



УТВЕРЖДЕНЫ

приказом председателя
правления АО «БАНК ОРЕНБУРГ»
№ 210 от 28.03.2025
Приложение №1
Введены в действие с 29.03.2025

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

г. Оренбург, 2025 г.

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	7
2.1. КЛИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО	7
2.2. КЛИЕНТ ОБЯЗУЕТСЯ.....	8
2.3. БАНК ИМЕЕТ ПРАВО	9
2.4. БАНК ОБЯЗУЕТСЯ.....	11
3. РАБОТА С СИСТЕМОЙ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ	13
4. БЕЗОПАСНОСТЬ КАРТЫ.....	13
5. УТРАТА И БЛОКИРОВКА КАРТЫ	14
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.....	14
7. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ	16
8. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	16
9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	18
10. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТЫ БАНКА	18
Заявление на возмещение суммы перевода денежных средств, совершенного без моего добровольного согласия.....	19

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
База данных	База данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без Добровольного согласия Клиента
Банк	Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ», сокращенное наименование: АО «БАНК ОРЕНБУРГ», лицензия ЦБ РФ № 3269 от 31 марта 2016 г.
Банкомат	Автоматическое (без участия уполномоченного лица Банка) устройство для осуществления расчетов, обеспечивающее возможность выдачи и (или) приема наличных денежных средств, в том числе с использованием электронных средств платежа, и по передаче распоряжений кредитной организации об осуществлении перевода денежных средств
Банковский счёт (карточный счёт, счёт)	Счёт, открытый в Банке на основании Заявления 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
Добровольное согласие	Наличие согласия Клиента на перевод или наличие согласия Клиента на Перевод, полученного при отсутствии влияния обмана или злоупотребления доверием Клиента со стороны третьих лиц. Признаки осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента устанавливаются Банком России и размещаются на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
Договор	Совокупность следующих документов: - Заявления, - настоящих Условий, - Тарифов, - памятки о мерах безопасного использования банковских карт. Вышеуказанные документы являются неотъемлемыми частями Договора, совместно именуемые документами Договора, и размещаются: - на официальном сайте Банка https://orbank.ru , - в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц
Документ, составленный с использованием Карты (Документ)	Документ, являющийся основанием для проведения расчётов 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
Дополнительная карта	Карта, выпущенная к Банковскому счёту Клиента на основании его заявления дополнительно к Основной карте на имя Клиента или указанного Клиентом Держателя Карты. Заявление на выпуск Дополнительной Карты на имя Держателя Карты может быть подано только самим Клиентом
Заявление	Заявление об открытии банковского счёта и/или о выдаче банковской карты к счёту* по форме, установленной Банком, и содержащее, в том числе, согласие Клиента о присоединении к настоящим Условиям <i>*виды карт, возможные к выдаче, определяются Тарифами</i>
Карта (Банковская карта)	Платёжная карта, в том числе Дополнительная карта и Моментальная карта, выпущенная Банком для совершения транзакций с денежными средствами, изготовленная в соответствии с требованиями Платежной системы

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

Клиент	Физическое лицо, в том числе Держатель Карты, присоединившееся к настоящим Условиям, на имя которого в Банке открыт счёт для осуществления расчётов по операциям с использованием Карт в соответствии с законодательством РФ и нормативными документами Банка России (в том числе заключивший с АО «БАНК ОРЕНБУРГ» Договор банковского счёта до 01 сентября 2013 года)
Кодовое слово	Слово, определенное в Заявлении, предназначенное для подтверждения личности Клиента в случаях, предусмотренных настоящими Условиями
Мобильное устройство	Беспроводное платёжное устройство (смартфон, планшет, часы, брелок и др.), поддерживающее Систему и находящееся в личном пользовании Держателя Карты
Моментальная карта	Платёжная карта, выпущенная Банком по Заявлению Клиента в день обращения Клиента без указания на Карте имени Держателя Карты
Оператор беспроводной связи	Поставщик услуг, который обеспечивает телефонное соединение с мобильной сетью для работы Мобильного устройства
Основная карта	Первая Карта, выпущенная к Банковскому счёту на имя Клиента или Карта, выпущенная взамен Основной карты
Паспорт продукта	Документ, содержащий параметры и условия обслуживания конкретного вида Банковского счёта; утверждается Банком, публикуется на официальном сайте Банка в сети Интернет https://orbank.ru/ и размещается в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц
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, эквайеров, расчётных агентов и процессинговых центров, связанных едиными правилами расчётов 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»), 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)
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
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, или Акционерное общество «Национальная система платёжных карт», расположенная по адресу Российская Федерация, г. Москва, ул. Большая Таганская, д.11)
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/ Mir 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)

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

Телефон поддержки	Номер телефона клиентской поддержки, указанный на сайте Банка - 8 800 101-43-43
Технический овердрафт	Задолженность, образующаяся перед Банком, вследствие превышения суммы выплат (расходных операций) над доступным остатком средств на расчётном счёте, 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 счёте банковской карты; - списания со счёта 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	Тарифы по обслуживанию физических лиц, утвержденные Банком; публикуются на официальном сайте Банка в сети Интернет https://orbank.ru/ и размещаются в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц
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 счёту и в результате которой происходит изменение состояния счёта Держателя Карты. Реквизиты транзакции: дата и время формирования, сумма операции, код валюты операции, идентификаторы Клиента, банка-эмитента, банка-эквайера, точки обслуживания, код авторизации. Сумма транзакции всегда выражена в валюте Карты
Условия	Настоящие Условия использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»
Удаленные каналы обслуживания	Сервис дистанционного банковского обслуживания, предназначенный для предоставления Банком Клиенту банковских и/или информационных услуг и обслуживания Клиентов на основании их распоряжений, передаваемых удалённым способом (без личного присутствия) с использованием компьютерных и/или телефонных сетей. В рамках настоящих Условий к удаленному каналу обслуживания относится также система «интернет-банк»
Удалённая идентификация	Способ идентификации Клиента без его личного присутствия путём установления и подтверждения достоверности о нем сведений, в т. ч. биометрических персональных данных (изображения лица и голоса) с использованием данных ЕСИА и/или ЕБС
Цифровая карта	Цифровое представление Карты Платежной системы «Mastercard Worldwide» или Платежной системы «Мир», которое формируется при регистрации Карты в Системе и хранится в зашифрованном виде в защищенном хранилище Мобильного устройства

Иные термины, используемые в Условиях, применяются в значении, установленном Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее – Федеральный закон 161-ФЗ) и Положением Банка России от 29.06.2021 N 762-П "О правилах осуществления перевода денежных средств".

