

## **Общие условия выпуска и обслуживания предоплаченных карт АО «Свой Банк»**

### **1. Термины и определения.**

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком Клиенту по итогам проверки его полномочий на подачу юридически значимых заявлений или проведение операций с использованием ЭСП или Реквизитов ЭСП.

**Активация ЭСП** – снятие Банком технических ограничений на совершение операций с использованием ЭСП или Реквизитов ЭСП.

**Аутентификация** – процедура установления соответствия личности физического лица, обратившегося в Банк, на основании сопоставления кода доступа, сообщаемого физическим лицом и/или иных Аутентификационных данных с аналогичными данными, предоставленными Клиентом при заключении Договора или в процессе его исполнения.

**Аутентификационные данные** – код доступа, уникальные логин (login), пароль (password) Клиента, а также другие данные, используемые для доступа в Мобильное приложение и совершения операций. Аутентификационные данные являются аналогом собственноручной подписи Клиента.

**Банк** – Акционерное общество «Свой Банк», сокращенное наименование – АО «Свой Банк», базовая лицензия на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте с правом привлечения № 3223 от 12 октября 2018 года, место нахождения: 121096, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Филевский парк, ул. Василисы Кожиной, д.1, офис №804.8.

**Блокирование ЭСП** – процедура установления Банком технического ограничения на совершение Клиентом операций с использованием ЭСП или Реквизитов ЭСП. Блокирование ЭСП не является прекращением его действия.

**Верификация** – процедура проверки личности Клиента на основании буквенной или цифровой информации (контрольная информация), указываемой Клиентом в заявлении на банковский продукт, которая регистрируется в базе данных Банка.

**Договор (Общие условия, Условия)** – настоящие Общие условия выпуска и обслуживания предоплаченных карт Банка (договор на оказание услуг по осуществлению Переводов).

**Закон № 161-ФЗ** – Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

**Идентификация/Упрощенная идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее также – Федеральный закон № 115-ФЗ) сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и/или надлежащим образом заверенных копий и/или государственных и иных информационных систем. Банк подтверждает прохождение или непрохождение Клиентом Идентификации/Упрощенной идентификации путем информирования о передаче ЭСП или об отказе в передаче ЭСП путем направления сообщения на ОМТ или иным доступным способом.

**Клиент или Держатель** – физическое лицо, которому на основании заключенного с Банком Договора предоставлено ЭСП.

**Лимит** – сумма денежных средств, в пределах которой Банк принимает на себя обязательства по ЭСП. Лимит ЭСП выражен в рублях Российской Федерации. Максимальный размер Лимита ЭСП устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ и указывается в Тарифах.

**Мобильное приложение** – установленное на ОМТ программное обеспечение, позволяющее Клиентам передавать свои персональные данные и иную информацию Банку, совершать операции с ЭСП и получать от Банка необходимую информацию по ЭСП.

**Одноразовый пароль** – цифровой код, формируемый и направляемый Банком Клиенту в SMS-сообщении или Push-уведомлении для подтверждения запроса на выпуск ЭСП, подтверждения операций, совершаемых с использованием ЭСП. Срок действия Одноразового пароля составляет не более 5 (Пяти) минут с момента его направления Банком на ОМТ Клиента. Одноразовый пароль соответствует сеансу использования и подтверждаемой Клиентом операции.

**ОМТ** – основной номер мобильного телефона Клиента, указанный им при формировании заявления на ЭСП и/или регистрации ЭСП в Платежном приложении. Основной номер телефона не может быть изменен Клиентом.

**Операция** – расчетная операция, на совершение Клиентом которой с использованием Реквизитов ЭСП Банком была предоставлена Авторизация, и осуществляемая Банком в пределах остатка ЭДС по ЭСП.

**Операция возврата** – 1) расчетная операция, совершаемая с использованием Реквизитов ЭСП при возврате Клиентом в ТСП Товара, приобретенного в таком ТСП с оплатой с использованием Реквизитов ЭСП, в рамках которой Клиенту возвращаются денежные средства, составляющие стоимость Товара; 2) сумма, причитающаяся Клиенту в рамках проведенной Банком претензионной работы на основании заявления Клиента.

