

# Правила

## обслуживания и пользования банковскими картами «АНКОР БАНК» (ОАО)

### 1. Используемые термины и сокращения

**1.1. Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком для проведения операций с использованием банковской карты, то есть выдача подтверждения гарантии оплаты товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности)/получения наличных, приобретаемых/получаемых держателем банковской карты в ходе конкретной операции с использованием банковской карты.

**1.2. Банк** – «АНКОР БАНК» (ОАО)

**1.3. Банкомат** – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника кредитной организации операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных карт, и передачи распоряжений Банку о перечислении денежных средств со Счета (счета вклада) Клиента, а также для составления Документов, подтверждающих соответствующие операции.

**1.4. Дата совершения операции** – дата проведения авторизационного запроса для совершения Операции оплаты товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), получения наличных и получения на него подтверждения от Банка.

**1.5. Дата списания средств со Счета** – дата фактического списания суммы Операции со Счета, открытого в Банке. Может отличаться от Даты совершения Операции и Даты обработки расчетных документов.

**1.6. Держатель** – физическое лицо, на чье имя по заявлению Клиента выпущена Карта, чье имя нанесено на лицевой стороне Карты (за исключением Карт, на которых имя Держателя не указывается), и чей образец подписи указан на оборотной стороне Карты.

**1.7. Договор (договор банковского счета с использованием банковской карты)** – настоящие Правила, Тарифы и каждое заявление на открытие карточного счета и предоставление банковской карты, надлежащим образом заполненные и подписанные Клиентом и Банком, составляющие в совокупности договор об обслуживании и пользовании банковскими картами «АНКОР БАНК» (ОАО).

**1.8. Документ** – документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по Операциям с использованием банковских карт и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением Карты или ее реквизитов на бумажном носителе и/или в электронной форме по правилам, установленным участниками расчетов (в т.ч. платежными системами) и/или Банком, собственноручно подписанный участниками расчетов или Аналогом собственноручной подписи участников расчетов.

**1.9. Импринтер** – механическое или электромеханическое устройство, предназначенное для переноса оттиска рельефных реквизитов Карты на квитанцию о транзакции на бумажном носителе (Слип).

**1.10. Карта** – расчетная карта, предназначенная для совершения операций ее Держателем в пределах установленной Банком суммы денежных средств (расходный лимит), расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, находящихся на его банковском счете, или кредита, предоставляемого Банком Клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

1.10.1. **Основная карта** – Карта, выпущенная по Заявлению и на имя Клиента.

1.10.2. **Дополнительная карта** – Карта, выпущенная Банком к Счету по Заявлению Клиента на имя другого физического лица (Уполномоченного представителя), либо Карта, выпущенная на имя самого Клиента в дополнение к Основной Карте.

**1.11. Кодовое слово** - секретный пароль, назначаемый Клиентом самостоятельно, не подлежащий разглашению третьим лицам, предназначенный для подтверждения личности Клиента.

**1.12. Клиент** – частное лицо либо сотрудник Предприятия.

1.12.1. **Клиент – частное лицо** – физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, присоединившийся к настоящим Правилам, на имя которого, в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, открыт Счет.

- 1.12.2. **Клиент – сотрудник Предприятия** – физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющий трудовые отношения с Предприятием, а также присоединившийся к настоящим Правилам, на имя которого, в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, открыт Счет.
- 1.13. Овердрафт** – предоставление Банком Клиенту денежных средств в кредит при отсутствия (либо недостаточности) денежных средств на Счете в соответствии с отдельным соглашением между Банком и Клиентом.
- 1.14. Операция** – любая финансовая операция по Счету, осуществляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации и банковскими правилами с использованием Карт, выданных Банком, проводимая по требованию Клиента или без такового, в том числе платеж, перевод, конвертация, снятие или взнос наличных средств, влекущая списание средств со Счета или зачисление средств на Счет в соответствии с настоящими Правилами.
- 1.15. Персональный идентификационный номер (ПИН)** – четырехзначный секретный цифровой код, присваиваемый держателю карты для его удаленной идентификации при совершении Операций в Банкоматах и с помощью электронных терминалов.
- 1.16. Платежная система (ПС)** – ассоциация, объединение кредитно-финансовых учреждений и/или организаций, осуществляющее функции обмена транзакциями, инициированными платежными картами, и проведения взаиморасчетов между сторонами-участниками системы под единой торговой маркой.
- 1.17. Процессинговый центр** – юридическое лицо или его структурное подразделение, сертифицированное платежными системами на осуществление деятельности, связанной со сбором, обработкой и рассылкой участникам расчетов – кредитным организациям информации по операциям с Картами, в том числе в ПВН, Банкоматах и Торгово-сервисных предприятиях, а также по операциям, совершенным с использованием услуг сети Интернет, почтовой и телефонной связи.
- 1.18. Предприятие** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с которым Банк заключил Генеральное соглашение о порядке использования банковских карт.
- 1.19. Пункт выдачи наличных (далее – ПВН)** – специально оборудованное место для совершения Операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием Карты.
- 1.20. Расходный лимит (лимит по операциям)** – предельная сумма денежных средств, доступная Держателю Карты в течение определенного периода для совершения Операций с использованием Карт.
- 1.21. Реквизиты карты** – номер, срок действия Карты (расположены на лицевой стороне Карты), код CVC2 (в случае наличия, расположен на обратной стороне Карты после последних четырех цифр номера Карты).
- 1.22. Счет** – банковский счет физического лица, открытый Банком Клиенту в целях осуществления расчетов по Операциям с использованием банковских Карт, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.23. Стоп-лист** – файл, содержащий номера отдельных карт либо серии карт, запрещенных к приему в качестве средства платежа (карта должна быть изъята), подготовленный на бумажном носителе либо в электронном виде. Рассылается эмитентом другим участникам платежной системы.
- 1.24. CVC (card verification code)** – код проверки подлинности Карты: код, получаемый с помощью специального алгоритма и используемый в качестве защиты от подделки Карты; записывается на магнитной полосе Карты (CVC1) и наносится на полосу для подписи способом индент-печати (CVC2).
- 1.25. Тарифы** – являющиеся неотъемлемой частью Договора документы Банка, определяющие размер вознаграждений (комиссий), взимаемых Банком с Клиента за совершение Операций по Счету, размер процентов, неустоек, подлежащих уплате Клиентом, и совершение иных действий по исполнению Договора.
- 1.26. Технический овердрафт** - несогласованное между Банком и Клиентом превышение суммы операций, проводимых, с использованием Карт, над Расходным лимитом.
- 1.27. Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** – юридическое лицо или физическое лицо - индивидуальный предприниматель, уполномоченное принимать Документы, составленные с использованием Карт, в качестве оплаты за предоставляемые товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности).

