



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «БАНК ВОРОНЕЖ»**

УТВЕРЖДЕНО  
Правлением АО «Банк Воронеж»  
Протокол № 22 от «15» июля 2015г.

Введено в действие: «20» июля 2015г.  
Приказ № 120/1 от «17» июля 2015г.

**ПРАВИЛА  
ВЫПУСКА, ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИМИ  
КАРТАМИ, ЭМИТИРОВАННЫМИ  
АКЦИОНЕРНЫМ ОБЩЕСТВОМ «БАНК ВОРОНЕЖ»**

**Воронеж  
2015**

Настоящие Правила выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами, эмитированными Акционерным обществом «Банк Воронеж», далее по тексту – Правила, определяют порядок выпуска, обслуживания и пользования банковскими картами международной платежной системой MasterCard Worldwide, эмитированных АО «Банк Воронеж»

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – процедура получения разрешения Банка на проведение операции с использованием карты или ее реквизитов и порождающая обязательство Банка по исполнению представленных документов, составленных с использованием карты или ее реквизитов.

**Банк** – Акционерное общество «Банк Воронеж», сокращенное наименование – АО «Банк Воронеж», далее по тексту – Банк.

Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 654 от 20.06.2002г. Адрес местонахождения: 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, д. 149.

**Банкомат** – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника Банка Операций выдачи (приема) наличных денежных средств с использованием платежных карт и передачи распоряжений Банку о перечислении денежных средств со Счета Клиента, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

**Держатель карты (Держатель)** - Клиент или Держатель Дополнительной карты, на имя которого выпущена Карта в рамках Договора.

**Доверенное лицо** – физическое лицо, на имя которого Клиентом оформлена доверенность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации или лицо, действующее от имени Клиента в силу закона – Законный представитель.

**Договор**- договор, заключенный между Банком и Клиентом об открытии карточного счета, о выдаче и использовании банковской Карты включающий в себя Заявление, настоящие Правила и Тарифы. Договор является договором присоединения и заключается путем подписания соответствующего Заявления и присоединения к положениям настоящих Правил и Тарифам. Договор считается заключенным с даты подписания Заявления Банком. Настоящие Правила рассматриваются Сторонами в качестве договора присоединения и к отношениям, возникшим между Клиентом и Банком, применяются правила статьи 428 Гражданского кодекса РФ.

**Дополнительная карта** – банковская карта, выпущенная дополнительно к счету Клиента на его имя или на имя его Уполномоченного представителя.

**Доступный лимит** – сумма денежных средств, доступная Держателю для совершения операций с использованием Карты. Доступный лимит указывается в выписке по Счету, предоставляемой Клиенту в соответствии с Правилами.

**Заявление** – заявление на выпуск банковской карты установленной Банком формы (Приложение №2 к настоящим Правилам).

**Карта** - банковская карта, эмитируемая Банком, являющаяся видом платежной карты как инструмента безналичных расчетов, предназначенного для совершения Клиентом операций с денежными средствами, а также получения наличных денежных средств, находящихся на Счете. Использование Карты регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации и настоящими Правилами. Карта может быть Основной и Дополнительной.

**Клиент** – физическое или юридическое лицо, на имя которого Банк выпускает банковскую карту и открывает счет для совершения операций с использованием Карты.

**МПС** – международная платежная система MasterCard Worldwide.

**Технический овердрафт** – кредит, предоставляемый Банком при отсутствии или недостаточности денежных средств на Счете при проведении операций.

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

**Расходный лимит (лимит авторизации)** – максимальная сумма денежных средств, доступная Клиенту для совершения операций с использованием Карты.

**ПИН** - персональный идентификационный номер, состоящий из четырехзначного числа, который выдается Клиенту вместе с банковской картой в специальном конверте и служит аналогом собственноручной подписи при операциях, совершаемых Клиентом с использованием банковской карты. ПИН-код известен только Клиенту и не подлежит разглашению третьим лицам;

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** – специально оборудованное место для совершения операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием Карты.

**Просроченная задолженность** – сумма денежных средств, подлежащая оплате Банку на основании Тарифов и/или настоящих Правил по операциям Клиента с использованием банковской карты, образовавшаяся вследствие несвоевременного ее погашения Клиентом.

**Стоп-лист** – формируемый и рассылаемый платежной системой список номеров банковских карт, подлежащих изъятию при попытке совершения операций по их использованию.

**Счет** – счет, открываемый Банком Клиенту для проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт.

**Тарифы**- действующие Тарифы Банка на совершение операций с использованием банковских карт.

**ТСП**-торгово-сервисное предприятие (юридическое лицо/индивидуальный предприниматель), осуществляющее прием оплаты за товары/услуги путем использования банковских карт или их реквизитов.

