

**УТВЕРЖДЕНЫ**

**Решением Правления  
АО «ФОНДСЕРВИСБАНК»**

**Протокол от 18 октября 2018 года  
№ 10–18/2018–П**

**Введены в действие с 01 ноября 2018 года**

**П Р А В И Л А**

**обслуживания физических лиц,  
имеющих банковские карты  
АО «ФОНДСЕРВИСБАНК»**

**МОСКВА  
2018 г.**

## О Г Л А В Л Е Н И Е:

	Стр.
1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	7
3. Открытие Счетов и предоставление Банковских карт.....	9
4. Операции с использованием Банковских карт.....	10
5. Порядок ведения Счета для расчетов с использованием Банковских карт и осуществления расчетов по операциям с использованием Банковских карт.....	13
6. Порядок обмена информацией по совершенным операциям между Банком и Клиентом.....	14
7. Порядок досрочного предоставления Банковских карт и предоставления Банковских карт при продлении срока их действия.....	16
8. Блокирование, разблокирование Банковских карт и досрочное прекращение действия Банковских карт.....	17
9. Права и обязанности.....	18
10. Ответственность.....	23
11. Порядок разрешения споров.....	24
12. Срок действия Правил, условия и порядок прекращения их действия.....	25

### Приложения №№ 1-12

Приложение № 1 Заявление на выдачу банковской карты и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты

Приложение № 2 Заявление на выдачу дополнительной карты к счету для расчетов с использованием банковской карты

Приложение № 3 Заявление на предоставление потребительского кредита с выдачей международной банковской карты с разрешенным овердрафтом и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты физическим лицам, обслуживающимся в рамках зарплатных проектов

Приложение № 4 Заявление на подтверждение блокирования действия карты

Приложение № 5 Заявление на предоставление новой банковской карты

Приложение № 6 Заявление о несогласии с транзакцией

Приложение № 7 Заявление на разблокировку банковской карты

Приложение № 8 Заявление об изменении сведений

Приложение № 9 Заявление на изменение тарифного плана

Приложение № 10 Заявление о закрытии счета и/или прекращении действия карты

Приложение № 11 Заявление на изменение счета в связи со сменой гражданства

Приложение № 12 Заявление на изменение лимита по банковской карте

Приложение № 13 Заявление на отказ от предоставления номера сотового телефона/адреса электронной почты для информирования о проведенных операциях с использованием банковских карт

## 1. Термины и определения

**Авторизация** - разрешение, предоставляемое банком-эмитентом для проведения операции с использованием Банковской карты и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Банковской карты. Данное разрешение включает в себя процедуру контроля достаточности денежных средств для проведения операции с использованием Банковской карты и не является процедурой Идентификации.

**Аутентификация** — процедура проверки подлинности обращения Держателя карты в Банк для совершения Операций.

**Банк** – Акционерное общество «ФОНДСЕРВИСБАНК», включая филиалы.

**Банковская карта** – банковская карта, эмитентом которой является Банк, служащая для совершения операций и составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате Клиентом за счет собственных средств, находящихся на Счете, и/или за счет средств, предоставленных ему Банком.

**Банкомат** - автоматическое (без участия уполномоченного лица кредитной организации, или банковского платежного агента, или банковского платежного субагента) 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.

**Безопасные платежи в Интернете** – специализированный банковский сервис, предназначенный для повышения безопасности расчетов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и позволяющий использовать одноразовые пароли в качестве меры дополнительной Аутентификации Операций.

**Валюта Счета** – денежная единица, в которой открыт Счет и ведется учет операций по Счету.

**Валюта операции** – денежная единица, в которой совершена операция с использованием Банковской карты.

**Выписка по Счету** - документ, составленный Банком, который отражает все Операции по Счету Банковской карты за указанный/запрошенный период.

**Дата совершения операции** – дата получения Банком документа по операциям с использованием банковских карт и/или дата проведения авторизованного запроса для совершения Операции.

**Дата списания/зачисления средств со Счета карты/на Счет карты** – дата фактического перевода (списания/зачисления) суммы Операции со Счета /на Счет, открытого(-ый) в Банке, может отличаться от Даты совершения операции и даты обработки расчетных документов в Платежной системе либо Процессинговом центре.

**Держатель карты** – физическое лицо, на имя которого выпущена Банковская карта и которое уполномочено использовать Банковскую карту в соответствии с Договором Клиента с Банком, чей образец подписи указан на оборотной стороне Банковской карты.

**Договор** – Договор об открытии банковского счета, об эмиссии и использовании банковских карт между Клиентом и Банком, неотъемлемыми частями которого являются Правила, Заявление и Тарифы Банка.

**Дополнительная карта** – вторая и последующие Банковские карты, выпущенные Банком к Счету по Заявлению Клиента на имя Клиента и/или другого физического лица (Представителя).

**Доступный баланс по карте** – сумма денежных средств, доступная в определенный момент времени для совершения Операций по Банковской карте, определяемая с учетом условий, установленных Договором, за вычетом сумм ранее совершенных Операций (заблокированных сумм) с использованием Банковской карты или ее реквизитов. Если Доступный баланс по Банковской карте превышает лимит на совершение операции, установленный Банком, то Доступный баланс по Банковской карте равен лимиту на совершение Операции. Доступный баланс по карте может не соответствовать остатку на Счете.

**Зарплатный проект** – предоставление и обслуживание Банковских карт для осуществления выплат заработной платы, денежного содержания, вознаграждения, довольствия и иных выплат, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, сотрудникам юридических лиц, заключивших с Банком соответствующий договор.

**Заявление** – «Заявление на выдачу банковской карты и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты» (Приложение № 1) и/или «Заявление на выдачу дополнительной карты к счету для расчетов с использованием банковской карты» (Приложение № 2), и/или «Заявление на предоставление потребительского кредита с выдачей международной банковской карты с разрешенным овердрафтом и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты физическим лицам, обслуживающимся в рамках зарплатных проектов» (Приложение № 3), оформленное(-ые) надлежащим образом, заполненное(-ые) и подписанное(-ые) физическим лицом.

**Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, сведений о личности Клиента, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по Счету Клиента в порядке, предусмотренном Договором. При совершении операций с использованием Банковской карты идентификация Держателя осуществляется на основе реквизитов карты.

**Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор, на имя которого в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России открыт Счет, предусматривающий осуществление операций с использованием Банковских карт (в том числе физическое лицо, обслуживаемое в рамках Зарплатного проекта).

**Компрометация** – факт несанкционированного использования данных Банковской карты (информации о номере, сроке действия, коде безопасности, персональном идентификационном номере, содержимого магнитной дорожки карты или микропроцессорного ЧИПа), одноразовых паролей или вероятности такого использования в силу получения (наличия оснований подозревать получение) данных карты или одноразовых паролей сторонними лицами для последующего использования в мошеннических целях.

**Лимит на совершение операции** – предельная сумма денежных средств, в рамках которой Держателем карты в течение определенного периода времени могут быть совершены операции с использованием Банковской карты.

**Национальная платежная система** - совокупность операторов по переводу денежных средств (включая операторов электронных денежных средств), банковских платежных агентов (субагентов), платежных агентов, организаций федеральной почтовой связи при оказании ими

платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, операторов платежных систем, операторов услуг платежной инфраструктуры (субъекты национальной платежной системы).

**Несанкционированная операция** – мошенническая, незаконная операция, инициированная без ведома или согласия Держателя карты, в результате которой Держателем карты не было получено никаких товаров, услуг или наличных денежных средств.

**Операция** – любая финансовая операция по Счету, осуществляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, правилами Платежных систем и Правилами с использованием Банковских карт, проводимая по распоряжению Держателя карты или без такового (в случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации), в том числе платеж, перевод, конвертация, снятие или внесение наличных средств на Счет.

Операция может осуществляться с использованием Банковской карты или ее реквизитов для оплаты, заказа или резервирования товаров и услуг, осуществления безналичных переводов, или для получения/внесения наличных денежных средств.

Операция может осуществляться по Счету на основании полученного Банком Реестра операций с учетом Тарифов Банка, а также в целях урегулирования иных финансовых обязательств Клиентов в соответствии с Правилами, в том числе с взиманием сумм комиссий и штрафов, предусмотренных Тарифами Банка.

