

# УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

## 1. Термины и определения

**Авторизация** – предоставляемое Банком разрешение на проведение операции с использованием Банковской карты или её реквизитов.

**Аутентификационные данные** – пароль, установленный в соответствии с условиями Сервис-провайдера, для авторизации в Мобильном устройстве, в том числе и биометрические данные (отпечаток пальца и др.), а также ПИН-код и другие данные, используемые для доступа в Систему. Аутентификационные данные являются аналогом собственноручной подписи Держателя Карты. Порядок ввода и использования Аутентификационных данных определяется правилами Платежной системы.

**Банк** – Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ».

**Банкомат** – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для выдачи и приёма наличных денежных средств, составления документов по операциям с использованием банковских карт, выдачи информации по счету, передачи распоряжений кредитной организации о перечислении денежных средств со счета банковской карты и т.д.

**Банковская карта, Карта** – платежная карта, выпущенная Банком для совершения транзакций с денежными средствами, изготовленная в соответствии с требованиями Платежной системы и спецификациями, определенными соответствующими стандартами ISO (международная организация по стандартизации).

**Банковский счет (карточный счет, счет)** – счет, открытый на основании заявления Клиента.

**Бенефициарный владелец** – Бенефициарным владельцем Клиента считается сам Клиент, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что бенефициарным владельцем является иное физическое лицо (которое имеет возможность оказывать прямое или косвенное (через третьих лиц) существенное влияние на решения, принимаемые Клиентом, контролировать действия Клиента).

**Бесконтактная банковская карта** – Банковская карта для оплаты товаров (работ, услуг, имущественных прав и т. д.) с помощью Технологии бесконтактных платежей.

**Держатель Карты** – физическое лицо, получившее в пользование Карту.

**Договор** – совокупность следующих документов: условия использования банковских карт АО «БАНК ОРЕНБУРГ» (далее – Условия), заявление в Банк, содержащее согласие Клиента о присоединении к настоящим Условиям, процентные ставки по депозитам АО «БАНК ОРЕНБУРГ» (далее – Ставки), тарифы АО «БАНК ОРЕНБУРГ» на услуги, оказываемые физическим лицам (далее – Тарифы), памятка о мерах безопасного использования банковских карт (далее – Памятка); является договором присоединения (далее – Договор). Заключение Договора производится согласно статье 428 ГК РФ. В случае если

счет был открыт Клиенту на основании договора банковского счета, заключенного до 01 сентября 2013 года, Клиент считается присоединившимся к Условиям с момента подписания им Заявления. С этого же момента заключенный ранее договор банковского счета действует в редакции Договора (т.е. считается измененным и изложенным в соответствии с Условиями, Ставками, Тарифами и Памяткой, действующими на момент подписания Заявления).

**Договоры с третьей стороной** – договоры Держателя Карты с Сервис-провайдером, оператором беспроводной связи и поставщиками услуг (чьи услуги или сайты поддерживают Систему), предусматривающие собственные условия и политику конфиденциальности.

**Документ, составленный с использованием Карты** (далее - Документ) – документ, являющийся основанием для проведения расчетов по операции с использованием Карты и служащий подтверждением ее совершения. Документ составляется с использованием специального оборудования и Карты или ее реквизитов на бумажном носителе/в электронной форме, а также подписывается собственноручно Держателем Карты или заверяется аналогом его собственноручной подписи - ПИН-кодом.

**Заявление** – заявление Клиента, подготовленное в соответствии с утвержденными Банком шаблонами для выполнения определенной операции.

**Иностраный налогоплательщик** – физическое лицо, на которое распространяется законодательство иностранного государства о налогообложении иностранных счетов.

**Клиент** – физическое лицо, присоединившееся к настоящим Условиям, на имя которого в Банке открыт счет для осуществления расчетов по операциям с использованием Карт и выпущена Карта в соответствии с законодательством РФ и нормативными документами Банка России. Далее в Условиях, если иное не вытекает из существа возникающих правоотношений, под Клиентом подразумевается как сам Клиент (в том числе заключивший с АО «БАНК ОРЕНБУРГ» Договор банковского счёта до 01 сентября 2013 года), так и его доверенные представители. При этом соответствующие доверенности должны быть оформлены либо нотариально, либо письменно при личном присутствии доверителя в Банке.

**Лицо, связанное с ПДЛ** – супруг или супруга ПДЛ, его близкий родственник (родственник по прямой восходящей и нисходящей линии /родители и дети, дедушки, бабушки и внуки/, полнородный и неполнородный /имеющий общего отца или мать/ брат, сестра, усыновитель и усыновленный), партнер по бизнесу, личный советник/консультант, а также лицо, которое получает значительную материальную выгоду ввиду отношений с ПДЛ.

**Мобильное устройство** – беспроводное платёжное устройство (смартфон, планшет, часы, брелок и др.), поддерживающее Систему и находящееся в личном пользовании Держателя Карты.

**Оператор беспроводной связи** – поставщик услуг, который обеспечивает телефонное соединение с мобильной сетью для работы Мобильного устройства.

**ПИН-код** – персональный идентификационный номер (код доступа к Карте), выдаваемый Банком Держателю Карты для его идентификации при использовании Карты в банкомате либо POS-терминале, снабженном специальным устройством для ввода ПИН-кода. ПИН-код удостоверяет право Держателя карты распоряжаться денежными средствами и подтверждает, что распоряжение дано Клиентом.

**Платежная система** – совокупность эмитентов, эквайнеров, расчетных агентов и процессинговых центров, связанных едиными правилами расчетов и информационного обмена по операциям с использованием банковских карт с тем или иным логотипом (сервисным знаком). Под Платежной системой в данном документе понимаются все Платежные системы («MasterCard Worldwide», «Мир», «Золотая Корона»), если не указано наименование конкретной Платежной системы.