**Уполномоченный представитель Клиента (Представитель)** – физическое лицо, на имя которого на основании заявления Клиента/Доверенного лица Клиента и доверенности Клиента на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете Клиента, выпускается (выпущена ранее) Дополнительная карта в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1.** Настоящие Правила, размещенные в свободном доступе для ознакомления на интернет сайте Банка ([www.bankvrn.ru](http://www.bankvrn.ru)), а также в местах обслуживания клиентов, адресованы неопределенному кругу и являются приглашением заключить Договор, путем присоединения к нему.

**1.2.** Процедуры присоединения к Договору осуществляются в следующем порядке: Клиент заполняет и подписывает Заявление на выпуск банковской Карты. Подписание Клиентом Заявления означает присоединение к Договору, на условиях, изложенных в Правилах, а также принятие им Правил и Тарифов и обязательства неукоснительно их соблюдать.

**1.3.** Банк идентифицирует Клиента, и при положительном результате уполномоченный сотрудник Банка подписывает Заявление Клиента, что является основанием для открытия Счета и выпуска Карты.

**1.4.** Банк выпускает карту на основании сведений, указанных Клиентом в Заявлении, в случае принятия Банком положительного решения о ее выпуске и при условии уплаты комиссии за оформление и обслуживание банковской Карты, предусмотренной Тарифами.

**1.5.** По заявлению Клиента или Доверенного лица Клиента Банком может быть выпущена Дополнительная карта на имя самого Клиента либо на имя указанного в заявлении Уполномоченного представителя Клиента. Карта выдается Клиенту либо Держателю (Уполномоченному представителю Клиента) при условии уплаты комиссии за оформление и обслуживание Дополнительной карты, предусмотренной Тарифами.

Держатель Дополнительной карты имеет право совершать операции с ее использованием за счет средств на Счете и в пределах Доступного лимита денежных средств. Доступный лимит по Основной и/или Дополнительной карте может быть ограничен на основании письменного заявления Клиента, оформленного по форме Банка. В заявлении Клиента Доступный лимит указывается в валюте Счета.

**1.6.** Совершение операций по Счету Клиента, выпуск и использование Карт осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящими Правилами. Клиент обязуется выполнять условия договора, а также при наличии дополнительных карт – обеспечить соблюдение условий договора держателями дополнительных карт.

**1.7.** Банк имеет право изменять Правила и Тарифы в одностороннем порядке с соблюдением условий, указанных в пункте 8.5 настоящих Правил.

**1.8.** Карта является собственностью Банка, выдается Клиенту во временное пользование и, по возможности, подлежит возврату в Банк после окончания срока действия или отказа Клиента от выполнения данных Правил.

**1.9.** Банк имеет право при нарушении Клиентом настоящих Правил, а также в иных случаях по своему усмотрению, отказать Клиенту в выпуске/перевыпуске новой карты, а также приостановить предоставление авторизаций по карте.

**1.10.** Денежные средства Клиента на банковском счете, открытом для совершения операций с использованием банковских карт, застрахованы в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации".

**1.11.** Клиент обязуется ознакомиться и соблюдать меры безопасности при использовании Карты, рекомендованные Письмом Банка России от 02.10.2009г. №120-Т (Приложение №1 к настоящим Правилам). Указанные меры не являются исчерпывающими по причине совершенствования механизмов

мошенничества с использованием карт, указанные меры не гарантируют сохранность средств, а позволяют минимизировать риски несанкционированного списания.

**1.12.В** Заявлении Клиент обязан указать достоверную информацию о своих личных данных, а также достоверную информацию для связи с ним и с его уполномоченным представителем (Номер мобильного телефона, электронный адрес). При изменении вышеуказанных данных Клиента или его уполномоченного представителя, указанных в Заявлении, Клиент обязан уведомить Банк о таких изменениях не позднее 3 рабочих дней после вступления изменений в силу. В случае нарушения Клиентом своей обязанности по предоставлению Банку достоверной информации (обновленной информации, в случае ее изменения) Банк вправе приостановить предоставление Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карт(ы) или ее(их) реквизитов;

**1.13.**Клиент обязан предоставить Банку информацию, необходимую для исполнения требований Федерального закона от 07.08.2001г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», включая информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах.

**1.14.**В целях исполнения договора Клиент предоставляет Банку право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, хранение, уточнение, использование, распространение, блокирование, уничтожение персональных данных Клиента, а также передачу на обработку персональных данных Клиента третьим лицам в объеме и на условиях по усмотрению Банка и привлечение третьих лиц для оказания Клиенту услуг информационного и дистанционного банковского обслуживания.

