

**Правила
выпуска и обслуживания кредитных карт
и расчетных карт с разрешенным овердрафтом
АО «Кредит Европа Банк»**

История изменений документа

С учетом изменений, утверждённых приказами:

№ приказа	Дата приказа	Исполнитель – инициатор изменений	Подразделение Исполнителя
2794	13.10.2014	Астахова С.М. Начальник отдела	Департамент по управлению портфелем и развитию пластиковых карт
183	30.01.2015	Зотова И.Ю. Главный специалист	Департамент центральной методологии и банковских технологий
199	02.02.2015	Дядель Н.А. Начальник отдела	Департамент центральной методологии и банковских технологий
426	13.02.2015	Князева О.И. Начальник управления	Департамент права, комплаенса и корпоративного управления
884/8	01.04.2015	Зотова И.Ю. Главный специалист	Департамент центральной методологии и банковских технологий
1338	22.05.2015	Зотова И.Ю. Главный специалист	Департамент центральной методологии и банковских технологий
1393/3	28.05.2015	Зотова И.Ю. Главный специалист	Департамент центральной методологии и банковских технологий
2355/4	25.09.2015	Дядель Н.А. Начальник Отдела	Департамент центральной методологии и банковских технологий
2991	16.12.2015	Дядель Н.А. Начальник Отдела	Департамент центральной методологии и банковских технологий
231	24.02.2016	Астахова С.М. Начальник отдела	Департамент по управлению портфелем и развитию пластиковых карт
1445	26.07.2016	Астахова С.М. Начальник отдела	Департамент по управлению портфелем и развитию пластиковых карт
1815	01.09.2016	Бейбулатов Н.М Начальник управления	Департамент центральной методологии и банковских технологий
2786	16.12.2016	Бейбулатов Н.М Начальник управления	Департамент центральной методологии и банковских технологий
1677	26.07.2017	Бейбулатов Н.М Начальник управления	Департамент центральной методологии и банковских технологий
2091	14.09.2017	Дядель Н.А. Начальник Отдела	Департамент центральной методологии и банковских технологий
2323	06.10.2017	Дядель Н.А. Начальник Отдела	Департамент центральной методологии и банковских технологий
2477	24.10.2017	Бейбулатов Н.М Начальник управления	Департамент центральной методологии и банковских технологий

ОГЛАВЛЕНИЕ:

ОГЛАВЛЕНИЕ:	3
1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ	4
2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	10
3. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО СЧЕТУ	14
4. БАНК ОБЯЗАН	16
5. БАНК ИМЕЕТ ПРАВО	17
6. КЛИЕНТ ОБЯЗАН	19
7. КЛИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО	20
8. ДОСТУП К ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ	21
9. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ	22
10. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМЕ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО МЕНЮ И ЦКП	23
11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРЕДИТА	24
12. ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, НАЧИСЛЕНИЕ И УПЛАТА ПРОЦЕНТОВ	25
13. УТРАТА КАРТЫ. НЕПРАВОМЕРНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ	27
14. ПРОГРАММА «ПОКУПКА В РАССРОЧКУ»	27
15. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	28
Приложение № 1	31

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ДОГОВОРЕ

1.1. **Авторизация** - согласие Банка на осуществление операции с использованием Карты, предоставленное по запросу кредитной организации получателя платежа. Банк осуществляет авторизацию в пределах доступного Платежного лимита.

1.2. **Активация Карты** (далее – **Активация**) – действия Банка, направленные на изменение устанавливаемого Банком при выпуске Карты статуса, накладывающего ограничения на действия Держателя Карты по совершению Расходных операций, на статус, позволяющий совершать Расходные операции в соответствии с типом Карты. Процесс Активации новой Карты происходит при личном обращении или дистанционном запросе Клиента в Банк при условии его полной дистанционной Идентификации. Активация Карты, перевыпущенной по причине истечения срока ее действия, происходит после совершения операции с вводом ПИН-кода либо при личном обращении или дистанционном запросе Клиента в Банк при условии его полной дистанционной Идентификации.

1.3. **Альтернативные проценты** - проценты, начисляемые Банком за пользование Кредитом в случаях, когда не подлежат применению Базовые проценты.

1.4. **Аутентификация** – удостоверение факта правомочности совершения банковской операции или получения информации по Карте и/или Счету путем проверки предоставленных Клиентом сведений, необходимых для аутентификации в соответствии с Договором, и которые Клиент обязан хранить в тайне от третьих лиц.

1.5. **Базовые проценты** – это проценты, начисляемые в течение Льготного периода кредитования, а по истечении Льготного периода кредитования, применение которых зависит от воли заемщика (а именно от размера досрочно погашаемой заемщиком суммы Основного долга).

В случае досрочного погашения Клиентом полной суммы Задолженности (за исключением сумм Кредитов по программе «Покупка в рассрочку», превышающих рекомендуемый к погашению в Выписке Ежемесячный платеж), указанной в Выписке, до Даты платежа включительно Базовые проценты по Кредитам, предоставленным в Отчетном периоде для оплаты товаров и услуг (за исключением Кредитов по программе «Покупка в рассрочку»), равны нулю или равны ставке, указанной в Индивидуальных условиях договора о выпуске и использовании Карты.

Для Кредитов по программе «Покупка в рассрочку» в Индивидуальных условиях договора о выпуске и использовании Карты устанавливаются два варианта применения базовых ставок: 1) при оплате Ежемесячного платежа 2) при неоплате Ежемесячного платежа.

В случае досрочного погашения Клиентом Основного долга в сумме Ежемесячного платежа, указанного в Выписке, до Даты платежа включительно Базовые проценты на сумму Кредитов по Программе «Покупка в рассрочку» равны нулю либо равны ставке, указанной в Индивидуальных условиях договора о выпуске и использовании Карты, которая начисляется с даты выдачи Кредита по программе «Покупка в рассрочку».

В случае неоплаты Ежемесячного платежа по Кредитам по программе «Покупка в рассрочку» Базовые проценты применяются к сумме Кредита по программе «Покупка в рассрочку» в размере Ежемесячного платежа, указанного в Выписке, с даты предоставления кредитов до Даты платежа включительно. Со дня, следующего за Датой платежа, на непоплаченную сумму Ежемесячного платежа начисляются Альтернативные проценты. При этом Базовые проценты, установленные для случаев оплаты Ежемесячного платежа, продолжают начисляться на остальную сумму Кредита по программе «Покупка в рассрочку» за минусом Ежемесячного платежа, указанного в Выписке.

В случае досрочного погашения Клиентом в сумме не менее Рекомендуемого платежа всех иных Кредитов (за исключением Кредита по программе «Покупка в рассрочку») Базовые проценты по ставке, указанной в Индивидуальных условиях договора о выпуске и использовании Карты, продолжают начисляться с даты, следующей за Датой платежа. При неоплате Рекомендуемого платежа со дня, следующего за Датой платежа, на сумму Основного долга, образовавшегося в Отчетных периодах, предшествующих Дате формирования Выписки, начисляются Альтернативные проценты до даты оплаты указанного в Выписке Рекомендуемого платежа.

1.6. **Банк** – АО «Кредит Европа Банк»; место нахождения: 129090, Россия, г. Москва, Олимпийский проспект, дом 14; генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 3311 от 04 февраля 2015 года, выданная Банком России.

1.7. **Блокировка Карты** – прекращение или приостановление использования Клиентом Карты на основании полученного от Клиента уведомления либо по инициативе Банка в случае прохождения по Карте сомнительной, подозрительной Расходной операции, а также в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами, в том числе в случае нарушения Клиентом порядка использования Карты в соответствии с Договором.

1.8. **Виртуальная карта** – Карта, выпускаемая в рамках Договора в дополнение к Основной карте на основании заявления Клиента, оформленного в Интернет-банке (за исключением Мобильного банка, в котором такая функция отсутствует), только на имя самого Клиента, не имеющая материального носителя и предназначенная только для оплаты с использованием ее реквизитов товаров и услуг в сети Интернет на сумму в пределах установленного по Основной карте Платежного лимита. Виртуальная карта может быть выпущена Клиенту, имеющему хотя бы одну действующую (активированную и не заблокированную) Основную карту, если выпуск такой карты предусмотрен Тарифами Банка. Клиент вправе установить ограничения сумм возможных операций с использованием Виртуальной карты в соответствии с положениями настоящих Правил. В рамках одного Договора может быть выпущено не более 1 (одной) действующей Виртуальной карты. Банк вправе отказать Клиенту в выпуске Виртуальной карты, в том числе, в случае отсутствия у Банка такой технической возможности, отсутствия у Клиента действующей Основной карты, наличия у Клиента Просроченной задолженности по Договору, наличия ограничений на проведение операций по Основной карте.

Виртуальная карта имеет следующие реквизиты, которые доводятся Банком до сведения Клиента в порядке, установленном Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Кредит Европа Банк»:

- имя и фамилия Держателя Виртуальной карты латинскими буквами;
- 16-значный номер Виртуальной карты;
- срок действия Виртуальной карты;
- Код верификации Карты CVV2/CVC2.

1.9. **Выписка** – документ, включающий информацию о всех операциях по Счету Клиента, совершенных в течение Отчетного периода, о Задолженности Клиента на Дату формирования Выписки, о Дате платежа и сумме Минимального платежа с отдельным указанием сумм платежей его составляющих.

1.10. **Дата платежа** – дата, не позднее которой Клиент обязан погасить Обязательный платеж или может внести Минимальный платеж. В случае непогашения в Дату платежа включительно Обязательного платежа Банк имеет право начислить неустойку в размере, предусмотренном Индивидуальными условиями договора о выпуске и использовании Карты.

Если Дата платежа приходится на выходной день, то Датой платежа считается ближайший, следующий за ним рабочий день.

1.11. **Дата формирования Выписки** – дата, указанная в Индивидуальных условиях договора о выпуске и использовании Карты и являющаяся последним днем Отчетного периода.

1.12. **Держатель** – физическое лицо, на имя которого выпущена Карта.

1.13. **Договор** – договор о выпуске и использовании Карты (содержащий элементы договора банковского счета), заключенный между Банком и Клиентом согласно п. 2 ст. 432 Гражданского кодекса Российской Федерации, и включающий в себя в качестве неотъемлемых частей Индивидуальные условия договора о выпуске и использовании Карты, настоящие Правила (Общие условия договора о выпуске и использовании Карты), а также Заявление к Договору.

1.14. **Дополнительная карта** – Карта, выпущенная согласно заявлению Клиента на выпуск Дополнительной карты на имя указанного Клиентом физического лица, достигшего возраста для совершения операций с использованием Карты, в дополнение к Основной карте. В качестве Держателей Дополнительной карты могут выступать несовершеннолетние, только если Держателем Основной карты является один из родителей, усыновитель или опекун. Банк оставляет за собой право устанавливать ограничения в отношении круга лиц, которым могут быть выданы Дополнительные

карты, в отношении типа Дополнительной карты, а также оставляет за собой право отказать в выдаче Дополнительной карты тому или иному лицу. Ответственность перед Банком за действия Держателя Дополнительной карты несет Клиент. Дополнительная карта выпускается со сроком действия, соответствующим сроку действия Основной карты.

1.15. **Ежемесячный платеж** - сумма денежных средств, направляемая Клиентом в течение Платежного периода на досрочное погашение Кредитов, предоставленных по программе «Покупка в рассрочку» для целей применения Базовых процентов по Кредиту «Покупка в рассрочку». Размер Ежемесячного платежа определяется исходя из Периода рассрочки. Каждый рекомендуемый Ежемесячный платеж включается в очередную Выписку и включает суммы всех ранее неоплаченных Ежемесячных платежей.

1.16. **Задолженность** – все денежные обязательства, подлежащие оплате Клиентом по Договору, включая сумму Основного долга, сумму Перерасхода средств, начисленные, но не уплаченные Проценты за пользование Кредитом, комиссии, неустойки и другие платы, предусмотренные Договором.

1.17. **Зарегистрированный номер мобильного телефона Клиента** (далее – Зарегистрированный номер) - номер мобильного телефона, обслуживаемый оператором подвижной радиотелефонной связи и зарегистрированный в автоматизированной системе Банка на основании сведений, указанных Клиентом при заключении Договора или в последнем заявлении на изменение личных данных, предоставленном Клиентом в Банк в соответствии с настоящими Правилами. Зарегистрированный номер позволяет сторонам (Банку и Клиенту) обмениваться уникальными, известными только Клиенту и Банку, кодами и паролями для взаимной идентификации и подтверждений, исходящих от Сторон. Все сделки и действия в рамках Договора между Клиентом и Банком, совершенные с использованием Зарегистрированного номера (в том числе, подтверждаемые аналогами собственноручной подписи, направленными на Зарегистрированный номер), считаются совершенными от имени Клиента.