**Основная карта** – Банковская карта, выпущенная первой по Заявлению на имя Клиента. Основной картой также является Банковская карта, выпущенная по заявлению на имя Клиента при перевыпуске или замене предыдущей Основной карты. Предыдущая карта утрачивает свое действие в случае ее перевыпуска или замены.

**Персональный идентификационный номер (ПИН-код)** – цифровой код, служащий идентификатором Держателя Банковской карты в момент совершения им операций. ПИН-код не доступен сотрудникам Банка, известен только Держателю карты и не подлежит разглашению третьим лицам. ПИН-код используется для подтверждения полномочий Держателя в процессе составления расчетных и иных документов. В случае использования ПИН-кода при составлении расчетных документов по операциям с использованием Банковской карты требования о наличии подписи Держателя считаются выполненными в отношении копии указанного документа, составленного на бумажном носителе. Держатель карты с микропроцессорным ЧИПом с помощью Банкоматов, обладающих данной функцией, может изменять ПИН-код.

**Платежная система** – платежная система, действующая в соответствии с законодательством Российской Федерации, продуктом которой является используемая при совершении операции Банковская карта.

**Платежный терминал** – аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий приём платежей от физических лиц в режиме самообслуживания, передачу распоряжений Банку о переводе денежных средств со Счета Клиента, а также составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

**Правила платежных систем** – документ (документы), содержащий (содержащие) условия участия в Платежной системе, осуществления перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры и иные условия, определяемые оператором платежной системы в соответствии с действующем законодательством Российской Федерации.

**Представитель (доверенное лицо)** – физическое лицо, для которого на основании Заявления Клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете Клиента, выпущена Дополнительная карта.

**Процессинговый центр** – юридическое лицо, имеющее соответствующее соглашение с Банком, обеспечивающее информационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетов и осуществляющее сбор, обработку и рассылку информации по операциям с Банковскими картами.

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** – структурное подразделение организации, осуществляющее операции по приему или выдаче наличных денежных средств с использованием Банковских карт в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**Распоряжение** – документ, оформленный Клиентом (Держателем карты) по утвержденной в Банке форме, содержащий поручение Клиента (Держателя карты) на осуществление операции по Счету, в том числе безналичных расчетов, или документ, оформленный Банком на основании распоряжения Клиента (Держателя карты) в соответствии с Положением Банка России от 19.06.2012 № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» и Положением Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием».

**Реестр операций** – реестр, содержащий информацию о переводах денежных средств и других предусмотренных Правилами операциях, совершаемых с использованием Банковских карт за определенный период времени, составленных Процессинговым центром на основе платежных документов Платежных систем. Реестры операций предоставляются в электронной форме и (или) на бумажном носителе.

**«Слабый» ПИН** – ПИН-код, состоящий из простой, легко угадываемой комбинации цифр (год рождения Держателя карты, введение четырех одинаковых цифр, повторение цифр, последовательное чередование цифр и т.п.). Параметры по отнесению комбинации цифр к «Слабому» ПИНу определяет Процессинговый центр.

**Стоп-лист** – список подозрительных номеров карт или серий подозрительных номеров карт, ведущийся в торговом терминале или другом устройстве, который используется для обнаружения и блокирования любой операции с такими картами.

**Счет** – банковский счет, открываемый Банком на имя Клиента для осуществления расчетов по Операциям с использованием Банковских карт, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, на основании Договора и в порядке, установленном в Банке.

**Тарифы Банка** – действующий тарифный сборник АО «ФОНДСЕРВИСБАНК» для физических лиц.

**Трансграничный перевод денежных средств** - перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщик либо получатель средств находится за пределами Российской Федерации, и (или) перевод денежных средств, при осуществлении которого плательщика или получателя средств обслуживает иностранный центральный (национальный) банк или иностранный банк.

**Электронный протокол передачи SMS-сообщения Банка** – электронная запись в базе данных SMS-сообщений, включающая в себя следующие параметры: идентификатор сообщения, полученный от провайдера, дата и время отправки Банком сообщения провайдеру.

**Электронный протокол передачи Mail-сообщения Банка** – электронная запись в базе данных сообщений, отправленных Держателям карт по электронной почте, включающая в себя следующие параметры: идентификатор сообщения, дата и время отправки Банком сообщения Держателю карты.

**Электронный терминал** – программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий взаимодействие Клиента с платёжными системами для передачи Банку распоряжений о переводе денежных средств со Счета, а также составление документов, подтверждающих соответствующие операции.

**Эмпринтер** – устройство, обеспечивающее составление документов, подтверждающих операции по переводу денежных средств со Счета с привлечением кассира.

**CVV2/CVC2 (Код безопасности)** – код проверки подлинности Банковской карты, состоящий из трех цифр и используемый в соответствии с правилами Платежной системы для повышения защищенности платежей и противодействия несанкционированного использования Банковской карты, в том числе при проведении операций в сети Интернет. Наносится на оборотную сторону карты и размещается после четырех последних цифр номера Банковской карты на полосе для подписи или рядом с полосой для подписи в специальном белом поле (не является продолжением номера Банковской карты).

## 2. Общие положения

2.1. Правила обслуживания физических лиц, имеющих банковские карты АО «ФОНДСЕРВИСБАНК» (далее - Правила), разработанные на основе действующего законодательства Российской Федерации, Устава Банка, правил Платежных систем:

- устанавливают и регулируют взаимоотношения между Банком и физическими лицами при предоставлении им в пользование Банковских карт, эмитированных Банком;
- определяют порядок осуществления финансовых расчетов по операциям, совершенным физическими лицами с использованием Банковских карт.

2.2. Специальные термины и понятия, используемые в Правилах, имеют толкование согласно правилам Платежных систем, нормативным документам Банка России.

2.3. Правила являются типовым, утвержденным Банком, Договором об открытии и ведении банковского счета для расчетов с использованием Банковских карт между Банком и физическими лицами. Правила являются публичной офертой.

2.4. Договор заключается путем присоединения физического лица к Правилам и вступает в силу с момента акцепта Банком «Заявления на выдачу банковской карты и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты», являющегося Приложением № 1 к Правилам, либо «Заявления на предоставление потребительского кредита с выдачей международной банковской карты с разрешенным овердрафтом и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты физическим лицам, обслуживаемым в рамках зарплатных проектов» являющегося Приложением № 3 к Правилам. Подача физическим лицом Заявления по форме Приложения № 1 либо подача физическим лицом Заявления по форме Приложения № 3 к Правилам является акцептом оферты и основанием для открытия банковских счетов и предоставления Банковских карт Платежных систем, а также основанием обработки его персональных данных. Второй экземпляр Заявления с отметкой о принятии Банком, переданный Клиенту, является документом, подтверждающим факт заключения Договора.

2.5. На лицевую поверхность Банковской карты наносятся номер, фамилия и имя/первая буква имени Держателя карты, а также дата окончания срока ее действия (год, месяц). Окончательным сроком действия Банковской карты является последний день месяца года, указанного на ней. На оборотной стороне Банковской карты имеется полоса для подписи ее держателя. Держатель карты не имеет право передавать ее третьим лицам.

2.6. Банковские карты предоставляются в пользование физическим лицам, как резидентам, так и нерезидентам, которые обязаны использовать их в строгом соответствии с Правилами.

Банковские карты являются собственностью Банка и подлежат возврату в Банк по истечении срока их действия.

2.7. Для учета операций, совершенных с использованием Банковских карт, и проведения финансовых расчетов по ним, Банк открывает физическому лицу Счет для расчетов с использованием банковских карт.

2.8. Банк предоставляет в пользование Клиенту одну или более Банковских карт.

2.9. Каждая Банковская карта выдается ее владельцу с персональным идентификационным номером. ПИН-код является *строго конфиденциальным* и не должен передаваться другим лицам. ПИН-код каждого Держателя карты передается ему в специальном запечатанном конверте (далее – ПИН-конверт). ПИН-код не подлежит восстановлению.

2.10. ПИН-код, полученный к Банковской карте с микропроцессорным чипом, может быть изменен Держателем карты через Банкоматы Банка, обладающие данной функцией, по своему усмотрению (за исключением использования «Слабого» ПИН) в рамках установленных Банком количества числовых значений. Изменение ПИН-кода проводится с использованием Банковской карты и подтверждается вводом старого ПИН-кода.