**1.28. Уполномоченный представитель Клиента (Представитель)** – физическое лицо, для которого на основании заявления Клиента (доверенности) на распоряжение денежными средствами, находящимися на Счете Клиента, составленного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, выпущена Дополнительная Карта в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка России.

**1.29. Электронный терминал** – терминальное устройство, используемое в пункте осуществления Операций, обладающее способностью (функциональностью) считывать информацию с магнитной полосы Карты.

## **2. Общие положения**

**2.1.** Настоящие Правила определяют условия открытия и ведения Счета Клиента в Банке, устанавливают порядок предоставления, обслуживания и пользования Картами, эмитируемыми Банком для физических лиц, и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Держателем и Банком. Совершение Операций по Счету Клиента, выпуск и использование Карт осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, правилами платежных систем и Правилами.

**2.2.** Заключение Договора осуществляется путем присоединения Клиента: частного лица либо сотрудника Предприятия в целом и полностью к условиям настоящих Правил в соответствии со ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации и производится:

- для Клиента – частного лица – посредством подачи подписанного Клиентом «Анкеты-заявления на открытие карточного счета и предоставления банковской Карты» (далее – Заявление);
- для Клиента – сотрудника Предприятия – посредством подачи подписанного Клиентом Заявления, заявки полученной от Предприятия на выпуск карт и предоставления банковской Карты.

**2.3.** Банк обеспечивает обслуживание счета и расчеты по Счету с использованием Карты с взиманием платы согласно установленным Банком Тарифам. Выдача Карты Клиенту удостоверяет факт заключения договора присоединения между Банком и Держателем.

**2.4.** Карта является собственностью Банка, который имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты или ее замене, а в случаях, предусмотренных Правилами (или при их нарушении Держателем), приостановить или прекратить действие Карты.

**2.5.** Держатель должен подписать Карту по получении. Отсутствие и/или несоответствие подписи на Карте, подписи, проставляемой на документе по операциям с использованием Карты, является основанием к отказу в обслуживании Держателя по Карте без каких – либо компенсационных выплат со стороны ПС и Банка. Только Держатель вправе пользоваться Картой. Передача Карты третьим лицам запрещена.

**2.6.** На основании сведений, указанных в «Анкете-заявлении на предоставление дополнительной карты», Банком по ставкам, указанным в Тарифах, может быть выпущена Дополнительная карта на его имя или на имя Представителя. Держатель Дополнительной карты имеет право совершать Операции в пределах средств, размещенных на счете. На Дополнительные карты и их Держателей в полной мере распространяются все условия настоящих Правил.

**2.7.** В целях идентификации Держателю при выдаче Карты предоставляется ПИН. ПИН является Аналогом собственноручной подписи Держателя.

ПИН предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Внимание! При получении Карты Держатель обязан убедиться в целостности ПИН- конверта, вскрытие ПИН- конверта необходимо осуществлять убедившись, что ПИН- код недоступен для посторонних лиц.

Держатель обязан хранить ПИН в секрете от других, запрещается передача ПИНа третьим лицам. Операции, произведенные по Карте с использованием ПИНа, признаются совершенными Держателем.

При утрате ПИНа выпускается новая Карта с новым ПИНом. Для получения денежных средств при утрате ПИНа, необходимо обратиться в Банк.

**2.8.** На лицевой стороне Карты указан год и месяц, по окончании которого истекает срок ее действия. Карта действительна до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты

(включительно). Карта перевыпускается Банком на новый срок на основании поданного Клиентом Заявления.

**2.9.** В случае утраты или повреждения Карты, при изменении личных данных Держателя (Ф.И.О.), а также в случае размагничивания магнитной полосы, утраты ПИНа и других событий/воздействий, приведших карту в нерабочее состояние, Держателю карты на основании письменного Заявления может быть выдана новая Карта с ПИНом (Держателю Дополнительной карты перевыпускается только Дополнительная карта). Новая Карта выдается в соответствии с тарифами Банка. Комиссия, ранее уплаченная Держателем за обслуживание счета, не возвращается.

Для получения новой Карты при ее перевыпуске Держатель обязан вернуть перевыпускаемую Карту в Банк, кроме случая ее утраты.

**2.10.** Клиент несет ответственность по всем Операциям с использованием Карты, выпущенной на его имя или на имя Держателя, осуществленными до окончания срока ее действия или момента получения Банком уведомления о прекращении действия Карты по причине утраты, хищения или по иной причине, и/или до расторжения Договора в порядке, предусмотренном Правилами. Держателю запрещается использовать Карту для любых незаконных целей, включая оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), запрещенных законодательством Российской Федерации.