1.18. **Заявление о предоставлении потребительского кредита (Анкета физического лица – потенциального заемщика АО «Кредит Европа Банк»)** - (далее - Анкета) – документ, содержащий данные о физическом лице – потенциальном заемщике Банка, а также информацию о желаемом виде Карты и запрашиваемом Кредите, подписываемый Клиентом и передаваемый им в Банк.

1.19. **Заявление к Договору** – заявление Клиента, содержащее волеизъявление Клиента, направленное на выпуск Карты, открытие на имя Клиента Счета и установление Банком Кредитного лимита.

1.20. **Идентификация** – установление сведений о Клиенте и подтверждение достоверности этих сведений в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

1.21. **Индивидуальные условия Договора** – оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации документ, который по результатам рассмотрения Анкеты выдается Банком Клиенту для рассмотрения им возможности обращения в Банк с предложением о заключении Договора на указанных в нем условиях.

1.22. **Интерактивное Голосовое Меню** – программно-технический комплекс, предоставляющий Клиенту, по факту его дистанционной Идентификации, возможность получения информационных услуг посредством телефонного канала в автоматическом режиме, без участия оператора – сотрудника Банка, фиксирующий обращения Клиента в Банк с определенными, юридически обязывающими Клиента и Банк требованиями и заявлениями в соответствии с настоящими Правилами.

1.23. **Интернет-банк** - используемая Клиентом в соответствии с Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Кредит Европа Банк» автоматизированная система, обеспечивающая по факту дистанционной Идентификации и Аутентификации Клиента дистанционное банковское обслуживание Клиента через сеть Интернет, в том числе возможность обмена сообщениями между Банком и Клиентом, передачи Клиентом в Банк распоряжений и заключения отдельных договоров и соглашений между Банком и Клиентом. При упоминании Интернет-банка подразумевается в т.ч. и Мобильный банк, если иное прямо не оговорено.

1.24. **Карта** — Кредитная карта или Расчетная карта с разрешенным овердрафтом, выпускаемая Банком в соответствии с Договором и являющаяся средством для составления расчетных и других

документов. В рамках настоящих Правил под Картой понимается Основная карта, Дополнительные карты или Виртуальная карта.

1.25. **Клиент** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор.

1.26. **Код активации** – уникальный цифровой код, создаваемый Банком при изготовлении Карты и отправляемый СМС-сообщением на Зарегистрированный номер Клиента. Является средством доступа для Активации Карты и создания нового ПИН-кода Карты в Интерактивном Голосовом Меню.

1.27. **Код верификации Карты CVV2/CVC2** - контрольный номер, состоящий из трех цифр, который нанесен на обратную сторону банковской Карты. Данный номер отображается в верхнем правом углу специальной полосы для подписи.

CVV2 классификация используется для Карт международной платежной системы VISA.

CVC2 классификация используется для Карт международной платежной системы MasterCard Worldwide.

1.28. **Кодовое слово** (код клиента) - слово, последовательность цифр или последовательность буквенно-цифровых символов, которые могут быть использованы для Аутентификации Клиента. Кодовое слово указывается Клиентом в Заявлении и хранится в базе данных Банка.

1.29. **Кредит:**

а) для Кредитных карт – денежные средства, предоставляемые Банком Клиенту с целью совершения Расходных операций с использованием Карты или ее реквизитов, а также без использования Карты или ее реквизитов исключительно в случаях, предусмотренных Договором.

б) для Расчетных карт с разрешенным овердрафтом Кредит предоставляется в форме разрешенного овердрафта в случае совершения Клиентом Расходных операций с использованием Карты или ее реквизитов, а без использования Карты или ее реквизитов исключительно в случаях, предусмотренных Договором, на сумму, превышающую остаток собственных средств на Счете.

1.30. **Кредитная карта** – банковская карта, выпускаемая Банком как средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет Кредита, предоставленного Банком Клиенту.

1.31. **Кредитный лимит** – лимит, в пределах которого Клиенту может быть предоставлен Кредит, с учетом предварительной оценки платежеспособности Клиента. Кредитный лимит устанавливается Банком на основании данных, указанных Клиентом в Заявлении. Кредитный лимит может быть изменен в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

1.32. **Логин** – основной идентификатор Клиента при дистанционном банковском обслуживании, представляющий собой уникальную последовательность цифровых символов. Логин присваивается Клиенту Банком.

1.33. **Льготный период кредитования (далее – Льготный период)** – период с даты предоставления Кредита до ближайшей Даты платежа включительно в течение которого в соответствии с Договором проценты за пользование Кредитом не начисляются либо начисляются Базовые проценты.

1.34. **Минимальный платеж** - общая сумма Обязательного, Ежемесячного, Рекомендуемого платежей, которая также, при наличии, включает суммы неустоек и платежей Банку за включение в программу страхования. Размер Минимального платежа указывается в Выписке. Оплата Минимального платежа обеспечивает применение в полном размере всех установленных Договором Базовых процентов по всем видам Кредитов.

1.34.1. **Мобильный банк** – Интернет – банк, доступ к которому осуществлён через установленное на мобильное устройство (смартфон) с операционной системой Android или IOS соответствующее программное обеспечение (мобильное приложение). При доступе в Интернет-банк через мобильное приложение, Интернет - банк может иметь отличные функциональные возможности банковского обслуживания и отличные способы дистанционной Идентификации и Аутентификации Клиента. Мобильное приложение доступно для установки на сайтах в сети Интернет.

1.35. **Неавторизованная операция** – операция по Карте, которая в соответствии с Правилами платежной системы, в рамках которой выпущена Карта, осуществляется без Авторизации со стороны Банка.

1.36. **Обязательный платеж** - обязательный платеж, производимый Клиентом в погашение Процентов, комиссий Банка (за исключением платежей Банку за включение в программу страхования) и суммы Перерасхода средств. Размер Обязательного платежа указывается в Выписке.

1.37. **Основная карта** – Карта, выпущенная Банком на основании Договора на имя Клиента — владельца Счета и предоставляемая Клиенту во временное пользование для совершения Расходных операций.

1.38. **Основной долг** – сумма непогащенного Клиентом Кредита.

1.39. **Отчетный период** – для первого Отчетного периода — это период с даты отражения первой Расходной операции до ближайшей Даты формирования Выписки; каждый следующий Отчетный период начинается со дня, следующего за указанной в Индивидуальных условиях Договора Датой формирования Выписки, и заканчивается в календарную дату, соответствующую Дате формирования следующей Выписки.

1.40. **Пароль** – последовательность символов, известная только Клиенту, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании по каналам доступа, не требующим обязательного участия работника Банка (телефон с возможностью набора в тоновом режиме, Интернет и др.).

1.41. **Перевод с Карты на Карту** – перевод денежных средств со Счета Клиента с использованием реквизитов Карты (номера Карты, срока ее действия и Кода верификации Карты CVV2/CVC2):

- на иной банковский счет Клиента, для совершения операций по которому Клиенту Банком выпущена расчетная (дебетовая) карта/кредитная карта/расчетная карта с разрешенным овердрафтом, или

- на банковский счет иного физического лица, открытый в Банке, для совершения операций по которому такому физическому лицу Банком выпущена расчетная (дебетовая) карта/кредитная карта/расчетная карта с разрешенным овердрафтом, или

- любому физическому лицу - держателю банковской карты, выпущенной на территории Российской Федерации иным банком.

Если получателем Перевода является Клиент Банка и Перевод с Карты на Карту осуществляется по распоряжению Клиента, составленному и переданному в Интернет-банке или банкомате Банка, получатель Перевода идентифицируется по номеру банковской карты и фамилии.

Услуга Перевод с Карты на Карту Банком не предоставляется в следующих случаях:

- при переводе между Счетами Клиента, открытыми в рамках Договоров о выпуске и обслуживании Кредитных карт Клиента;

- при переводе со Счета Клиента, открытого в рамках Договора о выпуске и обслуживании Кредитной карты, на Счет Клиента, открытый в рамках Договора о выпуске и обслуживании Расчетной карты с разрешенным овердрафтом, при наличии на дату получения Банком распоряжения на перевод Задолженности по Договору о выпуске и обслуживании Расчетной карты с разрешенным овердрафтом;

- при переводе со Счета Клиента, открытого в рамках Договора о выпуске и обслуживании Расчетной карты с разрешенным овердрафтом (Счет списания), на Счет Клиента, открытый в рамках Договора о выпуске и обслуживании Кредитной карты или Договора о выпуске и обслуживании Расчетной карты с разрешенным овердрафтом, в случае недостатка на Счете списания собственных средств для осуществления перевода и уплаты комиссии за данную услугу и при наличии на дату получения Банком распоряжения на перевод Задолженности по, соответственно, Договору о выпуске и обслуживании Кредитной карты или Договору о выпуске и обслуживании Расчетной карты с разрешенным овердрафтом.

1.42. **Перерасход средств** – возникающая, вследствие совершения неавторизованных операций, либо авторизованных операций, подтверждающие документы по которым поступили в Банк с нарушением сроков, установленных п. 3.2. настоящих Правил, или из-за курсовых разниц валют в момент авторизации операции и в момент поступления реестра платежей, Задолженность Клиента по Договору, определяемая как разница между суммой указанных выше операций и размером Платежного лимита.

1.43. **Период рассрочки** – количество месяцев, устанавливаемое Банком индивидуально для каждого ТСП, участвующего в реализации Программы «Покупка в рассрочку», которое доводится до сведения

Клиентов на сайте Банка в сети Интернет и/или во внутренних структурных подразделениях Банка, и/или в местах обслуживания Банком Клиентов.

1.44. **ПИН-код** – Персональный Идентификационный Номер (четырёхзначное число, которое используется в качестве Аналога Собственноручной Подписи (АСП) Клиента и в сочетании с Картой или ее реквизитами полностью его идентифицирует при дистанционном совершении операций и сделок с Банком).

1.45. **Платежный лимит** – сумма денежных средств, в пределах которой Клиент может совершать Расходные операции. Включает в себя: а) для Расчетных карт с разрешенным овердрафтом – остаток собственных средств на Счете и сумму Кредитного лимита за вычетом Задолженности, а также суммы авторизованных Банком сумм операций по Карте; б) для Кредитных карт – сумму Кредитного лимита за вычетом Задолженности, а также суммы авторизованных Банком операций по Карте.

1.46. **Платежный период** – период, следующий за Отчетным периодом, в течение которого Клиент должен погасить Обязательный платеж, а также может осуществить досрочное погашение Кредитов, в том числе для целей применения Базовых процентов в соответствии с условиями Договора. Окончанием Платежного периода является Дата платежа, указанная в Индивидуальных условиях Договора.

1.47. **Правила** – настоящие Правила выпуска и обслуживания Кредитных карт и Расчетных карт с разрешенным овердрафтом АО «Кредит Европа Банк», определяющие порядок выпуска и обслуживания Карт, эмитированных Банком, условия открытия и обслуживания Счетов, используемых для обеспечения проведения расчетов с использованием Карты, а также без использования Карты, в случаях, предусмотренных Договором, и погашения Задолженности, и порядок кредитования Клиента.

1.48. **Правила платежных систем** – Правила международных платежных систем MasterCard Worldwide или Visa International, которые действуют для банка — участника расчетов и регулируют условия и порядок взаимодействия Банка и платежной системы.

1.49. **Программа «Покупка в рассрочку»** – программа, утвержденная Банком, согласно которой при совершении Клиентом операций по безналичной оплате товаров (услуг) в ТСП, заключившим с Банком договор, регулирующий предоставление Клиентам услуги «Покупка в рассрочку», Банк предоставляет Клиентам Кредит на приобретение товаров (услуг) в данном ТСП с начислением Процентов в соответствии с правилами Кредита по программе «Покупка в рассрочку». Банк доводит до сведения Клиента список ТСП и условия реализации Программы «Покупка в рассрочку» путем размещения информации на сайте Банка в сети Интернет и/или во внутренних структурных подразделениях Банка, а также в иных местах обслуживания Клиентов. Сумма операции «Покупка в рассрочку» делится на равные Ежемесячные платежи, количество которых соответствует Периоду рассрочки. Каждый Ежемесячный платеж Банк включает в очередную Выписку.

1.50. **Просроченная задолженность** – неоплаченная в установленный настоящими Правилами срок Задолженность Клиента по суммам Перерасхода средств, Процентов за пользование Кредитом, комиссий Банка, а также по сумме востребованного Основного долга.

1.51. **Проценты** – проценты, начисляемые Банком за пользование Кредитом и подлежащие уплате Клиентом, в том числе Базовые и Альтернативные проценты.

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

1.53. **Разрешение на активацию** – документ, содержащий волеизъявление Клиента на совершение Банком Активации Карты, подписываемый Клиентом при получении Карты, или формируемый Клиентом через Интерактивное Голосовое Меню.

1.54. **Расчетная карта с разрешенным овердрафтом** – банковская карта, Расходные операции с применением которой осуществляются Клиентом в рамках остатка собственных средств на Счете. При недостатке собственных средств на Счете Клиент может воспользоваться Кредитом в форме разрешенного овердрафта.