**Платёжные услуги** – услуги Сервис-провайдера по оплате (в соответствии с условиями Сервис-провайдера) товаров и услуг с использованием Цифровых карт.

**Предприятие торговли и сервиса** – юридическое лицо, которое в соответствии с подписанным им соглашением с банком-эквайером несет обязательства по приему Документов, составленных с использованием банковских карт определенной Платежной системы, являющихся средством оплаты предоставляемых товаров (услуг).

**Публичное должностное лицо (ПДЛ)** — должностное лицо публичных международных организаций либо лицо, замещающее (занимающее) государственную должность Российской Федерации, должность члена Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должность федеральной государственной службы (назначение на которую и освобождение от которой осуществляется Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации), должность в Центральном банке Российской Федерации, государственной корпорации и иных организациях (созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов), включенную в перечень должностей, определяемый Президентом Российской Федерации.

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** – место совершения операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием банковских карт (касса или операционная касса вне кассового узла кредитной организации).

**Расходный лимит карты (лимит авторизации)** – предельная сумма денежных средств, доступная Держателю Карты Банка в течение определенного периода времени для совершения операций с использованием Банковской карты.

**Сервисы дистанционного банковского обслуживания** – ряд сервисов, предназначенных для предоставления Банком Клиенту банковских и/или информационных услуг (в том числе дистанционного осуществления расчетных операций посредством использования систем «Интернет-банк» и «Мобильный банк») и обслуживания Клиентов на основании их распоряжений,

передаваемых удаленным способом (без личного присутствия) с использованием компьютерных и/или телефонных сетей.

**Сервис-провайдер** – производитель Мобильного устройства / поставщик программного обеспечения операционной системы Мобильного устройства, с которым Держатель Карты заключил договор о предоставлении Платёжных услуг (компания Apple, Apple Inc, расположенная по адресу 1 Infinite Loop, Cupertino, California 95014 USA, или компания Google Ireland Limited, расположенная по адресу Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland).

**Система мобильных платежей (Система)** – программное обеспечение для Мобильных устройств (исключительные права на которое принадлежат Сервис-провайдеру), представляющее собой приложение, позволяющее оказывать Платежные услуги (Apple Pay/ Google Pay).

**Сумма беспиновой операции** – максимальная сумма оплаты товаров (работ, услуг, имущественных прав и т.д.) для операций, совершаемых по Технологии бесконтактных платежей, при которой не осуществляется запрос ПИН-кода или подтверждения подписью Держателя карты (по операциям, совершаемым на территории Российской Федерации, рекомендуемое значение составляет 1 000 рублей).

**СТОП-лист («Черный список»)** - список номеров Карт, запрещенных к обслуживанию в Платежной системе, формируемый Платежной системой на основе информации от банков-эмитентов и передаваемый во все пункты обслуживания Карт для предотвращения использования утерянных и/или украденных Карт.

**Технический овердрафт** – задолженность, образующаяся перед Банком, вследствие превышения суммы выплат (расходных операций) над доступным остатком средств на расчетном счете, по причине:

- совершения операций по банковской карте на предприятиях торговли и услуг в режиме «off-line» без подтверждения операции банком;
- совершения операции в валюте, отличной от валюты банковской карты и изменения курса валют, прошедшее с момента совершения операции до момента отражения операции на счете банковской карты;
- списания со счета банковской карты комиссий за предоставленные услуги, которые еще не были учтены при осуществлении последнего платежа по банковской карте;
- технических сбоев компонентов Платежной системы, при которых происходит двойное ошибочное списание или зачисление средств;
- прочих аналогичных ситуаций.

**Технология бесконтактных платежей** – предусмотренная правилами Платежной системы технология, при использовании которой оплата товаров (работ, услуг, имущественных прав и т. д.) совершается путем чтения информации о Карте по радиоканалу при близком поднесении Бесконтактной банковской карты (или иного носителя с данными Карты) к считывающему устройству POS-терминала.

**Тарифы** – официальный документ Банка, устанавливающий размер и порядок взимания платы за обслуживание Держателей Карт.

**Транзакция** – финансовая операция, в которой Банковская Карта или ее данные были использованы при оплате товаров (работ, услуг, имущественных прав и т.д.), для получения наличных денежных средств, перевода средств с Карты или получения информации по счету и в результате которой происходит изменение состояния счета Держателя Карты. Реквизиты транзакции: дата и время формирования, сумма операции, код валюты операции, идентификаторы Клиента, банка-эмитента, банка-эквайрера, точки обслуживания, код авторизации. Сумма транзакции всегда выражена в валюте Карты.

**Условия** – настоящие Условия использования Банковских карт АО «БАНК ОРЕНБУРГ».

**Цифровая карта** – цифровое представление Карты Платежной системы «Mastercard Worldwide», которое формируется при регистрации Карты в Системе и хранится в зашифрованном виде в защищенном хранилище Мобильного устройства.

## **2. Общие положения**

2.1. Настоящие Условия устанавливают порядок взаимодействия Клиента и Банка при выпуске и использовании Карт, Цифровых карт и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком (при совместном упоминании – Стороны). Оператор беспроводной связи, Сервис-Провайдер и другие сторонние поставщики услуг или сайты, включенные в Систему, могут устанавливать собственные условия и политику конфиденциальности, которые Держатель Карты должен соблюдать при предоставлении им личных сведений, использовании услуг или посещении соответствующих сайтов.

2.2. Заключение Договора осуществляется путем подачи Клиентом Заявления в Банк.

2.3. Факт приема Банком Заявления подтверждается отметкой Банка на Заявлении.