**1.15.**Договор действует до полного исполнения Сторонами всех обязательств по договору. Срок действия договора не ограничен сроками действия выпущенных в рамках договора Карт.

## **2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ**

**2.1.**Клиент при получении банковской карты обязан подписать ее шариковой ручкой с оборотной стороны. В случае отсутствия на банковской карте подписи Клиента, она считается недействительной. Передача карты третьим лицам запрещена.

**2.2.**Если Клиент не является в Банк для получения выпущенной банковской Карты в течение 180 календарных дней со дня подписания Заявления уполномоченным сотрудником Банка, такая Карта уничтожается, в этом случае комиссия за обслуживание Карты Банком не возвращается. Со следующего дня после окончания указанного срока договор считается расторгнутым по соглашению сторон.

**2.3.**В целях идентификации Клиента при проведении операции с использованием Карты в электронных устройствах Клиенту при выдаче карты в отдельном запечатанном конверте предоставляется ПИН-код. Клиенту запрещается наносить ПИН код на карту, а также хранить информацию о ПИН коде вместе с картой. Несоблюдение вышеуказанных требований освобождает Банк от ответственности перед Клиентом за несанкционированное совершение операций с использованием карты третьими лицами.

**2.4.**Клиент обязан принимать меры к предотвращению утраты (хищения) Карты и ПИНа или их незаконного/несанкционированного использования. Также Клиент обязан следить за тем, чтобы информация о ПИН и номере карты не стала известна посторонним лицам, поскольку она может быть использована злоумышленниками для совершения мошеннических операций по его Счету. В случае их совершения Клиент должен помнить, что они могут повлечь за собой невозможную потерю денежных средств.

**2.5.**Карта является действительной до 24 час. 00 мин. последнего дня указанного на лицевой стороне карты месяца и года включительно.

**2.6.**Перевыпуск Карт осуществляется в следующем порядке:

**2.6.1.**Перевыпуск по сроку действия осуществляется в соответствии со следующими условиями:

В случае, если по Карте производились операции в течение полугода до истечения срока действия - Банк имеет право автоматически перевыпустить Kartу, с условием наличия денежных средств на Счете, либо других счетах Клиента, открытых в Банке.

В случае, если Клиент не пользовался Картой в течение полугода, Банк имеет право не перевыпускать Kartу на новый срок без Заявления Клиента.

**2.6.2.** Перевыпуск Карт в связи с изменением Фамилии/Имени, а также по причине утери Карты либо ПИН, производится на основании соответствующего Заявления Клиента, установленной Банком формы, представленной в Банк.

Клиент заранее дает акцепт (согласие) на списание со Счета либо с любого (ых) банковского (их) счета (ов), открытого (ых) им в Банке платы за оформление и годовое обслуживание новой банковской Карты.

Новая Карта не будет выпускаться при условии письменного отказа Клиента от ее использования, путем написания заявления о закрытии Карты. Заявление должно быть подано в Банк не позднее 40 (Сорока) календарных дней до истечения срока действия прежней банковской Карты.

**2.7.** При использовании банковской карты для оплаты товаров/услуг, Клиент подписывает чек POS терминала/слип импринтера, предварительно проверив, что в этом документе правильно указаны номер карты, сумма, валюта и дата операции. Клиент несет ответственность за правильность указанной в этих документах информации. При осуществлении операций по получению наличных средств в банкомате для подтверждения авторизации Клиента достаточно ввести соответствующий ПИН. Также, при необходимости подтверждения в ТСП оплаты товаров/услуг путем ввода ПИНа, Клиент до ввода ПИНа должен подтвердить сумму и валюту операции.

**2.8.** При отказе в обслуживании Клиент, по возможности, должен получить код отказа и/или чек терминала с сообщением об отказе в авторизации. Данная информация может потребоваться для разрешения претензий.

**2.9.** Если Клиент отказывается от товаров/услуг, оплаченных с использованием Карты, то ТСП, совершившее операцию с использованием Карты должно провести операцию отмены, предоставив Клиенту чек POS терминала /слип импринтера, подтверждающую успешное проведение отмены операции.

**2.10.** При проведении операции в банкомате Клиент должен своевременно забрать Карту, денежные средства и чек, выдаваемый Банкоматом по совершенной операции. Не извлеченные своевременно Карта и денежные средства могут быть задержаны (захвачены) банкоматом.

**2.11.** При использовании Карты разрешается не более трех попыток введения неверного ПИН. После третьей ошибочной попытки ввода ПИН – Карта блокируется для операций с введением ПИН. Для разблокировки ПИНа, Клиент должен обратиться в Банк с соответствующим заявлением.