**Операция СБП** – перевод денежных средств между Отправителем и Получателем в рублях РФ в рамках СБП, предусматривающий выполнение в режиме реального времени процедур приема к исполнению Банком отправителя распоряжений Отправителя на перевод денежных средств и процедур зачисления денежных средств Получателю Банком получателя.

**Отправитель** – лицо, со счета которого списываются денежные средства по Операции в рамках СБП.

**Пароль 3-D secure** – протокол, используемый как дополнительный уровень безопасности для двухфакторной аутентификации Держателя (формируется автоматически Банком, является одноразовым и приходит в виде СМС-сообщения на ОМТ Держателя).

**Перевод** – действия Банка по исполнению Распоряжения об уменьшении остатка ЭДС Плательщика и увеличении остатка ЭДС Получателя.

**Перевод денежных средств без добровольного согласия Клиента** – перевод без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или злоупотребления доверием.

**ПИН (ПИН-код)** – персональный идентификационный номер (секретный код), используемый Держателем в качестве аналога собственноручной подписи, с помощью которого производится Аутентификация Держателя. Банк не осуществляет обработку и хранение ПИН-кода. Распознавание лица и/или отпечатка пальца осуществляется без участия Банка. В случае трех неправильных попыток набора ПИН-кода ЭСП автоматически блокируется, проведение операций с использованием ПИН-кода приостанавливается.

**Платёжная система** – платёжная система «Мир», оператором которой является АО «НСПК».

**Платежный Лимит** – размер ЭДС, в пределах которого Клиент вправе совершать Операции.

**Плательщик** – Клиент, имеющий право передавать Распоряжения Банку.

**Платежный Лимит** – остаток ЭДС, в пределах которого Клиент вправе совершать Операции.

**Положение № 266-П** – Положение Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием».

**Получатель** – лицо, которому осуществляется Перевод ЭДС, в том числе в рамках СПБ.

**Правила** – Правила осуществления перевода электронных денежных средств в АО «Свой Банк».

**Реквизиты ЭСП** – информация, включающая в себя: идентификатор ЭСП, срок окончания действия ЭСП, код безопасности ЭСП (код безопасности CVP2 (ППК2), а также иную информацию в соответствии с Условиями, хранящуюся в базе данных Банка, необходимую для осуществления расчетов с использованием ЭСП. Код безопасности ЭСП является аналогом собственноручной подписи Клиента. Использование кода безопасности ЭСП наряду с другими реквизитами ЭСП при проведении Операций является для Банка подтверждением факта совершения Операции самим Клиентом.

**Сайт** – сайт Банка в сети Интернет, имеющий адрес: <https://svoi.ru>.

**СБП** – сервис быстрых платежей платежной системы Банка России.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Тарифы** – перечень видов и размеров вознаграждения Банка за осуществление переводов ЭДС, иных переводов без открытия счета, выпуск и обслуживание ЭСП и оказание иных услуг, предусмотренных заключёнными между Клиентом и Банком договорами, и являющиеся их неотъемлемой частью.

**Технический овердрафт** – задолженность Клиента перед Банком в случае совершения Операций в размере, превышающем остаток ЭДС Клиента. Технический овердрафт представляет собой перерасход денежных средств без одобрения Банка и согласия Клиента, его возникновение обусловлено особенностями функционирования Платежных систем и иных участников расчётов. Причинами его возникновения могут быть: несвоевременное поступление информации, сбой в программном обеспечении Банка или его партнёров, изменение курса валют и проч.

**Товар** – имущество (работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, права (требования)), реализуемое ТСП.

**ТСП** – торгово-сервисные предприятия.

**ЦБ РФ** – Банк России.

**ЦТО** – Центр телефонного обслуживания.

**Электронные денежные средства** – денежные средства, которые предварительно предоставлены Клиентом Банку, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета, для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием ЭСП.