2.4. После проверки сведений, указанных Клиентом в Заявлении, Банк принимает решение о возможности выдачи Карты. Срок рассмотрения Заявления и срок изготовления Карты составляют не более 5 (пяти) рабочих дней. При принятии положительного решения Банк выдает Карту Клиенту и обеспечивает расчеты по данной Карте с взиманием платы согласно установленным Банком Тарифам. В случае принятия Банком решения об отказе в выдаче Карты (по причине отсутствия у лица, указанного в Заявлении, регистрации (прописки) на территории обслуживания Банка, предоставления им в Заявлении неверной информации, его неустойчивого финансового положения или иных данных, свидетельствующих о невозможности выпуска Карты) Банк информирует об этом Клиента.

2.5. Если Банком не будет установлено иное, Банк осуществляет все необходимые действия по выпуску Карты только после пополнения Клиентом своего Карточного счета денежными средствами в размере не менее комиссии за выдачу Карты в соответствии с Тарифами Банка.

2.6. Карта является собственностью Банка, который имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты или ее замене, а также приостановить или прекратить действие Карты в случае нарушения Клиентом Условий, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

2.7. Карта выдается Клиенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность Клиента. Карта, выпущенная на имя Клиента, может быть получена третьим лицом при предъявлении соответствующим образом оформленной доверенности на получение. При получении Карты Клиент подписывает акт приема-передачи.

2.8. На лицевой стороне Карт платёжных систем «MasterCard Worldwide» и «Мир» указаны год и месяц, по окончании которых истекает срок их действия.

2.9. По истечении срока действия Карты, если остатка на Карточном счете будет достаточно для взимания комиссии за выдачу новой Карты, по Заявлению Клиента Банк осуществляет ее пере выпуск.

2.10. В случае отсутствия операций по микропроцессорной банковской карте «Золотая Корона» в течение 6 месяцев, карта закрывается, а остаток денежных средств, находящихся на карте, переводится на счет Клиента на 7-ой банковский день с момента закрытия карты.

2.11. При отсутствии в течение 2 (двух) лет операций по карточному счету Клиента и при остатке денежных средств на счете менее 1000 (одной тысячи) рублей, Клиент уполномочивает Банк закрыть Карточный счет без дополнительного заявления.

2.12. Банк устанавливает стандартные лимиты расходных операций по Карте. Для изменения лимитов по расходным операциям Клиенту необходимо обратиться в Банк с Заявлением.

2.13. При закрытии Карточного счета по инициативе Клиента полный расчет с Клиентом производится при условии полного погашения имеющейся задолженности перед Банком и завершения мероприятий по урегулированию спорных транзакций не позднее 45 (сорока пяти) дней с момента подачи Заявления на закрытие счета.

2.14. По желанию Клиента к Карточному счету может быть выпущено несколько дополнительных Карт, как на имя самого Клиента, так и на имя указанного им близкого родственника. Для выпуска Дополнительной карты Клиент должен предоставить в Банк соответствующее Заявление.

2.15. Для осуществления операций в Системе мобильных платежей Держателю Карты необходимо зарегистрировать Банковскую карту в Системе.

2.16. В Системе может быть зарегистрирована любая активированная Держателем Карта Платежной системы «Mastercard Worldwide» с подключённым к ней сервисом SMS-информирования о проведённых операциях (при условии, что Карта не заблокирована и срок её действия не истёк).

2.17. Осуществление операции добавления Карты в Систему возможно только при подключении Мобильного устройства к Интернету.

2.18. Держатель регистрирует Карту в Системе путем ввода реквизитов Карты в Мобильное устройство, следуя инструкциям Сервис-провайдера в Мобильном устройстве.

2.19. По завершении успешной проверки введенных данных, на номер телефона, зарегистрированного по Карте в сервисе SMS-информирования о проведенных операциях, направляется код подтверждения, после ввода которого Система формирует Цифровую карту.

2.20. Изображение Цифровой карты в Мобильном устройстве содержит маскированный номер Карты (последние 4 цифры) и может не соответствовать реальному дизайну Карты.

2.21. Одна Карта может быть зарегистрирована в нескольких Мобильных устройствах. В одном Мобильном устройстве можно зарегистрировать несколько Карт. Сервис-провайдер может устанавливать ограничение по количеству Карт, регистрируемых на одно Мобильное устройство.

2.22. Система позволяет осуществлять следующие операции по оплате товаров (работ, услуг, имущественных прав и т. д.) с использованием Цифровой карты и Мобильного устройства:

- в Предприятиях торговли и сервиса через терминалы, поддерживающие Технологию бесконтактных платежей;
- через приложения, загруженные в Мобильное устройство, а также через интернет-сайты, поддерживающие взаимодействие с Системой.

2.23. Для осуществления оплаты с помощью Цифровой карты через терминалы, поддерживающие Технологию бесконтактных платежей, Держатель Карты, выбрав соответствующее изображение Цифровой карты в Системе и приблизив Мобильное устройство к бесконтактному платежному терминалу, подтверждает оплату путём ввода Аутентификационных данных. При использовании Google Pay проведение операций на сумму, не превышающую Сумму беспиновой операции, возможно без ввода Аутентификационных данных до трёх раз подряд. При превышении Суммы беспиновой операции в случаях, предусмотренных Правилами Платежной Системы, может потребоваться подтверждение операции посредством ввода ПИН-кода Карты в торговом терминале или подписи чека.

2.24. Для осуществления покупок через приложения Мобильного устройства или интернет-сайты Держатель Карты выбирает соответствующее изображение Цифровой карты в Системе и подтверждает оплату путём ввода Аутентификационных данных.

2.25. Срок действия Цифровой карты соответствует сроку действия Карты. При блокировании Карты соответствующие Цифровые карты автоматически блокируются.

2.26. Система предоставляет доступ к следующей информации по Цифровой карте:

- статус карты (активная; заблокирована по сроку действия; заблокирована в связи с компрометацией);

- сведения об операциях с использованием Цифровой карты (дата, сумма покупки, наименование продавца).

