имя (логин) для регистрации в Системе;
- защищенный конверт (защищенный ПИН-конверт) с паролем и кодом PIN2.

Данные, содержащиеся в защищенном ПИН-конверте, конфиденциальны и известны только Клиенту.

Логин и пароль позволяют осуществить доступ к информационным сервисам Системы, код PIN2 необходим для доступа к процедуре создания ключей.

**9.2.3.** Доступ (логин и защищенный ПИН-конверт) в Систему может получить Доверенное лицо Клиента, предъявив оригинал документа, удостоверяющего личность, и оригинал доверенности, удостоверенной нотариусом либо сотрудником Банка.

Срок действия идентификаторов доступа в Систему не превышает 60 дней с момента их выдачи Клиенту или его Доверенному лицу, при этом срок действия кода PIN2 не превышает 3 дней с момента первого использования кода PIN2.

По истечении указанных сроков доступ в Систему автоматически блокируется Банком.

Для возобновления доступа к Системе необходимо получить новые доступы (логин и защищенный ПИН-конверт) при личном обращении в Подразделение Банка.

Новые идентификаторы доступа (логин и защищенный ПИН - конверт) будут активированы Банком после их получения Клиентом и заменят предыдущие значения.

**9.2.4.** Все соединения Клиента с Системой будут осуществляться по безопасному соединению с использованием стандартного защищенного протокола передачи данных через Интернет.

**9.2.5.** Идентификация Клиента для доступа к информационным сервисам в Системе осуществляется с помощью его уникальных имени и пароля, известного только Клиенту.

**9.2.6.** При первом входе в Систему Клиенту необходимо сменить полученные им имя пользователя и пароль в разделе «Настройки» на сервере Системы. В дальнейшем Клиент также имеет возможность сменить заданные им имя и/или пароль в разделе «Настройки» на сервере Системы. Система запрашивает смену имени и/или пароля раз в 180 дней. Указанный срок может быть изменен Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента способом, указанным в п. 2.10 настоящих Общих Условий.

**9.2.7.** Клиент получает доступ к активным операциям по Счетам (Картам) после прохождения процедуры генерации ключей и заключения с Банком посредством Системы «Соглашения об использовании документов в электронной форме и признании АСП сторон в Системе Raiffeisen CONNECT».

Для доступа к процедуре генерации цифровых ключей служит код PIN2.

**9.2.8.** Код PIN2 используется Клиентом для входа в процедуру генерации ключей, получения и инсталляции клиентского программного обеспечения (Web-based Java Applet), отвечающего за генерацию пары «Открытый (Публичный) ключ – Закрытый (Секретный) ключ», обмен Открытыми (Публичными) ключами с Банком, формирование АСП к поручениям Клиента и проверку АСП Банка.

После успешного прохождения процедуры генерации ключей срок действия кода PIN2 не превышает 3 дней, но не более 60 дней с момента получения кода PIN2. В этот период его можно использовать в случае необходимости повторной генерации ключей.

**9.2.9.** Клиентское программное обеспечение удостоверено международным сертификатом, подтверждающим его принадлежность Банку.

**9.2.10.** Генерация Открытого (Публичного) и Закрытого (Секретного) ключей Клиента выполняется на компьютере Клиента. Для защиты

пары ключей Клиента используется кодовая фраза («пароль к ключам»), которую Клиент задает при создании ключей и которая известна только Клиенту.

Созданные ключи используются для подписания АСП Электронных документов, передаваемых по Системе в течение всего периода работы до момента создания новой пары ключей.

После регенерации ключей, действие предыдущих ключей прекращается, в Банк передается новый Открытый (Публичный) ключ и заключается новое «Соглашение об использовании документов в электронной форме и признании АСП сторон в Системе Raiffeisen CONNECT». Действующей парой ключей для Клиента в Системе является только та пара, которая была создана последней.

Новые ключи могут быть созданы в любой момент по желанию Клиента при наличии действующего кода PIN2.

Получение новых данных для доступа в систему (имени, пароля, Кода PIN2) не прекращает действия текущей пары ключей. Текущие ключи действуют до выполнения следующей процедуры генерации ключей.