1.55. **Расходная операция** – любая совершенная Клиентом операция с использованием Карты или ее реквизитов, а также без использования Карты или ее реквизитов, в случаях, предусмотренных Договором, связанная с приобретением товаров (работ, услуг) в ТСП, получением наличных денежных средств в банкоматах или в ПВН Банка, в банкоматах или в ПВН сторонних банков,

безналичным переводом денежных средств на другие счета Клиента, счета иных юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей, любому физическому лицу - держателю банковской карты, выпущенной на территории Российской Федерации иным банком, в случаях, предусмотренных Договором.

1.56. **Рекомендуемый платеж** - сумма денежных средств, направляемая Клиентом в течение Платежного периода на досрочное погашение указанной в Индивидуальных условиях Договора части Основного долга по Кредитам, не являющимся Кредитами «Покупка в рассрочку» для целей применения Базовых процентов по данным Кредитам.

1.57. **Системы обслуживания** – электронные системы Банка, предназначенные для обслуживания Клиентов, включающие Центр клиентской поддержки и Интерактивное Голосовое Меню, Интернет-банк.

1.58. **Счет** – банковский счет, открываемый в Банке на имя Клиента на основании его Заявления в соответствии с Договором: а) для Расчетной карты с разрешенным овердрафтом - для проведения всех расчетов по операциям с использованием такой Карты и без использования Карты для целей осуществления операций, предусмотренных Договором, а также для целей осуществления Переводов с карты на карту, переводов на счета Клиента, открытые в Банке, в пределах остатка денежных средств на Счете, и для проведения операций по внесению наличных денежных средств и зачислению безналичных платежей и последующего списания Банком зачисленных денежных средств в счет погашения Задолженности перед Банком; б) для Кредитной карты - для зачисления кредитных денежных средств в целях осуществления расчетов по операциям, совершенным с использованием Кредитной карты и без использования Карты для целей осуществления операций, предусмотренных Договором, а также для целей осуществления Переводов с карты на карту, переводов на счета Клиента, открытые в Банке, в пределах остатка денежных средств на Счете, и для проведения операций по внесению наличных денежных средств и зачислению безналичных платежей и последующего списания Банком зачисленных денежных средств в счет погашения Задолженности перед Банком.

1.59. **Тарифы** – документ Банка, содержащий информацию о возможных финансовых условиях предоставления конкретного вида Карты, доводимый до сведения потенциальных Клиентов в местах оказания услуг (местах приема Анкет и/или Заявлений к Договору) и на сайте Банка в сети Интернет по адресу www.crediteurope.ru.

1.60. **Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** – предприятие торговли или сферы услуг, принимающее к оплате банковские карты. ТСП могут вводить ограничения по типам Карт, принимаемых к оплате, суммам проводимых Клиентом операций и порядку Идентификации держателей банковских карт. Банк не несет ответственности и не принимает претензий Клиента в связи с такими ограничениями или порядком Идентификации Держателей, вводимых ТСП.

1.61. **Центр клиентской поддержки (ЦКП)** – подразделение Банка, предоставляющее Клиенту по факту его дистанционной Идентификации и Аутентификации возможность получения информации и/или информационных услуг посредством телефонного канала при участии специалиста – работника Банка.

1.62. **3-D Secure** – сервисная услуга в рамках платежных систем MasterCard Worldwide и VISA International, позволяющая проводить операции по оплате товаров и услуг в сети Интернет, Переводы с Карты на Карту в более защищенном режиме, а именно - путем верификации Расходной операции с помощью направляемого Банком одноразового пароля. Одноразовый пароль 3-D Secure сообщается Банком Клиенту посредством направления СМС-сообщения на Зарегистрированный номер Клиента.

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора о выпуске и использовании Карты и определяют порядок выпуска и обслуживания Карт, эмитированных Банком, условия открытия и обслуживания Счетов, открываемых для обеспечения проведения расчетов с использованием Карт и без использования Карт на основании распоряжений о переводе денежных средств, составляемых Клиентом к своему Счету, исключительно для осуществления операций, которые предусмотрены Договором, а также порядок кредитования Клиентов.

2.2. Клиент, желающий получить Карту, предоставляет в Банк Анкету. К Анкете Клиент прикладывает оригиналы либо копии (в соответствии с требованиями Банка) документов, подтверждающие данные, указанные в Анкете.

2.3. В случае принятия Банком отрицательного решения по результатам рассмотрения Анкеты Банк не сообщает Клиенту о причинах такого отрицательного решения, если обязанность мотивировать принятие указанного решения не предусмотрена действующим законодательством.

2.4. В случае принятия Банком положительного решения относительно возможности предоставления Карты Банк выдает Клиенту одобренные Банком Индивидуальные условия Договора.

2.5. В случае согласия с выданными Банком Индивидуальными условиями Договора Клиент в течение 5 рабочих дней с момента получения от Банка Индивидуальных условий Договора предоставляет в то же подразделение (стационарное рабочее место) Банка, где они были получены (если иное не согласовано между Банком и Клиентом), указанные Индивидуальные условия Договора и Заявление к Договору, содержащее предложение Клиента о заключении с Банком Договора на указанных условиях. Договор считается заключенным с момента принятия (акцепта) Банком предложений, изложенных Клиентом в Заявлении к Договору. Акцептом Банка являются действия Банка по открытию Счета и выпуску Карты на имя Держателя.

2.6. Банк изготавливает и доставляет Клиенту готовую неактивированную Карту в соответствии с указаниями Клиента, изложенными в Заявлении к Договору, или ином обращении Клиента, полученном Банком (письменное обращение, в том числе в составе иного договора, заключенного между Банком и Клиентом, обращение через Интерактивное Голосовое Меню, Центр клиентской поддержки), во внутреннее структурное подразделение Банка, выбранное Клиентом, курьерской компанией, либо посредством почтовой связи по адресу фактического проживания, указанному Клиентом в Анкете, или ином обращении Клиента, полученном Банком (письменное обращение, в том числе в составе иного договора, заключенного между Банком и Клиентом, обращение через Интерактивное Голосовое Меню, Центр клиентской поддержки). Банк не несет ответственности перед Клиентом за сроки доставки Карты посредством почтовой связи, так как они являются неподконтрольными Банку.

2.7. Для формирования Разрешения на активацию Карты, последующей Активации Карты и получения (создания) ПИН-кода Клиент может обратиться:

2.7.1. к представителю Банка (во внутреннем структурном подразделении Банка или иных местах обслуживания клиентов), при себе Клиенту необходимо иметь Карту и документы, удостоверяющие личность Клиента;

2.7.2. в Центр клиентской поддержки Банка. При обращении в ЦКП Клиент может после прохождения процесса дистанционной Идентификации сформировать Разрешение на активацию Карты, подтвердить Кредитный лимит и создать ПИН-код через Интерактивное Голосовое Меню в соответствии с настоящими Правилами и указаниями в документах, приложенных к Карте.

2.8. Погашение Задолженности может осуществляться наличным и безналичным способами в порядке, определяемом в Договоре, в соответствии с Разделом 12 настоящих Правил.

2.9. Банк не начисляет Проценты на остаток денежных средств на Счете Клиента.

2.10. Банк производит обслуживание Карты в соответствии с условиями Договора, законодательством Российской Федерации и Правилами платежной системы, в рамках которой выпущена Карта (если применимо).

2.11. По истечении каждого Отчетного периода Банк формирует Выписку и обеспечивает доступ Клиента к ней в Интернет-банке (на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://online.crediteurope.ru>), а также направляет ее Клиенту посредством электронной почты и/или почтовой связи (при наличии соответствующих согласий, предоставленных Клиентом в Анкете или ином поступившем в Банк заявлении Клиента) и обеспечивает возможность доступа Клиента к Выписке во внутренних структурных подразделениях Банка.

В Интернет-банке Банк обеспечивает возможность доступа Клиента к Выписке не позднее рабочего дня, следующего за Датой формирования Выписки. В случае направления Выписки посредством электронной почты Банк направляет сообщение на электронный адрес Клиента в течение 2 (двух)

рабочих дней с Даты формирования Выписки. В случае направления Выписки посредством почтовой связи Выписка передается Банком в отделение Почты России в течение 5 (пяти) рабочих дней после Даты формирования Выписки. Выписка направляется простым письмом.

2.12. Банк в соответствии с требованиями ФЗ «О национальной платежной системе» уведомляет Клиента о совершенных операциях по Карте одним из следующих способов:

2.12.1. посредством размещения уведомлений об операциях в Интернет-банке (на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://online.crediteurope.ru>);

2.12.2. в Выписке, которая размещается Банком в Интернет-банке (на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://online.crediteurope.ru>), а также, может направляться Банком по электронной почте (при наличии предоставленного Клиентом адреса электронной почты и соответствующего согласия Клиента в Анкете или ином поступившем в Банк заявлении Клиента) и предоставляться Клиенту во внутренних структурных подразделениях Банка.

Клиент считается уведомленным о совершенных операциях по Карте:

- в Интернет-банке – с момента первого успешного входа в Интернет-банк или по истечении 3 (трех) рабочих дней с Даты формирования Выписки (в зависимости от того, какая из указанных дат наступила ранее);

- посредством электронной почты – в случае, если Клиент не сообщит о неполучении Выписки в течение 3 (трех) рабочих дней с Даты ее формирования;

- посредством обеспечения доступа к Выписке во внутренних структурных подразделениях Банка – по истечении 3 (трех) рабочих дней с Даты ее формирования.

В случае неполучения Выписки по любым причинам Клиент обязуется незамедлительно обратиться посредством телефонной связи в Центр клиентской поддержки или во внутреннее структурное подразделение Банка для целей получения информации по соответствующей Выписке. Неполучение Выписки не освобождает Клиента от исполнения обязательств по Договору.

2.12.3. Клиент может также дополнительно информироваться об операциях по Карте:

- в Выписке, направляемой Банком посредством почтовой связи;

- при наличии подключенной Клиентом услуги «SMS-сервис» (оповещение о совершенных операциях) – посредством направления на Зарегистрированный номер Клиента СМС-сообщений.

Уведомление считается полученным Клиентом в день его отправки Банком на Зарегистрированный номер Клиента.

В случае несогласия с операциями по Карте Клиент обязан сообщить в Банк о том, что операция (-и) по Карте совершена (-ы) без его согласия, незамедлительно, но в любом случае не позднее дня, следующего за днем получения соответствующего СМС-сообщения (в случае использования Клиентом услуги «SMS-сервис») либо иного уведомления (в том числе, Выписки по Карте), содержащего информацию о данной операции (для случаев, когда Клиент не использует услугу СМС-сервис), посредством предоставления соответствующего письменного заявления во внутреннее структурное подразделение или посредством обращения в ЦКП после прохождения процедуры дистанционной Идентификации Клиента (с обязательным последующим предоставлением письменного заявления во внутреннее структурное подразделение Банка в течение 7 рабочих дней или путем обращения через форму Обратная связь в Интернет-банке).

Письменное заявление Клиента должно быть представлено в Банк с приложением документов, подтверждающих обоснованность требований Клиента: документа, подтверждающего возврат товара (если денежные средства за возврат товара не поступили на Счет Клиента), документов, подтверждающих отмену бронирования мест в гостинице (при оспаривании Клиентом бронирования), документов, подтверждающих обращение Клиента в правоохранительные органы по

факту хищения денежных средств, а также всех иных документов, подтверждающих обоснованность требований Клиента.

В случае поступления в Банк заявления Клиента о том, что операция (-и) по Карте совершены без его согласия, Банк рассматривает такое заявление и предоставляет Клиенту информацию о результатах его рассмотрения, а при положительном решении возмещает денежные средства в срок, установленный законодательством. При этом Клиент не освобождается от исполнения обязательств по Договору (в том числе от выполнения условий по оплате Обязательного платежа) на срок рассмотрения Банком его заявления об оспаривании операции по Карте и документов, подтверждающих обоснованность требований Клиента. При положительном решении дополнительно возвращаются суммы плат, комиссий, а также процентов, ранее начисленных на сумму спорной операции и оплаченных Клиентом. При проведении Банком расследования по спорной Операции с целью снижения риска несанкционированного использования Карты (в том числе Дополнительной карты) Банк, в интересах Клиента, может по своему усмотрению принять меры для предотвращения убытков и расходов Клиента, включая Блокирование Карты или ее изъятие. В случае если в результате проведенного расследования по заявлению Клиента по спорной операции, претензия Клиента признается необоснованной, Банк вправе потребовать от Клиента оплатить по фактической стоимости расходы Банка, связанные с проведением расследования по такой спорной операции, в размере сумм, предъявленных к оплате платежной системой, в рамках которой выпущена Карта.

2.13. Любые устные заявления Держателя имеют для Банка силу только в том случае, если они подтверждены его заявлением в письменной форме. Исключения составляют обращения Клиентов, полученные через Интерактивное Голосовое Меню и Центр клиентской поддержки после успешного прохождения Клиентом дистанционной Идентификации.