2.27. Система не может предоставить информацию об операциях по Карте, совершённых вне Системы.

2.28. Банк не взимает дополнительную плату за использование Цифровой карты. При этом Держатель Карты должен учитывать, что Договоры с третьими сторонами могут предусматривать дополнительные комиссии и тарифы.

### **3. Ведение Карточного счета и осуществление расчетов**

3.1. Для осуществления расчетов по операциям с использованием Карт Банк открывает Клиенту Карточный счет.

3.2. Зачисление денежных средств на Карточный счет производится в валюте Карточного счета. Зачисление денежных средств на Карточный счет может производиться путем их безналичного перечисления со счетов в Банке (других банках), а также внесением наличными через кассу Банка и Банкоматы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Банк осуществляет расчеты с Клиентом на основании Реестра платежей – документа в электронной форме по карточным операциям, сформированного по Документам, составленным с использованием Карт. Все списания с Карточного счета производятся Банком без дополнительного распоряжения.

3.4. Если Банком не установлено иное, то все расходные операции по Карточному счету в течение срока действия Карты совершаются Клиентом только с использованием Карты или ее реквизитов.

3.5. Банк в полном объеме оплачивает Документы, составленные Клиентами с использованием Карт. В случае осуществления операций по счету при отсутствии на нем денежных средств, либо недостатка средств на счете Клиента для полной оплаты Документов и всех установленных Тарифами комиссий, налогов, пеней и штрафов, Банк предоставляет Клиенту Технический овердрафт, за который взимается комиссия в соответствии с установленными в Банке Тарифами. Сумма Технического овердрафта и начисленные в соответствии с Тарифами проценты за пользование Техническим овердрафтом должны быть погашены в течение 30 календарных дней со дня его возникновения, за исключением случаев, когда срок действия Карты истекает раньше. Если срок действия Карты истекает раньше 30 календарных дней со дня образования Технического овердрафта, Клиент обязан погасить сумму Технического овердрафта и начисленных процентов не позднее дня истечения срока действия Карты.

В случае непогашения Клиентом Технического овердрафта в течение 30 календарных дней Карта Клиента блокируется, проведение операций по



счету Клиента приостанавливается до полного погашения суммы Технического овердрафта и начисленных процентов.

В случае непогашения Клиентом Технического овердрафта по истечении 30 календарных дней со дня его образования или в день истечения срока действия Карты, задолженность объявляется просроченной.

3.6. В случае неисполнения Клиентом обязательств по погашению технического овердрафта и начисленных процентов за пользование техническим овердрафтом, Клиент, при наличии у него любых иных счетов в Банке, предоставляет Банку акцепт на списание денежных средств с данных счетов для погашения задолженности Клиента в бесспорном порядке или без дополнительных распоряжений Клиента.

3.7. При совпадении валюты операции с валютой расчетов и валютой Карточного счета на Карточном счете отражается сумма операции.

3.8. При совершении Клиентом операции в валюте, отличной от валюты расчетов, сумма операции пересчитывается в сумму расчетов Платежной системы и выставляется Банку на списание с Карточного счета Клиента. При пересчете суммы операции в сумму расчетов Платежная система использует курс, установленный ею на день обработки операции по Карте.

3.9. При несовпадении валюты Карточного счета с валютой расчетов Банк конвертирует сумму операции из валюты расчетов в валюту Карточного счета. Конвертация осуществляется по курсам, установленным Банком на день списания с Карточного счета суммы операции. Дата списания суммы операции может не совпадать с фактической датой совершения операции. Возникшая вследствие этого разница в сумме операции, комиссии, налога не может быть предметом претензии со стороны Клиента.

3.10. В соответствии с указаниями Клиента при оформлении Заявления Банк предоставляет Клиенту выписку из его Карточного счета при его личной явке в Банк или пересылает выписку, используя электронные средства связи. Выписка содержит информацию обо всех подтвержденных на дату её формирования операциях (списанных и зачисленных суммах), остатке средств на Карточном счете и сумме задолженности (в случае ее возникновения).

3.11. Банк осуществляет безналичные переводы с Карточного счета Клиента на основании Заявления. Оплата перевода осуществляется Клиентом в соответствии с Тарифами Банка.

3.12. Банк начисляет проценты на остатки по карточным счетам Клиентов в соответствии с Тарифами Банка.

#### **4. Права и обязанности Сторон**

##### **Банк вправе:**

4.1. Производить проверку сведений, указанных Клиентом в Заявлении.

4.2. Отказать в выпуске (перевыпуске) любой Карты, создании Цифровой карты в Системе.

4.3. Не выпускать (не перевыпускать) Карту, если средств на Карточном счете недостаточно для оплаты услуг Банка по выдаче Карты.

4.4. Банк имеет право аннулировать выпущенную/перевыпущенную банковскую карту в случае ее неполучения Клиентом по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с момента подписания соответствующего заявления, послужившего основанием для выпуска/перевыпуска банковской карты. Комиссия, удержанная банком в соответствии с действующими Тарифами Банка, не возвращается. При повторном обращении Клиента оформляется новое соответствующее заявление. Комиссия взимается снова в соответствии с Тарифами Банка, действующими на дату подписания заявления.

4.5. В случае необходимости, требовать от Клиента предъявления Документов (составленных с использованием Карт), на основании которых производились списания средств с Карточного счета.

4.6. При наличии соответствующего заявления Клиента (соглашения с Клиентом) без дополнительного распоряжения списывать со счета Клиента суммы основного долга, суммы начисленных процентов, а также прочих платежей, предусмотренных кредитным (ми) договором (ами), заключенным (ми) Клиентом с Банком.