**2.11.** Карта (Дополнительная карта) выпускается в течение 5 (пяти) рабочих дней, считая с даты приема Заявления, в случае принятия Банком положительного решения о ее выпуске.

### **3. Ведение счета**

**3.1.** Счет открывается в соответствии с Правилами и на основании сведений, указанных в Заявлении. Счет открывается в валюте Карты, указанной в Заявлении.

**3.2.** Для открытия Счета помимо заполненных документов, указанных в п.2.2 Правил, в Банк должны быть представлены также следующие документы:

а) Для открытия счета Клиенту – частному лицу:

- Оригинал документа, удостоверяющий личность Клиента (копия документа, удостоверяющего личность Клиента остается в Банке);
- иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

б) Для открытия счета Клиенту – сотруднику Предприятия:

- заявка на изготовление Карт в соответствии с Генеральным соглашением между Банком и Предприятием о порядке использования банковских карт, копии предъявленных документов, удостоверяющих личность сотрудника, установленных законодательством Российской Федерации, полученные от Предприятия, сотрудником которого является Клиент. Предприятие берет на себя ответственность за достоверность данных документа Клиента, удостоверяющих его личность.
- иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации (по требованию Банка).

**3.3.** Номер Счета определяется Банком и сообщается Клиенту. Порядок определения номера Счета устанавливается Банком в одностороннем порядке. Банк вправе в одностороннем порядке изменить номер Счета.

**3.4.** Средства со Счета могут быть использованы только для расчетов по Операциям, для оплаты услуг Банка по совершенным Операциям и погашения задолженности Клиента, возникшей в случаях, предусмотренных настоящими Правилами (п.3.8, п.3.9) и Тарифами Банка; в иных случаях, предусмотренных соглашением между Клиентом и Банком.

**3.5.** Клиент обязуется не использовать Счет для осуществления в какой-либо форме предпринимательской деятельности. Предпринимательской деятельностью признается самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

В случае нарушения Клиентом данного условия Банк вправе отказаться от дальнейшего исполнения Договора.

**3.6.** При наличии факторов, свидетельствующих о нарушении Клиентом пункта 3.5 настоящих Правил, Банк, известив об этом Клиента, вправе отказать Клиенту в осуществлении Операций, связанных с ведением предпринимательской деятельности по Счету. Банк вправе не производить исполнение расчетных документов о зачислении денежных средств на Счет Клиента, в которых отдельной строкой выделяется сумма налога на добавленную стоимость, либо Клиент – получатель указан как индивидуальный предприниматель, а также в других случаях, когда из содержания расчетного документа очевидно следует, что Операция осуществляется в рамках предпринимательской деятельности Клиента.

**3.7.** Клиент обеспечивает расходование денежных средств по Счету в пределах остатка на Счете, если иное не предусмотрено соглашениями между Клиентом и Банком.

3.7.1. Банком установлены лимиты на совершение расходных операций по пластиковым картам (выдача наличных денежных средств) – в размере, не превышающим остаток на Счете. Клиенту предоставляется право самостоятельно устанавливать индивидуальные лимиты по расходным операциям на основании письменного Заявления, предоставленного Клиентом в Банк.

**3.8.** В случаях, осуществления Банком платежей по Счету при отсутствии денежных средств на Счете, Банк предоставляет Клиенту кредит на сумму операции, превышающую остаток на Счете. (Овердрафт).

Предоставление Клиенту возможности совершения операций при отсутствии денежных средств на Счете осуществляется на основании отдельно заключенного с Банком Договора о предоставлении кредита (овердрафта) при недостаточности или отсутствии денежных средств на специальном карточном счете.

**3.9.** В случае возникновения несанкционированного Банком превышения Расходного лимита - Технического овердрафта, Клиент обязан вернуть Банку сумму Технического Овердрафта и уплатить за такой перерасход Банку плату, рассчитанную в размере, указанном в Тарифах, исходя из фактической суммы Технического овердрафта, за период со дня, следующего за днем возникновения суммы Технического овердрафта по день ее фактического погашения.

**3.10.** Зачисление денежных средств на Счет.

3.10.1. Банк зачисляет на Счет денежные средства, вносимые как Держателем, так и третьими лицами в наличной форме и в безналичном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. По Счету также отражаются суммы Операций, связанных с возвратом покупок и отказом от услуг, совершенных с использованием Карт, суммы по оспоренным Операциям. Банк вправе не зачислять на Счет поступившие денежные средства и вернуть их отправителю платежа в случаях, когда зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа либо несоответствия расчетного документа режиму Счета, законодательству Российской Федерации или банковским правилам.

3.10.2. Зачисление денежных средств на Счет производится путем:

- внесения наличных денежных средств в кассу Банка;
- перевода денежных средств через другие кредитные организации; посредством почтовой связи;
- безналичного перечисления денежных средств с иных счетов, открытых в Банке;
- внесения наличных денежных средств через электронные системы приема платежей.