Новый ПИН-код не печатается на чеке. В случае если Держатель карты забыл измененный ПИН-код, его восстановление будет невозможным.

После изменения ПИН-кода Банковская карта без ограничений обслуживается во всех Банкоматах, Платежных терминалах и при безналичной оплате в предприятиях торговли и сервисов, принимающих данные виды Банковских карт в Российской Федерации и за рубежом.

Держатель карты с микропроцессорным чипом может менять ПИН-код неограниченное количество раз. В случае, если ПИН-код стал известен третьим лицам, оперативная смена ПИН-кода поможет предотвратить несанкционированное использование Банковской карты.

2.11. Для получения Банковской карты Клиент должен внести на Счет, согласно Тарифам Банка, денежные средства в размере не менее размера комиссии за ведение Счета или за предоставление в пользование новой Банковской карты взамен утраченной или испорченной по вине держателя карты.

2.12. Все виды расчетов с Платежными системами по операциям, совершенным с использованием Банковских карт их Держателями, осуществляются Банком. Основанием для проведения расчетов являются Реестры операций, ежедневно представляемые в Банк Процессинговым центром.

2.13. Оплата Клиентом специальных услуг (блокирование действия Банковских карт, возврат денежных средств по опротестованным операциям (chargeback) и др.) осуществляется на основании Реестров операций.

2.14. Выставление требования возврата денежных средств по опротестованным операциям и другие подобные процедуры выполняются Банком на основании «Заявления о несогласии с транзакцией» от Клиента по форме Приложения № 6 к Правилам.

2.15. Денежные средства Держателей карт, находящиеся на Счетах для расчетов с использованием банковских карт, застрахованы в порядке, размерах и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

2.16. Персональные данные, указанные в Приложениях к Правилам, используются Банком исключительно в целях исполнения Договора с Клиентом об обслуживании его Счета, обрабатываются Банком как с использованием, так и без использования средств автоматизации путем



их сбора, записи, систематизации, накопления, хранения, уточнения (обновления, изменения), извлечения, использования, предоставления иным лицам, которое необходимо для исполнения Договора и в случаях, предусмотренных законом, блокирования, удаления и уничтожения в течение всего периода действия Договора между Банком и Клиентом, а после его прекращения – в течение срока, установленного законодательством Российской Федерации.

### **3. Открытие Счетов и предоставление Банковских карт**

3.1. Для открытия Счета и получения в пользование Банковской карты физическое лицо лично предоставляет в Банк:

3.1.1. Заполненное в двух экземплярах и подписанное «Заявление на выдачу банковской карты и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты» по форме Приложения № 1 к Правилам, либо «Заявление на предоставление потребительского кредита с выдачей международной банковской карты с разрешенным овердрафтом и открытие банковского счета для расчетов с использованием банковской карты физическим лицам, обслуживающимся в рамках зарплатных проектов» по форме Приложения № 3 к Правилам;

3.1.2. Документ, в соответствии с законодательством РФ удостоверяющий личность;

3.1.3. Физические лица – иностранные граждане или лица без гражданства дополнительно представляют миграционную карту и (или) документ, подтверждающий право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации, действительный на дату его представления в Банк.

3.2. Счет на имя физического лица, предоставившего в Банк документы в соответствии с пунктом 3.1 Правил, открывается в день акцепта Заявления Банком.

3.3. В случае, если на Счет не были внесены денежные средства, указанные в пункте 2.11 Правил, Банк имеет право задержать выдачу Банковской карты до момента поступления этих денежных средств на Счет. Плановый срок изготовления Банковской карты 10 (десять) рабочих дней (без учета времени доставки).

3.4. Клиент самостоятельно указывает в Заявлении срок предоставления Банковской карты (плановый или срочный). В случае срочного предоставления в пользование Банковской карты Клиент обязан внести на свой Счет дополнительные денежные средства согласно Тарифам Банка.

3.5. Для получения в пользование дополнительной Банковской карты Держатель Основной карты должен предоставить в Банк заполненное в двух экземплярах и подписанное каждым его Доверенным лицом «Заявление на выдачу дополнительной карты к счету для расчетов с использованием банковской карты» (Приложение № 2 к Правилам), и документ Доверенного лица, в соответствии с пунктами 3.1.2., 3.1.3. В случае подачи Держателем Основной карты Заявления на выдачу Дополнительной карты и отсутствия при подаче Заявления Доверенного лица ответственность за правомерность и достоверность предоставления указанных в Заявлении персональных данных Доверенного лица несет подавший Заявление Держатель Основной карты, и Банк не информирует Доверенное лицо об обработке его персональных данных без письменного указания Держателя Основной карты. Количество Держателей Дополнительных карт не ограничивается. Дополнительная карта позволяет ее Держателю совершать операции по получению наличных денежных средств, оплате товаров и услуг за счет средств, находящихся на Счете Держателя основной карты.

В случае смены гражданства Клиент может оставить на руках имеющуюся у него Банковскую карту, предварительно сообщив Банку данные нового документа, удостоверяющего личность, подтверждающего смену резидентства, заполнив «Заявление на изменение счета в связи со сменой гражданства» по форме Приложения № 11 к Правилам.

3.6. При получении Банковской карты ее Держатель должен удостовериться в отсутствии механических повреждений Банковской карты (включая магнитную полосу, микропроцессорный ЧИП) и целостности ПИН-конверта к ней.

3.7. При получении Банковской карты ее Держатель обязан поставить образец своей подписи на обороте Банковской карты. Подпись ставится на специальной полосе шариковой ручкой синего, фиолетового или черного цвета.

3.8. Оплата услуг Банка по ведению Счета производится в соответствии с Тарифами Банка и осуществляется путем списания со Счета Держателя Основной карты без его распоряжения.

3.9. При выдаче Банковской карты Клиенту одновременно предоставляется Памятка «О мерах безопасного использования банковских карт», текст которой размещен на сайте Банка [http://www.fundservice.ru/chastnym\\_licam/bankovskie\\_karty/security](http://www.fundservice.ru/chastnym_licam/bankovskie_karty/security).

#### 4. Операции с использованием Банковских карт

4.1. При совершении операций с использованием Банковских карт идентификация Держателя карты осуществляется на основе реквизитов Банковской карты. Операции считаются совершенными Держателем карты, если расчетные документы по операциям с использованием Банковских карт заверены ПИН-кодом либо иным аналогом собственноручной подписи Держателя карты.

4.2. Держатели Банковских карт могут осуществлять следующие операции:

- безналичная оплата в предприятиях торговли и сервисов, принимающих в качестве оплаты за реализуемые товары (услуги) данные виды Банковских карт;
- получение или внесение наличных денежных средств в банкоматах и ПВН банков, принимающих Банковские карты данного вида;
- перевод денежных средств с Банковской карты на Банковскую карту или иную банковскую карту;
- безналичная оплата услуг через банкоматы, платежные терминалы банков;
- получение информации о Доступном балансе по Банковской карте в банкоматах и платежных терминалах;
- получение мини-выписки в банкоматах и платежных терминалах Банка;
- иные операции, в отношении которых законодательством Российской Федерации не установлен запрет или ограничение на их совершение.

4.3. Операции с использованием Банковских карт совершаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Совершение операций, указанных в пункте 4.2 Правил, предусматривает составление документов по операциям с использованием Банковских карт на бумажном носителе или в электронной форме, причем:

а) при получении или внесении наличных денежных средств в ПВН, оборудованных электронными терминалами или импринтерами, составляются в 2 (двух) экземплярах документы по операциям с использованием Банковских карт электронного терминала и, соответственно, слипы в количестве 3 (трех) экземпляров;

б) при получении или внесении наличных денежных средств, оплате услуг в банкоматах составляется в 1 (одном) экземпляре документ по операциям с использованием Банковских карт. Клиент имеет право отказаться от получения вышеуказанного документа в бумажном виде при совершении операций снятия или внесения наличных денежных средств;

в) при оплате товаров (услуг) в предприятиях, оборудованных электронными терминалами или импринтерами, составляются в 2 (двух) экземплярах документы по операциям с использованием

Банковских карт электронного терминала и, соответственно, слипы в количестве 3 (трех) экземпляров.