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Условия устанавливают порядок взаимодействия Клиента и Банка при выпуске и использовании Карт, Цифровых карт, устанавливают существенные условия Договора 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,

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

могут устанавливать собственные условия и политику конфиденциальности, которые Держатель Карты должен соблюдать при предоставлении им личных сведений, использовании услуг или посещении соответствующих сайтов.

1.2. Совершение операций с использованием Карт осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Условиями.

1.3. Условия представляют собой публичное предложение (оферту) Банка о заключении с Клиентом Договора и могут быть приняты Клиентом только путем присоединения к ним в целом, в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского Кодекса РФ. Акцептом предложения (оферты) является оформление Клиентом Заявления, направленное в Банк одним из способов:

- при личном обращении Клиента в подразделение Банка;
- через Удалённые каналы обслуживания;
- в результате успешного прохождения Клиентом Удалённой идентификации; Заявление подписывается Клиентом с использованием простой электронной подписи - комбинации логина и пароля к учетной записи Клиента в ЕСИА.

Договор считается заключённым с момента подписания Клиентом Заявления и принятия Банком к исполнению данного Заявления, при этом моментом принятия Банком Заявления к исполнению считается:

- при личном обращении – проставление соответствующего штампа сотрудником Банка на оригинале Заявления;

- при использовании Удалённых каналов обслуживания, при Удалённой идентификации – фиксация заявления в программном комплексе Банка.

Не зависимо от способа заключения Договора Банк обеспечивает Клиенту возможность ознакомиться с Условиями перед направлением Заявления.

1.4. После проверки сведений, указанных Клиентом в Заявлении, Банк принимает решение о возможности выдачи Карты.

Срок изготовления Карты составляет не более 5 (пяти) рабочих дней. Выдача Моментальной карты производится в день обращения Клиента.

При принятии положительного решения Банк выдает Карту Клиенту и обеспечивает расчёты по данной Карте с взиманием платы в соответствии с Тарифами, действующими на момент совершения операции.

1.5. Если Банком не будет установлено иное, Банк осуществляет все необходимые действия по выпуску Карты только после фактического внесения Клиентом денежных средств за выпуск Карты в кассу либо на Банковский счёт для удержания комиссии за выпуск Карты в соответствии с Тарифами.

1.6. Банк для ознакомления потенциальных Клиентов с настоящими Условиями, а также для ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями к настоящим Условиям, в т. ч. с новыми редакциями настоящих Условий размещает настоящие Условия на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц. Днём ознакомления Клиента с публично размещенной информацией считается день, в который эта информация была размещена на сайте Банка и/или в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц. В дополнение к указанным выше способам публичного размещения информации Банк вправе использовать иные способы, например, путем рассылки Клиентам информационных сообщений в электронном виде.

В соответствии с ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса РФ стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения и дополнения в настоящие Условия в одностороннем порядке, при этом:

- изменения и дополнения, не ухудшающие условия обслуживания Клиентов, ввод новых возможностей в работе с Картой становятся обязательными для сторон Договора с первого рабочего дня, следующего за днём их размещения;

- иные изменения становятся обязательными для сторон через 10 календарных дней с даты их размещения,

- Условия в новой редакции применяются к Договорам, заключённым до внесения изменений в настоящие Условия.

В случае несогласия с изменениями и (или) дополнениями, внесёнными Банком в настоящие Условия, Клиент вправе расторгнуть Договор, обратившись в Банк лично с документом, удостоверяющим личность, при условии исполнения всех обязательств перед Банком в рамках Договора.

1.7. Карта является собственностью Банка, который имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты или её замене, а также приостановить или прекратить действие Карты в случае нарушения Клиентом условий Договора, в том числе настоящих Условий, а также в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

1.8. Карта выдается лично Держателю Карты при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Карта, выпущенная на имя Клиента, может быть получена представителем при предъявлении документа, оформленного в соответствии с законодательством РФ и предоставляющим полномочия на осуществление

действий, связанных с получением Карты. При получении Карты Держатель Карты подписывает акт приема-передачи.

1.9. Право на совершение операций с использованием Карты и/или реквизитов Карты принадлежит исключительно Держателю Карты. Передача Карты и/или реквизитов Карты третьим лицам является нарушением условий Договора, в том числе настоящих Условий.

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

1.11. На картах платёжных систем «MasterCard Worldwide» и «Мир» указываются год и месяц, по окончании которых истекает срок их действия. По решению Банка / платёжной системы срок действия карт может быть продлён вне зависимости от срока, указанного на Карте, о чём Банк уведомляет Клиента.

1.12. По истечении срока действия Карты, при наличии остатка денежных средств на Банковском счёте, достаточного для оплаты комиссии за выдачу новой Карты в соответствии с Тарифами, Банк осуществляет перевыпуск Карты на основании Заявления Клиента.

1.13. Все заблокированные Карты по причине обращения Клиента с заявлением о расторжении Договора, которые не были разблокированы в течение 45 (Сорока пяти) дней, или по причине обращения Клиента с заявлением о закрытии Карты по окончании 45 (Сорока пяти) дней автоматически переносятся в архив (закрываются).

Все заблокированные Карты по иным причинам, которые не были разблокированы в течение 365 (Трёхсот шестидесяти пяти) дней, по окончании указанного срока автоматически переносятся в архив (закрываются).

1.14. Банк устанавливает стандартные лимиты расходных операций по Карте. Для изменения лимитов по расходным операциям Клиенту необходимо обратиться с заявлением в офис Банка или через Удалённые каналы обслуживания. Изменение лимитов производится до размеров, указанных в заявлении Клиента по следующим видам лимитов:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте в устройстве самообслуживания и ПВН с периодичностью учёта - день/месяц;
- лимит на совершение безналичных операций по карте (оплата в сети Интернет, торгово-сервисной сети, переводы с карты на карту) с периодичностью учёта - день/месяц;
- общий лимит на все операции по Карте с периодичностью учёта - день/месяц.