**2.12.** Клиент может по своему усмотрению потребовать от Банка приостановить предоставление авторизаций по Карте или прекратить действие Карты, выпущенной на его имя, или на имя его уполномоченного представителя. В таких случаях, клиент действует согласно информации, представленной в разделе 4 настоящих Правил.

**2.13.** Банк информирует Клиента о совершении каждой операции по распоряжению денежными средствами на Счете, совершаемой с использованием Карт(ы) или ее(их) реквизитов посредством предоставления услуги SMS-сервис, в порядке и на условиях, описанных в п. 5 настоящих Правил;

При направлении уведомления (SMS - сообщение) о совершении операции по распоряжению денежными средствами на Счете, совершаемой с использованием Карт(ы) или ее(их) реквизитов, в электронном виде, оно считается полученным Держателем в дату отправки его Банком.

Также Банк предоставляет информацию об остатке, движении денежных средств по Счету (в том числе о сумме и прочих параметрах проводимых операций с использованием Карт), используя следующие каналы информирования:

- При личном обращении Клиента в Банк, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Клиенту предоставляется выписка по Счету.

- Банк по запросу Клиента может переслать выписку по Счету на электронную почту Клиента, используя электронные средства связи. Выписка по Счету содержит информацию обо всех подтвержденных на дату формирования выписки операциях за период, остатке средств на Счете.

- При обращении в Банк по телефонам +7 (495) 775-78-68 (в рабочие дни с 9 час. 30 мин. до 18 час. 00 мин.), либо по круглосуточному телефону процессингового центра 8 (800) 100-09-09 (звонок по России бесплатный) Клиент также может получить информацию об остатке денежных средств на Счете, и обо всех операциях совершенных с помощью Карты на момент обращения. Для идентификации Клиенту требуется сообщить оператору/сотруднику Банка свое кодовое слово, указанное при первоначальном оформлении Карты.

- Клиент может самостоятельно получить информацию о текущем остатке и совершенных операциях по Счету Карты запросив соответствующую информацию при использовании банкомата (мини-выписка).

Клиент обязан не реже одного раза в месяц получать информацию одним из вышеуказанных способов об остатке на Счете и проведенным операциям, произведенным с использованием Карты одним из вышеперечисленных способов, анализировать полученную информацию в отношении наличия несанкционированных списаний, либо других возражений по отраженным операциям.

**2.14.** В случае наличия возражений по операциям, Клиент должен заполнить в Банке заявление-претензию, установленной Банком формы, не позднее следующего дня с даты получения уведомления о совершенной операции. Клиент прилагает к заявлению - претензии выписку по счету, указывает оспариваемые операции, прилагает имеющиеся платежные документы (чеки, инвойсы), подтверждающие неправомерность списываемой суммы. Если Клиент не уведомил Банк (не предъявил заявление-претензию) о своем несогласии со списанной суммой по операции в вышеуказанный срок, операция по Карте считается подтвержденной и не может быть им оспорена. В случае невозможности личного обращения в Банк, заявление-претензию необходимо самостоятельно распечатать с Интернет-сайта Банка: [www.bankvrn.ru](http://www.bankvrn.ru) и направить в указанные сроки в Банк по факсу, заказным письмом с уведомлением о вручении, либо в отсканированном виде по электронной почте [atm@bankvrn.ru](mailto:atm@bankvrn.ru)

**2.15.** По каждому случаю представления Клиентом заявления о несанкционированном списании денежных средств с Карты клиента Банк проводит претензионную работу. Основными этапами претензионной работы является: проверка сведений, указанных в заявлении клиента; оценка обоснованности претензии; проведение опротестования несанкционированной операции в соответствии с требованиями платежной системы. На основании заявления клиента Банк формирует запрос на опротестование несанкционированной операции в платежную систему через банк-спонсор. Возвращенные через Платежную Систему денежные средства зачисляются на Карту Клиента по истечении диспутного цикла (периода времени, установленного Платежной Системой для каждого вида операций по банковским Картам).

**2.16.** Сумма операции, совершенной без согласия Клиента, возмещается Банком в течение 3 рабочих дней с момента подачи Клиентом в Банк Заявления- претензии путем зачисления вышеуказанных средств на Счет Клиента. В случае необходимости, по заявлению-претензии Клиента, Банк может осуществить дальнейшее разбирательство по обстоятельствам совершения операции. В течение 30 рабочих дней после получения заявления- претензии Банк обязуется дать на нее мотивированный ответ, а также в течение 60 дней со дня получения заявления- претензии в случае осуществления трансграничного перевода денежных средств, совершенного с использованием Карты либо ее реквизитов.

Банк вправе увеличить срок рассмотрения претензии, о чем информирует клиента, а также о причинах, повлиявших на увеличение срока рассмотрения претензии клиента.