Списание денежных средств с Карточного счета производится в очередности, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Производить блокировку Карты/Цифровой карты, временное приостановление расходных операций по счету, отказывать в проведении расходных операций в следующих случаях:

- образование технического овердрафта по Карточному счёту;
- исполнение требований Федерального закона «Об исполнительном производстве»;
- предотвращение использования Карты в мошеннических целях;
- в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
- в случае невыполнения условий п. 4.26.

4.8. Направлять по почтовому адресу Клиента, адресу электронной почты, номеру мобильного телефона, указанных Клиентом в Договоре, материалы и сообщения информационного характера:

- об изменении условий действующих вкладов или установлении новых условий;
- о необходимости ежегодного обновления идентификационных данных Клиента (паспортные данные, место жительства, номера контактных телефонов, электронной почты).

При этом, стороны пришли к соглашению, что при наличии у Банка сведений, подтверждающих отправку сообщений Клиенту указанными выше способами, считается что Банк надлежащим образом уведомил Клиента.

4.9. Резервировать на Счете денежные средства в пределах авторизованных сумм для обеспечения исполнения Держателем Карты обязательств перед Банком по оплате документов, составленных с использованием Карты/реквизитов Карты.

**Банк обязан:**

4.10. Предоставить Клиенту оформленную на его имя Карту в случае принятия положительного решения о выдаче Карты согласно п. 2.4. настоящих Условий.

4.11. По Заявлению Клиента блокировать Карту, а также поместить Карту в «СТОП-лист» («черный список»).

4.12. Сохранять тайну банковского счета, операций с использованием Карты и сведений о Клиенте. Сведения, составляющие банковскую тайну, могут быть предоставлены исключительно в случаях и порядке, которые предусмотрены законодательством РФ.

4.13. Информировать Клиента о совершении им каждой операции с использованием Карты/Цифровой карты, путем направления Клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном Договором с Клиентом.

4.14. Рассматривать заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его Карты (реквизитов Карты), а также предоставить Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений (в том числе в письменной форме по требованию Клиента) в срок, не превышающий **30-ти** дней со дня получения такого заявления и **60-ти** дней со дня получения заявления в случае использования Карты (реквизитов Карты) для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

4.15. Обеспечить прием от Клиента уведомлений об утрате Карты и (или) об использовании Карты без согласия Клиента следующими способами:

- а) на бумажном носителе при посещении Клиентом офиса Банка;
- б) устно по специальному номеру телефона (указывается на сайте Банка и сообщается Клиенту в момент заключения договора).

**Клиент вправе:**

4.16. Запрашивать у Банка копии платежных Документов по операциям с Картой.

4.17. Обратиться в Банк с письменным заявлением, в случае:

- истечения срока действия Карты;
- изменения фамилии;
- механического повреждения Карты;
- дефекта магнитной полосы, чипа;
- утраты ПИН-кода;
- обнаружения после вскрытия конверта с ПИН-кодом дефекта печати ПИН-кода;

- утраты Карты;
- изъятия Карты при проведении транзакции.

4.18. Получать консультации Банка по вопросам использования Карты, Цифровой карты.

4.19. Использовать для создания Цифровой карты, в том числе на разных Мобильных устройствах, любую выпущенную на имя Держателя Карту Банка Платежной системы «Mastercard Worldwide», с неистекшим сроком действия, не заблокированную, с подключённым сервисом SMS-информирования о проведённых операциях.

4.20. В любое время отказаться от использования Платёжных услуг, удалив Цифровую карту из Системы.

**Клиент обязан:**

4.21. Не допускать незаконного использования Карты.

4.22. Не сообщать без необходимости третьим лицам номер Карты и не передавать Карту третьим лицам.

4.23. Сохранять в тайне пароль для идентификации Клиента, указанный в Заявлении.

4.24. Не сообщать никому, в том числе и при совершении операции с использованием Карты, ее ПИН-код.

4.25. Сохранять все Документы по операциям с Картой (чеки, слипы и т.п.) и предоставлять их Банку в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения соответствующего требования.

4.26. Предоставлять в Банк сведения и документы, в том числе по запросу Банка, о принадлежности к статусу Публичного должностного лица (ПДЛ) либо Лица, связанного с ПДЛ, не реже одного раза в год с момента последнего предоставления. В случае изменения вышеуказанных сведений незамедлительно сообщать об этом Банку.

4.27. В целях соблюдения требований Федерального Закона «Об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами и внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации», предоставлять в Банк достоверные сведения для установления принадлежности Держателя к категории Иностранного налогоплательщика, в том числе заполненную Анкету Клиента «О налогообложении иностранных счетов» и дополнительные документы по запросу Банка.

4.28. Не реже одного раза в год подтверждать актуальность данных паспорта или другого документа удостоверяющего личность, данных миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, идентификационного номера налогоплательщика (при его наличии), адреса его места жительства или места пребывания в Российской Федерации. В случае изменения вышеперечисленных сведений предоставить в Банк (в течение 5 (пяти) календарных дней со дня внесения

изменений) оригиналы документов, содержащих изменения, и Заявление об изменении реквизитов.

4.29. В соответствии с требованиями Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», предоставлять в Банк сведения о Держателе Карты, его Бенефициарном владельце не реже одного раза в год с момента последнего предоставления. В случае изменения вышеуказанных сведений незамедлительно сообщать об этом Банку.

4.30. Не совершать операции по Карте, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

4.31. Не допускать перерасхода средств по Карточному счету.

4.32. При возникновении перерасхода средств по Карточному счету (включая плату за возникшую несанкционированную задолженность по Карточному счету) предпринимать все необходимые меры для скорейшего его погашения.