2.14. Банк не несет ответственности за качество товаров/услуг приобретенных в ТСП и оплаченных с использованием Карты или ее реквизитов, а также без использования Карты.

2.15. Банк предоставляет информацию в бюро кредитных историй в соответствии с требованиями Федерального закона № 218-ФЗ от 30 декабря 2004 года «О кредитных историях».

2.16. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе использовать аналог собственноручной подписи, а именно – факсимильное (графическое) воспроизведение подписи уполномоченного представителя Банка, при подписании любых документов, связанных с возникновением, изменением и/или прекращением правоотношений между Клиентом и Банком, в том числе неотъемлемых частей договоров, заключаемых между Клиентом и Банком, и корреспонденции, направляемой Банком в адрес Клиента.

2.17. Клиент обязуется обеспечить неразглашение третьим лицам информации, необходимой для прохождения процедуры дистанционной Идентификации и аутентификации в соответствии с настоящими Правилами (в том числе, Кодового слова, Кода активации Карты, ПИН-кода, Кода верификации Карты CVV2/CVC2, Логина и Пароля) и подтверждает свое согласие с тем, что действия, совершенные в Интерактивном Голосовом Меню и/или Центре клиентской поддержки после прохождения процедуры дистанционной Идентификации и аутентификации с использованием любых из указанных сведений (в том числе, действия, направленные на подтверждение Разрешения на активацию и Активацию Карты), считаются совершенным лично Клиентом.

2.18. Банк, а также третьи лица (в том числе действующие по поручению Банка) осуществляют обработку персональных данных Клиента и Держателей, указанных в Заявлении Клиента (далее – ПД), в соответствии с требованиями Федерального закона № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» в целях исполнения настоящего Договора и договора об организации

заключения договоров страхования (при наличии), а также в целях защиты прав и законных интересов Банка и Клиента, в том числе:

2.18.1. хранение ПД в электронном виде в автоматических банковских системах (АБС) и сопутствующих системах;

2.18.2. хранение предоставленных Клиентом при обращении в Банк оригиналов и копий документов, а также экземпляров анкет, договоров, заявлений и других документов, подписанных Клиентом при обращении в Банк либо направленных Клиентом в Банк, в Банке и, по поручению Банка, в организациях, специализирующихся на хранении документов;

2.18.3. использование и передача ПД Клиента с целью предоставления Клиенту сведений о размере его Задолженности, Платежном лимите (в том числе Выписок по Счетам), с привлечением организаций, специализирующихся на персонализации и отправке СМС-сообщений, почтовых рассылок, Call-центров, курьерской доставке;

2.18.4. передача ПД в «Visa International Service Association» и/или «MasterCard Worldwide» и/или иные платежные системы (в зависимости от того, Карта какой платежной системы выпущена Клиенту) в случаях, установленных Правилами платежных систем, а также в организации, специализирующиеся на выпуске (персонализации) пластиковых карт;

2.18.5. использование и передача ПД Клиента третьим лицам, организующим проведение стимулирующих мероприятий, в том числе лотерей и рекламных акций;

2.18.6. использование и передача ПД Клиента организациям, оказывающим услуги по доставке документов, посылок и иных отправок;

2.18.7. передача ПД в ТСП, кредитные организации, платежные системы для целей расследования спорных операций по Счетам Клиента, с использованием выпущенных на имя Клиента Карт;

2.18.8. передача ПД в организации, предоставляющие услуги по доступу в бизнес – залы/залы повышенной комфортности аэропортов, консьерж-сервис;

2.18.9. передача ПД страховым организациям для заключения и исполнения Банком в отношении Клиента договоров страхования (в том числе, по поручению Клиента) и осуществления дальнейшего информационного сопровождения исполнения таких договоров страхования.

2.18.10. передача ПД Клиента и информации о размере его задолженности (если таковая имеется), необходимой для досудебного и/или судебного взыскания данной задолженности в организации, специализирующиеся на взыскании Просроченной задолженности (коллекторские агентства), в целях ведения с Клиентом телефонных переговоров, переписки, а также осуществления иных действий, не противоречащих действующему законодательству РФ, направленных на соблюдение Клиентом обязательств по договорам с Банком и возврат Просроченной задолженности, в случае наличия такой задолженности;

2.18.11. ведение с Клиентом телефонных переговоров, переписки, а также иных действий, не противоречащих действующему законодательству РФ, направленных на соблюдение Клиентом обязательств по Договору и возврату Просроченной задолженности, а также фиксирование дополнительных контактных телефонов и адресов Клиента и его контактных лиц при их согласии выступать контактными лицами.

3. ПОРЯДОК СОВЕРШЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ ПО СЧЕТУ

3.1. При совершении операции с использованием Карты составляются документы на бумажном носителе и (или) в электронной форме (далее - документ по операциям с использованием платежной карты). Документ по операциям с использованием Карты является основанием для осуществления расчетов по указанным операциям и (или) служит подтверждением их совершения.

3.2. При проведении Авторизации Платежный лимит Карты уменьшается на сумму Расходной операции, по которой в Банк был направлен запрос для проведения Авторизации. Расходные операции на сумму, превышающую Платежный лимит, Банком не авторизуются. При поступлении в Банк запроса авторизации в валюте, отличной от валюты Счета, для целей уменьшения Платежного лимита Карты применяются правила конвертации, указанные в п. 3.8. настоящих Правил. В случае непоступления в Банк в течение 30 дней с даты Авторизации реестра по соответствующей Расходной операции размер Платежного лимита восстанавливается. Если реестр, подтверждающий совершение Расходных операций, поступает в Банк по истечении указанного выше срока, то требования по такому реестру подлежат исполнению Банком в полном объеме. При этом сумма требования, превышающая текущий Платежный лимит по Карте, образует Перерасход средств.

3.3. При соблюдении законодательных и нормативных актов платежи на Счет могут производиться с банковских счетов Клиента или третьего лица.

3.4. Платежи и переводы, поступающие из других банков и финансовых учреждений, зачисляются Банком на Счет (за вычетом издержек и расходов, связанных с проведением таких платежей или переводов) не позднее чем в первый рабочий день, следующий за днем получения Банком безналичных денежных средств на свой корреспондентский счет.

3.5. При поступлении в Банк платежей или переводов на Счет Клиента в валюте, отличной от валюты Счета (далее – Валюта поступления), Банк конвертирует поступившую сумму в валюту Счета Клиента по Курсу конвертации, рассчитанному на основе действующих на 10:30 по московскому времени в день проведения соответствующей операции курсов Валюты поступления по отношению к валюте Счета, уменьшенному не более чем на 5 %.

При этом в рамках настоящего пункта для целей определения Курса конвертации используются:

3.5.1. для конвертации между рублями и долларами США/евро и наоборот – сведения о значениях курсов указанных валют за соответствующий день, приведенные на официальном сайте ОАО Московская Биржа (или его правопреемников) mex.com (или ином официальном сайте ОАО Московская Биржа, заменяющем указанный сайт) в разделе «Валютный рынок» (или ином аналогичном разделе, заменяющем указанный раздел, а если в указанный день торги на Московской бирже не проводятся, - сведения о значениях курсов соответствующих валют в течение предыдущего дня торгов на Московской бирже.

3.5.2. для конвертации иных иностранных валют – сведения о значениях курсов (кросс-курсов) данных валют за соответствующий день, приведенные на официальном сайте агентства Рейтер (Reuters) www.reuters.com (или ином официальном сайте агентства Рейтер (Reuters), заменяющем указанный сайт) в разделе «Currency Converter» раздела «Currencies».

Если указанные информационные источники не позволяют определить курс Валюты поступления к валюте Счета, используемый для целей определения Курса конвертации в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, соответствующий курс определяется по усмотрению Банка по данным других доступных информационных источников, отражающих информацию о текущем рыночном курсе Валюты поступления к валюте Счета на момент поступления платежа (включая такие интернет-ресурсы как www.bloomberg.com и другие).

3.6. Клиент выражает согласие (заранее данный акцепт) с тем, что ошибочные зачисления на Счет будут списаны Банком без предварительного уведомления Клиента.

3.7. 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, действующему законодательству или банковским правилам.

3.8. Отражение операций по Карте осуществляется Банком в валюте Счета, в соответствии со следующими условиями:

3.8.1. В случае совершения Клиентом операции в валюте, отличной от расчетной валюты платежной системы, в рамках которой выпущена Карта, сумма операции конвертируется в расчетную валюту соответствующей платежной системы по курсу платежной системы и предоставляется

платежной системой Банку для исполнения платежа (перевода); при этом Банк не может влиять на размеры и сроки установления курса конвертации платежной системы.

3.8.2. В случае несовпадения расчетной валюты платежной системы, в рамках которой выпущена Карта, с валютой Счета Банк конвертирует в валюту Счета поступившую из платежной системы:

- сумму требования (указанную в реестре операций) - по Курсу конвертации, рассчитанному на основе действующих на 10:30 по московскому времени в день исполнения поступившего требования курсов иностранной валюты по отношению к рублю, приведенных на официальном сайте ОАО «Московская Биржа» (или его правопреемников) по адресу moex.com (или ином официальном сайте ОАО «Московская Биржа», заменяющем указанный сайт) в разделе «Валютный рынок» (или ином аналогичном разделе, заменяющем указанный раздел), увеличенному (в случае конвертации иностранной валюты в рубли) или уменьшенному (в случае конвертации рублей в иностранную валюту) не более чем на 5 %.

- сумму поступления (указанную в реестре операций) в валюту Счета по Курсу конвертации, рассчитанному на основе действующих на 10:30 по московскому времени в день исполнения поступившего требования курсов иностранной валюты по отношению к рублю, приведенных на официальном сайте ОАО «Московская Биржа» (или его правопреемников) по адресу moex.com (или ином официальном сайте ОАО «Московская Биржа», заменяющем указанный сайт) в разделе «Валютный рынок» (или ином аналогичном разделе, заменяющем указанный раздел), уменьшенному (в случае конвертации иностранной валюты в рубли) или увеличенному (в случае конвертации рублей в иностранную валюту) не более чем на 5 %.

При этом под Курсом конвертации понимается:

а) в день, когда открыты торги на Московской бирже – значение сделки по инструменту USDRUB _TOD по состоянию на 10:30 по московскому времени, а если в данный день торги по указанному инструменту не проводятся, то курс последней сделки по инструменту USDRUB _TOM на указанное время;

б) в день, когда торги на Московской бирже не проводятся, - курс последней сделки по инструменту USDRUB _TOM на 17:00 предыдущего дня торгов на Московской бирже.

3.9. Расчетной валютой платежных систем Visa International и MasterCard Worldwide являются:

3.9.1. При совершении расчетных операций в рублях РФ на территории Российской Федерации (операций, не являющихся трансграничным переводом денежных средств) – рубли РФ, за исключением операций, совершенных Клиентом в устройствах (банкоматах, электронных терминалах), принадлежащих кредитным организациям, которые не являются участниками национальных расчетов на территории РФ, и представленных для расчетов в платежную систему этими кредитными организациями.

3.9.2. Во всех остальных случаях – доллары США.

3.10. При смене кредитора по обязательствам, имеющимся у Клиента перед Банком, в соответствии со ст. 382 Гражданского кодекса Российской Федерации в результате уступки Банком прав требования новому кредитору (далее – Новый кредитор), Клиент предоставляет Новому кредитору право предъявлять требования к Счету в форме инкассовых поручений. Инкассовое поручение, выставяемое Новым кредитором, в обязательном порядке должно содержать номер и дату Договора.

3.11. При наличии у Банка полномочия на получение денежных средств Клиентов в счет погашения Задолженности, предоставленного Новым кредитором Банку на основании договора, заключенного между Банком и Новым кредитором, Клиент предоставляет Банку право списывать денежные средства со Счета Клиента в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

4. БАНК ОБЯЗАН

4.1. Направлять Клиенту Выписки в порядке, предусмотренном в п. 2.11. Правил, по запросу Клиента обеспечивать предоставление информации о размере его текущей Задолженности по

Договору, а также о датах и размере произведенных и предстоящих платежей Клиента по Договору одним из следующих способов (по выбору Клиента):

- посредством телефонной связи по телефону Центра клиентской поддержки;
- с использованием системы «Интернет-банк»;
- в Подразделениях Банка.

4.2. Направлять Клиенту информацию о наличии у него просроченной Задолженности по Договору в течение 7 (семи) календарных дней с момента ее возникновения одним из следующих способов:

- посредством направления СМС-сообщения;
- посредством электронной почты;
- посредством телефонной связи (в том числе, с использованием средств автоматического информирования).

5. БАНК ИМЕЕТ ПРАВО

5.1. По результатам рассмотрения Анкеты принять отрицательное решение без объяснения причин, если обязанность мотивировать такое отрицательное решение не предусмотрена действующим законодательством.