**Электронное средство платежа** – это предоплаченная карта в значении, определенном в Положении № 266-П, используемая для осуществления перевода электронных денежных средств, возврата остатка электронных денежных средств в пределах суммы предварительно предоставленных Держателем денежных средств Банку – эмитенту в соответствии с требованиями Закона № 161-ФЗ. ЭСП эмитируется Банком без материального носителя, путем отображения ЭСП и его реквизитов в Мобильном приложении Банка.

**CVP2 (card verification parameter 2), ППК-2** – защитный код для Российской национальной платежной системы «МИР», используемый в соответствии с правилами

платежной системы для повышения защищенности платежей и противодействия несанкционированному использованию ЭСП.

## **2. Порядок заключения Договора.**

2.1. Клиент присоединяется к настоящим Общим условиям виртуальных предоплаченных банковских карт АО «Свой Банк» (далее также – Договор, Условия) в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации в целом, без каких-либо изъятий, оговорок и условий, путем направления в Банк предложения (оферты) Клиента путем совершения следующих действий:

- после успешного прохождения Аутентификации в Мобильном приложении Клиент знакомится с Правилами, настоящими Условиями и Тарифами;
- инициирует запрос на выпуск ЭСП и заполняет экранную форму заявления на выпуск ЭСП;
- подтверждает достоверность введенных в экранной форме персональных данных и согласие с Правилами, настоящими Условиями и Тарифами путем ввода полученного от Банка Одноразового пароля.

2.2. Акцептом оферты Клиента является передача Клиенту ЭСП путем отображения ЭСП и демонстрации Реквизитов ЭСП в Мобильном приложении.

2.3. Банк имеет право отказать Клиенту в заключении Договора, выпуске или Активации Карты без объяснения причин.

2.4. Остаток ЭДС на ЭСП не подлежит страхованию в соответствии с Федеральным законом от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в Банках Российской Федерации».

2.5. Банк не начисляет проценты на остаток ЭДС на ЭСП.

## **3. Предмет Договора.**

3.1. Банк обязуется предоставить Клиенту ЭСП, осуществлять его обслуживание и исполнять Распоряжения Клиентов о совершении Переводов ЭДС, а Клиент обязуется оплачивать услуги Банка в размере, установленном Тарифами.

3.2. Описание Электронного средства платежа:

- ЭСП эмитируется Банком в форме виртуальной платежной карты, без материального носителя;
- ЭСП не является именным (не содержит имя и фамилию Держателя);
- валюта ЭСП – рубль Российской Федерации;
- срок действия – 5 (пять) лет;
- выпуск на имя третьего лица и использование ЭСП третьим лицом не допускаются;
- Клиент может иметь только одно ЭСП, дополнительные ЭСП не выпускаются;
- при выпуске ЭСП банковский счет Клиенту не открывается;
- ЭСП не подлежит перевыпуску.

## **4. Общие условия использования и обслуживания ЭСП.**

4.1. В качестве единой шкалы времени при Переводе ЭДС признаётся московское время (GMT+03:00). Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

4.2. Клиент вправе совершать Операции в пределах Платежного лимита.

*Общие условия выпуска и обслуживания предоплаченных карт АО «Свой Банк»*

4.3. Виды доступных Клиенту операций, Лимиты зависят от прохождения или не прохождения Клиентом процедуры идентификации/упрощенной идентификации в соответствии с Федеральным законом №115-ФЗ.

4.4. Порядок совершения операций с использованием ЭСП или его реквизитов определяется правилами Платежной системы. Подписанный Клиентом слип/чек/квитанция, правильно введенный ПИН при совершении операции с использованием ЭСП, указание запрошенных реквизитов ЭСП (в том числе номера и срока действия ЭСП, кода CVP2 (ППК2), пароля 3-D Secure) при совершении операции с использованием реквизитов ЭСП в сети Интернет являются для Банка распоряжением Клиента на перевод и достаточными Авторизационными данными для подтверждения права Клиента распоряжаться остатком ЭДС. Указанные Авторизационные данные признаются сторонами аналогом собственноручной подписи Клиента, а заявления/распоряжения/поручения/договоры, подписанные аналогом собственноручной подписи – равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента.