- 9.2.11.** Обмен открытыми ключами с Системой происходит автоматически.
- 9.2.12.** Открытый ключ Клиента хранится в базе данных Системы. Закрытый ключ Клиента и Открытый ключ Банка сохраняются на электронном информационном носителе Клиента.
- 9.2.13.** После генерации цифровых ключей для доступа к активным операциям Система может запросить Клиента активировать цифровые ключи. Для активации цифровых ключей Клиенту необходимо обратиться в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 11 Общих Условий. Цифровые ключи будут активированы Банком не позднее трех рабочих дней с момента обращения Клиента.
- 9.2.14.** Идентификация Клиента для выполнения активных операций в Системе осуществляется с помощью его имени, пароля и АСП. АСП под поручением Клиента формируется с использованием цифровых ключей Клиента.
- 9.2.15.** Информация по операциям, совершенным в торговых точках, банкоматах и электронных терминалах с использованием Карт отражается в Системе в режиме реального времени.
- 9.2.16.** Банк может устанавливать ограничения на суммы операций, проводимых в Системе.
- 9.2.17.** Блокировка доступа к услугам Системы по инициативе Клиента осуществляется Банком по заявлению Клиента при обращении в Подразделение Банка лично либо в Информационный центр в соответствии с Разделом 11 Общих Условий не позднее следующего Рабочего дня после получения Банком заявления Клиента.
- 9.2.18.** Банк оставляет за собой право заблокировать доступ Клиента к услугам Системы:
- при наличии у Клиента любой просроченной задолженности перед Банком;
  - при несоблюдении Клиентом условий Договора, Общих Условий, Тарифов;
  - при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях;
  - при получении Банком сведений о смерти Клиента;
  - при поступлении в Банк документов о наложении ареста на денежные средства на Счете (об аресте Счета), взыскании денежных средств со Счета;
  - при выявлении попыток проведения мошеннических операций;
  - по собственной инициативе без объяснения причин.

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

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

### **9.4. Ответственность сторон**

- 9.4.1.** За неправомерный доступ к информации, хранящейся в Системах, Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.4.2.** За создание, использование и распространение вредоносных программ в Системах Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 9.4.3.** Клиент обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам идентификаторы доступа в Системы (имя пользователя (логин), пароль, кодовую фразу для доступа к секретным ключам и код PIN2 для Системы Raiffeisen CONNECT и пароль доступа к секретным ключам для Системы Электронный офис). Банк не несет ответственности за последствия любого использования уникальных идентификаторов Клиента третьими лицами.
- 9.4.4.** 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.

## **10. Предоставление услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE»**

**10.1.** Клиент может подключить услугу «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» в порядке, определенном настоящим Разделом. Данная услуга доступна для отдельных типов Банковских и Кредитных карт, информацию о возможности подключения услуги и ее функционале в зависимости от типа Карты Клиент может получить в любом Подразделении Банка.

**10.2.** Услуга «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» - направление Банком на мобильный телефон Клиента посредством сотовой телефонной связи (без применения дополнительных механизмов обеспечения конфиденциальности) информации в виде электронных SMS-сообщений, содержащих следующее:

- уведомления об Авторизации по Карте;

- уведомление о недостаточности средств на Счете для погашения платежа по Кредиту (кроме Кредитных карт). Направляется за 2 дня до даты ближайшего платежа по Кредиту, в случае если на Счете недостаточно средств для списания платежа. Услуга доступна только для Кредитов, оформленных к Счету, к которому выпущена Банковская карта;
- уведомление о сумме Минимального платежа по Кредитной карте и крайнем сроке его погашения. Направляется за 3 дня до окончания Платежного периода, в случае если Минимальный платеж еще не был внесен;
- уведомление о списании годовой комиссии за обслуживание Карты;
- уведомление о подключении / отключении услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE»;
- уведомление об изменении номера мобильного телефона, используемого для услуги SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE»;
- уведомление об оформленном Расчетном документе в Системе Raiffeisen CONNECT (за исключением перечислений на Счет Клиента, открытый в Банке);
- уведомления об изменении Доступного баланса по Карте (снятие наличных через банкоматы и электронные терминалы, покупки или оплата услуг по Карте);
- уведомление об изменении Доступного баланса по Карте (списание и зачисление средств по Счету или со Счета Клиента, к которому выпущена Карта, в том числе поступление денежных средств и процентов на Счет по окончании срока депозита);
- уведомление о списании комиссии за пользование услугой «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE»;
- мини-выписка по Кредитной карте. Направляется на следующий день после Расчетной даты;

а также прием на обработку SMS-запросов Клиентов для получения следующей информации:

- информация о Доступном балансе по Карте Клиента;
- информация о 5-ти последних Операциях по Карте;
- информация о курсах валют Банка, действующих на момент запроса;
- запрос на блокировку Карты;
- информация о стоимости паёв паевых инвестиционных фондов под управлением Управляющей Компании ООО «УК Райффайзен Капитал»;
- запрос контактных телефонов Банка.