5.2. Уничтожить Карту, не востребованную Клиентом, по истечении 90 (девяноста) календарных дней со дня ее выпуска/перевыпуска.

5.3. Направить Клиенту предложение об увеличении (установлении) Кредитного лимита одним из следующих способов (по выбору Банка): посредством направления СМС-сообщения на Зарегистрированный номер Клиента либо в Выписке.

Акцептом предложения Банка является (в зависимости от того, какая дата наступит ранее):

- совершение Клиентом операции по Карте на сумму, превышающую Платежный лимит (ранее установленный Кредитный лимит);

либо

- неполучение Банком от Клиента отказа от установления (увеличения) Кредитного лимита в срок до ближайшей следующей Даты формирования Выписки. Отказ от установления (увеличения) Кредитного лимита может быть выражен Клиентом одним из следующих способов: посредством обращения с заявлением об отказе от установления (увеличения) Кредитного лимита в ЦКП Банка либо при личном обращении Клиента во внутреннее структурное подразделение Банка.

5.4. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом условий Договора (в частности неоплаты Клиентом Обязательного платежа более трех раз подряд), а также при наличии иных обстоятельств, свидетельствующих о том, что предоставленная сумма Кредита не будет возвращена Клиентом, Банк имеет право в одностороннем порядке уменьшить или отменить Кредитный лимит, ранее установленный Клиенту. Банк уведомляет Клиента об уменьшении или отмене Кредитного лимита путем направления информационного письма в порядке, предусмотренном Договором.

5.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом условий Договора Банк имеет право приостановить или прекратить проведение Расходных операций, в том числе произвести Блокировку Карты, требовать возврата Карты в Банк либо изъять Карту. В случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Клиентом своих обязательств по Договору и невнесения Клиентом 3 (трех) Обязательных платежей подряд, обозначенных Банком в Выписках в соответствии с настоящими Правилами, Банк имеет право отключить услугу «SMS-сервис» (одновременно перестав начислять соответствующую комиссию).

5.6. В любой момент производить Блокировку Карты и/или отказаться от исполнения Расходных операций и принять все необходимые меры по изъятию Карты при выявлении ситуаций, возникших в результате действий или бездействия Держателя, влекущих за собой нарушения действующего законодательства Российской Федерации или наступление правовых, репутационных рисков и иного ущерба для Банка.

5.7. Банк вправе в одностороннем порядке вносить в настоящие Правила любые изменения или дополнения при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера

существующих денежных обязательств Клиента по Договору. При этом указанные изменения (дополнения) вступают в силу по истечении 30 (тридцати) календарных дней с момента их доведения Банком до сведения Клиента одним из следующих способов: посредством размещения информации на сайте Банка в сети Интернет www.crediteurope.ru, во внутренних структурных подразделениях Банка, в иных местах обслуживания Клиентов, а также посредством направления информации с помощью почтовой связи, электронной почты или с использованием СМС-сообщений, - за исключением изменений, обусловленных требованиями законодательства Российской Федерации, более ранний срок вступления, которых в силу определяется нормативными и правовыми актами Российской Федерации.

В случае увеличения объема услуг, предоставляемых Клиенту в рамках Договора, в настоящие Правила вносятся соответствующие изменения с описанием условий предоставления новых услуг. Соответствующие изменения Правил (дополнение Договора) считаются согласованными Клиентом в момент использования им соответствующих услуг. Информация об условиях оказания Банком новой услуги, в том числе, информация о финансовых условиях (тарифы) и новая редакция Правил, размещается на информационных стендах во внутренних структурных подразделениях Банка, в иных местах обслуживания Клиентов, а также публикуется на WEB-странице Банка в сети Интернет по адресу: www.crediteurope.ru.

5.8. Банк вправе в одностороннем порядке вносить в Индивидуальные условия Договора следующие изменения: уменьшить размер Процентов, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных Индивидуальными условиями Договора, уменьшить размер неустойки (штрафа) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф). При этом указанные изменения вступают в силу с момента уведомления о них Клиента посредством направления информации с использованием средств почтовой связи, электронной почты или СМС-сообщения.

5.9. В одностороннем порядке с письменным уведомлением Клиента изменять номер Счета Клиента, если такое изменение необходимо в соответствии с требованиями законодательства РФ или нормативных актов Банка России.

5.10. Проверять информацию, предоставленную Клиентом, в соответствии с требованиями Банка.

5.11. Для осуществления контроля качества обслуживания вести запись телефонных переговоров с Клиентом при его обращении в Центр клиентской поддержки Банка или иные подразделения Банка, а также использовать запись для подтверждения факта такого обращения.

5.12. Запрашивать у Клиента документы и информацию, необходимые для выполнения Банком требований законодательства в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

5.13. При нарушении Клиентом обязательств по оплате Обязательного платежа (неоплата/неполная оплата Обязательного платежа более пяти раз подряд) Банк востребует сумму Кредита, направляя Клиенту соответствующее требование. Указанная в требовании Задолженность должна быть погашена Клиентом в течение 30 дней с даты направления Банком соответствующего требования. Во всех остальных случаях востребования Кредита сумма Основного долга должна быть погашена Клиентом в течение трех лет с даты направления Банком Клиенту требования. В случае невозврата суммы Основного долга по истечении установленного срока для возврата Основного долга за пользование Кредитом помимо Альтернативных процентов, Банк вправе также начислить неустойку в размере, предусмотренном в Договоре.

5.14. Уступить полностью или частично свои права требования Задолженности любому третьему лицу, в том числе не имеющему лицензии на право осуществления банковской деятельности. При этом правоотношения между Банком и Клиентом в части договора банковского счета остаются без изменений.

5.15. При наличии у Банка информации о том, что Картой и/или реквизитами Карты могут воспользоваться третьи лица, или в случае выявления Банком попыток совершения мошеннических операций с использованием Карты и/или реквизитов Карты, Банк имеет право заблокировать и перевыпустить Карту, проинформировав об этом Держателя Карты посредством телефонного обращения или СМС-сообщения на Зарегистрированный номер Клиента, или ограничить действие

Карты, в том числе посредством установления ограничений на количество и суммы операций по Карте.

5.16. Банк вправе приостановить обслуживание Клиента в части, касающейся предоставления информационных услуг Центром клиентской поддержки, путем ввода ограничения на исполнение запросов Клиента.

5.17. Банк вправе в любой момент возобновить обслуживание/снять ранее установленные ограничения по собственной инициативе, если причина по которой доступ Клиента к Системам обслуживания был приостановлен, перестала существовать.

5.18. Банк оставляет за собой право вносить изменения в структуру информационных услуг, предоставляемых посредством телефонной связи при участии (полном или частичном) специалиста – сотрудника Банка при обращении Клиента в ЦКП, а также в структуру Интерактивного Голосового Меню. Информация о таких изменениях доводится до сведения Клиента в порядке, установленном п. 5.7 настоящих Правил.

5.19. Дополнительно уведомлять Клиента о внесении Банком изменений в Правила путем включения соответствующего информационного сообщения в текст ближайшей Выписки.

5.20. Банк вправе в случаях, предусмотренных законом, обратиться к нотариусу для целей взыскания задолженности Клиента по Договору по исполнительной надписи нотариуса.

6. КЛИЕНТ ОБЯЗАН

6.1. Совершать Расходные операции в соответствии с настоящими Правилами и в пределах Платежного лимита. Не использовать Карту для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

6.2. Предоставить Банку надлежащее обеспечение исполнения своих обязательств по Договору; способ такого обеспечения и его размер определяются Банком.

6.3. Сохранять в течение 120 дней с момента совершения операции по Карте все документы, связанные с использованием Карты, и предоставлять их по требованию Банка.

6.4. Не позднее Даты платежа своевременно погашать Обязательный платеж.

6.5. Обеспечивать своевременную уплату неустоек, начисленных Банком связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом обязательств по Договору.

6.6. Обращаться в Банк (внутренние структурные подразделения Банка или сайт Банка в сети Интернет www.crediteurope.ru) с целью гарантированного ознакомления с изменениями, внесенными в Правила в соответствии с п. 5.7 настоящих Правил.

6.7. Ознакомить Держателей Дополнительных карт с условиями Договора, настоящими Правилами и оплачивать Банку все расходы, возникшие в связи с использованием Дополнительных карт.

6.8. В случае прекращения использования Карты по какой-либо причине незамедлительно письменно уведомить об этом Банк и вернуть в Банк Основную и Дополнительные карты.

6.9. В случае утраты Карты незамедлительно уведомить об этом Банк в соответствии с Разделом 12 настоящих Правил.

6.10. Предоставить Банку точную и достоверную информацию, необходимую для выпуска Карты, открытия Счета и выдачи Кредита, в соответствии с требованиями Банка, по форме, установленной Банком. Незамедлительно сообщать Банку по телефону ЦКП с последующим предоставлением в течение 7 (семи) календарных дней соответствующего письменного уведомления (с приложением подтверждающих документов) достоверную и точную информацию об изменении сведений, ранее предоставленных при проведении идентификации Клиента, представителя Клиента, выгодоприобретателя, бенефициарного владельца, в том числе имени, фамилии, отчества, адреса места жительства и/или регистрации, паспортных данных, номера домашнего телефона, изменении места работы (источника получения дохода), служебного адреса и телефона; об изменении финансового положения Клиента, состава принадлежащего Клиенту имущества, а также любую иную информацию (независимо от того, запрашивал ее Банк или нет), которая может в той или иной степени затронуть интересы Банка или повлиять на его положение как кредитора, в том числе сведения о наличии обременений или арестов в отношении любого принадлежащего Клиенту

имущества. В случае отсутствия поступившего от Клиента в Банк уведомления об изменении вышеуказанных данных с приложением подтверждающих документов информация, предоставленная Клиентом Банку при принятии Клиента на обслуживание:

- считается актуальной и может быть использована Банком для связи с Клиентом, в том числе направления любых уведомлений и извещений, предусмотренных Договором;

- считается подтвержденной Клиентом по истечении 1 (одного) года с даты его принятия на обслуживание и далее ежегодно, до момента обновления Клиентом соответствующих сведений.

6.11. Незамедлительно связываться с Банком в случае изъятия Карты ТСП, банкоматом и т.п.

6.12. Осуществлять вход в Интернет-банк (на сайте Банка в сети Интернет по адресу: <https://online.crediteurope.ru>) ежемесячно не позднее 3 (трех) рабочих дней с Даты формирования Выписки для целей просмотра Выписки за очередной Отчетный период, в том числе в случае неполучения Клиентом указанной Выписки посредством почтовой связи или электронной почты в сроки, предусмотренные п. 2.12. Правил.

6.13. После получения Кода активации обеспечить его неразглашение третьим лицам, а в случае допущения такого разглашения нести все риски, связанные с неправомерным использованием Кода активации третьими лицами.

6.14. Обеспечивать неразглашение любым третьим лицам реквизитов Карты, ПИН-кода, Кода верификации Карты CVV2/CVC2, одноразовых паролей 3-D Secure.

6.15. Не использовать Карту и Счет в целях осуществления предпринимательской деятельности или частной практики.

6.16. В случае прекращения использования или изменения Зарегистрированного номера незамедлительно уведомить об этом Банк в порядке, предусмотренном п.2.3.6. Приложения №1 к Правилам. Вся информация, направляемая Банком на Зарегистрированный номер до поступления такого уведомления, считается полученной Клиентом.

6.17. В случае востребования Банком суммы Кредита погасить, указанную в требовании Задолженность в течение срока, установленного в п. 5. 13. Правил.

6.18. По письменному требованию Банка в течение 30 (тридцати) календарных дней предоставлять в Банк актуальную информацию о состоянии своего финансового положения и доходов, а именно – один из следующих документов по выбору Банка: справку о доходах физического лица за предыдущий квартал по форме 2-НДФЛ или 3-НДФЛ, либо справку о доходах по форме, установленной Банком.

6.19. Ежегодно обращаться в Банк за получением информации о сумме остатка денежных средств на Счете по состоянию на 1 января нового года. Сумма остатка денежных средств на Счете считается подтвержденной, если клиент не сообщит свои возражения до 31 января нового года.

7. КЛИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО

7.1. Пользоваться Картой в соответствии с Договором.

7.2. Вносить денежные средства на Счет для погашения Задолженности.

7.3. Уполномочить Банк выпустить Дополнительные карты для лиц, достигших 14-летнего возраста. Для этого Клиент должен предоставить Банку Заявление на выпуск Дополнительной карты по форме, установленной Банком, а также другие запрошенные Банком документы на лиц, предлагаемых Клиентом в качестве Держателей Дополнительных карт. Банк оставляет за собой право отказать в выдаче Дополнительной карты без объяснения причин.

7.4. Обратиться в Банк с письменным Заявлением об изменении Кредитного лимита по форме, установленной Банком. Такое Заявление, а также документы, запрашиваемые Банком для изменения Кредитного лимита, должны быть переданы в одно из внутренних структурных подразделений Банка.