**3.11.** Списание денежных средств со Счета Клиента.

3.11.1. Банк в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в безакцептном порядке списывает со Счета денежные средства, в т.ч. в погашение задолженности по Договору и Соглашениям, заключенных с Банком, в следующей очередности:

- суммы, ошибочно зачисленные на Счет;
- издержки Банка, возникающих при исполнении распоряжений Клиента;
- дополнительные услуги, оказываемые Банком в соответствии с правилами международных платежных систем;
- комиссии и иные платы в соответствии с Тарифами;

- проценты, начисленные на сумму Технического овердрафта;
- Технического овердрафта;
- задолженность по Счету по операциям с использованием других Карт Клиента (Держателя);
- повышенные проценты за пользование Овердрафтом;
- пени за просрочку уплаты процентов за пользование Овердрафтом;
- проценты за пользование Овердрафтом;
- задолженность по Овердрафту;
- операции, совершенные с использованием Карт, согласно поступившим от ПС документам;
- суммы фактически произведенных Банком расходов по предотвращению и расследованию незаконного использования Карты/Карт как Клиентом, так и третьими лицами;
- суммы фактически произведенных Банком расходов по получению документов, подтверждающих операции с использованием Карты/Карт, по которым будет документально доказана необоснованность претензий Клиента;
- иные суммы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Банк вправе по своему усмотрению, без дополнительных согласований с Держателем, изменять порядок списания платежей.

Заключением Договора путем присоединения к настоящим Правилам (предоставление в Банк заявления на открытие карточного счета и предоставления банковской карты) Клиент подтверждает указанное и предоставляет Банку право на безакцептное списание указанных сумм, (в п.3.11.1. Правил) и предусмотренных соглашениями Клиента и Банком, Тарифами плат со Счета Клиента, либо с любого другого банковского счета, открытого Клиентом в Банке.

3.11.2. Без распоряжения Клиента списание денежных средств, находящихся на Счете, допускается по решению суда, а также в случаях, установленных законодательством Российской Федерации или предусмотренных договором между Банком и Клиентом.

**3.12.** При расчетах по Операциям осуществляется конверсия денежных средств из валюты Операции в валюту Счета в следующем порядке:

- 3.12.1. сумма Операции конвертируется ПС (платежной системой) из валюты Операции в одну из валют расчетов Банка в соответствии с утвержденной технологией ПС по курсу ПС на Дату обработки расчетных документов;
- 3.12.2. далее, сумма Операции конвертируется Банком из валюты расчетов Банка в валюту Счета по курсу Банка на Дату списания суммы Операции со Счета;
- 3.12.3. в случае совершения Операции в ТСП, ПВН или Банкомате, обслуживаемых Банком, конверсия денежных средств осуществляется по курсу Банка на Дату списания средств со Счета.

**3.13.** В случае недостаточности средств на Счете, открытом в валюте совершенной Операции, Банк за счет средств, числящихся на других Счетах, осуществляет продажу либо покупку соответствующей иностранной или российской валюты по курсу Банка и перечисляет ее по назначению с зачислением на Счет, открытый в валюте Операции.

**3.14.** В случае приостановления или прекращения действия Карты суммы операций списываются Банком со Счета на основании Документов, поступающих из ПС в Процессинговый центр Банка, в течение 45 (сорока пяти) календарных дней с даты подачи заявления о блокировке Карты в Банк, или с даты окончания срока действия Карты, или с даты подачи «Заявление на закрытие карты и/или банковского счета».

**3.15.** Банк возвращает Клиенту остаток средств по Счету, после погашения всей задолженности перед Банком, включая суммы неустоек, плат, комиссий Банка, иных требований, предъявленных к Счету (п. 10.3 Правил), на основании «Заявления на закрытие карты и/или банковского счета». Возврат средств и закрытие Счета производится по истечении срока, указанного в пункте 3.14 Правил.

**3.16.** Банк вправе блокировать на срок до 60 (шестидесяти) дней суммы, поступившие на Счет Клиента в результате совершенных в рамках ПС кредитовых операций с целью выяснения назначения и правомочности таких платежей.

#### **4. Выписки по Счету**

**4.1.** Выписки по Счету, а также выписки по каждой Дополнительной карте, содержащие информацию об Операциях, предоставляются Клиенту по первому требованию в Банке.

**4.2.** Неполучение Банком претензий от Клиента в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты отражения соответствующей операции с использованием Карты/Карт в выписке по Счету (для операций по доставке товаров или услуг по почте - с даты получения заказанных товаров или услуг, которая указана в договоре по доставке товаров, но не позднее 110 дней с даты совершения операции), совершенная операция и остаток средств на Счете считаются подтвержденными.

**4.3.** Неполучение или несвоевременное получение Клиентом выписки по Счету не освобождает его от выполнения обязательств перед Банком.

## **5. Порядок использования карт**

**5.2.** Карта предоставляет Держателю возможность совершать Операции, как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами в точках обслуживания, имеющих рекламные указатели о приеме соответствующих типов Карт.

**5.3.** В зависимости от вида и/или типа Карты Операция может быть совершена Держателем лично в случае предъявления им Карты в ТСП, ПВН, Банкомате, а также, операции могут совершаться без предъявления Карты (с применением Реквизитов Карты), по почте, телефону/факсу или сети Интернет.

**5.4.** Использование Карты невозможно в следующих случаях:

- истек срок действия Карты;
- Карта заблокирована при наборе неправильного ПИН-кода 3 (три) раза подряд
- Карта заблокирована по требованию Клиента или по указанию Банка (блокировка авторизуемых операций по Карте) в предусмотренных Договором случаях;
- На Счете отсутствуют, либо недостаточно денежных средств, для совершения операции с Картой;
- Карта не активирована;
- номер Карты внесен в Стоп-лист (после исключения из Стоп-листа возможно дальнейшее использование Карты);

**5.5.** При совершении Операций формируются Документы, служащие основанием для осуществления расчетов по этим Операциям.