Банк вправе отказать в изменении лимитов по Карте в сторону увеличения.

1.15. При закрытии Банковского счёта по инициативе Клиента или Банка полный расчёт с Клиентом производится при условии полного погашения имеющейся задолженности перед Банком и завершения мероприятий по урегулированию транзакций по Карте(ам), выданной(ым) к такому счёту, не позднее окончания срока переноса Карт(ы) в архив.

1.16. По желанию Клиента к Банковскому счёту может быть выпущено несколько Дополнительных Карт, как на имя самого Клиента, так и на имя Держателя Карты. Для выпуска Дополнительной карты Клиент должен предоставить в Банк соответствующее заявление. Ответственность за использование всех Карт, выданных Банком к Банковскому счёту Клиента, несёт Клиент.

1.17. В части течения любого срока, указанного в Условиях, согласно ст. 193 ГК РФ, если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. КЛИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО

2.1.1. Запрашивать у Банка копии платёжных Документов по операциям с использованием Карты / реквизитов Карты.

2.1.2. Обратиться в Банк с соответствующим (о перевыпуске / блокировке Карты) письменным заявлением, а при блокировке Карты и иными способами, указанными в настоящих Условиях, в случае:

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

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

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

2.1.4. Получать клиентскую поддержку, в том числе заблокировать Карту, получить информацию об остатке денежных средств на Карте и о 5-ти последних операциях, совершённых с использованием Карты при обращении по Телефону поддержки, сообщив Кодовое слово / данные документа, удостоверяющего личность.

2.1.5. Использовать для создания Цифровой карты, в том числе на разных Мобильных устройствах, любую выпущенную на имя Держателя Карту Банка Платежной системы «Mastercard Worldwide» либо Платежной системы «Мир», с не истекшим сроком действия, не заблокированную, с подключенным сервисом «SMS-сообщение на мобильный телефон» или сервиса 3D-Secure (возможность получения разовых паролей для подтверждения оплаты в сети Интернет).

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

2.1.7. В случае отказа Банком в совершении операции с Картой, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без Добровольного согласия Клиента, в соответствии с п. 2.4.9. настоящих Условий, не позднее одного дня, следующего за днем отказа в совершении операции с Картой и после получения от Банка уведомления об указанных действиях, совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя и ту же сумму перевода.

2.1.8. Направить в Банк заявление на возмещение суммы перевода, осуществленного при наличии признаков осуществления перевода с Картой без Добровольного согласия Клиента, при неисполнении Банком обязательств по отклонению операции с Картой в соответствии с настоящими Условиями и требованиями Федерального закона №161-ФЗ (такое заявление может быть оформлено по рекомендуемой форме Приложения №1 к настоящим Условиям).

2.2. КЛИЕНТ ОБЯЗУЕТСЯ

2.2.1. Не допускать незаконного использования Карты.

2.2.2. Не сообщать третьим лицам реквизиты Карты и не передавать Карту третьим лицам.

2.2.3. Сохранять в тайне Кодовое слово для идентификации Клиента, указанное в Заявлении.

2.2.4. Не сообщать без необходимости третьим лицам данные документа, удостоверяющего личность.

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

2.2.6. В случае утраты Карты немедленно обратиться в Банк лично или по Телефону поддержки, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, сообщив сведения по п. 5.3. настоящих Условий, либо самостоятельно заблокировать Карту через интернет-банк.

В случае использования Карты без Добровольного согласия Клиента немедленно обратиться в Банк лично, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

2.2.7. Самостоятельно знакомиться и отслеживать все изменения и дополнения, вносимые Банком в документы Договора, размещаемые на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц.

2.2.8. Ознакомиться и выполнять рекомендации по финансовой безопасности, изложенные в разделе, посвященном противодействию мошенничеству, размещаемом на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц.

2.2.9. Сохранять все Документы по операциям с Картой (чеки, слипы и т.п.) не менее 90 (девяноста) календарных дней и предоставлять их Банку в течение 5 (пяти) календарных дней с даты получения соответствующего требования.

2.2.10. Предоставлять документы и сведения, касающиеся Клиента (либо представителя Клиента, Держателя Карты), а также операций, совершаемых по Банковскому счёту с использованием Карты / реквизитов Карты либо необходимых Банку в соответствии с действующим законодательством РФ, в том числе необходимых для идентификации и обновления идентификационных сведений в соответствии с требованиями Федерального закона № 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

2.2.11. При заключении Договора предоставлять сведения о своём(своих) номере (ах) мобильного телефона в составе Заявления.

Своевременно информировать Банк об изменении своих персональных данных, указанных в Заявлении, в том числе об изменении номера (ов) мобильного телефона, а также иных сведений, необходимых для ведения Банковского счёта, с представлением документов, подтверждающих указанные изменения. Убытки и все негативные последствия, которые возникли или могут возникнуть в случае нарушения этой обязанности, несёт Клиент.

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

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

2.2.13. Не допускать возникновения несанкционированной задолженности (Технического овердрафта по Банковскому (карточному) счёту). В случае возникновения Технического овердрафта незамедлительно предпринять все необходимые меры для его скорейшего погашения, а также неустойки за Технический овердрафт.

2.2.14. 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 проверять историю операций по Картам, по которым Клиент выбрал способ информирования «через личный кабинет в системе «интернет - банк»;

в) регулярно (по своему усмотрению) посещать офис Банка при выборе способа информирования «на бумажном носителе при посещении Клиентом офиса Банка».

2.2.15. В случае получения Клиентом информации о попытке/факте совершения несанкционированной авторизации, незамедлительно заблокировать Карту обратившись в Банк лично или по Телефону поддержки, либо самостоятельно через Удалённые каналы обслуживания.

2.2.16. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами.

2.2.17. Соблюдать условия Договора, условия договоров с третьими сторонами, в том числе условия Сервис-провайдера.