Банк рекомендует Клиенту сохранять все документы по операциям с использованием Банковских карт, полученных на бумажном носителе, для справочных целей. Клиент соглашается с тем, что документы по операциям с использованием Банковских карт, выданные банкоматами и/или продавцами, являются подтверждением проведения Клиентом соответствующих операций с использованием Банковской карты.

4.5. Все документы по операциям с использованием Банковских карт, исключая документы по операциям с использованием Банковских карт, при проведении которых был введен ПИН-код, должны быть собственноручно подписаны Держателем карты, с использованием которой совершалась указанная операция. Перед совершением операций, указанных в подпунктах а), в) пункта 4.4, работники ПВН или предприятий торговли (услуг) имеют право потребовать предъявления документа, удостоверяющего личность Держателя карты.

В случае использования ПИН-кода при составлении в ПВН или предприятии торговли (услуг) документа по операциям с использованием Банковской карты требования о наличии подписи Держателя карты считаются выполненными в отношении указанного документа, составленного на бумажном носителе.

4.6. При утрате Держателем карты документов по операциям с использованием Банковских карт, подтверждающих совершение им операций, Клиент имеет право направить в Банк письменный запрос на получение от Платежной системы копий документов, подтверждающих совершение им операций с использованием Банковской карты. Предоставление запрошенных документов осуществляется Платежной системой не позднее 35 (тридцати пяти) календарных дней со дня получения Банком запроса Клиента. Оплата услуг Банка по запросу упомянутых документов производится Клиентом в соответствии с тарифами Платежных систем. Денежные средства списываются со Счета без распоряжения Клиента. Банк не несет ответственность за непредставление Платежной системой документов, запрошенных Клиентом.

4.7. Контроль за использованием Держателями карт денежных средств, находящихся на Счете, осуществляется Клиентом на основании выписки по Счету. Указанная выписка включает, в том числе информацию о расходах Держателей Основной и Дополнительных карт, предоставляется по требованию Клиента. Держателям Дополнительных карт выписка о движении денежных средств по Счету не предоставляется.

Запрошенная выписка может быть получена Клиентом одним из следующих способов:

- по месту нахождения Банка или его структурных подразделений;
- направлена по электронной почте на адрес, указанный Клиентом в заявлении;
- по средством факсимильной связи.

В банкоматах или платежных терминалах Банка Держатель карты может получить мини-выписку, содержащую информацию о 10 (десяти) последних операций.

4.8. В случае несогласия Клиента с операциями, включенными в выписку, Клиент имеет право направить в Банк письменное «Заявление о несогласии с транзакцией» (Приложение № 6 к Правилам). Данное Заявление, подписанное Клиентом и Держателем карты, с использованием которой была совершена оспариваемая операция, направляется в Банк не позднее 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за месяцем, в котором была совершена операция.

4.9. На основании полученного Заявления о несогласии с транзакцией Банк проводит претензионную работу в порядке, определяемом правилами Платежных систем. Банк предоставляет Клиенту информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявления, а также не более 60 (шестидесяти) календарных дней со дня получения указанного заявления в случае использования Банковской карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

В случае успешного завершения претензионной работы и возврата Платежной системой денежных средств по опротестованным операциям, Банк, на основании Реестров операций, производит зачисление поступивших денежных средств на Счет.

В случае обнаружения Банком ошибок при проведении контроля взаиморасчетов с Платежными системами по операциям выдачи или приеме наличных денежных средств в устройствах Банка, Банк без распоряжения Клиента, на основании данных проведенного анализа производит:

- зачисление на Счета не полученных или полученных не в полном объеме денежных средств;
- списание со Счетов излишне полученных денежных средств.

4.10. Для повышения безопасности использования Банковской Карты, Клиент/Держатель карты имеет право установить по Банковской карте различные виды Лимитов на совершение операций, направив в Банк письменное «Заявление на изменение лимита по банковской карте» (Приложение № 12 к Правилам). При этом Клиент/Держатель карты самостоятельно указывает в Заявлении на какие виды операций, и на какой срок устанавливается лимит. Заявление принимается Банком при личном посещении Банка Клиентом/Держателем карты или его доверенным лицом.

4.11. Процедура получения разрешения на проведение операций, совершаемых с использованием Банковских карт (Авторизация), выполняется Банком согласно технологиям Платежных систем.

4.12. Лимит Авторизации каждой операции по Банковской карте (максимальная сумма, в пределах которой Банк может выдать разрешение на совершение операции с использованием этой Банковской карты) устанавливается в валюте Счета. Размер лимита Авторизации определяется Банком как остаток денежных средств, размещенных на Счете пропорционально ежедневному лимиту, за вычетом общей суммы уже авторизованных, но еще не оплаченных Клиентом операций по Основной и всем Дополнительным Банковским картам.

4.13. Клиент уполномочивает Банк резервировать суммы средств по Счету в пределах 30 (тридцати) календарных дней на основании авторизационных запросов по операциям с использованием Банковских карт. Держатели карт не имеют права распоряжаться денежными средствами, находящимися на Счете в пределах авторизованных сумм до момента списания суммы соответствующей операции со Счета или отмены авторизации.

4.14. Каждая Авторизация автоматически уменьшает величину текущего, доступного Держателю карты, авторизационного лимита на величину авторизованной суммы.

4.15. Все комиссии по операциям с использованием Банковской карты списываются Банком со Счета без распоряжения Клиента согласно Тарифам Банка на основании полученных Реестров операций, содержащих данные операции.

4.16. При совершении операций по выдаче или внесению наличных денежных средств в других банках (в обменных пунктах, ПВН, банкоматах) помимо комиссии, удерживаемой Банком в соответствии с условиями пункта 4.15 Правил, с Клиента может дополнительно удерживаться комиссия, устанавливаемая этими банками (банками - эквайрерами). Комиссия банка – эквайрера взимается одновременно со списанием со Счета денежных средств. При этом сумма проводимой операции и сумма комиссии банка - эквайрера списываются единой суммой без распоряжения Клиента.

4.17. Операции с использованием Банковских карт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в защищенном режиме, с использованием технологии Verified by Visa/МирАкцепт, проводятся с применением одноразовых паролей. В момент проведения операции в Интернет – магазине, поддерживающем вышеуказанную технологию, Клиенту будет

отправлено SMS-сообщение с уникальным одноразовым паролем на номер телефона мобильной связи, указанный Клиентом в Заявлении для получения уведомления с информацией о проведенных операциях и информационных сообщений от Банка, или указанный при регистрации в системе «Телекард» в соответствии с Условиями использования системы «Телекард» для держателей банковских карт АО «ФОНДСЕРВИСБАНК».

## **5. Порядок ведения Счета для расчетов с использованием Банковских карт и осуществления расчетов по операциям с использованием Банковских карт**

5.1. Взнос денежных средств на Счет осуществляется через кассу Банка, через банкоматы, осуществляющие прием денежной наличности, в ПВН и в безналичном порядке. Денежные средства, поступившие через банкоматы, ПВН или в безналичном порядке, зачисляются на Счет в день поступления в Банк подтверждающих документов.

5.2. Банк принимает к исполнению распоряжения Клиента по безналичному перечислению денежных средств со Счета, только после блокировки Банковской карты. Клиент соглашается, что разблокировка Банковской карты в случае инициирования ее блокировки ранее Банком будет осуществлена на следующий рабочий день. Безналичное перечисление денежных средств со Счета оформляется платежным поручением за подписью Клиента или заявлением на перечисление денежных средств с последующим оформлением платежного поручения с подписями и печатью Банка. Безналичное перечисление возможно только на счета клиента, открытые в Банке и его филиалах. Выдача денежных средств со Счета по расходному ордеру через кассу Банка возможна только при условии блокировки Банковской карты и в случае утери Банковской карты и/или ПИН-кода, неработоспособности микропроцессора Банковской карты или магнитной полосы, отсутствия Банковской карты по причине ее перевыпуска и истечения срока действия Банковской карты предоставленной ранее и наличии Заявления на предоставление новой банковской карты по форме Приложения №5 к Правилам.

5.3. Списание/зачисление денежных средств со/на Счет(а) по операциям, совершенным с использованием Банковских карт, выполняется Банком без распоряжения Клиента на основании ежедневно представляемых Реестров операций с учетом комиссий, установленных Тарифами Банка.