**5.6.** При оплате товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в ТСП или при получении/внесении наличных денежных средств в Банкомате, ПВН оформляется Документ на бумажном носителе, на который посредством специального устройства либо вручную переносятся реквизиты Карты, либо Документ в электронном виде, формируемый посредством электронного терминала с составлением квитанции терминала. Документ на бумажном носителе или квитанция терминала составляется в количестве экземпляров (не более трех), необходимом для всех участников расчетов по соответствующей Операции и подписывается Держателем. Держатель Карты должен проверить правильность указанных в Документе данных о сумме, валюте и даты Операции, о номере Карты, подписать и получить оригинал Документа. При осуществлении Операции в Банкомате подпись на Документе не ставится. При проведении Операции по почте, телефону/факсу или сети Интернет квитанция не составляется. Подтверждающими документами при таких операциях могут являться все передаваемые в электронном виде письма и документы, включая разрешение Держателя на совершение Операции по почте, телефону/факсу, или сети Интернет без его личного присутствия, или расписка в получении товара/услуги.

**5.7.** Наличные денежные средства можно получить в офисе Банка/другом Банке/Банкомате.

**5.7.1.** Сотрудник офиса Банка/другого Банка обязан идентифицировать Клиента в соответствии с законодательством РФ, в связи с этим кассиры имеют право попросить Клиента предъявить Документ, удостоверяющий личность.

**5.7.2.** При планировании расходов по средствам, находящимся на Счете, необходимо учитывать ограничения по количеству/объему операций по Карте Клиента в Банкоматах и ПВН.

**5.7.3.** В случае отсутствия Карты на руках Клиента (утрата, либо отсутствие по другой причине, а также механическое повреждение, не позволяющее получить отпечаток Карты на Импринтере), выдача наличных денежных средств Клиенту (кроме держателей дополнительных Карт) осуществляется в Офисах Банка.

**5.7.4.** При оплате товаров и услуг чек, распечатанный терминалом, либо оформленный вручную кассиром Слип не является заменой кассового чека, подтверждающего факт покупки/ оплаты услуги, за исключением чека, оформленного кассовым аппаратом, настроенным на прием в оплату банковских карт.

**5.7.5.** При списании с Карты суммы большей, чем стоимость покупки /услуги, либо при отказе Клиента от приобретения товара/услуги после совершения платежа с использованием Карты кассир ТСП обязан провести операцию отмены. Клиент обязан сохранить документ, содержащий реквизиты отмененной операции (номер Карты, дату и время совершения отмены, код Авторизации, сумму отмены).

**5.7.6.** При возврате товара в ТСП, возврат ранее оплаченных по Карте сумм осуществляется только путем их возврата на Счет. При этом кассир оформляет операцию возврата на терминале (импринтере) и оформляет чек (Слип) аналогично оформлению чека (Слипа) при операции продажи (возможна другая форма возврата денежных средств на Счет).

**5.8.** Банк предупреждает о повышенном риске операций с использованием Реквизитов Карты (при совершении операций в сети Интернет, по почте, телефону/факсу). При размещении в сети Интернет своих персональных данных и Реквизитов Карты, совершении операций по почте, телефону/факсу, необходимо учитывать возможность утечки информации, которая может повлечь несанкционированное использование денежных средств со счета Клиента. В связи с вышесказанным Банк рекомендует:

1. При совершении операций в сети Интернет, по почте, телефону/факсу не использовать Карты с большой суммой Расходного лимита, открыть отдельный счет и получить отдельную Карту для проведения операций в сети Интернет, по почте, телефону/факсу.
2. Не предоставлять персональную информацию и информацию о Карте на веб-сайтах, которые не используют специальные программные средства для защиты информации о Карте.
3. Предъявлять Карту, сообщать Реквизиты Карты только для проведения операции, которую Держатель считает правомерной.
4. При совершении операций в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (виртуальную) с предельным лимитом, предназначенную для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.

**5.9.** Банк не несет ответственности в случаях, если информация о Счете, Карте и /или ее Реквизитах, Кодовом слове или проведенных Держателем карты операциях, станет известной третьим лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования.

**5.10.** Клиент обязан соблюдать правила хранения Карты:

- не хранить Карту около мобильных телефонов, бытовых или иных приборов, излучение которых может исказить нанесенную на магнитную полосу карты информацию;
- не подвергать Карту механическому, температурному и электромагнитному воздействию, избегать попадания влаги на нее, сгибания Карты;
- не допускать случаев несанкционированного считывания и записи данных Карты (при совершении операции карта должна быть в поле зрения Держателя).

## **6. Права и обязанности Банка**

**6.1.** Банк обязан:

- 6.1.1. Консультировать Держателя по вопросам его обслуживания, как в рамках Договора, так и по иным банковским продуктам, действующим в Банке.
- 6.1.2. Извещать Клиента о возникновении Технического овердрафта. Банк извещает Клиента о возникновении Технического овердрафта с использованием информации, предоставленной Клиентом Банку.
- 6.1.3. На основании письменного заявления Клиента погашать задолженность по Счету в момент ее возникновения с других имеющихся в Банке счетов Клиента.

- 6.1.4. Блокировать действие Карты и ставить ее номер в стоп-лист по заявлению Клиента, а также в случае утраты или замены Карты, досрочного расторжения Договора, окончания срока действия Карты, Договора.
- 6.1.5. Возвратить остаток средств со Счета в установленных Правилами случаях и по истечении сроков, указанных в пункте 3.14 Правил.
- 6.1.6. Хранить тайну Счета и предоставлять сведения по нему, включая информацию о данных, указанных Держателем в Заявлении, только в случаях и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
- 6.1.7. Рассматривать претензии Клиента по поводу спорных сумм и давать письменный ответ в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня предоставления Клиентом письменного заявления.