4.5. В случае утраты, кражи или порчи ЭСП и/или возникновения подозрений, что реквизиты ЭСП и/или Аутентификационные данные и/или ОМТ могли быть утрачены, похищены и/или скомпрометированы, а также в случае изменения имени или фамилии Клиент должен незамедлительно уведомить Банк и заблокировать ЭСП и/или Мобильное приложение или обратиться в Банк с просьбой о Блокировании ЭСП и/или Мобильного приложения.

4.6. Расчеты по операциям с использованием ЭСП производятся с предварительной Авторизацией в следующем порядке:

4.6.1. В момент совершения Клиентом операции с использованием ЭСП или его реквизитов в Банк поступает запрос на Авторизацию операции. Банк осуществляет Авторизацию операции только в случае достаточности Платежного лимита для возмещения суммы операции и предусмотренного Тарифами вознаграждения Банка.

4.6.2. В случае Авторизации операции Банк осуществляет Перевод ЭДС и уменьшает Платежный лимит ЭСП на сумму авторизованной операции на срок, определенный Банком, но не более 30 (тридцати) дней. Если по истечении указанного срока в Банк не поступит информация о платежном клиринге, на такую сумму авторизованной операции увеличивается Платежный лимит.

4.7. Денежные средства, поступившие по Операциям возврата, увеличивают Остаток ЭДС в дату их поступления в пределах Лимита:

4.7.1. Клиент при помощи Мобильного приложения контролирует размер Лимита и предпринимает все необходимые меры для обеспечения Банку возможности произвести увеличение Остатка ЭДС на сумму поступивших денежных средств в пределах Лимита.

4.7.2. Если увеличение Остатка ЭДС в дату поступления в Банк денежных средств повлечет превышение Лимита, то увеличение Остатка ЭДС в указанную дату не производится. Банк возвращает всю сумму поступивших денежных средств по реквизитам Отправителя.

4.8. Переводы по номеру телефона получателя осуществляются в следующем порядке:

4.8.1. Клиент вправе предоставить Мобильному приложению доступ к списку контактов на его ОМТ и дать согласие на размещение информации о принадлежности его к числу клиентов Банка для отображения в списке контактов других клиентов Банка, также давших такое согласие Мобильному приложению. Клиент вправе в любое время посредством Мобильного приложения отозвать такое согласие.

4.8.2. Клиент при формировании распоряжения об осуществлении Перевода ЭДС вправе предоставить Банку номер мобильного телефона получателя и поручить Банку осуществить запрос у Получателя реквизитов, необходимых для заполнения распоряжения о



переводе. На основании полученной от получателя информации Клиент поручает Банку заполнить Распоряжение соответствующими реквизитами. Распоряжение о совершении операции считается поданным Клиентом с момента отражения в нём реквизитов Получателя.

4.8.3. Клиент, предоставивший Мобильному приложению доступ к списку контактов на ОМТ, поручает Банку предоставлять реквизиты его ЭСП по запросу клиентов банков при формировании ими распоряжения об осуществлении переводов в его пользу. В том случае, если у Клиента открыто несколько ЭСП с одинаковым идентификатором (номером мобильного телефона), Клиент поручает Банку предоставить реквизиты любого из его ЭСП, режим использования которого и доступные Платежные лимиты по которому позволяют получить перевод.

4.9. Лимиты и условия совершения Операций.

4.9.1. Пополнение ЭСП может осуществляться путем использования сервиса перевода с карты на карту в Мобильном приложении, на сайте Банка и/или с помощью иных сервисов.