В случае, если сумма денежных средств, подлежащая списанию со Счета по совершенным Держателем Основной/Дополнительной банковской карты операциям превысит текущий остаток денежных средств на этом Счете, возникает неразрешенный перерасход (технический овердрафт), погашение клиентами возникшей задолженности осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.4. При невыполнении Клиентом условий, указанных в пункте 5.3., в установленный срок Банк имеет право заблокировать за счет Клиента все выданные ему ранее Основные и Дополнительные Банковские карты. Способ блокировки Банковских карт выбирается Банком самостоятельно.

5.5. На фактический остаток денежных средств, находящийся на Счете, Банк начисляет проценты в случае если это предусмотрено Тарифами Банка. Начисленные проценты выплачиваются Клиенту в последний рабочий день месяца. Если последний день месяца приходится на нерабочий день (выходные и нерабочие праздничные дни, установленные законодательством Российской Федерации) выплата процентов происходит в последний рабочий день, с учетом последнего календарного дня месяца. Выплата начисленных процентов производится путем зачисления Банком суммы начисленных процентов на его Счет. Начисление процентов производится Банком, исходя из действительного числа календарных дней в году, равного 365/366 дней соответственно, дата зачисления денежных средств на Счет при расчете процентов не учитывается.

5.6. При совершении Клиентом операций на территории РФ в валюте, отличной от Валюты Счета, проводится конвертация по курсу Банка России на Дату списания/зачисления средств по Счету на основании полученных Реестров операций в базе данных Банка. За конверсионные операции в ПВН и банкоматах Банка взимается комиссия в соответствии с Тарифами Банка.

5.7. При совершении клиентом операций за пределами РФ в валюте, отличной от Валюты Счета Банковской карты, проводится конвертация по курсу Платежной системы в соответствии с утвержденной технологией Платежной системы на дату обработки расчетных документов.

5.8. Курс конверсии на Дату списания/зачисления средств со Счета может не совпадать с курсом на Дату совершения операции. Возникшая вследствие этого курсовая разница не может быть предметом претензии со стороны Клиента.

## **6. Порядок обмена информацией по совершенным операциям между Банком и Клиентом**

6.1. При заполнении Заявления на выдачу Банковской карты и открытие Счета Клиент в обязательном порядке указывает номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, по которому он будет получать уведомления с информацией о проведенных операциях.

6.2. При направлении Банком уведомления Держателю карты SMS-сообщение или письмо, отправленное по электронной почте, считается полученным Держателем на дату и время отправления уведомления, указанного в Электронном протоколе передачи SMS-сообщения Банка или в Электронном протоколе передачи Mail-сообщения Банка.

6.3. Банк направляет Держателю карты уведомления с информацией о проведении следующих операций, совершенных с использованием Банковских карт:

- получение наличных денежных средств в банкоматах, терминалах, POS-терминалах;
- оплата товаров (работ, услуг) в торговых точках, банкоматах, терминалах;
- перевод с Банковской карты на Банковскую карту или иную банковскую карту в банкоматах, платежных терминалах;
- запрос информации о Доступном балансе по Банковской карте через банкоматы сторонних банков.

6.4. Уведомление включает в себя следующую информацию:

- название платежной системы: МИР или VISA;
- последние четыре цифры номера Банковской карты;
- дата и время проведенной операции;
- наименование точки, в которой была проведена операция (по данным платежной системы);
- вид операции (Наличные – снятие наличных денежных средств, Оплата – оплата товаров (работ, услуг), Баланс – запрос информации о доступном балансе по Банковской карте, Платеж – платеж, совершенный в устройствах Банка или «Газпромбанк» Акционерное общество, Перевод – списание денежных средств при выполнении операции перевода с карты на карту;
- сумма операции в валюте операции.

6.5. Уведомление с информацией о проведенной операции формируется после списания денежных средств со Счета Клиента на основании Реестров операций, полученных из Процессингового центра, и направляется Банком Клиенту по его выбору одним или несколькими способами: в виде SMS-сообщения и/или письма по электронной почте. При этом используются адреса электронной почты и номера телефонов мобильной связи, указанные клиентом в Заявлении.

Клиент соглашается на передачу информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи) и через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», осознавая, что линии телефонной связи и информационно-телекоммуникационная сеть

«Интернет» не всегда являются безопасным каналом связи, и осознает риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, и иные риски, возникающие вследствие использования таких линий.

Телефонный аппарат клиента должен обеспечивать воспроизведение текста SMS-сообщения, в том числе и кириллицей. При этом Клиент допускает получение текста SMS-сообщений, написанного латиницей.

6.6. Также информирование Клиента об операциях, совершенных с использованием Банковских карт, может осуществляться Банком с помощью системы «Телекард» в соответствии с Условиями использования системы «Телекард» для держателей банковских карт АО «ФОНДСЕРВИСБАНК», прошедших успешную регистрацию в системе «Телекард». В таком случае направление Банком Клиенту уведомлений с информацией о проведенных операциях в соответствии с пунктом 6.5 настоящих Правил не производится.

6.7. При утрате Банковской карты и (или) при использовании Банковской карты без согласия Клиента, т.е. при несогласии Клиента с фактом проведения операции по его Банковской карте, Клиент направляет в Банк уведомление по форме «Заявления о несогласии с транзакцией» (Приложение № 6 к Правилам) одним из следующих способов:

- E-mail на электронный адрес card@fundservice.ru;
- посредством факсимильной связи по номеру +7 (495) 517-9484;
- через сотрудника Банка.

Уведомление должно быть направлено в Банк незамедлительно после обнаружения Клиентом факта утраты Банковской карты и/или использования Банковской карты без его согласия, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершении операции. При направлении уведомления посредством E-mail или факсимильной связи Клиент не позднее 7 (семи) календарных дней со дня уведомления представляет в Банк оригинал Заявления по форме Приложения № 6 к Правилам.

6.8. Банк предоставляет информацию о результатах рассмотрения уведомления, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения уведомления, а также не более 60 (шестидесяти) календарных дней со дня получения уведомления в случае использования Банковской карты для осуществления Трансграничного перевода денежных средств.

6.9. В случае если претензия Клиента по спорной операции признана Банком обоснованной, Банк возмещает Клиенту сумму операции на Счет.

Основаниями для отказа в возмещении Клиенту суммы операции являются:

- применение ПИН-кода или иного аналога собственноручной подписи Держателя при совершении операции;
- подпись на копии чека, совпадающая с подписью Держателя.

Клиент соглашается, что использование Банковской карты и правильно введенного ПИН-кода Клиента при проведении операций через банкомат и/или при оплате товаров, работ и услуг с использованием Банковской карты, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения операций по Счету в таких случаях.

Клиент также соглашается, что использование (прикладывание к считывающей поверхности) бесконтактной магнитной Банковской карты при оплате товаров, работ и услуг в платежных терминалах является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения операций по Счету в таком случае.

Клиент соглашается, что использование реквизитов, нанесенных на Банковскую карту (номера Банковской карты, CVC2/CVV2, даты срока действия Банковской карты, имени Держателя карты) при проведении операций оплаты товаров (услуг), в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», считаются достаточными для идентификации Держателя и подтверждения права проведения операций по Счету.

6.10. В случае, если в результате проведенного расследования по заявлению Клиента по спорной операции претензия Клиента признается необоснованной, Банк вправе потребовать от Клиента оплатить по фактической стоимости все расходы Банка, связанные с проведением расследования по спорной операции.

## **7. Порядок досрочного предоставления Банковских карт и предоставления Банковских карт при продлении срока их действия**

7.1. Банк предоставляет в пользование Клиенту новые Банковские карты взамен ранее выданных в следующих случаях:

- утрата (утеря, кража) держателем Банковской карты или ПИН-кода;
- физическое повреждение основы Банковской карты;
- изменение Ф.И.О. Держателя Банковской карты;
- размагничивание Банковской карты;
- при окончании срока действия карты и т.п.

7.2. В случае утраты Банковской карты ее Держатель обязан немедленно сообщить об этом в Банк по телефону **+7 (495) 517-9486, +7 (495) 517-9494** или по круглосуточному телефону Центра авторизации **+7 (495) 980-4141, +7 (800) 100-00-89** (бесплатно по России) и произвести временную блокировку. При этом Держатель карты должен сообщить номер утраченной Банковской карты (по возможности), слово-пароль (указанный держателем карты в Заявлении), а также, в целях идентификации ответить на ряд вопросов сотрудникам Банка. Устное сообщение должно быть в течение 3-х рабочих дней подтверждено письменным заявлением (Приложение № 4 к Правилам) на подтверждение блокирования действия Банковской карты, переданным Держателем карты в Банк лично, по факсимильной связи на номер **+7 (495) 517-9484** или по электронной почте на адрес **card@fundservice.ru**.