## **6.2. Банк имеет право:**

- 6.2.1. Списывать со Счета в безакцептном порядке суммы в порядке, предусмотренном Правилами (п. 3.11.1 Правил).
- 6.2.2. Отказать в получении, возобновлении и замене Карты без объяснения причин.
- 6.2.3. В любой момент блокировать (приостановить действие Карты) Карту и/или отказаться от исполнения Операции и принять все необходимые меры вплоть до изъятия Карты для уменьшения убытков при возникновении следующих случаев:

- нарушения Клиентом сроков погашения задолженности в связи с возникновением суммы Технического овердрафта сроком свыше 30 (тридцати) календарных дней;
- непредставления, несвоевременного предоставления Банку сведений (документов), предусмотренных Правилами, действующим законодательством;
- в случаях нарушения Держателем требований Договора, настоящих Правил и/или законодательства Российской Федерации;
- в случаях получения из ПС сведений о компрометации номера Карты или выявления Банком попыток проведения мошеннических операций с использованием Карты (в т.ч. постановки номера Карты в стоп-лист ПС, установки команды на изъятие Карты);
- в иных случаях угрозы нанесения убытков Держателю или Банку
- отказ в замене или возобновлении Карты.

- 6.2.4. Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила и Тарифы в одностороннем порядке в соответствии с п.8.1 Правил.
- 6.2.5. Уничтожить Карту, не востребованную Клиентом, по истечении 90 (девяноста) календарных дней после ее выпуска/перевыпуска Банком.
- 6.2.6. Запрашивать у Клиента документы и иную информацию в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и для осуществления валютного контроля в соответствии с действующим законодательством.
- 6.2.7. В целях обеспечения безопасности и надлежащего качества обслуживания Клиентов Банк имеет право осуществить запись телефонных переговоров Клиента или его уполномоченных представителей при их обращении в процессинговый центр (службу поддержки клиентов).

## **7. Права и обязанности Клиента**

### **7.1. Клиент обязан:**

- 7.1.1. Распоряжаться Счетом в соответствии с действующим законодательством и настоящими Правилами.
- 7.1.2. Нести ответственность за достоверность сведений, указанных в Заявлении. Письменно информировать Банк обо всех изменениях данных, указанных в Заявлении в течение 3 (трех) банковских дней с момента их возникновения. При отсутствии сообщения вся корреспонденция направляется по последнему известному адресу Клиента и считается доставленной, даже если Клиента по этому адресу более не проживает.

Клиент подтверждает, что информация и сведения, предоставленными Банку для заключения Договора являются точными, полными и достоверными во всех отношениях.

- 7.1.3. Осуществлять Операции в пределах Расходного лимита.

- 7.1.4. Не допускать возникновения Технического овердрафта.
  - 7.1.5. Осуществлять своевременное погашение сумм Овердрафта и/или Технического овердрафта по Счету в соответствии с требованиями настоящих Правил (в т.ч. п.п. 3.8, 3.9, 10.2), для чего с даты заключения Договора предоставляет Банку право списания денежных средств со Счета в погашение Сумм перерасхода, процентов, плат, предусмотренных Правилами и Тарифами Банка.
  - 7.1.6. Оплачивать денежные требования Банка и/или участников расчетов, предъявленные к Счету, по Операциям, совершенным с использованием номера Карты без фактического ее участия (почтовые, телефонные транзакции, заказ гостиниц, авиабилетов, товаров по каталогу, транзакции по сети «Интернет» и т.д.) включая, но не ограничиваясь суммами Операций, комиссий, вознаграждений, процентов, плат. Своевременно уплачивать Банку комиссии и иные платежи в соответствии с Правилами и/или Тарифами.
  - 7.1.7. Нести риск за все операции с использованием Карты, совершенные третьими лицами.
  - 7.1.8. В случае утери или кражи Карты немедленно сообщить об этом в Банк по телефону 8-800-333-40-08 или путем личного обращения в Банк. В течение 3 (трех) рабочих дней предоставить «Заявление о блокировке действия карты». При постановке в Стоп-лист карта так же блокируется и в базе данных Банка.
  - 7.1.9. Нести ответственность за все операции по Карте (основной и дополнительной), выполненных до момента блокировки Карты в базе данных Банка.
  - 7.1.10. При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная или похищенная, немедленно информировать об этом Банк, вернуть Kartu или заполнить «Заявление о разблокировке действия карты» для возобновления расчетов по Счету, при условии, если Банком не осуществлен выпуск новой Карты, взамен утерянной. После принятия «Заявления о разблокировке действия карты», Банк не несет ответственность по Операциям, совершенным по Карте.
  - 7.1.11. Незамедлительно связаться с Банком в случае изъятия Карты в ТСП, в ПВН или в Банкомате по телефону 8-800-333-40-08.
  - 7.1.12. Возвратить Kartu в Банк при расторжении или прекращении действия Договора, прекращения операций с ее использованием, или в случае ее порчи или механического повреждения, либо по истечении срока действия Карты в течение 30 (тридцати) дней с момента истечения срока ее действия. При этом, платежи уплаченные Держателем в соответствии с Тарифами, возврату не подлежат.
  - 7.1.13. Оплатить стоимость новой Карты, выданной взамен утерянной или похищенной, поврежденной в соответствии с тарифами Банка и настоящими Правилами.
  - 7.1.14. Подписать Карты немедленно при получении, обеспечить подписание уполномоченными лицами Дополнительных карт.
  - 7.1.15. При выпуске Дополнительной карты к Счету ознакомить Держателя Дополнительной карты с настоящими Правилами и обеспечить выполнение им условий Правил.
  - 7.1.16. Сохранять до окончания расчетов по Карте документы по операциям, совершаемым с использованием Карты (слипы, счета, чеки, квитанции) и предоставлять их по требованию Банка в целях урегулирования спорных вопросов.
  - 7.1.17. В случае проведения операций по Счету к выгоде третьих лиц предоставить Банку в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты проведения операций информацию, необходимую для идентификации выгодоприобретателей в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами Банка России.
- 7.2. Клиент имеет право:**
- 7.2.1. Обращаться в Банк лично/по телефону для консультаций по вопросам использования Карты и получения информации об остатке средств на Счете, которая предоставляется на основании заявленных Держателем реквизитов и Кодового слова.
  - 7.2.2. На основании «Заявления на подключение услуги “СМС-информирование”» получать информацию о каждой расходной Операции по Счету на указанный номер мобильного телефона.
  - 7.2.3. На основании письменного запроса и за вознаграждение, установленное Тарифами, получать документальное обоснование правомерности списания со Счета отдельных сумм, предоставляемое платежной системой по запросу Банка.