4.9.2. В случае непроведения Банком идентификации Клиента в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ использование ЭСП осуществляется клиентом – физическим лицом при условии, что остаток денежных средств в любой момент времени не превышает 15 тысяч рублей, а общая сумма переводимых электронных денежных средств с использованием одного неперсонифицированного ЭСП не превышает 40 тысяч рублей в течение календарного месяца. Максимальный лимит на разовую операцию – 15 тысяч рублей. Неперсонифицированное ЭСП не может использоваться Клиентом, не прошедшим упрощенную идентификацию, для осуществления перевода ЭДС другому физическому лицу либо для получения переводимых ЭДС от другого физического лица.

4.9.3. В случае проведения упрощенной идентификации Клиента использование неперсонифицированного электронного средства платежа может осуществляться Клиентом при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 60 тысяч рублей, а общая сумма переводимых электронных денежных средств с использованием такого неперсонифицированного ЭСП не превышает 200 тысяч рублей в течение календарного месяца. Максимальный лимит по операции получения наличных денежных средств – 5 тысяч рублей в течение дня, 40 тысяч рублей – в течение календарного месяца.

4.9.4. В случае проведения Банком идентификации клиента – физического лица в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ использование неперсонифицированного электронного средства платежа может осуществляться Клиентом при условии, что остаток ЭДС в любой момент не превышает 600 тысяч рублей либо сумму в иностранной валюте, эквивалентную 600 тысячам рублей по официальному курсу Банка России. Допускается превышение суммы, указанной в настоящем пункте, вследствие изменения официального курса иностранной валюты, устанавливаемого Банком России.

4.9.5. В случае если остаток ЭДС превысит указанные в пунктах 4.8.2., 4.8.3. или 4.8.4. настоящего Договора значения, Банк такие денежные средства не принимает, и увеличение остатка ЭДС по ЭСП не производится (за исключением случаев поступления денежных средств в пользу Клиента от ТСП, возврат которых осуществляется Клиенту в соответствии с пунктом 4.6. настоящего Договора).

4.9.6. Виды операций, доступные с использованием ЭСП:

4.9.6.1. В случае непроведения идентификации:

- Предоставление Клиентом Банку денежных средств в целях увеличения остатка электронных денежных средств;
- Осуществление переводов денежных средств в пользу ТСП в качестве расчетов за товары/работы/услуги.

4.9.6.2. В случае проведения упрощенной идентификации дополнительно к операциям, указанным в пункте 4.8.6.1, доступны следующие операции:

- Осуществление перевода ЭДС в пользу юридических и физических лиц (включая индивидуальных предпринимателей) и органов государственной власти и органов местного самоуправления, учреждений, находящихся в их ведении, получающих денежные средства плательщика в рамках выполнения ими функций, установленных законодательством Российской Федерации;
- Получение переводимых ЭДС от юридических и физических лиц (включая индивидуальных предпринимателей);
- Осуществление перевода денежных средств на банковский счёт Клиента, в том числе открытый в ином банке;
- снятие наличных денежных средств в сумме до 5 тысяч рублей в день и до 40 тысяч рублей в месяц.

4.9.6.3. В случае проведения полной идентификации Клиента дополнительно к операциям, указанным в пунктах 4.8.6.1 и 4.8.6.2, доступны:

- Осуществление переводов без открытия банковского счёта;
- Осуществление переводов денежных средств на любые банковские счета;
- Получение наличных денежных средств.

4.10. Размер вознаграждения Банка за выпуск и обслуживания ЭСП установлен в Тарифах, размещенных на Сайте, в Мобильном приложении и в офисах обслуживания Банка.

## **5. Условия осуществления переводов в рамках Сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России.**

5.1. Банк предоставляет Клиентам возможность осуществлять в рамках СБП с использованием Мобильного приложения переводы денежных средств посредством указания в качестве идентификатора реквизитов Получателя номера мобильного телефона Получателя (для осуществления переводов у Клиента Банка должны быть подключены в Мобильном приложении исходящие переводы в рамках СБП), а также получать в рамках СБП переводы денежных средств от Отправителей (для получения таких переводов у Клиента должны быть подключены в Мобильном приложении входящие переводы в рамках СБП).