7.3. Срок ответственности Банка по операциям, совершенным с использованием утраченной Банковской карты, начинается на следующий день, после получения Банком письменного заявления. По операциям, совершенным до блокировки Банковской карты, Банк ответственности не несет. По операциям, совершенным после блокировки Банковской карты, но без проведения авторизации, Банк ответственности не несет. Включение Банковской карты в международный стоп-лист по различным регионам используется в дополнение к блокировке Банковской карты и позволяет возратить средства, списанные с Клиента по спорным транзакциям, совершенным в период и в регионах действия стоп-листа. Комиссия за постановку Банковской карты в стоп-лист списывается со Счета без распоряжения Клиента согласно Тарифам Банка.

7.4. В случае умышленных противоправных действий Держателя карты (как Основной так и Дополнительной) по отношению к Банку ответственность по всем операциям, совершенным с использованием утраченной или неправомерно используемой Банковской карты, несет Клиент.

7.5. Досрочное предоставление в пользование новой Банковской карты в связи с утратой ПИН-кода, потерей Банковской карты и т.д. осуществляется Банком на основании письменного «Заявления на предоставление новой банковской карты» (Приложение № 5 к Правилам), подписанного Клиентом.

7.6. В случае изменения Ф.И.О. Держателя карты Клиент должен предоставить заполненное и подписанное «Заявление на предоставление новой банковской карты» (Приложение № 5 к Правилам); документ, в соответствии с законодательством РФ удостоверяющий личность; документ, подтверждающий изменение Ф.И.О.; вернуть старую Банковскую карту в Банк. Новая Банковская карта будет предоставлена в срок не более 10 (десяти) календарных дней со дня оплаты услуг Банка согласно Тарифам Банка.



7.7. Если Держатель за 1 (Один) месяц до истечения срока действия Банковской карты не представил в Банк «Заявление о закрытии Счета и/или прекращении действия карты» (Приложение № 10 к Правилам), при наличии на Счете суммы денежных средств, достаточной для списания соответствующей платы, Банк имеет право перевыпустить Банковскую карту по умолчанию и списать со Счета без распоряжения Клиента плату за ведение Счета согласно Тарифам Банка.

## **8. Блокирование, разблокирование Банковских карт и досрочное прекращение действия Банковских карт**

8.1. Банк имеет право заблокировать, досрочно прекратить действие всех или части предоставленных Банковских карт, а также принимать необходимые меры для их изъятия, в следующих случаях:

- при наличии обстоятельств, свидетельствующих о неправомерном использовании Держателем карты или третьими лицами предоставленных Банковских карт;
- при совершении Держателем карты действий с использованием предоставленных Банковских карт, влекущих за собой ущерб Банку;
- если Банку стали известны сведения о том, что у Клиента изменились данные, указанные в Заявлении, а информация об этих изменениях не предоставлена в Банк;
- если на Счет, к которому выпущена Банковская карта в рамках договора на обслуживание банковских карт, заключенного между юридическим лицом и Банком (Зарплатные проекты), в течение 6 (шести) месяцев не поступают денежные средства в виде заработной платы или иных выплат от таких юридических лиц;
- при поступлении информации от юридического лица, с которым заключен у Банка договор на обслуживание банковских карт (Зарплатный проект), об увольнении сотрудника (Держателя карты);
- в соответствии с требованиями Федерального закона о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

8.2. При пятикратном неправильном наборе ПИН-кода действия с Банковской картой расцениваются Банком как мошеннические, Банковская карта автоматически блокируется и изымается в Банкоматах и Платежных терминалах. Для возобновления операций по Банковской карте Держатель карты должен обратиться в Банк с заявлением на разблокировку Банковской карты (Приложение № 7 к Правилам).

8.3. Разблокировка Банковской карты, ранее заявленной утраченной, производится Банком только после получения от Клиента оригинала или факсимильного заявления (Приложение № 7 к Правилам) на разблокировку Банковской карты.

8.4. Действие Банковской карты может быть прекращено Банком досрочно по инициативе Клиента или Держателя. При этом Держатель или Клиент обязан предоставить в Банк «Заявление о закрытии Счета и/или прекращении действия карты» (Приложение № 10 к Правилам) и вернуть Банковскую карту.

8.5. В случае наложения ареста или обращения взыскания на денежные средства, находящиеся на Счете Клиента, в соответствии с законодательством РФ Банк имеет право заблокировать Банковскую карту без распоряжения Клиента до момента снятия ареста на денежные средства Клиента или полного исполнения требования и взыскании денежных средств Клиента.

8.6. При досрочном прекращении действия Банковской карты плата за ведение Счета, удержанная в соответствии с Тарифами Банка, не возвращается.

## 9. Права и обязанности

### 9.1. БАНК имеет право:

9.1.1. Отказать физическому лицу в заключении Договора и/или в предоставлении Банковской карты без объяснения причин.

#### 9.1.2. Списывать со Счета без распоряжения Клиента:

- денежные средства ошибочно зачисленные на Счет;
- плату, взимаемую Банком за использование неразрешенного перерасхода по счету, согласно Тарифам Банка;
- задолженность, возникшую по Счету, в том числе с других текущих счетов, открытых в Банке;
- денежные средства по всем другим обязательствам перед Банком.

9.1.3. Ограничивать проведение операций по Банковской карте частично или полностью в случае выявления подозрительных операций, требующих дополнительной проверки и подтверждения их проведения Клиентом.

9.1.4. Отказать в изменении ПИН-кода в случае, если выбранная Держателем карты комбинация цифр относится к категории «Слабый» ПИН.

9.1.5. Вносить изменения в Правила и/или Тарифы Банка. Об изменениях Банк уведомляет Клиента в срок не позднее 10 (Десяти) календарных дней до даты их введения в действие путем размещения информации на специальных стендах в помещениях Банка и местах обслуживания клиентов, на официальном сайте Банка информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу [www.fundservice.ru](http://www.fundservice.ru) иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию, не относящуюся к персональным данным. Если Держатель карты в течение данного срока письменно не выразил несогласие с внесенными изменениями, они вступают в законную силу. В случае несогласия с внесенными изменениями Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном разделом 12 Правил. Банк не несет ответственности, если информация об изменении действующих Правил и/или Тарифов Банка не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована клиентом. Все изменения с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, заключивших Договор, независимо от даты его подписания.

9.1.6. Банк имеет право на обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента (Ф.И.О., даты и места рождения, адресов: места жительства, места регистрации, места работы, сведений о банковских счетах, размере задолженности перед Банком, кредитной истории Клиента и любой иной, ранее предоставленной Банку информации, в том числе, содержащей банковскую тайну), с использованием средств автоматизации или без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Договора, и иные действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Клиент уполномочивает Банк предоставлять полностью или частично сведения, указанные в первом предложении настоящего абзаца и проводимых операциях по Счетам, третьей стороне, с которой у Банка заключено соглашение о конфиденциальности и неразглашении информации, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также для выполнения своих обязательств в соответствии с Договором с клиентом.

9.1.7. Блокировать (приостановить) возможность использования Банковской карты либо аннулировать ее (прекратить ее использование) на основании полученного от Клиента уведомления или по инициативе Банка в случае нарушения Держателем карты Правил, если это не противоречит действующему законодательству РФ. При этом приостановление или прекращение использования

Клиентом Банковской карты не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования.

9.1.8. Блокировать возможность использования Банковской карты в случае регулярного получения подтверждения о невозможности доставить Клиенту и/или Держателю информацию о проведенных операциях в соответствии с пунктом 6.5 Правил.

9.1.9. Банк вправе (но не обязан) заблокировать Банковскую карту Клиента в случаях, когда у Банка возникают основания полагать, что существует риск несанкционированного использования Банковской карты Клиента.

9.1.10. Ограничивать проведение операций по Банковской карте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при непредставлении Банку Держателем Карты номера телефона мобильной связи.