- 7.2.4. В случае несогласия со списанием со Счета (зачислением на Счет) какой-либо суммы обратиться в Банк с соответствующим заявлением в течение 60 (шестидесяти) календарных дней со дня совершения Операции (для операций по доставке товаров или услуг по почте - с даты получения заказанных товаров или услуг, которая указана в договоре по доставке товаров, но не позднее 110 дней с даты совершения операции), приложив к заявлению выписку по Счету с указанием оспариваемой суммы, слип/квитанции, др. документы, подтверждающие неправомерность списания оспариваемой суммы. При не предъявлении Клиентом Банку письменной претензии по Операции в порядке и в срок, указанные в настоящем пункте, Операция считается подтвержденной Клиентом и не может быть им оспорена.

Средством разрешения спорной ситуации служит электронное сообщение, поступающее в Банк от ПС, и которое Банк предоставляет Клиенту в бумажном виде. При этом, данные об операциях по Карте Клиента, поступающие в Банк в электронном виде из ПС являются правомочным основанием для проведения соответствующих операций по Счету Клиента.

По требованию Клиента Банк предоставляет документ, подтверждающий правильность проведения операций с взиманием платы, предусмотренной Тарифами Банка.

Сумма оспоренной Клиентом операции зачисляется на счет Клиента в размере платежа по данной операции поступившего в Банк от ПС.

- 7.2.5. Получать новую Карту в случае утраты (утери или хищения) ранее выданной карты, ее порчи или механического повреждения, и иных причин, препятствующих использованию Карты.

## **8. Особые условия**

### **8.1. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила и/или Тарифы Банка.**

8.1.1. Для вступления в силу изменений и дополнений в Правила и/или Тарифы, вносимых Банком в одностороннем порядке, Банк соблюдает процедуру раскрытия информации. Предварительное раскрытие информации осуществляется Банком не позднее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до вступления в силу изменений и дополнений в Правила и не позднее 10 (десяти) календарных дней до вступления в силу изменений и дополнений в Тарифы. Все изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Правила и/или Тарифы, вступают в силу начиная со дня, следующего за днем истечения соответствующего срока, предусмотренного для раскрытия информации в соответствии с настоящим пунктом.

8.1.2. Банк с целью ознакомления Клиентов с условиями (изменениями и дополнениями) Правил и Тарифов размещает Правила и Тарифы путем предварительного раскрытия информации любым из нижеуказанных способов:

- размещения такой информации на Интернет сайте Банка [www.ankorbank.ru](http://www.ankorbank.ru);
- размещения объявлений на стендах в офисе Банка, его филиалах, дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;
- рассылки информационных сообщений по электронной почте и СМС;
- иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка. Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент, с которого информация становится доступна для Клиента.

8.1.3. Клиент обязан самостоятельно контролировать изменения и дополнения, вносимые в Правила или Тарифы.

8.1.4. Любые изменения и дополнения, вносимые в Правила и/или Тарифы, с момента вступления их в силу с соблюдением процедур настоящего раздела равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений и дополнений в силу. В случае несогласия с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Правила и/или Тарифы, Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений или дополнений отказаться от Правил в порядке, предусмотренном в разделе 10 Правил. Присоединение к настоящим Правилам на иных условиях не допускается.

**8.2.** Банк имеет право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента (фамилия, имя, отчество, год, месяц и

дата рождения, адреса: места жительства, места регистрации, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем органе, места работы, сведения о банковских счетах, и любая иная предоставленная Банку информация, в том числе указанная в Договоре /и или иных документах), в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространения (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Договора в целях исполнения договорных обязательств, в том числе третьим лицам, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах.

Банк имеет право проверить достоверность представленных Клиентом персональных данных, в том числе с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

Подписанием заявления на открытие карточного счета и предоставления банковской карточки Клиент уполномочивает Банк предоставлять ему сведения о проводимых операциях с использованием карты, выписки по счетам, рекламные сообщения об услугах Банка путем организации почтовых рассылок, рассылок SMS-сообщений и рассылок по электронной почте в адрес Клиента, а также посредством телефонной связи, данные о которых указаны в указанном заявлении.

**8.3.** Все споры и разногласия между Банком и Держателем по поводу исполнения настоящих Правил решаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров, предмет спора должен быть передан в суд общей юрисдикции по месту нахождения Банка для разрешения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8.4.** Любое уведомление производится Банком одним или несколькими способами (по выбору Банка):

- 8.4.1. путем размещения соответствующего объявления на информационных стендах в местах обслуживания Клиентов Банка;
- 8.4.2. на сайтах Банка в сети Интернет [www.ankorbank.ru](http://www.ankorbank.ru) ;
- 8.4.3. лично на руки; посредством почтовой связи;
- 8.4.4. по электронной почте;
- 8.4.5. по каналам сотовой или телефонной связи.