4.33. Выбрать один из следующих способов информирования об операциях, совершенных с использованием Карты:

- а) посредством SMS-сообщения на мобильный телефон;
- б) через личный кабинет в Интернете (услуга «Интернет-Банк»);
- в) письмом на электронный адрес;
- г) на бумажном носителе при посещении Клиентом офиса Банка.

Способ информирования «на бумажном носителе при посещении Клиентом офиса Банка» устанавливается Клиенту по умолчанию, если Клиент не выбрал способ информирования самостоятельно.

При отсутствии либо недостатке на счете денежных средств, необходимых для оплаты способа информирования «СМС-сообщение на мобильный телефон», до момента поступления на счет денежных средств, достаточных для его оплаты, Клиент информируется способом «на бумажном носителе при посещении Клиентом офиса Банка».

4.34. Обеспечить возможность получения информации об операциях, совершенных с использованием Карты, с учетом выбранного способа информирования:

а) не реже одного раза в сутки убеждаться в работоспособности сотового телефона, SIM-карты, отсутствии ограничений оператора связи на прием SMS-сообщений, поступающих с коротких номеров, при выборе способа информирования «посредством SMS-сообщения на мобильный телефон»;

б) не реже одного раза в сутки формировать выписки по счетам, по которым Клиент выбрал способ информирования «через личный кабинет в Интернете»;

в) не реже одного раза в сутки проверять свою электронную почту, которая была указана при выборе способа информирования «письмом на электронный адрес».

4.35. В случае получения Держателем Карты информации о попытке/факте совершения несанкционированной авторизации, незамедлительно обратиться в Банк для блокирования Карты.

4.36. Соблюдать рекомендации, изложенные в Памятке о мерах безопасного использования Банковских карт.

4.37. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка на услуги, оказываемы физическим лицам.

4.38. Соблюдать настоящие Условия, условия Договоров с третьими сторонами, в том числе условия Сервис-провайдера.

4.39. Ознакомиться с условиями Договоров с третьими сторонами до создания, активирования или использования Цифровой карты в Системе.

4.40. До регистрации в Системе убедиться, что в Мобильном устройстве зарегистрированы только Аутентификационные данные Держателя. Если для авторизации в Мобильном устройстве используются Аутентификационные данные другого лица, они будут считаться Аутентификационными данными Держателя.

4.41. Обеспечить хранение своих Аутентификационных данных в недоступном для третьих лиц месте. Рекомендуются хранить сведения, касающиеся безопасности Цифровой карты, отдельно от сведений, используемых Держателем Карты, а также не хранить физические банковские Карты вместе с Мобильным устройством.

4.42. В случае компрометации или подозрений на компрометацию Аутентификационных данных незамедлительно изменить сведения личной безопасности, Аутентификационные данные и убедиться, что в Мобильном устройстве зарегистрированы только разрешенные Аутентификационные данные во избежание любого несанкционированного использования Цифровой карты или личной информации.

4.43. В случае утраты/компрометации Аутентификационных данных, потери или кражи Мобильного устройства, компрометации и/или использования Карты (Цифровой карты), её реквизитов либо использования Системы без согласия Держателя, незамедлительно после обнаружения указанных фактов (но не позднее дня, следующего за днём получения уведомления от Банка о совершенной операции) направить Банку уведомление в соответствии с Условиями.

4.44. При получении сообщения о том, что Держатель Карты зарегистрировался в Системе (при условии, что Держатель Карты не осуществлял такой регистрации), либо при наличии каких-либо операций, которые Держатель Карты не признаёт, он должен незамедлительно уведомить об этом в Банк в соответствии с настоящими Условиями.

4.45. При получении нового Мобильного устройства убедиться, что стёрты все Цифровые карты и иная личная информация в заменённом (старом) Мобильном устройстве.

4.46. Оказывать содействие Банку при проведении любых расследований и использовать меры для предотвращения мошенничества

или иные меры, которые могут предотвратить компрометацию Карт, Цифровых карт.

4.47. Не отключать и использовать функции и меры безопасности, предусмотренные в Системе и/или Мобильном устройстве для обеспечения защиты от несанкционированного использования Цифровых карт.

## **5. Утрата и блокировка Карты**

5.1. Клиент должен незамедлительно обратиться в Банк в следующих случаях:

- утрата Карты/Цифровой карты и (или) использование Карты/Цифровой карты без согласия Клиента;
- блокировка Карты в результате ввода неверного ПИН-кода;
- изъятие Карты в Предприятиях торговли и сервиса, ПВН или Банкомате.

5.2. В случае утраты Карты/Цифровой карты и (или) ее использования без согласия Клиента, необходимо направить в Банк уведомление любым способом, указанным в п. 4.15. настоящих Условий, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции по счету Клиента.

5.3. В случае блокировки Карты/Цифровой карты Банком, со Счета Клиента списываются денежные средства по операциям, совершенным с использованием Карты и ее реквизитов до момента блокировки Карты.

5.4. Для разблокировки ранее заблокированной Карты/Цифровой карты Клиент представляет в Банк письменное Заявление.

5.5. В случае изъятия Карты на Предприятиях торговли и сервиса, в ПВН или Банкомате, Клиент должен обратиться в Банк по телефону или явиться лично в Банк для выяснения причин изъятия Карты. В случае если Карта была изъята по техническим причинам или по причине невнимательности Клиента, она возвращается Клиенту. В случае, если Карта была изъята по требованию Банка или в связи с механическим повреждением, она Клиенту не возвращается.

## **6. Ответственность Сторон**

6.1. Стороны несут ответственность за надлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

6.2. Банк не несет ответственности за сбои в работе почты, Интернета, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений и документов от Банка. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбой программного обеспечения процессингового центра и базы данных Банка, технические сбои в

Платежных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка и повлекших за собой невыполнение им условий Договора.