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

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

2.2.20. 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.

2.2.21. 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.

2.2.22. В случае утраты/компрометации Аутентификационных данных, потери или кражи Мобильного устройства, компрометации и/или использования Цифровой карты, её реквизитов либо использования Системы без согласия Держателя Карты, 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, незамедлительно уведомить Банк, обратившись в офис Банка или по Телефону поддержки.

2.2.23. При использовании нового Мобильного устройства убедиться, что в ранее используемом Мобильном устройстве удалены все Цифровые карты и иная личная информация.

2.2.24. Оказывать содействие Банку при проведении любых расследований и использовать меры для предотвращения мошенничества или иные меры, которые могут предотвратить компрометацию Карт, Цифровых карт, Аутентификационных данных.

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

2.3. БАНК ИМЕЕТ ПРАВО

2.3.1. Производить проверку сведений, указанных Клиентом в Заявлении.

2.3.2. Отказать в выпуске (перевыпуске / продлении срока действия) любой Карты, создании Цифровой карты в Системе в случаях, предусмотренных законодательством РФ и настоящими Условиями.

2.3.3. Не выпускать (не перевыпускать / не продлять срок действия) Карту, в случае недостаточности денежных средств на Банковском (карточном) счёте для оплаты комиссии либо в случае неоплаты Клиентом наличными комиссия за выпуск Карты, предусмотренной для определённого типа Карты в соответствии с Тарифами.

2.3.4. Аннулировать выпущенную/перевыпущенную Карту в случае её неполучения Клиентом по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней (универсальной карты жителя Оренбургской области по истечении 90 (девяноста) календарных дней) с момента подписания Клиентом Заявления.

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

Возврат Комиссии, удержанной Банком в соответствии с Тарифами, не производится.

При оформлении Клиентом нового Заявления, удержание комиссии производится в соответствии с Тарифами Банка, действующими на дату подписания Заявления.

2.3.5. Блокировать Карту / Цифровую карту, в следующих случаях:

- неисполнения Держателем Карты обязательств, предусмотренных Договором;
- ограничения прав Клиента по распоряжению денежными средствами в порядке и случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ и/или Договором;
- образования Технического овердрафта по Банковскому (карточному) счёту;
- непредставления Клиентом Банку документов и сведений, согласно требованиям действующего законодательства РФ и/или Договора;
- нарушения Клиентом условий использования Карты, изложенных в Договоре (в том числе в настоящих Условиях, памятке о мерах безопасного использования банковских карт);
- изъятия Карты Банкоматом;
- в иных случаях, предусмотренных Договором, а также действующим законодательством РФ.

2.3.6. Направлять сообщения, уведомления, связанные с исполнением Договора, требований законодательства РФ, а также информационно-рекламного характера (при наличии согласия Клиента на их получение) одним из следующих способов: по телефонному звонку, через интернет-банк, на бумажном носителе или путем размещения на информационных стендах при посещении офиса Банка, почтовой связью по адресу регистрации или адресу постоянного места жительства Клиента, по адресу электронной почты, SMS-сообщением / Push-уведомлением / сервисами обмена мгновенными сообщениями на номер(а) мобильного телефона, предоставленный(ые) Клиентом Банку; в некоторых случаях информация может быть размещена на сайте Банка в сети Интернет <https://orbank.ru>, при этом приоритет используемого способа уведомления определяется на усмотрение Банка. При наличии у Банка сведений, подтверждающих отправку сообщений Клиенту, отправляемых в соответствии с условиями Договора, считается, что Банк надлежащим образом уведомил Клиента.

2.3.7. Не принимать распоряжение Держателя Карты о проведении операции с использованием Карты, в случаях:

- если право Держателя Карты на проведение операции (в том числе на распоряжение денежными средствами на Банковском счёте) не удостоверено (например, неверно указан ПИН-код Карты);
- недостаточности денежных средств на Банковском счёте Клиента, в том числе кредитных денежных средств, предоставленных Банком по договору о выпуске и обслуживании кредитной карты / соглашением о кредитовании Банковского счёта;
- предотвращения использования Карты в мошеннических целях, в том числе предотвращения операций без Добровольного согласия Клиента;
- возникновения оснований, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Держатель Карты информируется об этом в форме сообщения на экране используемого устройства либо в устной форме работником Банка.

2.3.8. Вносить изменения в настоящие Условия с уведомлением Клиента в порядке, установленном в п. 1.6. настоящих Условий.

2.3.9. Использовать следующие способы информирования об операциях, совершенных с использованием Карты:

- а) посредством SMS-сообщения на мобильный телефон;
- б) через интернет – банк, в т. ч. путём отправки Push-уведомлений;
- в) на подтвержденный Клиентом e-mail (при наличии технической возможности);
- 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 Банковском счёте денежных средств, необходимых для оплаты способа информирования «SMS-сообщение на мобильный телефон», до момента поступления на Банковский счёт денежных средств, достаточных для его оплаты, Клиент информируется способом «на бумажном носителе при посещении Клиентом офиса Банка».

Информирование законного представителя (родителя, усыновителя или попечителя) об операциях несовершеннолетнего Клиента в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет осуществляется способом «на бумажном носителе при посещении законным представителем офиса Банка».

2.3.10. Приостановить использование Карты Держателем карты при поступлении от Банка России информации, содержащейся в Базе данных, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и/или его Карте, на период нахождения сведений о Клиенте и/или его Карте в указанной Базе данных.

Редакция пункта 2.3.10. с 15.05.2025:

2.3.10. Приостановить использование Карты Держателем карты при поступлении от Банка России информации, содержащейся в Базе данных, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и/или его Карте, и при отсутствии сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях в отношении Клиента и/или его Карты, на период нахождения сведений о Клиенте и/или его Карте в указанной Базе данных.

В случае, если Банк не реализовывает указанное право о приостановлении использования Карты Держателем карты, то Банк осуществляет операции по переводу средств с Картой по распоряжению Держателя карты в пользу получателей - физических лиц на сумму не более 100 тысяч рублей в месяц.

2.4. БАНК ОБЯЗУЕТСЯ

2.4.1. Консультировать Клиента по вопросам использования Карт.