**2.17.** В случае, если проведенная Банком проверка приняла отрицательное решения по Заявлению-претензии, Банк письменно уведомляет Клиента об этом. При недостаточности денежных средств на счетах Клиента для осуществления возврата ранее выплаченных Банком Клиенту денежных средств, Клиент обязуется в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения им указанного уведомления пополнить Счет в размере, достаточном для возврата ранее выплаченных Банком денежных средств.

**2.18.** Клиент должен сохранять все документы по операциям с использованием Карты до урегулирования претензий, возникших в связи с операциями по Счету. Указанные документы также могут быть полезны при урегулировании различных вопросов с таможенными и иными контрольными органами, например, чек может служить доказательством законности получения средств и их расхода.

**2.19.** В случае, если Клиент не направил в Банк заявление- претензию в срок, установленный п. 2.14 настоящих Правил, Банк не обязан возмещать клиенту сумму операции, совершенной без согласия клиента.

### **3. ВЕДЕНИЕ СЧЕТА**

**3.1.** Зачисление денежных средств на счет Клиента может быть произведено путем их перечисления со счетов Клиента в Банке, внесения наличными через кассу Банка и иными способами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**3.2.** Клиент заранее дает согласие (заранее данный акцепт) на списание без распоряжения Клиента со счета сумм операций с использованием Карты, а также на возврат средств на Счет при отменах операций, на основании информации, полученной из МПС.

**3.3.** Клиент заранее дает согласие (заранее данный акцепт) на списание без распоряжения Клиента со счета сумм:

- ошибочно зачисленных средств на Счет клиента;
- сумму технического овердрафта;
- проценты за использование технического овердрафта;
- убытки, понесенные Банком вследствие неисполнения, или ненадлежащего исполнения Клиентом Договора;
- суммы комиссионного вознаграждения Банка и иных сумм, предусмотренных Тарифами Банка;

- суммы штрафных санкций в соответствии с Правилами и Тарифами;
- суммы перечисленных ранее Клиенту денежных средств по Заявлению-претензии, в случае принятия Банком отрицательного решения по результатам проведенной проверки.

**3.4.** В случае, если валюта Счета Клиента отличается от валюты, в которой Банк производит расчеты с МПС, или от валюты, в которой была проведена операция с использованием Карты, Банк осуществляет списание или зачисление денежных средств в соответствии с Тарифами. При этом финансовый документ, получаемый Банком из МПС, содержит эквивалент суммы операции, совершенной Клиентом в валюте, рассчитанный МПС по самостоятельно устанавливаемому курсу.

**3.5.** В случае совершения Клиентом операций с использованием Карты на сумму, превышающую Расходный лимит Счета, Клиент обязуется погасить возникшую задолженность по Счету в течение 3 календарных дней с даты получения Клиентом уведомления от Банка с требованием погашения задолженности. Уведомление направляется в письменном виде (заказное письмо с уведомлением и пр.) Также Клиент обязуется оплатить Банку штрафы и проценты в размере, установленном Тарифами. Клиент заранее дает согласие (заранее данный акцепт) на списание без распоряжения Клиента со счета сумм в счет погашения задолженности (технического овердрафта) с любого банковского счета, счета вклада Клиента в рублях или иностранной валюте, открытого в Банке. Данное условие является или становится дополнением ко всем договорам счета (вклада), заключенным между Банком и Клиентом.

**3.6.** При отсутствии просроченной задолженности со стороны Клиента устанавливается следующий порядок очередности списания денежных средств со Счета: сначала списываются денежные средства в счет погашения технического овердрафта, затем производится списание денежных средств на оплату услуг в соответствии с Тарифами Банка;

При возникновении просроченной задолженности устанавливается следующий порядок очередности списания денежных средств со Счета: сначала списываются денежные средства в сумме причитающихся Банку процентов, начисленных на задолженность по техническому овердрафту, далее производится списание суммы технического овердрафта, после списываются денежные средства на оплату услуг в соответствии с Тарифами Банка, затем списываются денежные средства для оплаты штрафных санкций.

**3.7.** Клиент обязан не допускать возникновения задолженности на Счете. Банк оставляет за собой право приостановить действие Карты до момента погашения образовавшейся задолженности по Счету. Такая задолженность погашается за счет денежных средств, находящихся на любых банковских счетах, счетах вкладов Клиента, открытых в Банке, в соответствии с Тарифами.

**3.8.** Увеличение расходного лимита Клиента производится:

- в рабочие дни при условии поступления денежных средств на Счет до 17 час. 00 мин. по Московскому времени - в тот же день.
- в рабочие дни при поступлении денежных средств на Счет после 17 час. 00 мин. по Московскому времени – на следующий рабочий день.
- при поступлении денежных средств на Счет в нерабочие и праздничные дни, - до 12 час. 00 мин. утра в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

**3.9.** Банк имеет право запросить у Клиента необходимые сведения и документы, в том числе документы, подтверждающие операции Клиента.