7.5. В случае утраты / кражи / компрометации Карты обратиться в Банк с письменным Заявлением о перевыпуске Карты либо уведомить Банк о необходимости перевыпустить утраченную / скомпрометированную / украденную Карту посредством Интерактивного Голосового меню и ЦКП после прохождения Клиентом необходимых процедур дистанционной Идентификации в соответствии с внутренними порядками Банка. Перевыпущенная карта будет направлена во

внутреннее структурное подразделение Банка, выбранное Клиентом, либо по указанному Клиентом адресу фактического проживания.

7.6. Клиент вправе приостановить обслуживание и/или ввести ограничения на исполнение своих запросов, подав в Банк заявление с соответствующим требованием в письменном виде либо позвонив в ЦКП. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк соответствующее требование в форме письменного заявления. Обслуживание возобновляется Банком не позднее трех рабочих дней с момента получения заявления Клиента.

7.7. Использовать Карту для доступа к текущим счетам Клиента, открытым в Банке, при использовании банкоматов Банка.

7.8. В соответствии с настоящими Правилами подать заявление на выпуск Виртуальной карты с использованием системы Интернет-банк (за исключением Мобильного банка, в котором такая функция отсутствует). При оформлении заявления на выпуск Виртуальной карты в Интернет-банке Клиент вправе установить дневной максимальный лимит суммы, которую он может использовать для совершения операций по Виртуальной карте в течение одного календарного дня (далее – дневной лимит по Виртуальной карте). Указанный Клиентом дневной лимит по Виртуальной карте не может превышать установленный в рамках Договора Платежный лимит. Дневной лимит по Виртуальной карте может быть изменен Клиентом в Интернет-банке (за исключением Мобильного банка, в котором такая функция отсутствует) самостоятельно без ограничений количества раз такого изменения.

8. ДОСТУП К ЛИЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ

8.1. Клиент поставлен в известность и понимает, что использование им Систем обслуживания, находящихся в распоряжении Банка, для получения информации о Картах, в том числе данных о Платежном лимите и проведенных операциях, и проведения операций по Картам, в том числе для создания ПИН-кода и Активации Карты, увеличивает риск несанкционированного получения этой информации сторонними лицами.

8.2. Банк не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиенту вследствие несанкционированного использования третьими лицами информации, используемой для дистанционной Идентификации Клиента при обращении в ЦКП, если такое использование стало возможным не по вине Банка.

8.3. Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом банковских Систем обслуживания, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом таковых в результате доступа к информации при ее передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

8.4. Клиент признает, что Банк не несет ответственности, если информация о Счете и/или Карте (всех Картах, с использованием которых совершаются Операции по Счету), предоставленная Банком в результате успешной дистанционной Идентификации Клиента, станет известной сторонним лицам в результате предоставления такого доступа. Клиент несет риск убытков, возникших у него в результате исполнения запросов, переданных в Банк с использованием информации, используемой для Идентификации и/или дистанционной Идентификации Клиента.

8.5. Клиент поставлен в известность, что направление Клиенту Выписки посредством почтовой связи или электронной почты (в случае выбора Клиентом такого способа доставки Выписки в Заявлении или заявлении на предоставление Выписки по счету Карты) увеличивает риск получения информации, указанной в Выписке, неуполномоченными лицами. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший у Клиента в случае несвоевременного получения или неполучения Клиентом Выписки по обстоятельствам, не зависящим от Банка, или получения Выписки неуполномоченными лицами.

8.6. Клиент поставлен в известность, что проведение операций с использованием реквизитов Карты через Интернет или с помощью мобильной связи несет повышенный риск нарушения безопасности передачи данных.

9. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ

9.1. Использование Карты лицом, не являющимся ее Держателем, является нарушением установленного Договором порядка использования Карты.

9.2. При получении Карты Держатель должен подписать ее шариковой ручкой с обратной стороны на специальной полосе для подписи. Отсутствие или несоответствие подписи на Карте подписи, проставляемой Держателем Карты на документе по операциям с использованием Карты, является основанием к отказу в приеме Карты и изъятию такой Карты из обращения без каких-либо компенсационных выплат со стороны международных платежных систем VISA International, MasterCard WorldWide и Банка. ПИН-код необходим при использовании Карты в электронном терминале и/или банкомате. После четырех последовательных попыток ввода неправильного ПИН-кода в электронном терминале/ банкомате Банк производит блокировку Карты.

9.3. Банк обеспечивает возможность создания Держателем ПИН-кода (в отношении всех Карт, кроме Виртуальной карты, которая не имеет ПИН-кода). Держатель самостоятельно создает ПИН-код во внутреннем структурном подразделении или ином месте обслуживания клиентов Банка через специальное устройство (ПОС-терминал) или через систему Интерактивного Голосового Меню, находящиеся в распоряжении Банка. Клиент также может воспользоваться услугой изменения ПИН-кода через банкоматы Банка или систему Интерактивного Голосового Меню. Держатель обязан хранить ПИН-код в секрете отдельно от Карты и ни при каких обстоятельствах не сообщать его третьим лицам.

9.4. Перевыпуск утраченного ПИН-кода осуществляется:

- а) при личном обращении Клиента во внутреннее структурное подразделение Банка с заявлением о перевыпуске ПИН-кода. Перевыпущенный ПИН-код будет создан во внутреннем структурном подразделении Банка либо направлен Клиенту по его заявлению в выбранное Клиентом внутреннее структурное подразделение;
- б) при обращении Клиента в ЦКП Банка. Клиент оставляет заявку на перевыпуск ПИН-кода сотруднику ЦКП. Перевыпущенный ПИН-код будет отправлен Клиенту в указанное Клиентом внутреннее структурное подразделение.
- в) при обращении Клиента в Интерактивное голосовое меню (кроме Карт, по которым отсутствует код верификации Карты CVV2/CVC2)

9.5. Карта выпускается со сроком действия, установленным в Договоре, и действительна до последнего дня календарного месяца года, указанного на ее лицевой стороне. Банк вправе выпустить новую карту, если за 45 дней до окончания срока действия Карты Держатель письменно не сообщит о своем желании отказаться от выпуска новой Карты, при этом Договор считается пролонгированным на срок действия перевыпущенной Карты (до последнего дня календарного месяца года, указанного на ее лицевой стороне) с момента активации Клиентом перевыпущенной Карты.

9.6. При оплате товаров и услуг или получении наличных денежных средств в пунктах их выдачи Держатель должен подписать документ с оттиском Карты (слип) или распечатку электронного терминала (чек), иные документы в электронном формате, подтверждающие проведение Клиентом Расходной операции (электронный слип), предварительно убедившись в том, что в нем правильно указаны номер Карты и дата совершения операции, а также в том, что указанная на слипе (чеке) и всех его копиях сумма и валюта соответствуют фактической сумме и валюте операции. ТСП вправе потребовать у Держателя предъявить документ, удостоверяющий личность Держателя. При оплате товаров и услуг Картами, в том числе Картами типа Cirrus/Maestro (платежная система MasterCard Worldwide), VISA Electron (платежная система VISA International), Картами с электронным чипом, продавцы могут запрашивать ввод ПИН-кода для подтверждения операции, при этом распечатка электронного терминала может не подписываться Клиентом, если этого не требует ТСП. При оплате Клиентом товаров и услуг Торгово-сервисного предприятия с использованием реквизитов Карты в сети Интернет у Клиента могут быть запрошены номер Карты, срок действия Карты, а также, в случае, если это предусмотрено данным Торгово-сервисным предприятием - Код верификации Карты CVV2/CVC2 и/или одноразовый пароль 3-D Secure.

9.7. Если для совершения операции по оплате товаров и услуг с использованием реквизитов Карты в сети Интернет у Клиента запрашивается Код верификации Карты CVV2/CVC2 и/или одноразовый

пароль 3-D Secure, в случае ввода Клиентом Кода верификации Карты CVV2/CVC2, не соответствующего указанному на Карте (или направленному Банком в составе реквизитов Виртуальной карты), или ввода Клиентом пароля, не соответствующего одноразовому паролю 3-D Secure, направленному Банком в СМС-сообщении на Зарегистрированный номер Клиента, либо отказа Клиента от ввода указанной информации, Банк отказывает в Авторизации, и такая операция не может быть проведена.

9.8. При нахождении за рубежом Держатель вправе воспользоваться услугами, предоставляемыми службой глобальной поддержки клиентов международной платежной системы, в рамках которой Банк выпустил Карту.

9.9. При выезде за границу за 1 день до даты выезда Клиент должен предоставить в Банк информацию о стране и сроках пребывания устно, посредством звонка в ЦКП, или письменно, обратившись в отделение Банка, в противном случае Банк имеет право приостановить осуществление Расходных операций.

9.10. Разблокирование Карты, ранее заблокированной Банком в случаях, предусмотренных настоящим Договором, производится Банком в случае устранения причины Блокировки карты и после поступления на Счет денежных средств, достаточных для погашения пропущенного Обязательного платежа (всех ранее пропущенных Обязательных платежей) либо погашения Задолженности в полном объеме (если Банком было направлено соответствующее требование), кроме случаев, когда Клиент пропустил шесть и более Обязательных платежей подряд.

9.11. Держатель Карты не вправе использовать Карту для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации, а также законодательству страны, в которой совершается операция с использованием Карты.

9.12. Клиент вправе использовать Виртуальную карту, выпущенную на имя Клиента, исключительно в целях осуществления в соответствии с Договором операций по безналичной оплате товаров и услуг в сети Интернет на сумму в пределах дневного лимита по Виртуальной карте (в случае, если он был установлен в соответствии с п. 7.8. Правил).

10. ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМЕ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО МЕНЮ И ЦКП

10.1. Обслуживание клиентов в системе Интерактивного Голосового Меню и ЦКП производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Услуги предоставляются Банком Клиенту в соответствии с Приложением № 1 к настоящим Правилам. Стороны признают, что переданные Клиентом, прошедшим в каждом случае надлежащим образом процедуры дистанционной Идентификации и Аутентификации, распоряжения и заявления Клиента, удовлетворяют требованию заключения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем подписания документов при физическом (взаимном) присутствии лиц, совершающих сделку.

10.2. Использование системы Интерактивного Голосового Меню для создания ПИН-кода и Активации Карты.

10.2.1. Держатель, желающий сформировать Разрешение на активацию Карты и последующую Активацию Карты посредством Интерактивного Голосового Меню, должен предоставить ответы на перечень вопросов Интерактивного Голосового Меню, сформированных в соответствии с информацией о Клиенте, предоставленной Клиентом в Банк при заключении Договора и позволяющей дистанционно идентифицировать Клиента.

10.2.2. В случае дистанционной Идентификации Клиента и подтверждения Клиентом запроса на проведение Активации путем выбора соответствующего пункта в системе Интерактивного Голосового Меню Клиент подтверждает, что он:

10.2.2.1. изъявил желание пользоваться Картой,

10.2.2.2. изъявил желание подтвердить сформированное Разрешение на активацию и осуществить Активацию Карты,

10.2.2.3. обязуется осуществить Активацию Карты и создать ПИН-код по правилам, установленным Банком, а в случае возникновения разногласий с Банком считает документы, а также

телефонные, видео- и электронные записи Банка имеющими силу в качестве доказательств в любых процессуальных действиях.

10.2.3. После проведения процедуры дистанционной Идентификации в системе Интерактивного Голосового Меню Банка Клиент создает / вводит четырехзначный персональный идентификационный номер и данный персональный идентификационный номер будет считаться ПИН-кодом Карты Клиента. После проведения данной операции Карта Клиента будет автоматически активирована и готова к использованию.

10.3. Каналы доступа.

10.3.1. Доступ к системе Интерактивного Голосового Меню обеспечивается по следующим каналам доступа:

- по телефону в режиме тонового набора;
- по телефону через специалистов-операторов ЦКП.

10.3.2. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом каналов доступа, в том числе ограничить перечень запросов Клиента по определенному каналу доступа.

10.3.3. Банк вправе без уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ Клиента к системе Интерактивного Голосового Меню по одному или нескольким каналам доступа при наличии у Банка достаточных оснований считать, что по этим каналам возможна попытка несанкционированного доступа от имени Клиента.

10.3.4. Банк вправе изменять перечень доступных каналов доступа, на которые также будут распространяться данные Правила.

10.4. Конфиденциальность.

10.4.1. Банк обязуется предпринять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Интерактивного Голосового Меню. Любая информация, связанная с использованием Клиентом Интерактивного Голосового Меню, может быть предоставлена третьим лицам не иначе, как в порядке, установленном действующим законодательством.

10.4.2. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа третьих лиц к такой информации.