6.3. Банк не несет ответственности в случае, если информация о счетах Клиента, Карте, контрольной информации Клиента, логинах и паролях доступа к сервисам дистанционного банковского обслуживания или проведенных Клиентом операциях станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

6.4. Банк не несет ответственности в случае, если информация о Карте, ПИН-коде, логинах и паролях доступа к сервисам дистанционного банковского обслуживания, контрольная информация Клиента станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

6.5. Банк не несет ответственности за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами и в тех случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Договором процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами.

6.6. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в случае, если исполнение таких обязательств становится невозможным, затруднено или задерживается ввиду возникновения форс-мажорных обстоятельств, что включает без ограничений принятие, опубликование или изменение в толковании или применении каких-либо законодательных или нормативных актов, решений и т.п. государственными или муниципальными органами Российской Федерации или других государств, Банком России или центральными (национальными) банками других государств (в том числе ограничения по конвертации и переводу иностранных валют), в результате которых исполнение Банком своих обязательств становится незаконным или неправомерным, а также ввиду саботажа, пожаров, наводнений, взрывов, стихийных бедствий, гражданских волнений, забастовок и любых выступлений работников, восстаний, беспорядков, войны, действий правительств или любых других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Банка ("Обстоятельств непреодолимой силы"). Если стороны не достигнут письменного соглашения об обратном, при наступлении Обстоятельств непреодолимой силы Банк вправе приостановить исполнение своих обязательств по Договору, которые попадают под действие Обстоятельств непреодолимой силы до момента прекращения действия таких Обстоятельств непреодолимой силы.

6.7. Банк не несет ответственности в случаях невыполнения Клиентом условий Договора.

6.8. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью. Ни при каких



обстоятельствах Банк не несет ответственности перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки либо ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

6.9. Клиент несет ответственность за все операции, проводимые в подразделениях Банка, устройствах самообслуживания, через сервисы дистанционного банковского обслуживания.

6.10. Клиент несет ответственность перед Банком за ущерб и расходы, понесенные Банком в результате нарушения Клиентом условий или положений Договора, законодательных или нормативных актов.

6.11. Операции по оплате товаров (работ, услуг, имущественных прав и т. д.), совершенные с использованием Цифровой карты и Аутентификационных данных Держателя Карты, считаются операциями Держателя Карты.

6.12. При использовании Системы Держателем Карты Банк не несет ответственности за безопасность, точность, законность, пригодность и другие аспекты содержания либо функционирования продуктов (услуг) Сервис-провайдера или третьей стороны.

6.13. Банк не несет ответственности, а также не предоставляет поддержку или содействие в отношении любого аппаратного или программного обеспечения третьей стороны, а также её иных продуктов и услуг (включая Систему и Мобильное устройство). В случае возникновения любых вопросов или проблем, связанных с использованием продуктов или услуг третьей стороны, Держатель Карты должен обращаться непосредственно к третьей стороне для получения клиентской поддержки и помощи. При возникновении у Держателя Карты вопросов по использованию Системы (за исключением использования Цифровой карты) Держатель Карты должен обращаться непосредственно в службу поддержки Системы.

6.14. Банк не несет ответственности за услуги Системы и других сторонних поставщиков Сервис-провайдера. Любая информация, которую собирает Сервис-провайдер при использовании Держателем Карты Цифровой карты или Системы, регулируется Условиями Сервис-провайдера и Договорами с третьими сторонами, но не регулируется настоящими Условиями.

6.15. Держатель Карты соглашается с тем, что функции Системы и Цифровой карты могут обновляться автоматически без направления дополнительного уведомления. В любой момент Банк может принять решение о расширении, сокращении либо приостановке видов и/или объемов операций, предусмотренных Цифровой картой, а также об изменении процедуры регистрации.

6.16. Доступ, использование и обслуживание Цифровой карты зависят от объема услуг Системы и сети Оператора беспроводной связи. Банк не является оператором услуг Системы и сети Оператора беспроводной связи и не контролирует их действия. Банк не несет ответственности перед

Держателем Карты за любые обстоятельства, которые могут прервать, создать препятствия или иным образом отразиться на функционировании любой Цифровой карты, включая задержки или прерывание беспроводной связи, недоступность услуг Системы либо услуг беспроводной связи, ограничения беспроводного покрытия, сбои Системы.

6.17. Использование Цифровой карты предусматривает электронную передачу личной информации через соединение третьей стороны. Поскольку Банк не осуществляет эксплуатацию и контроль таких соединений, Банк не может гарантировать безопасность такой передачи данных.

6.18. Банк оставляет за собой право на любых основаниях прекратить обслуживание, поддержку любой Цифровой карты либо участие в Системе. Банк вправе заблокировать, ограничить, приостановить или прекратить использование любой Цифровой карты в случае нарушения Держателем Карты настоящих Условий, условий Сервис-провайдера, а также Договоров с третьими лицами либо при наличии у Банка подозрений в мошеннической деятельности или злоупотреблении Цифровой картой.

6.19. Сервис-провайдер оставляет за собой право блокировать, ограничить, приостановить или прекратить использование Цифровой карты Держателем Карты и/или изменить функции Системы без ссылки на Банк. Держатель Карты соглашается, что в таком случае Банк не несет ответственности перед Держателем Карты или третьей стороной.

6.20. После устранения временного блокирования или приостановки Цифровой карты (например, после проведения проверки на наличие мошеннических действий) Держатель Карты может продолжить использование услуг Системы.

6.21. Держатель Карты вправе удалить Цифровую карту из Системы, пройдя соответствующую процедуру в Системе на Мобильном устройстве. При таких обстоятельствах Банк продолжает обработку любых неисполненных распоряжений по операциям с использованием Цифровой карты.

## **7. Предъявление претензий и разрешение споров**

7.1. Не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента получения уведомления о спорной операции Клиент должен обратиться в Банк с письменной претензией.