Номера телефонов, с которых Банком отправляются сообщения и на которые принимаются входящие запросы, размещены на сайте Банка в сети Интернет. Номера телефонов для предоставления услуги могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.

- 10.3.** Подключение и отключение от услуги, а также смена номера мобильного телефона, принимающего SMS-сообщения, могут быть произведены по распоряжению Клиента. Распоряжение может быть передано устно по телефону в соответствии с правилами Раздела 11, в письменной форме в Подразделении Банка, либо посредством Системы Raiffeisen CONNECT. 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.
- 10.4.** 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.
- 10.5.** При оформлении SMS-запросов Клиент использует форматы запросов, описанные на сайте [www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru). Банк обрабатывает SMS-запросы, поступившие только с номеров телефонов, по которым подключена услуга «SMS-Уведомления Raiffeisen MOBILE» для данной Карты.
- SMS-запросы, оформленные в формате, отличном от указанных Банком, Банк имеет право не исполнять.
- 10.6.** В случае изменения номера мобильного телефона, на который направляются SMS-сообщения, Клиент обязан передать в Банк соответствующее распоряжение, предусмотренное п.10.3 Общих Условий.
- 10.7.** Оплата услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» осуществляется в соответствии с Тарифами Банка. Денежные суммы в оплату стоимости услуги могут списываться Банком в безакцептном порядке со Счета, к которому выпущена Карта Клиента. Оплата производится за каждую подключенную к услуге Карту согласно Тарифам Банка. Оплата SMS-запросов производится согласно тарифам сотового оператора, обслуживающего телефонный номер Клиента.
- 10.8.** Оплата услуги производится за каждый полный и неполный месяц. Плата за первые 2 месяца предоставления услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE», при первичном подключении к 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 услугу не взимается. При подключении и отключении услуги в течение одного месяца оплата услуги производится согласно Тарифам.
- 10.9.** Банк оставляет за собой право направлять на указанный номер мобильного телефона другие SMS-сообщения.
- 10.10.** Банк имеет право отключить Клиента от услуги в случае указания Клиентом неверного номера телефона при подключении к услуге, либо неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанности, предусмотренной п.10.6 Общих Условий.
- 10.11.** Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с указанием Клиентом неверного номера телефона при подключении к услуге, либо в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом иной обязанности, предусмотренной настоящим Разделом.
- 10.12.** В случае перевыпуска Карты новая Карта подключается к услуге «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» при возможности предоставления такой услуги по Карте (с учетом п. 10.1 Общих Условий).
- 10.13.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, подключаясь к услуге «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE», Клиент принимает риски, связанные с возможным получением передаваемой информации третьими лицами.

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

**11.1.** В соответствии с правилами настоящего Раздела Банк обязуется оказывать Клиенту по его устному распоряжению, переданному по телефону в Информационный центр Банка, следующие услуги:

- 11.1.1.** 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 и Электронный офис, об обменных курсах Банка, действовавших в течение 7 календарных дней до момента обращения Клиента в Информационный центр;