11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КРЕДИТА

11.1. Кредит предоставляется Банком Клиенту для осуществления:

11.1.1. Расходных операций, совершаемых с использованием Карты (ее реквизитов);

11.1.2. Расходных операций, совершаемых без использования Карты (ее реквизитов), а именно для осуществления перевода на основании распоряжения о переводе денежных средств, составленного Клиентом к своему Счету, исключительно по операциям, предусмотренным Договором. Предоставленное Клиентом распоряжение к Счету является заявлением на предоставление Кредита для совершения операции, предусмотренной Договором и указанной Клиентом в его распоряжении. Заключив Договор, Клиент поручает Банку составлять и подписывать расчетные документы, необходимые для осуществления операций по переводу денежных средств со Счета, на основании поданного в Банк распоряжения;

11.2. Кредит считается предоставленным Банком со дня отражения на Счете сумм операций, указанных в п. 11.1. Правил и осуществляемых (полностью или частично) за счет Кредита.

11.3. Банк активирует Карту после получения Разрешения на активацию в порядке, предусмотренном Договором, и обязуется оплачивать все расчетные документы, составленные с использованием Карты (ее реквизитов), а также распоряжения о переводе денежных средств, составленные Клиентом к своему Счету без использования Карты (ее реквизитов) в случаях, предусмотренных Договором, в пределах Платежного лимита. По Расчетным картам с разрешенным овердрафтом Кредит может быть предоставлен Банком в случае совершения Клиентом Расходных операций на сумму свыше остатка собственных средств на Счете, по Кредитным картам Кредит предоставляется для отражения всех Расходных операций по Карте и совершенных без использования

Карты (ее реквизитов) в случаях, предусмотренных Договором. Банк предоставляет Клиенту Кредит после получения необходимых расчетных документов (электронного реестра платежей), а также документов, указанных в п.п. 11.1.2. настоящих Правил.

11.4. При неосуществлении Клиентом с использованием Карты Расходных операций за счет Кредита в течение более двух месяцев подряд установленный Кредитный лимит автоматически уменьшается по истечении таких двух месяцев на 90%, при этом если сумма текущего Основного долга составляет более 10% от ранее установленного Кредитного лимита, то Кредитный лимит устанавливается равным соответствующему размеру Основного долга Клиента. Последующий Запрос Клиента на совершение Расходной операции, сумма которой превышает текущий Платежный лимит является офертой Клиента на предоставление соответствующего Кредита, акцептом которой является предоставление Кредита Клиенту для совершения запрашиваемой Расходной операции. При этом, Кредитный лимит восстанавливается в размере последнего из ранее установленных Лимитов, либо в размере Основного долга, если размер Основного долга оказался больше ранее установленного лимита.

12. ПОГАШЕНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, НАЧИСЛЕНИЕ И УПЛАТА ПРОЦЕНТОВ

12.1. Клиент обязан ежемесячно не позднее Даты платежа до 21-00 по московскому времени включительно погашать Обязательный платеж, указанный в Выписке.

12.2. Заключив Договор, Клиент дает распоряжение на осуществление Банком списания со Счета в течение Платежного периода (на основании составленного Банком расчетного документа) денежных сумм в размере обязательств, указанных в п. 12.7. и 12.8. Правил, в очередности, указанной в п. 12.7. и п. 12.8. Правил.

12.3. При отсутствии на Счете денежных средств в Дату платежа Клиент предоставляет Банку право (дает распоряжение) на перечисление денежных средств с любых счетов Клиента, открытых в Банке, в размере Обязательного платежа, а при недостаточности средств - в любой сумме, имеющейся на любых открытых в Банке на имя Клиента счетах в валюте Кредита или иных валютах (исключая счета, открытые в рамках иных договоров о выпуске и использовании Карт) в пределах Обязательного платежа, до момента перечисления суммы, равной Обязательному платежу, на Счет, путем оформления расчетных документов, необходимых для проведения указанных операций в порядке, установленном законодательством РФ.

12.4. Обязательства Клиента по уплате Задолженности в пользу Банка считаются исполненными с момента списания денежных средств со Счета Клиента в Банке или их иного поступления в Банк с соответствующим назначением платежа.

12.5. В случае непогашения в Дату платежа до 21-00 по московскому времени включительно Обязательного платежа указанная Задолженность признается просроченной.

12.6. Неустойки, начисленные за просрочку Обязательного платежа, не входят в Обязательный платеж и оплачиваются Клиентом отдельно.

12.7. В случае наличия обязательств перед Банком с наступившим сроком исполнения Клиент поручает Банку составлять расчетные документы для погашения Задолженности в следующей очередности назначения платежа:

12.7.1. Просроченные Проценты за пользование кредитом;

12.7.2. Просроченные комиссии;

12.7.3. Просроченная сумма перерасхода средств в порядке календарной очередности наступления срока исполнения обязанностей по ее уплате;

12.7.4. Непросроченные Проценты за пользование кредитом, предъявленные к оплате в Выписке;

12.7.5. Непросроченные Комиссии Банка (за исключением платежей Банку за включение в программу страхования), предъявленные к оплате в Выписке;

12.7.6. Непросроченная Сумма Перерасхода средств, предъявленная к оплате в Выписке;

12.7.7. сумма востребованного Банком Основного долга;

12.7.8. неустойки.

12.8. В случае если с заемщиком заключен Договор, а также договор об организации заключения договоров страхования, то при недостаточности предоставленной клиентом суммы для погашения обязательств по обоим договорам, погашение обязательств устанавливается в следующей очередности:

12.8.1. все срочные к исполнению обязательства по Договору, исключая неустойки;

12.8.2. обязательства по выплате платежей Банку за включение в программу страхования (включая возмещение уплаченной Банком страховой премии);

12.8.3. неустойки по Договору.

12.9. При отсутствии открытого в Банке Счета Клиента погашение Задолженности по Договору осуществляется в очередности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

12.10. В случае отсутствия обязательств перед Банком с наступившим сроком исполнения, отсутствия неисполненных, предъявленных к Счету расчетных документов и наличия на Счете денежных средств, Клиент поручает Банку составлять расчетные документы для досрочного погашения Задолженности в следующей очередности:

12.10.1. рекомендуемый к погашению в Выписке Ежемесячный платеж в погашение Основного долга по кредитам, предоставленным в рамках программы «Покупка в рассрочку», в суммах, указанных в соответствующих чеках, а также с учетом неоплаченных ранее сумм Ежемесячных платежей, в порядке календарной очередности его возникновения;

12.10.2. Основной долг по операциям оплаты товаров и услуг, за исключением задолженности по кредитам, предоставленным в рамках программы «Покупка в рассрочку», совершенным до Даты формирования последней Выписки, в порядке календарной очередности его возникновения;

12.10.3. Основной долг по операциям выдачи наличных денежных средств и по Переводам с карты на карту, совершенным до Даты формирования последней Выписки, в порядке календарной очередности его возникновения;

12.10.4. Основной долг по операциям оплаты товаров и услуг, за исключением задолженности по кредитам, предоставленным в рамках программы «Покупка в рассрочку», совершенным после Даты формирования последней Выписки, в порядке календарной очередности его возникновения;

12.10.5. Основной долг по операциям выдачи наличных денежных средств и по Переводам с карты на карту, совершенным после Даты формирования последней Выписки, в порядке календарной очередности его возникновения;

12.10.6. При условии наличия остатка на Счете в сумме не менее 100 рублей Основной долг по кредитам, предоставленным в рамках программы «Покупка в рассрочку», в суммах, указанных в чеках на ближайшие Даты платежа, в порядке календарной очередности его возникновения. В Выписках рекомендуемые к уплате Ежемесячные платежи уменьшаются на соответствующие суммы досрочного погашения. Погашение Кредитов в рамках программы «Покупка в рассрочку» на сумму менее 100 рублей осуществляется на основании отдельного письменного заявления Клиента с учетом требований законодательства о потребительском кредите.

12.10.7. Проценты за пользование кредитом, начисленные за период с даты, следующей за датой формирования последней Выписки, до последнего дня календарного месяца (включительно), в котором сформирована последняя Выписка;

12.10.8. Начисленные комиссии, ещё не предъявленные к оплате в Выписке.

12.11. Средства, поступившие на Счет сверх суммы Задолженности по Кредитной карте, могут быть использованы в счет погашения будущей Задолженности Клиента по мере образования данной Задолженности или для целей осуществления переводов на счета Клиента, открытые в Банке, в пределах остатка денежных средств на Счете.

12.12. Проценты начисляются за каждый день пользования Кредитом и рассчитываются исходя из суммы Основного долга Клиента, количества календарных дней пользования Кредитом и действительного числа календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

12.13. В Выписку, формируемую по итогам Отчетного периода, включаются только Проценты, применяемые вне зависимости от действий Клиента по досрочному погашению Кредитов в течение Платежного периода. Если в соответствии с Договором для конкретного вида Кредита возможно применение Базовых процентов в зависимости от действий Клиента по досрочному погашению Кредитов, Проценты за пользование Кредитом, предоставленным в Отчетном периоде, начисленные

(но неуплаченные) за период с даты предоставления Кредита до Даты формирования Выписки, включаются в Выписку, следующую за Платежным периодом.

13. УТРАТА КАРТЫ. НЕПРАВОМЕРНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ

13.1. Держатель Карты должен принимать все необходимые меры в целях предотвращения ее утраты и неправомерного использования.

13.2. Заключив Договор, Клиент подтверждает, что ознакомлен с Памяткой «О мерах безопасного использования банковских карт» (приложение к письму Банка России от 02.10.2009 г. № 120-Т), и обязуется предпринимать все необходимые меры в целях обеспечения максимальной сохранности и неразглашения любым третьим лицам реквизитов Карты, ПИН-кода, Кода верификации Карты CVV2/CVC2, одноразовых паролей 3-D Secure, а также снижения рисков при совершении операций с использованием Карты и ее реквизитов (в том числе, в банкоматах, в Торгово-сервисных предприятиях, в сети Интернет).

13.3. Держатель Карты обязуется ни при каких обстоятельствах не передавать Карту или реквизиты Карты, а также ПИН-код, Код верификации Карты CVV2/CVC2 и одноразовые пароли 3-D Secure любым третьим лицам. Любая операция по Карте, совершенная с вводом ПИН-кода или реквизитов Карты (а также, если применимо, Кода верификации Карты CVV2/CVC2 и/или одноразовых паролей 3-D Secure), признается совершенной ее Держателем.

13.4. Если Держатель Карты обнаружил ее утрату или ему стало известно о неправомерном использовании Карты или реквизитов Карты, он обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк по телефонам Центра клиентской поддержки, указанным на оборотной стороне Карты. Карта считается заблокированной с момента получения соответствующего телефонного сообщения от ее Держателя. Перевыпуск утраченной / украденной / скомпрометированной Карты может быть произведен Клиентом в соответствии с п. 7.5 настоящих Правил. Перевыпуск Виртуальной карты не осуществляется, при этом Клиент вправе обратиться в Банк в целях выпуска новой Виртуальной карты в соответствии с положениями настоящих Правил.

13.5. В случае нарушения Держателем Карты порядка использования Карты (в том числе, в случае нарушения п. 13.4. Правил), Клиент несет ответственность за операции, совершенные с использованием Карты, до момента ее Блокировки.

13.6. При обнаружении Карты, ранее заявленной утраченной или неправомерно используемой, Держатель обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк по телефонам службы клиентской поддержки и в кратчайшие сроки вернуть Карту в Банк. Банк оставляет за собой право передать полученную информацию об утрате Карты в компетентные местные и зарубежные органы для проведения расследования.

14. ПРОГРАММА «ПОКУПКА В РАССРОЧКУ»

14.1. Держатель Карты может воспользоваться Программой «Покупка в рассрочку» только в случае, если такая возможность предусмотрена Договором. При этом воспользоваться Программой «Покупка в рассрочку» для осуществления операций по Расчетным картам с разрешенным овердрафтом возможно в случае, если остаток денежных средств на Счете Клиента на момент совершения операции не превышает предполагаемую сумму Ежемесячного платежа. Данная услуга распространяется на приобретение определенных товаров и услуг в определенных ТСП согласно перечню, который доводится до сведения Клиента путем размещения информации во внутренних структурных подразделениях, местах обслуживания Клиентов и/или на сайте Банка в сети Интернет.

14.2. Клиент имеет право воспользоваться Программой «Покупка в рассрочку» при условии использования Карты в соответствии с настоящими Правилами, предварительно предупредив о своем намерении сотрудника ТСП (кассира) перед проведением операции с использованием Карты.

14.3. Количество Ежемесячных платежей за каждый вид товаров и услуг определяется Банком, доводится до сведения Клиента Банком и/или ТСП. Количество и даты уплаты Ежемесячных платежей указываются в документе (чеке), распечатываемом POS-терминалом, в случае подтверждения

Банком совершения операции по программе «Покупка в рассрочку». Данный документ (чек) обязательно должен быть подписан Клиентом.

14.4. Банк подтверждает операцию при условии, что сумма операции находится в пределах Платежного лимита и использование Карты соответствует действующим Правилам.