## **9. Ответственность сторон**

**9.1.** При нарушении условий настоящих Правил Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**9.2.** Банк несет ответственность за проведение расчетов по Операциям, совершенным третьими лицами с использованием процедуры Авторизации, с момента сообщения Держателем в Банк об утрате Карты.

**9.3.** Банк не несет ответственность перед Клиентом:

- за неудобства, причиненные Держателю, и убытки, причиненные Клиенту, вследствие аварий, отказа в обслуживании или технического сбоя (в т.ч. перебоя в обслуживании) в ТСП, ПВН или Банкомате, принадлежащем другой кредитной организации.
- за последствия действий лица, совершенных им в качестве Представителя (на основании имеющейся доверенности) до момента письменного уведомления Банка о прекращении полномочий Представителя;
- за несвоевременное получение Клиентом ежемесячной выписки по Счету, влекущее за собой ущерб для Клиента;
- по операциям (транзакциям), совершенным с применением ПИНа;
- за отказ предприятия торговли/услуг или ПВН совершить операцию с использованием карты;
- за несовершение операций с использованием карты в случае нарушения работы электронных программно-технических устройств процессингового центра или эквайрера;

- за последствия действий (бездействия) Банка при исполнении Договора, если такие действия (бездействие) были вызваны неисполнением (ненадлежащим исполнением) Держателем обязательств, предусмотренных Правилами.

**9.4.** Клиент несет ответственность за совершение Операций, включая Операции по Дополнительным картам, в следующих случаях:

- 9.4.1. при совершении Операций, как подтвержденных подписью или ПИНом Держателя, так и связанных с заказом товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) по почте, телефону, факсу или через сеть Интернет;
- 9.4.2. при совершении Операций третьими лицами;
- 9.4.3. в случае утраты Карты за Операции, совершенные третьими лицами до момента сообщения Держателем в Банк об утрате;
- 9.4.4. при возникновении Суммы перерасхода в размере Суммы перерасхода и неустойки, начисляемой в соответствии с п.3.8, 3.9 Правил;
- 9.4.5. в иных случаях, предусмотренных Договором и законодательством Российской Федерации.

**9.5.** После возврата всех Карт в Банк и закрытия Счета Клиент не освобождается от ответственности и обязанности:

- в безусловном порядке возмещать Банку суммы всех Операций, совершенных Клиентом в период действия Договора, и связанных с ними любых комиссий;
- уплатить причитающуюся Банку сумму денежных средств до полного исполнения перед Банком обязательств.

**9.6.** Убытки, причиненные Банку вследствие не исполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом Правил, подлежат безусловному возмещению Клиентом.

**9.7.** Клиент подтверждает согласие с тем, что в случае безналичного перечисления Клиентом денежных средств из других кредитных организаций или отделений почтовой связи, финансовые риски, связанные с возможной задержкой в поступлении этих средств на счет не по вине Банка, принимает на себя Клиент. Настоящим Клиент соглашается с тем, что Банк не имеет возможности контролировать или регулировать скорость поступления денежных средств из других организаций, либо влиять на размеры комиссий, взимаемых за перечисление денежных средств, а также вправе это не делать.

**9.8.** Клиент принимает на себя риск несанкционированного доступа к информации о его Счетах и прочей информации, касающейся предоставленного ему овердрафта, при направлении ему выписок, отчетов (в т.ч. отчетов по Карте) и информационных сообщений посредством почтовой связи, по электронной почте, каналам сотовой связи.

**9.9.** Настоящим Клиент дает согласие Банку на предоставление Банком информации о Клиенте, включая информацию, составляющую банковскую тайну, российским, зарубежным юридическим лицам/организациям, аффилированным с Банком.

**9.10.** Несмотря на то, что Банк обязуется с разумной тщательностью проводить проверку полученных от Клиента документов, включая распоряжение, Банк не обязан предпринимать какие-либо действия для установления подлинности подписи любого уполномоченного лица, подписавшего документы, и не несет ответственности за любые убытки, понесенных Клиентом в результате исполнения или неисполнения Банком поддельных (подложных) распоряжений Клиента.

## **10. Срок действия и расторжение Договора (отказ от Правил)**

**10.1.** Договор вступает в силу с момента выдачи Клиенту Карты. Действие Договора не ограничено сроком.

**10.2.** Договор может быть расторгнут по инициативе Клиента в любое время. Для расторжения Договора Клиент обязан:

- не менее чем за 45 (сорок пять) дней до предполагаемой даты расторжения передать в Банк письменное «Заявление на закрытие карты и/или банковского счета» и указанием способа, которым ему должен быть возвращен остаток на Счете после завершения обработки распоряжений и урегулирования задолженностей;
- погасить всю задолженность перед Банком по Договору, в т.ч. (по кредиту);

- вернуть все Карты, выпущенные в рамках Договора на его имя (на имя Держателя), и уплатить Банку все причитающиеся суммы согласно Тарифам.

**10.3.** С момента регистрации в Банке «Заявления на закрытие карты и/или банковского счета» Банк завершает обработку Документов по Операциям, совершенным до регистрации в Банке такого уведомления Клиента, использует средства на Счете для урегулирования задолженности Клиента перед Банком, после чего возвращает Клиенту остаток средств на Счете, указанным Клиентом способом, не позднее срока, предусмотренного законодательством Российской Федерации и Правилами. Договор считается расторгнутым по истечении 45 (сорока пяти) дней с даты получения Банком Заявления о расторжении договора, в соответствии с п.10.2 Правил.

**10.4.** Расторжение Договора считается основанием для закрытия Счета, открытого на основании Договора.