- 11.1.2. предоставление информации о расположении и режиме работы банкоматов Банка, а также о номинале купюр, имеющих в интересующем Клиента банкомате;
- 11.1.3. запись на встречу с представителем Банка для подачи документов по ипотечному кредиту;
- 11.1.4. ознакомление Клиентов с условиями обязательного пенсионного страхования и негосударственного пенсионного обеспечения в негосударственных пенсионных фондах, сотрудничающих с Банком;
- 11.1.5. консультирование по вопросам приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под управлением управляющих компаний, сотрудничающих с Банком;
- 11.1.6. прием заказа на бронирование индивидуальных банковских ячеек;
- 11.1.7. предварительный заказ выдачи или размена наличных денежных средств или дорожных чеков, выдачи оригиналов и копий ПТС, а также различных справок, подготавливаемых Банком;
- 11.1.8. сообщение по телефону информации о Доступном балансе по Счету / Карте, а также информации по 10 последним Операциям по Счету / Карте;
- 11.1.9. принятие устных запросов Клиента о предоставлении разовой Выписки по Счету. Информационный Центр Банка предоставляет разовые Выписки по Счету по электронной почте только по текущим счетам и счетам до востребования;
- 11.1.10. предоставление Клиенту по факсу или электронной почте информации о платежных реквизитах Банка, номере (-ах) Счета (-ов), открытых Клиенту в Банке;
- 11.1.11. оказание консультационной помощи в случае возникновения спорных ситуаций при использовании Карты, при изъятии Карты банкоматом;
- 11.1.12. информирование Клиента о готовности Карты и возможности забрать готовую Карту в Подразделении Банка, в том числе Карту, изъятую банкоматом;
- 11.1.13. принятие устных запросов Клиента на перевыпуск Банковской карты, выпущенной Банком со сроком действия 2 года и Чиповой Банковской карты на Банковскую карту того же типа на прежний срок действия (например, в связи с утерей ПИН-кода);
- 11.1.14. блокировка и снятие блокировки Карты. Для разблокировки Карты Клиент также может обратиться в Подразделение Банка либо направить в Банк по факсу подписанное Клиентом заявление в свободной форме с указанием причины обращения (разблокировка), паспортных данных Клиента, пароля, подписи и даты оформления заявления;
- 11.1.15. осуществление процедуры экстренной выдачи наличных денежных средств в случае потери Банковской карты за рубежом;
- 11.1.16. подключение услуги «SMS-уведомления Raiffeisen MOBILE» в зависимости от типа Карты. Информацию об условиях подключения Карты в зависимости от ее типа можно получить в любом Подразделении Банка;
- 11.1.17. сообщение Клиентам о принятых решениях по кредитным заявкам Клиентов (кредит на покупку автомобиля, Потребительский кредит и Кредитная Карта);
- 11.1.18. заполнение заявления на Кредитную карту;
- 11.1.19. предоставление информации по Картам, выпускаемым Банком в рамках совместных ко-брендинговых проектов Банка;
- 11.1.20. 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;
- 11.1.21. активация цифровых ключей доступа к активным операциям в Системе Raiffeisen CONNECT(если применимо, подробнее см. п. 9.2.13 Общих Условий);
- 11.1.22. принятие устных запросов на блокировку доступа в Системе Raiffeisen CONNECT;
- 11.1.23. принятие устных запросов Клиента на изменение способа (канала) доставки выписок по Кредитной карте;
- 11.1.24. принятие устных запросов Клиента на изменение его Персональных данных (за исключением ФИО Клиента, даты рождения Клиента, реквизитов документа, удостоверяющего личность, адреса регистрации Клиента).
- 11.2. При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 11.1.8 - 11.1.16, п. 11.1.17 (в рамках Потребительского кредита и Кредитной Карты) и п.п. 11.1.20 - 11.1.24 Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием пароля.
- 11.3. В качестве пароля Клиент и Банк используют кодовое слово, указанное Клиентом при открытии Счета.
- 11.4. Пароль также может быть запрошен Банком при его обращении к Клиенту по телефону в случае необходимости донести до Клиента информацию 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).
- 11.5. Клиент и Банк обязуются хранить пароль в тайне и не сообщать его третьим лицам.
- 11.6. Лицо, отдающее Банку устное распоряжение по телефону, и правильно указавшее пароль, признается Клиентом.
- Банк не несет ответственности за последствия любого использования пароля третьими лицами.
- 11.7. Информация, запрошенная Клиентом в соответствии с правилами настоящего Раздела, может сообщаться Банком Клиенту устно по телефону, факсу, электронной почте. Банк не несет ответственности за возможное несанкционированное получение этой информации

третьими лицами по независящим от Банка причинам.

- 11.8.** При обращении Клиента по телефону за оказанием услуг, перечисленных в настоящем Разделе, дата, время звонка, факт идентификации Клиента с использованием пароля, а также содержание устного распоряжения Клиента фиксируются способом по выбору Банка. Банк вправе хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом и использовать ее при разрешении спорных ситуаций.
- 11.9.** Обращаясь в Информационный центр Банка, Клиент понимает, что общение производится с использованием обычных телефонных линий связи без применения дополнительных средств обеспечения конфиденциальности разговоров, в связи с чем Клиент принимает риски, связанные с возможным получением передаваемой информации третьими лицами.