**3.10.** Банк имеет право приостановить и/или прекратить использование Карты Клиентом (заблокировать действие Карты, дать распоряжение на ее изъятие) при наличии обоснованных подозрений использования Карты или ее реквизитов в мошеннических целях Держателем или третьими лицами, а также в случаях:

- по уведомлению (заявлению) Клиента;
- нарушения Держателем порядка использования Карты, установленного Договором;
- несвоевременного предоставления Банку сведений (документов), предусмотренных Договором;
- возникновения у Банка подозрений в том, что операция с использованием Карты имеют сомнительный характер и возможную связь с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма согласно Федеральному Закону от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансировании терроризма»;
- при получении по каналам МПС и/или другим источникам информации о возможной компрометации Карты;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации

#### **4. УТРАТА КАРТЫ ИЛИ ПОДОЗРЕНИЕ НА ЕЕ НЕСАНКЦИОНИРОВАННОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ.**

**4.1.** Карта является персональным средством расчетов. Картой имеет право пользоваться только ее держатель - Клиент. Клиенту не разрешается передавать Карту и ПИН третьему лицу ни при каких обстоятельствах.

**4.2.** В случае обнаружения утраты или кражи Карты и/или ПИНа, получения известия о ее незаконном использовании, если по каким-либо причинам Карта не возвращена Клиенту банкоматом, Клиент обязан заблокировать Карту, позвонив по круглосуточному телефону процессингового центра 8 (800) 100-09-09 (звонок по России бесплатный) с целью пресечения несанкционированного доступа к Счету.

**4.3.** Любое устное обращение Клиента для целей блокировки банковской Карты должно подтверждаться письменным заявлением в адрес Банка, которое должно быть представлено в Банк не позднее, чем в течение 3-х (трех) рабочих дней, следующих за днем такого устного обращения. В письменном заявлении должны быть подробно изложены обстоятельства утраты Карты и/или ПИНа или известные Клиенту сведения об их незаконном использовании, а также информация, когда и куда Клиент заявил о происшедшем. Заявление считается направленным надлежащим образом, если оно передано по факсу, заказным письмом с уведомлением о вручении, либо передано непосредственно сотруднику Банка, отвечающему за обслуживание Клиента. При отсутствии письменного заявления Клиент лишается возможности предъявлять претензии к Банку в связи с любыми операциями, имевшими место по Счету.

**4.4.** В связи с обстоятельствами, изложенными в пункте 4.2, Клиент вправе ограничить и прекратить возможность использования Карты любым из нижеизложенных способов:

- проинформировать сотрудника Банка о блокировке Карты. После блокировки Карты в процессинге ответственность за все несанкционированные Клиентом авторизованные операции, совершенные с использованием Карты, возлагается на Банк;
- проинструктировать сотрудника Банка о необходимости внесения Карты в стоп-лист. В этом случае ответственность Банка за несанкционированные операции по Счету Клиента наступает через десять суток после телефонного обращения Клиента при условии направления в Банк в порядке, определенном в пункте 4.3. настоящих Правил, письменного заявления. За постановку Карты в Стоп-лист Банк взимает комиссионное вознаграждение согласно Тарифам.

**4.5.** Банк оставляет за собой право передать полученную информацию об утрате и/или блокировке Карты в распоряжение правоохранительных органов (как на территории России, так и за рубежом) для принятия необходимых мер.

**4.6.** При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной или незаконно используемой, Клиент должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефону +7 (495) 775-78-68 (в рабочие дни с 9 час. 30 мин. до 18 час. 00 мин.).

**4.7.** При нарушении Клиентом обязанностей, предусмотренных Договором, в том числе при несоблюдении конфиденциальности в случаях, предусмотренных в п.п. 2.1, 2.3, 2.4 и 4.1 Правил, и/или при несвоевременном оповещении Банка в случаях, предусмотренных в пп. 4.2 Правил, на Клиента возлагается ответственность по всем операциям с использованием Карты или ее реквизитов, в связи с чем, Клиент несет соответствующие имущественные риски.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ SMS-СЕРВИС**

**5.1.** Услуга SMS-сервис предоставляется Клиенту:

- при обращении Клиента с письменным заявлением по установленной Банком форме. Банк принимает заявление и производит подключение услуги Клиента в системе в тот же рабочий день, при условии поступления заявления до 16.00 по Московскому времени. Если заявление принято Банком после указанного времени – подключение услуги производится на следующий рабочий день.
- при обращении клиента с заявлением на выпуск Карты, обслуживаемой по тарифному плану, содержащему услугу SMS-сервис в общем пакете услуг. Информацию о номере мобильного телефона для направления Клиенту уведомлений посредством услуги SMS-сервис Клиент предоставляет, заполнив соответствующие поля в заявлении. Подключение к услуге осуществляется банком в день получения карты из ПЦ.