2.4.2. Предоставить Клиенту Карту в случае принятия положительного решения о выдаче Карты в соответствии с п. 1.4. настоящих Условий.

2.4.3. Использовать персональные данные Клиента только в целях, для которых они были переданы. Принимать все необходимые и зависящие от Банка меры для обеспечения конфиденциальности, сохранности и безопасности персональных данных Клиента при использовании им Карт.

2.4.4. Обеспечить прием от Клиента информации об утрате Карты и (или) об использовании Карты без согласия Клиента и необходимости блокировки Карты в связи с этим следующими способами:

- а) в подразделении Банка путем подачи письменного заявления в свободной форме;
- б) устно по Телефону поддержки;

в) посредством обеспечения работы интернет – банка (в пределах технических возможностей Банка) с целью предоставления Клиенту возможности совершить действия по самостоятельной блокировке Карты в соответствии с п. 2.2.6. настоящих Условий.

2.4.5. Блокировать Карту / приостановить использование Карты Держателем карты:

- в случае расторжения Договора как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента,
- по заявлению Клиента (поданному любым из способов, указанных в п. 2.4.4. настоящих Условий),
- с целью предотвращения использования Карты в мошеннических целях, в том числе с целью предотвращения операций без Добровольного согласия Клиента;
- в случае возникновения у Банка подозрений в том, что операции с использованием Карты или её реквизитов имеют сомнительный характер и возможную связь с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путём и финансирования терроризма согласно действующему законодательству РФ;
- по иным причинам в соответствии с требованиями законодательства РФ.

2.4.5.1. Приостановить использование Карты Держателем карты при поступлении от Банка России информации, содержащейся в Базе данных, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и/или его Карте, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях в отношении Клиента и/или его Карты, на период нахождения сведений о Клиенте и/или его Карте в указанной Базе данных.

2.4.6. После приостановления использования Карты Держателем карты по любой причине, указанной в п. 2.4.5. настоящих Условий, в день такого приостановления уведомить об этом Клиента (с указанием причины приостановления) путём направления Клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном п. 2.3.9. настоящих Условий.

После приостановления использования Карты Держателем карты по причине, указанной в п. 2.4.5.1. настоящих Условий, незамедлительно уведомить об этом Клиента (с указанием причины приостановления), а также о праве Клиента обратиться в Банк России (в том числе через Банк) для исключения сведений о нем и/или его Карте, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях одним или несколькими способами, указанными в п. 2.4.10. настоящих Условий.

А в случае приостановления использования Карты в момент выдачи Карты Держателю карты в офисе Банка по причине, указанной в п. 2.4.5.1. настоящих Условий, вышеуказанная информация предоставляется Держателю карты на бумажном носителе (используется утвержденная Банком форма бланка уведомления о приостановлении приема к исполнению распоряжения / отказа в совершении операции).

2.4.7. В случае получения в порядке, установленном Банком России, информации об исключении сведений, относящихся к Клиенту и/или его Карте, из Базы данных, незамедлительно возобновить использование Клиентом Карты и незамедлительно уведомить Клиента о возможности использования Карты при отсутствии иных оснований для приостановления использования Карты Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации. Способы уведомления Клиента указаны в п. 2.4.10. настоящих Условий.

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

2.4.8. Блокировать Дополнительную Карту если срок действия Основной Карты истёк или Основная Карта заблокирована в соответствии с настоящими Условиями.

2.4.9. Отказать в совершении операции с Картой¹ при выявлении операции с использованием Карты, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без Добровольного согласия Клиента, в соответствии со ст. 8 Федерального закона № 161-ФЗ.

2.4.10. В связи с этим Банк **незамедлительно** предоставляет Клиенту информацию, требуемую в соответствии с Федеральным законом 161-ФЗ, а именно:

- а) об отказе в совершении операции с Картой;
- б) о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без Добровольного согласия Клиента;
- в) о возможности Клиента совершить повторную операцию с Картой, содержащую те же реквизиты получателя и ту же сумму перевода (далее – повторная операция).

Банк предоставляет указанную информацию одним или несколькими из следующих способов:

- SMS -информированием / путем осуществления телефонного звонка на номер телефона, предоставленный Клиентом / хранящийся в программном комплексе Банка с признаком «действующий»;
- посредством интернет-банка, при его подключении Клиентом.

При этом приоритет используемого(ых) способа(ов) уведомления определяется на усмотрение Банка.

В случае отсутствия в Банке хотя бы одного действующего номера телефона Клиента и/или действующего интернет-банка Банк, с целью выполнения требований Федерального закона 161-ФЗ, Банк предоставляет указанную информацию путем направления письма на адрес проживания/регистрации Клиента, а также совершает возможные действия для получения актуальной информации о хотя бы одном действующем номере телефона Клиента.

После предоставления Банком указанной информации и при последующем обращении Клиента в Банк лично Клиенту дополнительно, по запросу Клиента, предоставляется соответствующая информация на бумажном носителе (используется утвержденная Банком форма бланка уведомления о приостановлении приема к исполнению распоряжения / отказа в совершении операции).

2.4.11. В случае совершения Клиентом повторной операции после получения от Банка уведомления о возможности ее совершения в соответствии с п. 2.4.10. настоящих Условий и:

- если Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в Базе данных, отклонить повторную операцию¹ и незамедлительно уведомить Клиента об этом, с предоставлением ему информации, требуемой в соответствии с Федеральным законом 161-ФЗ, одним или несколькими способами, указанными в п.2.4.10. настоящих Условий.
- если Банк не получил от Банка России информацию, содержащуюся в Базе данных, незамедлительно совершить повторную операцию.

2.4.12. В случае отказа в совершении Клиентом повторной операции в соответствии с п. 2.4.11. настоящих Условий совершить **последующую** повторную операцию при отсутствии других законных оснований для отказа в **последующей** повторной операции по истечении 2 (Двух) дней² со дня осуществления действий Клиентом по совершению повторной операции.

2.4.13. Возместить Клиенту сумму операции с Картой, совершенной без Добровольного согласия Клиента, в порядке, определенном в ст.9 Федерального закона 161-ФЗ.