14.5. Сумма операции по Программе «Покупка в рассрочку» равна розничной цене товара или услуги. Сумма Ежемесячного платежа определяется путем деления суммы операции на количество месяцев, составляющих Период рассрочки, указанный в чеке, подтверждающем Расходную операцию. Каждый Ежемесячный платеж включается в Выписку. Минимальная и/или максимальная сумма операции по программе «Покупка в рассрочку» установлена в Индивидуальных условиях Договора.

14.6. При наличии на Счете в дату выдачи Кредита, предоставленного для совершения операции по Расчетной карте с разрешенным овердрафтом в рамках Программы «Покупка в рассрочку», собственных денежных средств Клиента частичное досрочное погашение задолженности по Кредиту, предоставленному в рамках Программы «Покупка в рассрочку», осуществляется на сумму денежных средств, находящихся на Счете Клиента. При осуществлении такого частичного досрочного погашения соразмерно уменьшается сумма первого Ежемесячного платежа в рамках Программы «Покупка в рассрочку» в погашение данного Кредита.

14.7. В случае прекращения действия заключенного между Банком и ТСП договора, регулирующего предоставления Клиентам услуги «Покупка в рассрочку», действие Программы «Покупка в рассрочку» в данном ТСП прекращается.

14.8. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств, вызванное нарушениями в работе каких-либо устройств или систем связи либо иными неподконтрольными Банку обстоятельствами.

15. ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

15.1. Обязательства Банка по предоставлению Кредитов действуют в течение срока действия Карты. В случае перевыпуска Банком Карты на новый срок, срок предоставления Кредитов пролонгируется. Обязательства Клиента по Договору действуют до момента их полного исполнения.

15.2. Клиент вправе отказаться от получения Кредита до даты совершения первой Расходной операции по Договору с использованием Кредитного лимита, предоставив в Банк соответствующее заявление о расторжении Договора.

15.3. Банк и Клиент пришли к соглашению о том, что Счет может быть закрыт Банком в случае отсутствия денежных средств на Счете и операций по Счету в течение 2 (двух) лет. Договор считается расторгнутым по истечении 2 (двух) месяцев со дня направления Банком Клиенту соответствующего письменного уведомления, если на Счет Клиента в течение этого срока не поступили денежные средства.

15.4. Договор в части правоотношений по договору банковского счета может быть расторгнут по инициативе Клиента на основании письменного заявления Клиента на закрытие Счета (далее – Заявление на закрытие Счета) по истечении 35 (тридцати пяти) календарных дней после его получения Банком, если иной срок расторжения Договора не указан Клиентом в Заявлении на закрытие Счета. Остаток денежных средств на Счете выдается Клиенту через кассу Банка либо перечисляется на другой счет по реквизитам, указанным Клиентом в Заявлении на закрытие Счета, не позднее 7 (семи) дней после прекращения Договора, если иной срок не указан Клиентом в Заявлении.

15.5. С момента подачи Клиентом в Банк Заявления на закрытие Счета Банк не принимает распоряжения Клиента на осуществление Расходных операций. Расходные операции, совершенные Клиентом с использованием Карты или её реквизитов в период действия Договора до момента подачи Клиентом в Банк Заявления на закрытие Счета, Банк оплачивает на основании документов, поступающих из платежной системы в Банк, за счет Клиента (в том числе, после расторжения Договора).

15.6. Банк вправе расторгнуть договор банковского счета в случаях, установленных **законом**, в том числе при принятии в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения клиента о совершении операции на основании пункта 11 ст. 7 Федерального закона от

07.08.2001 N 115-ФЗ "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма", с обязательным письменным уведомлением об этом Клиента. Договор банковского счета считается расторгнутым по истечении шестидесяти дней со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении договора банковского счета.

15.7. Закрытие Счета Клиентом не прекращает обязательства Клиента по погашению Задолженности на условиях Договора.

15.8. Все распоряжения Клиента, исполненные Банком до момента расторжения Договора, считаются поданными от имени Клиента и имеющими силу.

15.9. Клиент несет ответственность за достоверность сведений, которые он сообщил Банку о себе. Банк не несет ответственности за убытки, которые возникли у Клиента или третьих лиц в связи с сообщением Клиентом недостоверных сведений.

15.10. В Индивидуальных условиях Договора определяется суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску Банка, в пределах субъекта Российской Федерации по месту получения Клиентом Индивидуальных условий Договора. Иски Клиента к Банку предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк в случаях, предусмотренных законом, вправе обратиться к нотариусу для целей взыскания задолженности Клиента по Договору по исполнительной надписи нотариуса

15.11. Банк доводит до сведения Клиентов настоящие Правила, Тарифы и дополнительную информацию, связанную с заключением и исполнением Договора, одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- на официальном сайте Банка в сети Интернет www.crediteurope.ru;

- на стендах во внутренних структурных подразделениях Банка и иных местах обслуживания клиентов;

- иными способами, позволяющими Клиенту получить указанную информацию.

15.12. Клиент соглашается с Правилами и принимает на себя все обязательства, предусмотренные настоящими Правилами при заключении Договора между Банком и Клиентом.

15.13. Банк не несет ответственности, если информация об изменении Правил, доведенная до сведения Клиента в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами, не была получена и/или изучена и/или правильно понята Клиентом.

15.14. Все уведомления (письма, сообщения и т.д.) направляются Клиенту по выбору Банка одним или несколькими из следующих способов:

- посредством почтовой связи – уведомление считается полученным Клиентом по истечении 30 календарных дней с даты его направления Банком, если иное не предусмотрено настоящими Правилами,

- курьерской доставкой – уведомление считается полученным Клиентом в дату вручения, указанную в бумажном экземпляре уведомления,

- направлением электронных сообщений – уведомление считается полученным Клиентом в дату отправления сообщения, если иное не предусмотрено настоящими Правилами,

- направлением СМС-сообщений - уведомление считается полученным Клиентом в дату отправления СМС-сообщения.

15.15. Банк не несет ответственности за неисполнение запроса Клиента, если исполнение приведет к нарушению требований настоящих Правил, в том числе, если запрос не был подтвержден Клиентом, проверка подтверждения дала отрицательный результат.

15.16. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение запросов Клиентов, если это вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, неактуальностью информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при исполнении Банком запросов, или вводом Клиентом неверных данных.

15.17. Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение запросов Клиентов, если такое невыполнение или несвоевременное выполнение не зависит от Банка.

15.18. Банк не несет ответственности за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из Договора и настоящих Правил, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка

России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине Банка России и его подразделений; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

ПОРЯДОК ДОСТУПА И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМАХ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО МЕНЮ И ЦКП

1. Порядок дистанционной Идентификации и Аутентификации Клиента

1.1. Доступ к Системам обслуживания предоставляется только после прохождения Клиентом процедур дистанционной Идентификации и Аутентификации. Для прохождения дистанционной Идентификации и Аутентификации Банк имеет право запросить у Клиента следующую информацию:

А) Для дистанционной Идентификации Клиента:

- при доступе через Интерактивное Голосовое Меню - номер документа, удостоверяющего личность Клиента, Логин или номер Карты;
- при доступе через ЦКП - полное имя Клиента и дата его рождения.

Б) Для Аутентификации Клиента:

- при доступе через Интерактивное Голосовое Меню для получения информации:

- Пароль Клиента или
- две из четырех цифр ПИН-кода Карты (определяемых в соответствии с указаниями Банка), или
- Код Активации, или
- Код верификации Карты CVV2/CVC2;

- для регистрации и восстановления Логина/Пароля Клиента через Интерактивное Голосовое Меню:

- номер документа, удостоверяющего личность Клиента, и
- дата рождения Клиента, и
- Зарегистрированный номер Клиента;

- для доступа через ЦКП:

- Кодовое слово или
- следующая информация:
 - i. номер документа, удостоверяющего личность Клиента;
 - ii. адрес регистрации Клиента;
 - iii. иные сведения о Клиенте или об операциях Клиента, содержащиеся в системах Банка.

1.2. Банк вправе отказать Клиенту в доступе к Системам обслуживания в случае непредоставления Клиентом запрошенной информации или предоставления им неверной информации.

2. Сервисы, предоставляемые Банком через ЦКП и Интерактивное Голосовое Меню.

2.1. Для получения информации через ЦКП или Интерактивное Голосовое Меню Клиенту необходимо позвонить по телефону ЦКП и следовать указаниям системы.

2.2. Доступ к сервисам, предоставляемым через Интерактивное Голосовое Меню и ЦКП, производится после успешной дистанционной Идентификации и Аутентификации Клиента.

2.3. Клиент может воспользоваться следующими услугами **через ЦКП:**

2.3.1. получить финансовую информацию по Карте, банковскому счету, вкладу, кредиту;

2.3.2. запросить перевыпуск утраченного ПИН-кода;

2.3.3. узнать статус рассмотрения заявления на получение Карты, кредита;

2.3.4. обратиться с претензией и узнать статус рассмотрения своей претензии;

2.3.5. получить общую информацию о продуктах, узнать адреса внутренних структурных подразделений Банка, а также получить ответы на другие интересующие Клиента вопросы, связанные с банковским обслуживанием;

2.3.6. изменить свою контактную информацию, а именно: адрес электронной почты, место фактического проживания, номер домашнего, рабочего телефона, Зарегистрированный номер мобильного телефона Клиента (за исключением случаев, когда Клиент зарегистрирован в Интернет-Банке для целей дистанционного банковского обслуживания на основании представленного в Банк письменного заявления), рабочий адрес. Изменение иных данных, включая Зарегистрированный

номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Интернет-Банке, возможно только на основании письменного заявления Клиента, поданного в Банк;

2.3.7. подключить/отключить услугу СМС-информирования;

2.3.8. осуществить Блокировку Карты и подать запрос на перевыпуск Карты;

2.3.9. Подключить/отключить услугу по направлению Выписки посредством электронной почты;

2.3.10. Подключить/отключить услугу по направлению Выписки посредством почтовой связи.

2.4. Клиент может воспользоваться следующими услугами с использованием Интерактивного Голосового Меню в автоматическом режиме (в случае наличия у Банка соответствующей технической возможности):

2.4.1. получить финансовую информацию по Карте, а также по банковским счетам, вкладам, кредитам, открытым Клиентом в Банке/ предоставленным Клиенту Банком на основании иных договоров;

2.4.2. осуществить Активацию Карты и самостоятельно сгенерировать ПИН-код Карты;

2.4.3. зарегистрироваться в Интернет-банке;

2.4.4. восстановить Пароль и Логин для Интернет-банка.

3. Активация Карты и получение ПИН-кода

3.1. Активация Карты и получение ПИН-кода Карты проводится при помощи Интерактивного Голосового Меню.

3.2. Для доступа в Интерактивное Голосовое Меню с целью Активации Карты Клиент должен позвонить по телефону ЦКП, указанному на оборотной стороне Карты, перевести телефон в режим тонального набора и следовать указаниям системы.

3.3. Для Активации новой Карты Клиент должен ввести следующие данные:

- 4 последние цифры номера Карты – при наличии у Клиента нескольких неактивированных банковских карт, выпущенных Банком;

- код активации;

- срок действия Карты;

- номер паспорта (только в случае, если Зарегистрированный номер был изменен менее 5 дней назад и Клиент не вводил номер паспорта в процессе Идентификации);

- ПИН-код;

- ПИН-код повторно.

После успешного создания и корректного повторного ввода Клиентом ПИН-кода Банком автоматически производится Активация Карты.

3.4. Для Активации перевыпущенной Карты Клиент должен ввести следующие данные:

3.4.1. В случае если клиент не помнит ПИН-код:

- код активации;

- срок действия Карты;

- ПИН-код;

- ПИН-код повторно.

3.4.2. В случае если клиент помнит ПИН-код:

- срок действия Карты

- ПИН-код прежней карты

4. Получение информации по Карте.

4.1. Для получения информации по Карте Клиенту необходимо позвонить по телефону ЦКП, указанному на оборотной стороне Карты, и следовать указаниям системы.

4.2. Для получения информации при помощи Интерактивного Голосового Меню Клиенту необходимо ввести номер Карты и две из четырех цифр ПИН-кода Карты в тональном режиме набора. В случае корректного ввода система автоматически сообщит информацию по Карте, а именно:

- Дату формирования Выписки по Карте,
- Последнюю Дату платежа,

- Задолженность по Карте,
- Сумму Обязательного платежа,
- Доступный баланс.»

5. Изменение ПИН-кода Карты с помощью Интерактивного голосового меню

5.1. В случае если Клиент помнит старый ПИН-код необходимо ввести следующие данные:

- 4 (четыре) последние цифры номера Карты;
- прежний ПИН-код;
- новый ПИН-код;
- повторно новый ПИН-код.

5.2. В случае если Клиент не помнит прежний ПИН-код, необходимо ввести следующие данные:

- 4 (четыре) последние цифры номера Карты
- код активации;
- срок действия Карты;
- номер паспорта;
- новый ПИН-код;
- повторно новый ПИН-код