**5.2.** Услуга SMS-сервис предоставляется только на мобильные телефоны, работающие в стандарте GSM и подключенные к операторам, предоставляющим услугу SMS.

**5.3.** Услуга SMS-сервис предоставляется по следующим типам операций:



- операции оплаты товаров/услуг, совершенные с проведением авторизации, включая отказы в проведении авторизации;
- операции выдачи наличных денежных средств в пунктах выдачи наличных и/или банкоматах, совершенные с проведением авторизации, включая отказы в проведении авторизации;
- операции пополнения Счета;

**5.4.** SMS-сообщения содержат следующую информацию: дата и время проведения операции, последние 4 цифры номера карты, сумма в валюте операции, место проведения операции, наименование торговой точки, доступный остаток по Счету.

**5.5.** Клиент вправе в любое время изменить номер (номера) мобильного телефона для получения SMS путем предоставления в Банк заявления, содержащего новый номер телефона. Изменение номера мобильного телефона для получения SMS-сервис осуществляется в течение 3 (трех) рабочих со дня получения Банком заявления. Дополнительная комиссия за изменение номера мобильного телефона не взимается.

**5.6.** Вне зависимости от состояния мобильного телефона, указанного в заявлении (телефон выключен, телефон находится вне зоны действия сети оператора сотовой связи, телефон отключен, в том числе по факту неоплаты услуг оператора сотовой связи, переполнен буфер телефона и т.д.), SMS-сообщение считается доставленным с момента отправления.

**5.7.** За оказанную услугу SMS-информирования Банк ежемесячно взимает комиссию в соответствии с Тарифами, не позднее 10 рабочего дня оплачиваемого месяца.

## **6. УСЛОВИЯ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА. ПРЕКРАЩЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТЫ.**

**6.1.** Клиент вправе до истечения срока действия Карты отказаться от услуг, предоставляемых Банком, предоставив в Банк заявление установленной Банком формы на закрытие Карты. Представление Клиентом заявления на закрытие Карты означает намерение Клиента расторгнуть Договор (отказаться от Правил), при этом Договор будет считаться расторгнутым по истечении 45 дней со дня подачи Клиентом заявления на закрытие Счета.

**6.2.** По факту приема заявления на закрытие Карты Банк прекращает действие всех Карт (блокирует Карты), выпущенных на имя Клиента или его Представителя(ей) для осуществления операций по Счету.

**6.3.** Договор считается расторгнутым после урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом до истечения срока, указанного в п. 6.4 настоящих Правил.

**6.4.** Срок урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом составляет 45 (Сорок пять) календарных дней:

- с даты приема заявления Клиента на закрытие счета;
- с даты истечения срока действия всех Карт Клиента (Представителя), выпущенных к Счету.

**6.5.** Банк имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в случае отсутствия в течение 2 (Двух) лет денежных средств на Счете и операций по этому Счету в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**6.6.** Расторжение / прекращение Договора является основанием для закрытия Счета.

**6.7.** Банк осуществляет выдачу или перечисление остатка денежных средств со Счета в соответствии с инструкциями Клиента, указанными в Заявлении в течение 45 дней с даты подачи Клиентом Заявления о закрытии Карты. Остаток денежных средств, размещенных на Счете, может быть выдан Клиенту путем выдачи наличных денежных средств через кассу Банка или перечисления денежных средств в соответствии с реквизитами, указанными Клиентом в соответствующем письменном заявлении, с учетом комиссий, взимаемых согласно Тарифам.

## **7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

**7.1.** Клиент подтверждает достоверность и соответствие действующему законодательству всей представленной в Банк информации, послужившей основанием для заключения Договора.

**7.2.** Клиент обязуется в течение 2-х дней сообщить Банку: о привлечении его (Клиента) в качестве ответчика или третьей стороны по любым делам в арбитражных, третейских судах и в судах общей юрисдикции; о приостановлении операций по его счетам, открытым в кредитных организациях; о наложении ареста на его

имущество, включая деньги и ценные бумаги; об изменении паспортных данных и/или имени, и/или места жительства.

**7.3.** Клиент обязуется не использовать Счет для осуществления в какой-либо форме предпринимательской деятельности. В случае нарушения Клиентом данного условия Банк вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора.