2.4.14. Резервировать на Банковском счёте денежные средства в пределах авторизированных сумм для обеспечения исполнения Держателем Карты обязательств перед Банком по оплате документов, составленных с использованием Карты / реквизитов Карты.

2.4.15. Информировать Клиента о совершении им каждой операции с использованием Карты / Цифровой карты, путём направления Клиенту соответствующего уведомления в порядке, установленном п. 2.3.9. настоящих Условий.

Информировать законного представителя (родителя, усыновителя или попечителя) несовершеннолетнего Клиента в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет о предоставлении Карты, о совершаемых Клиентом операциях с использованием Карты в порядке, установленном п. 2.3.9. настоящих Условий.

2.4.16. Размещать настоящие Условия, на сайте Банка <https://orbank.ru/> и в подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц, уведомлять Клиента о внесении изменений в настоящие Условия путем размещения информации об этом в соответствии с положениями п.1.6. настоящих Условий.

¹ Не распространяется на случаи осуществления переводов денежных средств, являющихся заработной платой и (или) иными доходами, в отношении которых статьей 99 N 229-ФЗ "Об исполнительном производстве" установлены ограничения размеров удержания, а также переводов денежных средств, являющихся доходами, на которые в соответствии со статьей 101 N 229-ФЗ "Об исполнительном производстве" не может быть обращено взыскание.

² Если иной срок не указан в Федеральном законе №161-ФЗ.

3. РАБОТА С СИСТЕМОЙ МОБИЛЬНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ

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

3.1.1. В Системе может быть зарегистрирована любая активированная Держателем Карты Карта Платежной системы «Mastercard Worldwide» либо «Мир» и для которой установлен способ информирования об операциях, совершённых с использованием Карты «посредством SMS-сообщения на мобильный телефон» или сервиса 3D-Secure (возможность получения разовых паролей для подтверждения оплаты в сети Интернет).

3.1.2. Осуществление операции добавления Карты в Систему возможно только при подключении Мобильного устройства к сети Интернет.

3.1.3. Регистрация Карты в Системе производится путём ввода реквизитов Карты в Мобильное устройство, следуя инструкциям Сервис-провайдера в Мобильном устройстве.

3.1.4. По завершении успешной проверки введённых данных, на номер телефона, зарегистрированный для информирования об операциях, совершённых с использованием Карты «посредством SMS-сообщения на мобильный телефон», направляется код подтверждения, после ввода которого Система формирует Цифровую карту.

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

3.1.6. 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.

3.2. 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 мобильных платежей.

3.3. Оплата с помощью Цифровой карты через терминалы, поддерживающие Технологию бесконтактных платежей производится Держателем Карты путём выбора соответствующего изображения Цифровой карты в Системе и приближения Мобильного устройства к бесконтактному платёжному терминалу. Подтверждение оплаты осуществляется путём ввода Аутентификационных данных.

3.3.1. 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.

3.3.2. Оплата с помощью Цифровой карты покупок через приложения Мобильного устройства или интернет-сайты производится Держателем Карты путём выбора соответствующего изображения Цифровой карты в Системе. Подтверждение оплаты осуществляется путём ввода Аутентификационных данных.

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

3.5. 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).

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

3.6. Банк не взимает дополнительную плату за использование Цифровой карты. При этом Держатель Карты должен учитывать, что договоры с третьими сторонами (договоры Держателя Карты с Сервис-провайдером, оператором беспроводной связи и поставщиками услуг (чьи услуги или сайты поддерживают Систему), предусматривающие собственные условия и политику конфиденциальности) могут предусматривать дополнительные комиссии и тарифы.

4. БЕЗОПАСНОСТЬ КАРТЫ

4.1. Держатель Карты является единственным лицом, имеющим право пользования Картой, выданной на его имя. Ни при каких обстоятельствах Карта, её реквизиты, ПИН-код не подлежат передаче третьему лицу. Исключение составляют случаи передачи Карты работником Банка и Пунктов выдачи наличных, а также случаи передачи Карты или реквизитов Карты в торгово-сервисные предприятия, в том числе удалённо (оформление заказов по почте, телефону и в сети Интернет).

УСЛОВИЯ

использования физическими лицами банковских карт в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

При проведении операций, требующих удалённой передачи реквизитов Карты, существует вероятность (например, в результате несанкционированного доступа к серверам онлайн-магазинов или во время передачи данных по незащищенным линиям связи) неправомерного использования реквизитов Карты третьими лицами для проведения операций по Банковскому счёту, в этом случае Банк не несёт ответственности за возникновение подобных ситуаций.

4.2. Держатель Карты не должен оставлять чеки, оформляемые при проведении операций с использованием Карты в местах доступных третьим лицам.

4.3. В случае изъятия Карты в торгово-сервисном предприятии или Пункте выдачи наличных Держатель Карты должен незамедлительно сообщить об этом по телефону поддержки или самостоятельно заблокировать Карту через Удалённые каналы обслуживания.

4.4. ПИН-код и Кодовое слово являются строго конфиденциальной информацией и должны быть известны только Держателю Карты. ПИН-код должен храниться Держателем Карты отдельно от Карты. Разглашение ПИН-кода может привести к несанкционированному доступу к средствам, размещённым на Банковском счёте.

4.5. При возникновении подозрения о том, что ПИН-код Карты стал известен третьим лицам Держателю Карты необходимо произвести смену ПИН-кода Карты самостоятельно через устройства самообслуживания Банка или обратившись в офис Банка.

4.6. В целях безопасности, Клиент вправе:

- включать/отключать возможность совершения отдельных видов операций с использованием Карты самостоятельно через Удалённые каналы обслуживания и(или) обратившись в офис Банка;
- устанавливать (изменять) размер лимитов по отдельным видам операций и(или) общий лимит на все операции по Карте в соответствии с п.1.14. настоящих Условий.

5. УПРАТА И БЛОКИРОВКА КАРТЫ

5.1. Порядок блокировки Карты указан в п. 2.2.6. настоящих Условий, в случае выявления операций с Картой, совершаемой без Добровольного согласия Клиента, указан в п. 2.4.5-2.4.6. настоящих Условий.