7.2. В случае наличия возражений по операциям, указанным в выписке по Карточному счету, Клиент имеет право предъявить в Банк претензию в письменном виде не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты совершения транзакции. При этом, если Клиент не согласен с суммой списания средств с Карточного счета, соответствующей той или иной операции, он обязан направить в Банк претензию в письменной форме и приложить Документы, которые были оформлены при совершении данной операции и подтверждают обоснованность доводов, заявленных в претензии.

7.3. Если по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента отражения транзакции по карте в Банк не поступят возражения по указанным в выписке операциям, то совершенные операции и остаток средств на Карточном счете считаются подтвержденными.

7.4. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу исполнения Договора решаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров предмет спора должен быть передан в Центральный районный суд города Оренбурга для разрешения в соответствии с законодательством РФ.

## **8. Порядок внесения изменений и дополнений в Договор**

8.1. Внесение изменений и дополнений в настоящие Условия, Тарифы и Памятку производится Банком в одностороннем порядке.

8.2. Банк информирует Клиента о таких изменениях и дополнениях не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до вступления их в силу.

8.3. Все изменения и дополнения, вносимые Банком в Договор, вступают в силу, начиная со дня, следующего за днем истечения срока, указанного в п. 8.2. настоящих Условий.

8.4. Информирование Клиента осуществляется путем:

- обязательного размещения объявления с полным текстом изменений на стендах в головном офисе Банка, дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, а также на сайте Банка в Интернете по адресу <http://www.orbank.ru>

8.5. С целью обеспечения гарантированного ознакомления с изменениями и дополнениями, вносимыми в Договор, Клиент обязан не реже одного раза в месяц самостоятельно или через третьих лиц обращаться в Банк для получения информации об изменениях.

8.6. Любые изменения и дополнения, вносимые в Договор (в порядке, установленном п.п. 8.1., 8.2., 8.3., 8.4., 8.5. настоящего раздела), с момента вступления их в силу распространяются на всех Клиентов, присоединившихся к Договору. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Договор, Держатель Карты имеет право отказаться от присоединения к Договору в порядке, предусмотренном в разделе 9 «Расторжение Договора».

## **9. Расторжение Договора**

9.1. Клиент имеет право в любой момент отказаться от исполнения Условий и расторгнуть Договор. В этом случае Клиент обязан предоставить в Банк Заявление о закрытии счета.

9.2. Банк имеет право отказаться от исполнения настоящих Условий в отношении Клиента и расторгнуть Договор в случаях несвоевременного представления Банку сведений (документов), предусмотренных Договором, или иного нарушения Клиентом требований Договора и/или действующего законодательства РФ.

9.3. Отказ Банка от исполнения Условий и расторжение им Договора осуществляются в случае нарушения Клиентом Договора (законодательства РФ) и путем направления Клиенту соответствующего письменного уведомления с указанием причин, предусмотренных в настоящем разделе. Одновременно Банк приостанавливает действие всех Карт/Цифровых карт, выпущенных им на имя Клиента. Клиент, получивший уведомление, обязан закрыть Карточный счет, представив в Банк письменное заявление.

9.4. Отказ любой Стороны от исполнения Договора не означает освобождения от обязательств по ранее совершенным сделкам и иным операциям (в том числе оплаты необходимых расходов в соответствии с Тарифами Банка).

9.5. При расторжении Договора Банк переводит по заявлению Клиента остаток средств со Счета по реквизитам, указанным Клиентом, либо выдает наличными через кассу Банка в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

9.6. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае невыполнения Клиентом в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации обязанностей по информированию Банка об изменении идентификационных данных Клиента с предоставлением документов, подтверждающих изменение данных. При этом денежные средства с карточного счета будут выплачены Клиенту в порядке, предусмотренном п. 9.5. Условий.

## **10. Прочие условия**

10.1. Любые адресованные Клиенту документы при их отправке заказной почтой считаются доставленными Клиенту по почтовому адресу, указанному в Заявлении, и датой, указанной на квитанции о получении корреспонденции. Документы, направленные посредством электронных каналов связи и/или факсом по реквизитам, указанным в Заявлении, считаются доставленными на следующий рабочий день после их отправки.

10.2. По любым вопросам, связанным с поддержкой Мобильных устройств в Системе, Держатель Карты должен обращаться напрямую к Сервис-Провайдеру.

10.3. Для получения информации о любых ограничениях или лимитах в отношении услуг Системы, а также о минимальных требованиях, касающихся программного и аппаратного обеспечения, Держатель Карты должен обращаться напрямую к Сервис-провайдеру.

10.4. Для получения любых сведений о конфиденциальности и безопасности использования Мобильного устройства, Системы или Интернета, Держатель Карты должен обращаться к Сервис-провайдеру или к Оператору беспроводной связи.

10.5. Держатель Карты также соглашается получать направленные Банком уведомления и иные сообщения, касающиеся услуг Системы, следующим путем:

- а) посредством SMS-сообщения на мобильный телефон;
- б) через личный кабинет в Интернете (услуга «Интернет-Банк»);
- в) письмом на электронный адрес;
- г) с использованием возможностей Системы.

10.6. Банк информирует Держателя Карты о праве Сервис-провайдера:

- требовать установки некоторых или всех функций кодовой защиты, ПИН-кодов, биометрической идентификации или иных включаемых Сервис-провайдером сопоставимых механизмов аутентификации для контроля доступа к Системе;

- требовать предоставления или разрешения доступа (посредством указания зарегистрированной карты или иным способом) к информации, которая обоснованно может потребоваться Сервис-провайдеру;

- до начала использования Системы требовать согласия на соблюдение положений и условий Сервис-провайдера;

- блокировать участие Банка и, как следствие, возможность участия Карт Банка в Системе.