9.1.11. Устанавливать Лимиты на совершение операций по различным видам операций в размере, предусмотренном Тарифами Банка.

9.1.12. Отправлять на номер телефона мобильной связи, используемый для уведомления о проведенных операциях, SMS-сообщения уведомительного характера в рамках услуг, предоставляемых Клиенту, в том числе информацию с одноразовыми паролями и кодами подтверждения.

9.1.13. Не возмещать Клиентам суммы операций по банковским картам, совершенным в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», без их согласия, если Клиент не предоставил в Банк номер телефона мобильной связи для подключения сервиса Безопасные платежи в Интернете.

9.1.14. Не возмещать Клиентам суммы операций по Банковским картам, совершенных без их согласия, если уведомление о проведении такой операции Клиент направил в Банк позднее следующего дня после получения от Банка уведомления о ее совершении.

9.1.15. Не возмещать по утерянным Клиентами Банковским картам суммы операций, совершенных до представления Клиентом в Банк уведомления об утере Банковской карты.

9.1.16. Осуществлять видеонаблюдение, электронное наблюдение или телефонную запись в своих помещениях в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества обслуживания Клиента без дополнительного уведомления Клиента или его Представителей (при этом Клиент должен уведомить своих Представителей о том, что Банк может осуществлять такое наблюдение и запись). Клиент выражает согласие с тем, что телефонные, видео-, электронные или компьютерные записи могут использоваться в качестве доказательств в любых процессуальных действиях.

Клиент соглашается с тем, что все разговоры и общение между Клиентом и представителем Банка могут записываться Банком в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества услуг, и что такие записи могут использоваться в качестве доказательств в любых процессуальных действиях.

## 9.2. Клиент имеет право:

9.2.1. Ознакомиться с текстом Правил во всех структурных подразделениях Банка, включая филиалы.

9.2.2. Направить «Заявление о несогласии с транзакцией» (Приложение № 6 к Правилам) с приложением всех квитанций и торговых чеков, выданных Держателю карты при совершении этой операции.

9.2.3. Требовать обслуживания Банковской карты в соответствии с Правилами, действующими Тарифами Банка и правилами Платежных систем.

9.2.4. Письменно запрашивать документы, подтверждающие правомерность движения средств по Счету.

9.2.5. При несогласии Клиента с новыми Тарифами Банка, установленными Банком, досрочно прекратить действие Правил в отношении себя, предоставив в Банк письменное «Заявление о закрытии счета и/или прекращении действия карты» (Приложение № 10 к Правилам) и вернуть Основную и Дополнительные карты.

9.2.6. Знакомиться со своими персональными данными, обрабатываемыми Банком, порядком, предусмотренным Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

### 9.3. БАНК обязуется:

9.3.1. Зачислять денежные средства на Счет не позднее дня, следующего за днем поступления документов, подтверждающих пополнение Счета.

9.3.2. Хранить тайну Счета, операций по Счетам и сведений о Клиенте и Держателях Дополнительных карт, соблюдать конфиденциальность персональных данных Клиента. Сведения могут быть предоставлены только самому Клиенту, а также в иных случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9.3.3. По требованию Клиента предоставлять выписку по Счету.

9.3.4. Начислять в последний рабочий день каждого месяца на остаток денежных средств по Счету проценты в соответствии с действующими Тарифами Банка.

9.3.5. Осуществлять операции в соответствии с действующим законодательством РФ и Правилами.

### 9.4. Клиент обязуется:

9.4.1. Соблюдать требования действующего законодательства РФ и Правил.

9.4.2. Не реже 1 (одного) раза в 10 (десять) календарных дней знакомиться с информацией, размещаемой Банком на специальных стендах в помещениях Банка и местах обслуживания клиентов или на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу [www.fundservice.ru](http://www.fundservice.ru).

9.4.3. Нести ответственность за полноту, правильность и достоверность заполнения анкетных данных в Заявлении и своевременно информировать Банк об изменениях данных, указанных в Заявлении, в том числе: документа, удостоверяющего личность, адреса регистрации и фактического местонахождения, номера мобильного телефона, адреса электронной почты своих и всех Держателей Дополнительных карт, предоставив в Банк «Заявление об изменении сведений» (Приложение № 8 к Правилам), а также обо всех других изменениях, способных повлиять на исполнение Правил.

9.4.4. Предоставлять Банку достоверную информацию для связи (номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты), а в случае ее изменения – предоставлять обновленную информацию.

9.4.5. Обеспечить постоянную доступность номера мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении, для приема сообщений в формате SMS. В случае изменения номера мобильного телефона, ранее предоставленного Банку, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк.

9.4.6. Ежедневно просматривать сообщения, полученные от Банка на адрес электронной почты, указанный Клиентом в Заявлении. В случае изменения адреса электронной почты, ранее предоставленной Банку, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк.

9.4.7. Самостоятельно урегулировать свои отношения и порядок расчетов с налоговыми органами.

9.4.8. В течение 3 (трех) рабочих дней со дня получения выписки по Счету уведомить Банк об ошибочно зачисленной на этот Счет сумме денежных средств и вернуть данную сумму Банку.

9.4.9. Самостоятельно осуществлять контроль за движением денежных средств, находящихся на Счете.

9.4.10. Самостоятельно контролировать получение Выписки по Счету не реже 1 (одного) раза в календарный месяц и проверять правильность отраженных в ней операций. В случае несогласия с операцией(ями), отраженной(ыми) в Выписке, Клиент обязан письменно информировать об этом Банк до 15 (пятнадцатого) числа месяца, следующего за месяцем, в котором была совершена операция. Операции, по которым в Банк не поступило письменно оформленного заявления о несогласии с операциями, считаются подтвержденными Клиентом.

9.4.11. Не сообщать информацию о реквизитах Банковской карты (номера Банковской карты, CVV2/CVC2, даты срока действия Банковской карты, имени Держателя карты) третьим лицам, за исключением совершения операций по оплате товаров и/или услуг, принимать все меры по предотвращению получения информации о реквизитах Банковской карты и их несанкционированного использования третьими лицами.

9.4.12. Проводить Операции с использованием Банковской Карты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» только после подключения к сервису Безопасные платежи в Интернете, нести материальную ответственность за Несанкционированные операции с использованием Банковской карты, если информация о Банковской карте могла попасть к третьим лицам в результате действий Клиента или нарушения им Правил, а также в случае отказа от подключения к сервису Безопасные платежи в Интернете.

9.4.13. В случае утраты или кражи Банковской карты или возникновения у Клиента подозрений, что Банковская карта могла быть утрачена или похищена, или возникновения риска несанкционированного использования Банковской карты (а также в случаях повреждения Банковской карты или изменения имени или фамилии Клиента) незамедлительно уведомить об этом Банк, позвонив по одному из телефонов: +7 (495) 517-94-86, +7 (495) 517-9494, круглосуточный телефон Центра авторизации +7 (495) 980-4141, 8 (800) 100-00-89 (бесплатно по России), и/или направив сообщение по факсимильной связи на номер +7 (495) 517-9484 или по электронной почте на адрес [card@fundservice.ru](mailto:card@fundservice.ru) по форме Приложения № 4 к Правилам.

9.4.14. В случае использования Банковской карты без согласия Клиента, направить в Банк соответствующее уведомление незамедлительно после обнаружения факта утраты Банковской карты и (или) ее использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции. Уведомление направляется в Банк по форме «Заявления о несогласии с транзакцией» (Приложение № 6 к Правилам) по факсимильной связи на номер +7 (495) 517-9484, по электронной почте на адрес [card@fundservice.ru](mailto:card@fundservice.ru) или представляется непосредственно в Банк.

9.4.15. Расходовать денежные средства в пределах остатка средств на Счете, не допуская перерасхода денежных средств.