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

- блокировка Карты в результате ввода неверного ПИН-кода;
- изъятие Карты в Предприятиях торговли и сервиса, ПВН или Банкомате.

5.3. Для блокировки Карты по телефону поддержки Держателю Карты необходимо сообщить:

- ФИО Держателя Карты;
- Кодовое слово или данные документа, удостоверяющего личность Держателя Карты;
- дату обнаружения утраты Карты;

5.4. В случае блокировки Карты / Цифровой карты Банком, с Банковского счёта Клиента списываются денежные средства по операциям, совершённым с использованием Карты и/или её реквизитов до момента блокировки Карты.

5.5. Для разблокировки ранее заблокированной Карты / Цифровой карты Клиент представляет в Банк письменное заявление или осуществляет разблокировку через Удалённые каналы обслуживания (при наличии технической возможности).

5.6. В случае изъятия Карты на Предприятиях торговли и сервиса, в ПВН или Банкомате, Клиент должен обратиться в Банк по телефону поддержки, посредством обращения через интернет-банк 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. Карта, изъятая по требованию Банка, или имеющая механические повреждения Клиенту не возвращается.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

6.2. Банк не несёт ответственности за сбои в работе почты, сети Интернет, 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 Платёжных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка и повлекших за собой невыполнение им условий Договора.

6.3. Банк не несёт ответственности в случае, если информация о счетах Клиента, Карте, контрольной информации Клиента, логинах и паролях доступа к Удалённым каналам обслуживания или проведенных

Клиентом операций станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата информации в каналах связи во время их использования.

6.4. Банк не несёт ответственности в случае, если информация о реквизитах Карты, ПИН-коде, логинах и паролях доступа к Удалённым каналам обслуживания, контрольная информация Клиента станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.

6.5. Банк не несёт ответственности перед Клиентом за операции, совершённые с использованием утраченной Карты или её реквизитов, если Держатель Карты не совершил действия для её блокировки.

6.6. Банк не несёт 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. Банк несет ответственность за совершение операции с Картой после получения информации, что сведения о Клиенте и/или его Карте содержатся в Базе данных, и не исполнения обязанностей, предусмотренных п.2.4. настоящих Условий.

6.7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое неисполнение обусловлено исключительно наступлением и/или действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств), подтверждаемых уполномоченными на то организациями или государственными органами.

6.8. Банк не несёт ответственности в случаях невыполнения Клиентом условий Договора.

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

6.10. Клиент несёт ответственность за все операции, проводимые в Предприятиях торговли и сервиса, ПВН, подразделениях Банка, Банкоматах, через Удалённые каналы обслуживания.

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

6.12. Клиент несёт ответственность за распространение (передачу) информации о Кодовом слове / данных документа, удостоверяющего личность.

6.13. При использовании Держателем Карты Удалённых каналов обслуживания Банк не несёт ответственности за безопасность, точность, законность, пригодность и другие аспекты содержания либо функционирования продуктов (услуг) Сервис-провайдера или третьей стороны.

6.14. Банк не несёт 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.

6.15. Банк не несёт ответственности за ситуации, находящиеся вне сферы его контроля, связанные со сбоями в работе систем оплаты, расчетов, обработки и передачи данных, а также, если Карта не была принята к оплате третьей стороной.

6.16. Держатель Карты соглашается с тем, что функции Удалённых каналов обслуживания 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.

6.17. Доступ, использование и обслуживание Цифровой карты зависят от объёма 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 несёт 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 работы Системы.

6.18. 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.

6.19. 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.

6.20. 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 несёт ответственности перед Держателем Карты или третьей стороной.

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

6.22. 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.

6.23. Банк не несет ответственность перед Держателем карты за убытки, возникшие в результате надлежащего исполнения Банком требований Федерального закона 161-ФЗ.

7. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. В случае наличия возражений по операциям, указанным в выписке по Банковскому счёту (за исключением случаев, указанных в п. 11 ст. 9 Федерального закона №161-ФЗ), 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 Банковского счёта, 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.

7.2. 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 Банковском счёте считаются подтвержденными.

7.3. Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу исполнения Договора решаются путём переговоров. В случае не достижения согласия между Банком и Клиентом споры по Договору рассматриваются в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

7.4. Банк и Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств, в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (например, землетрясения, наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия, войны, военные действия, пожары, аварии, сбои в работе линий связи и электроснабжения, а также постановления или распоряжения органов государственной власти и управления).

7.5. Банк рассматривает заявления-претензии Клиента при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом Карты / реквизитов Карты, а также предоставляет 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, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством РФ, со дня получения заявления в случае использования Карты / реквизитов Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

Банк рассматривает заявления-претензии Клиента, связанные с иными вопросами обслуживания Клиента, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений (в том числе в письменной форме по требованию Клиента) в срок, не более 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации заявления, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации.

Результаты рассмотрения заявления-претензии доводятся Банком способом, указанным Клиентом в заявлении-претензии, в случае отсутствия такой информации в заявлении-претензии путем вручения лично при явке Клиента в Банк.

8. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. При подписании Заявления Клиент предоставляет Банку согласие на обработку его персональных данных, персональных данных его несовершеннолетних детей (при наличии), а также предоставляет Банку персональные данные совершеннолетних третьих лиц (при наличии), а Держатель Универсальной карты жителя Оренбургской области предоставляет согласие также и организациям, указанным в перечне участников

информационной системы «Универсальная карта жителя Оренбургской области» (далее – Информационная система), являющимися операторами, вовлеченными в обработку персональных данных держателей Универсальных карт жителей Оренбургской области (далее – перечень участников), информация о которых размещена на информационном ресурсе в сети Интернет на официальном сайте министерства цифрового развития и связи Оренбургской области <https://digital.orb.ru/> и портале «Универсальная карта жителя Оренбургской области» <http://uco.orb.ru/>³.