5.2. Банк предоставляет Клиентам (Получателям) возможность получать в рамках СБП переводы денежных средств от Отправителей по инициативе Получателя, счета которых открыты в других кредитных организациях, если Отправитель и Получатель является/являются одним физическим лицом (для получения таких переводов у Клиента Банка должны быть подключены в Мобильном приложении исходящие запросы денежных средств в рамках СБП), а также осуществлять в рамках СБП переводы денежных средств, находящихся на Счетах Клиентов, по инициативе Получателя в пользу Получателя на счета, которые открыты в других кредитных организациях, если Отправитель и Получатель является/являются одним физическим лицом (для осуществления переводов у Клиента Банка должны быть подключены в Мобильном приложении входящие запросы денежных средств в рамках СБП).

5.3. Клиент соглашается на использование ОМТ в качестве идентификатора для зачисления денежных средств по Операциям СБП.

5.4. Клиент уведомлен, что Банк вправе осуществлять автоматизированную, смешанную и без использования средств автоматизации обработку персональных данных (фамилия, имя, отчество (при наличии), номер банковского счета для списания/зачисления денежных средств, ИНН, адрес, абонентский номер подвижной радиотелефонной связи, номер

водительского удостоверения, номер свидетельства регистрации транспортного средства, СНИЛС, номер паспорта РФ, номер свидетельства о рождении), следующими способами: сбор (получение), запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, передача (предоставление, доступ)), в том числе передачу Банку России, АО «Национальная система платежных карт», Банкам – участникам расчетов СБП и иным участникам расчетов СБП, размещенным на сайте <https://sbp.nspk.ru/>, в объеме и целях, необходимых для осуществления переводов денежных средств с использованием СБП.

## **6. Права и обязанности Сторон.**

### **6.1. Права и обязанности Банка:**

6.1.1. Банк обязуется обслуживать ЭСП и осуществлять расчеты по операциям, совершённым с использованием ЭСП или его реквизитов, в соответствии с условиями Договора, правилами Платёжных систем и законодательством Российской Федерации.

6.1.2. Банк вправе без дополнительного распоряжения Клиента (заранее данный акцепт Клиента) уменьшать остаток ЭДС:

- на сумму вознаграждения Банка за обслуживание и совершение расчетов по операциям с использованием ЭСП или его реквизитов в соответствии с Договором;
- на суммы операций, в результате которых был увеличен остаток ЭДС Клиента, но в дальнейшем признанных в ходе расследования (разрешения) споров необоснованными;
- на сумму перевода, поступившего на ЭСП с другой платежной карты, держатель которой оспорил данную операцию, и сумма перевода в соответствии с правилами Платежной системы была ему возвращена.

6.1.3. Банк вправе отказать Клиенту в совершении операций с использованием ЭСП или его реквизитов в следующих случаях:

- Если операция, совершаемая с использованием ЭСП или его реквизитов, противоречит порядку осуществления данной операции, установленному Банком и/или Платежной системой, требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе, если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.
- Если у Банка возникли подозрения, что операция связана с ведением Клиентом предпринимательской деятельности.
- Если Клиентом не предоставлены документы по операции, запрашиваемые Банком в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- В случае недостаточности остатка ЭДС по карте на момент Авторизации для возмещения суммы операции и вознаграждения Банка, предусмотренного Тарифами.
- Если сумма операции превышает Лимиты, установленные законодательством РФ или настоящим Договором.
- В случае наличия у Банка подозрений о компрометации ЭСП или его использовании без согласия Клиента.

Для предотвращения причинения ущерба Клиенту и/или Банку Банк вправе без предварительного уведомления Клиента принять все необходимые меры для приостановления использования ЭСП или прекращения действия ЭСП, а также отказать в совершении операций с использованием ЭСП.