9.4.16. Принимать меры по предотвращению утраты (хищения) Банковской карты, ПИН-кода и их незаконного использования, а именно:

- не сообщать ПИН-код третьим лицам;
- запомнить ПИН-код или хранить его отдельно от Банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц;
- никогда ни при каких обстоятельствах не передавать Банковскую карту для использования третьим лицам;
- осуществлять операции с Банковской картой только в банкоматах, установленных в безопасных местах;
- не использовать устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещения, где расположен банкомат;
- не использовать банкомат при наличии на нем дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН-кода и месте, предназначенном для приема карты;
- при вводе ПИН-кода в банкоматах, платежных терминалах, терминалах в торговых точках прикрывать клавиатуру сверху рукой;
- требовать проведения операций по оплате Банковской картой товаров и услуг только в Вашем присутствии;
- вводить в устройства ПИН-код, только убедившись, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть;
- не использовать ПИН-код при заказе товаров и услуг через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а также по телефону или факсимильной связи;
- для покупок через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» пользоваться только сайтами известных и проверенных организаций, и только убедившись в абсолютной правильности адреса сайта;
- совершать покупки через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» только со своего личного компьютера;
- установить на личный компьютер антивирусное программное обеспечение и поддерживать его в актуальном состоянии;
- при совершении покупок в Интернет – магазине, поддерживающем технологию Verified by Visa/МирАкцепт, использовать возможности сервиса Безопасные платежи в Интернете для снижения риска потерь.

9.4.17. При обнаружении Банковской карты ранее заявленной как утраченной, информировать об этом Банк и вернуть обнаруженную Банковскую карту в Банк.

9.4.18. Бережно хранить и аккуратно обращаться с Банковской картой. Нахождение Банковской карты вблизи открытого огня, электромагнитных полей, химических жидкостей, а также чрезмерный изгиб могут привести к повреждению поверхностного слоя Банковской карты и магнитной полосы.

9.4.19. Возместить Банку в безусловном порядке:

- суммы фактически произведенных Банком расходов на получение документов, подтверждающих операцию с использованием Банковской карты, по которой документально доказана необоснованность претензии Клиента;
- суммы расходов Банка, связанные с предотвращением незаконного использования Банковских карт, а также принудительным взысканием задолженности Клиента в соответствии с фактическими расходами;
- задолженность, сформировавшуюся из-за несоответствия текущего остатка денежных средств на Счете, фактической сумме денежных средств, подлежащих списанию со Счета, на основании Реестров операций.

## 10. Ответственность

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по Правилам Банк и Держатели карт (Основных и/или Дополнительных) несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

10.2. Убытки, понесенные Банком в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения Держателями карт (Основных и/или Дополнительных) обязательств, определенных Правилами, подлежат безусловному возмещению Банку Клиентом.

10.3. Банк не несет ответственности перед Держателем за задержку осуществления операций по этому Счету в случаях, если эта задержка произошла не по вине Банка.

10.4. Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки и конфликтные ситуации, которые могут возникнуть вследствие невыполнения Клиентом Правил, а также во всех случаях, когда такие ситуации находятся вне сферы контроля Банка.

10.5. 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 или ущерб (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если он был уведомлен о возможности возникновения таких убытков или ущерба.

10.6. Банк не несет никакой ответственности за ущерб, убытки или расходы, понесенные Клиентом в случае утраты или кражи Банковской карты, или в случаях, когда ПИН-код Клиента становится известным третьим лицам, а также в случаях ошибочных действий Клиента с Банковской картой.

10.7. Клиент единолично несет ответственность за соблюдение порядка использования Банковской карты в соответствии с Правилами. В случае нарушения порядка использования Банковской карты, повлекшего за собой совершение несанкционированной операции по Счету, Клиент не вправе предъявлять Банку какие-либо претензии по такой несанкционированной операции, и Банк не обязан их рассматривать.

10.8. Ответственность Банка за совершение перевода денежных средств со Счета на основании поручения Клиента прекращается после списания соответствующих денежных средств со счета Банка в банке-корреспонденте или расчетном центре. Ответственность Банка, в связи с зачислением средств на Счет, наступает только после окончательного зачисления соответствующих денежных средств на счет Банка в банке-корреспонденте или расчетном центре.

10.9. Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/ или линий или сетей связи, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

10.10. Клиент несет ответственность за правильность номера мобильного телефона, предоставленного Клиентом в Банк в целях получения информации об операциях, совершенных по счету Клиента, за своевременное обновление информации имеющейся в Банке о номере мобильного телефона, в случае его изменения, а также за постоянную доступность данного номера мобильного телефона для приема сообщений в формате SMS.

10.11. Банк не несет ответственности за последствия Компрометации одноразовых паролей, а также за ущерб, убытки или расходы, понесенные Клиентом в связи с использованием скомпрометированных одноразовых паролей по операциям, совершенным с использованием Банковских карт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10.12. Клиент несет ответственность за правильность адреса электронной почты, предоставленного в Банк в целях получения информации об операциях, совершенных по Счету, а также за ежедневное ознакомление с сообщениями от Банка, полученными на указанный адрес.

10.13. Банк не несет ответственность за недоставку сообщения на телефонный номер Клиента, если это обусловлено причинами, не зависящими от Банка (сообщение не отправлено оператором сотовой связи, телефон Клиента недоступен длительное время и т.п.).

10.14. Банк не несет ответственности за непредоставление SMS-сообщений или уведомлений по электронной почте, в случае если Клиент не указал или некорректно указал номер мобильного и/или адрес электронной почты, не сообщил в Банк об изменении номера мобильного телефона и/или адреса электронной почты.

## **11. Порядок разрешения споров**

11.1. В случае возникновения споров по Правилам Банк и Клиент (далее – Стороны) примут все меры по их разрешению на взаимоприемлемой основе путем переговоров.

11.2. Претензии принимаются каждой из Сторон к рассмотрению на основании письменных заявлений другой Стороны, представленных вместе с копиями соответствующих документов.

11.3. Банк рассматривает заявление Клиента, в т.ч. при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом Банковской карты, или при несогласии с транзакцией, в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Заявления клиента (в случае Трансграничного перевода денежных средств – не более 60 (шестидесяти) календарных дней).

11.4. При невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров, предмет спора передается в суд общей юрисдикции по месту нахождения ответчика для разрешения в соответствии с действующим законодательством РФ. Банк не несет ответственности в



конфликтных ситуациях, возникающих вследствие невыполнения Держателями карт Правил, а также во всех случаях, когда конфликтные ситуации находятся вне сферы контроля Банка.

## **12. Срок действия Правил, условия и порядок прекращения их действия**

12.1. Правила вступают в силу в отношении Держателей карт с момента акцепта Банком Заявлений на предоставление первой Основной Банковской карты. Срок действия Правил в отношении Клиента не устанавливается.

12.2. Действие Правил в отношении Клиента и Держателей Дополнительных карт может быть прекращено:

- при получении Банком от Клиента «Заявления о закрытии Счета и/или прекращении действия карты» (Приложение № 10 Правилам) - при отсутствии незавершенной претензионной работы по опротестованным Клиентом операциям;
- по инициативе Банка – при нарушении Клиентом порядка использования карты, определенного Правилами;
- по инициативе Банка – на основании пункта 1.2 статьи 859 Гражданского кодекса РФ и пункта 5.2. статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (в случае принятия в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения клиента о совершении операции на основании пункта 11 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма») с обязательным письменным уведомлением об этом Клиента в соответствии с пунктом 1.2. статьи 859 ГК РФ;
- при отсутствии в течение двух лет денежных средств на Счете и операций по этому Счету Банк вправе отказаться от исполнения Договора, предупредив в письменной форме об этом Клиента. Договор считается расторгнутым по истечении двух месяцев со дня направления Банком такого предупреждения, если на Счет в течение этого срока не поступили денежные средства.

12.3. Прекращение или приостановление Правил в отношении Клиента не прекращает обязательств Клиента и Банка, возникших до момента прекращения или приостановления их действия.

12.4. Проценты за пользование Банком денежными средствами, находящимися на Счете, выплачиваются Клиенту в день окончательного расчета. Данные проценты начисляются в порядке, изложенном в пункте 5.5 Правил, за период с даты последней выплаты процентов по дату окончательного расчета.

12.5. Денежные средства, находящиеся на Счете, могут быть получены лично Клиентом через кассу Банка (Головного офиса, филиалов, внутренних структурных подразделений) либо перечисляются Банком в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом, не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня подачи заявления на закрытие Счета.

12.6. В случае, если Банковские карты выпущены в рамках договоров на обслуживание с использованием банковских карт, заключенных между Организациями и Банком (зарплатные проекты), Правила применимы в части, не противоречащей условиям вышеуказанных договоров.

12.7. Во всем, что не предусмотрено Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.