8.2. Под персональными данными понимаются сведения о Клиенте / третьих лицах:

- указанные в Заявлении;
- полученные из ЕСИА и ЕБС в случае Удалённой идентификации;
- по выданной Универсальной карте жителя Оренбургской области также: реквизиты банковского счёта

Универсальной карты жителя Оренбургской области, информация о наличии права на проезд по социальной транспортной карте и мер социальной поддержки на проезд в общественном и пригородном железнодорожном транспорте, фото лица Клиента в целях размещения на Универсальной карте жителя Оренбургской области, сведения, полученные от государственных органов, государственных информационных систем, единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА), Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, сведения, полученные через систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) и/или из сети Интернет, и/или из иных общедоступных источников персональных данных.

8.3. Целью обработки персональных данных является исполнение Договора.

8.4. Под обработкой Банком персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. N 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон № 152-ФЗ) понимается действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (предоставление, доступ), в том числе передача третьим лицам, действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Банком и содержащих условие об обработке персональных данных в объеме, необходимом для исполнения таких договоров, а также условие о конфиденциальности и неразглашении информации. Перечень указанных третьих лиц размещен на сайте Банка <https://orbank.ru/> («Перечень третьих лиц, которые осуществляют обработку персональных данных клиентов на основании заключенных ими с Банком договоров») и может быть изменен Банком в связи с заключением/расторжением агентских или иных договоров, заключенных третьими лицами с Банком и содержащих условие об обработке персональных данных, о чем Банк извещает клиента путем обновления информации на сайте Банка⁴.

8.5. Клиент подтверждает, что:

- персональные данные совершеннолетних третьих(его) лиц(а) (при наличии таковых лиц) получил(а) непосредственно от этих(этого) третьих(его) лиц(а) с их(его) согласия;
- уведомил каждое такое лицо о передаче его персональных данных Банку в порядке, указанном в ст. 18 Федерального закона № 152-ФЗ, о том, что лицо может отозвать свое согласие в соответствии с порядком, указанным в п. 8.6 настоящих Условий.

8.6. Согласие на обработку персональных данных вступает в силу со дня подписания Заявления и действует до достижения цели обработки - полного исполнения сторонами своих обязательств по Договору.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом (в т. ч. в отношении несовершеннолетних третьих лиц (при наличии)), совершеннолетним третьим лицом по его обращению в Банк / к третьему лицу (в любой форме, позволяющей подтвердить факт получения Банком / третьим лицом отзыва), если иное не установлено законодательством РФ. В случае отзыва согласия после заключения Договора Банк / третье лицо имеет право продолжить обработку персональных данных на основаниях, предусмотренных действующим законодательством РФ⁵.

8.7. Держатель Универсальной карты жителя Оренбургской области:

³ Изменения в перечень участников Информационной системы размещаются в сети Интернет на официальном сайте министерства цифрового развития и связи Оренбургской области <https://digital.orb.ru/> и портале «Универсальная карта жителя Оренбургской области» <http://uco.orb.ru/>. Все изменения, вносимые в перечень участников, вступают в силу и становятся обязательными в дату такого размещения.

⁴ Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в перечень третьих лиц. Все изменения, вносимые Банком в перечень третьих лиц, вступают в силу и становятся обязательными в дату размещения на сайте Банка.

⁵ Банк / третье лицо продолжает обработку персональных данных, например, если срок окончания Договора не наступил и обработка персональных данных необходима для его исполнения и/или для выполнения возложенных законодательством на оператора обязанностей, и/или, исполняя требования налогового, банковского законодательства, нормативных актов Банка России.

- соглашается на получение и передачу информации о номере и дате выдачи полиса обязательного медицинского страхования государственным казенным учреждением «Центр информационных технологий Оренбургской области» (адрес: 460014, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Кобозева, д. 30) организациям, указанным в перечне участников Информационной системы;
- подтверждает, что с постановлением Правительства Оренбургской области от 27.10.2020 № 876-пп «Об универсальной карте жителя Оренбургской области» ознакомлен;
- соглашается на получение от министерства цифрового развития и связи Оренбургской области и государственного казенного учреждения «Центр информационных технологий Оренбургской области» рассылки материалов информационного характера в рамках проекта «Универсальная карта жителя Оренбургской области» на мобильный телефон и (или) электронный адрес, указанные в Заявлении.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Банк в полном объеме оплачивает Документы, составленные Клиентами с использованием Карт. В случае осуществления операций по Банковскому счёту при отсутствии на нем денежных средств, либо недостатка средств на Банковском счёте 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.

9.2. Во всем остальном, что не предусмотрено условиями Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

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

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

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

9.6. 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.

9.7. В случае изменения законодательства РФ настоящие Условия, до момента внесения в них изменений, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства РФ.

10. РЕКВИЗИТЫ И КОНТАКТЫ БАНКА

Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ»

АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

к/сч 30101810400000000885 в Отделении Оренбург

БИК 045354885 ИНН 5612031491

Юридический адрес: РФ, 460024, г. Оренбург, ул. Маршала Г. К. Жукова, зд. 25,

Фактический адрес: РФ, 460024, г. Оренбург, ул. Маршала Г. К. Жукова, зд. 25,

Телефон: (3532) 343-000; 8-800-101-43-43

<https://orbank.ru/>

e-mail: info@orbank.ru

Заявление на возмещение суммы перевода денежных средств, совершенного без моего добровольного согласия

цифрами _____ прописью _____

переведенных Банком « _____ » _____ г. по моему распоряжению от « _____ » _____ г. , осу-
ществления переводов денежных средств без моего добровольного согласия,

☐ на счет в Банке, открытый на мое имя, _____

☐ наличными _____

- добровольное согласие на перевод – согласие, полученное при отсутствии влияния обмана или злоупотребления моим доверием со стороны третьих лиц,
- срок для возврата средств по настоящему заявлению в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" – 30 дней, следующих за днем оформления данного заявления,
- в случае если Банк докажет, что не получал от Банка России вышеуказанной информации либо получал, но после исполнения моего распоряжения на перевод, настоящее заявление не будет удовлетворено, о чем Банк уведомит меня.

Сотрудник банка, принявший заявление:

⁶ При оформлении заявления представителем, дополнительно указываются, адрес проживания, данные документа, удостоверяющего личность представителя, и реквизиты доверенности/иного документа, подтверждающего полномочия представителя.