**7.4.** Банк вправе не зачислять на Счет поступившие денежные средства и вернуть их отправителю перевода в тех случаях, когда зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа либо из-за несоответствия расчетного документа режиму Счета, действующему законодательству или Правилам.

**7.5.** Все споры и разногласия решаются путем переговоров. В случае, если разногласия и споры не могут быть решены путем переговоров, они решаются в суде соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

**8.1.** Банк не несет ответственности за ситуации, находящиеся вне его контроля и связанные со сбоями в работе внешних устройств, систем расчетов, обработки и передачи данных.

**8.2.** Банк не несет ответственности, если Карта не была принята к оплате третьей стороной.

**8.3.** Банк не несет ответственности, если валютные ограничения страны пребывания Клиента, а также установленные лимиты на суммы получения наличных денег в банкоматах могут в какой-либо степени затронуть интересы Клиента.

**8.4.** Банк не возмещает наличными стоимость товара, приобретенного Клиентом по банковской Карте, а затем возвращенного продавцу.

**8.5.** Возмещение может быть произведено только в безналичном порядке путем зачисления средств на Счет.

**8.6.** Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в условия Договора (настоящих Правил, Тарифов) с обязательным информированием Клиентов путем опубликования информации об изменении не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до вступления их в силу одним из способов, обеспечивающих возможность ознакомления с этой информацией, в том числе:

- размещения информации на корпоративном Интернет-сайте Банка: [www.bankvrn.ru](http://www.bankvrn.ru)
- размещения объявлений на стендах во внутренних структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- рассылки информационных сообщений по электронной почте;
- иными способами, позволяющими получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

**8.7.** Клиент в безусловном порядке возмещает Банку ущерб, причиненный невыполнением или ненадлежащим выполнением настоящих Правил.

## **9. РЕКВИЗИТЫ БАНКА**

**Наименование** АО «Банк Воронеж»

**Полное наименование** Акционерное общество «Банк Воронеж»

**ИНН** 3666007928

**КПП** 366401001

**ОГРН** 1023600002084

**ОКПО** 09111037

**Юридический адрес** 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, д. 149

**Фактический /почтовый адрес** 394006, г. Воронеж, ул. Челюскинцев, д. 149

**Банк** Отделение по Воронежской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (Отделение Воронеж)

**К/с** 30101810500000000707

**БИК** 042007707

**Телефон/ Факс** (495) 775-78-68

**E-mail office** @bankvrn.ru

**Приложение №1**  
**к Правилам обслуживания и пользования**  
**банковскими картами, эмитированными**  
**Акционерным обществом «Банк Воронеж»**

**ПАМЯТКА**  
**"О МЕРАХ БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ"**  
(Приложение к Письму Банка России от 02.10.2009 N 120-Т)

Соблюдение рекомендаций, содержащихся в Памятке, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской карты, ее реквизитов, ПИН и других данных, а также снизит возможные риски при совершении операций с использованием банковской карты в банкомате, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

**Общие рекомендации**

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.

2. ПИН необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.

3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.

4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.

5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.

6. Телефон кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации - эмитента банковской карты и номер банковской карты на других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.

7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета целесообразно установить суточный лимит на сумму операций по банковской карте и одновременно подключить электронную услугу оповещения о проведенных операциях (например, оповещение посредством SMS-сообщений или иным способом).

8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника кредитной организации, сообщить персональные данные или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и сообщите о данном факте.

9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени кредитной организации (в том числе кредитной организации - эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту)) предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по "ссылкам", указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т.к. они могут вести на сайты-двойники.

10. В целях информационного взаимодействия с кредитной организацией - эмитентом банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в кредитной организации - эмитенте банковской карты.

11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.

В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты

(кредитную организацию, выдавшую банковскую карту) и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента обращения в кредитную организацию - эмитент банковской карты Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Как правило, согласно условиям договора с кредитной организацией - эмитентом банковской карты денежные средства, списанные с Вашего банковского счета в результате несанкционированного использования Вашей банковской карты до момента уведомления об этом кредитной организации - эмитента банковской карты, не возмещаются.

#### Рекомендации при совершении операций с банковской картой в банкомате

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).

2. Не используйте устройства, которые требуют ввода ПИН для доступа в помещение, где расположен банкомат.

3. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.

4. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.

5. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам кредитной организации по телефону, указанному на банкомате.

6. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.

7. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.

8. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку "Отмена", и дождаться возврата банковской карты.

9. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.

10. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.

11. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.

12. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в кредитную организацию по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию - эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

#### Рекомендации при использовании банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.

2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.

3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.

4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место "неуспешная" операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

#### Рекомендации при совершении операций с банковской картой через сеть Интернет

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию всей суммы денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете).  
В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
7. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.