6.1.4. При выявлении признаков совершения Перевода без добровольного согласия Клиента Банк вправе:



- отказать в совершении Операции (Перевода) с использованием ЭСП или перевода денежных средств с использованием СБП платежной системы Банка России;
- приостановить прием к исполнению Распоряжения Клиента сроком на 2 (два) дня;
- запросить у Клиента информацию, что операция не является Переводом денежных средств без добровольного согласия Клиента;
- приостановить прием к исполнению подтвержденного Распоряжения Клиента на 2 (два) дня со дня направления Клиентом подтверждения Распоряжения или отказать в совершении Клиентом повторной операции несмотря на направление Клиентом подтверждения Распоряжения или совершение действий по совершению повторной операции (при получении от Банка России информации о случаях и попытках осуществления Переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента);
- запрашивать у Клиента документы и сведения об операциях с денежными средствами, о целях установления и предполагаемом характере деловых отношений с Банком, о целях финансово-хозяйственной деятельности, о финансовом положении, о деловой репутации, об источниках происхождения денежных средств и (или) иного имущества Клиента, а также письменные пояснения, подтверждающие соответствие характера проводимых операций режиму соответствующего счета.

6.1.5. Банк возобновляет возможность совершения операций после прекращения действия обстоятельств, послуживших основанием для отказа в их совершении.

6.1.6. Банк вправе отказать Клиенту в выпуске, выдаче ЭСП, его Активации, в разблокировании ЭСП по своему усмотрению и без объяснения причин.

6.1.7. Банк вправе блокировать действие ЭСП, в том числе устанавливать лимиты на совершение операций, дать распоряжение об изъятии ЭСП и принимать для этого все необходимые меры:

- в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Держателем обязательств, предусмотренных положениями настоящих Условий и/или Правил;
- в случае подозрений на несанкционированное использование ЭСП, в том числе в рамках выполнения требований Закона № 161-ФЗ и рекомендаций ЦБ РФ;
- в случае непредоставления Клиентом информации, предусмотренной пунктом 6.1.4. Общих условий;

- в иных случаях по усмотрению Банка.

6.1.8. Банк информирует Клиента:

- о совершении Операций с использованием ЭСП или его реквизитов;
- о приостановлении или прекращении использования ЭСП с указанием причины такого приостановления или прекращения;
- о возникновении Технического овердрафта,

путём направления ему уведомлений посредством Мобильного приложения либо SMS-сообщений или Push-уведомлений. Клиент обязан ежедневно посредством Системы ДБО осуществлять контроль Операций с ЭСП. С момента отправки Банком уведомления в порядке, установленном настоящим Договором, обязательство Банка по информированию Клиента считается исполненным, а уведомление считается полученным Клиентом.

6.1.9. Вести запись телефонных переговоров с Клиентом при его обращении в Банк, а также использовать запись в качестве доказательства при разрешении споров, в том числе в суде.

6.1.10. Банк вправе устанавливать ограничения по суммам и видам Операций, которые могут быть совершены с использованием ЭСП. Указанные ограничения указываются в Тарифах и публикуются на Сайте и в Мобильном приложении.

6.1.11. Банк вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.

6.1.12. Банк имеет право отказаться от исполнения Договора при отсутствии остатка ЭДС и/или Операций с использованием ЭСП или его реквизитов в течение 1 (одного) календарного года.

**6.2. Клиент обязан:**

6.2.1. Обеспечить сохранность ЭСП, конфиденциальность его реквизитов и иной информации, позволяющей совершить операции с ЭСП без согласия Клиента, предпринимать все разумные меры для предотвращения несанкционированного использования ЭСП и его реквизитов. Не передавать ЭСП и его реквизиты третьим лицам и не сообщать никому информацию о коде безопасности CVP2 (ППК2)

6.2.2. Совершать Операции с соблюдением требований, предъявляемых к таким операциям законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

6.2.3. Совершать Операции с использованием ЭСП в пределах Лимита.

6.2.4. Не использовать ЭСП и его реквизиты или не совершать / пытаться совершить Операции с использованием ЭСП и его реквизитов после прекращения действия ЭСП.

6.2.5. Своевременно и в полном объеме предоставлять по запросу Банка документы и сведения в случаях, предусмотренных настоящим Договором и законодательством РФ.

6.2.6. Немедленно письменно информировать Банк обо всех изменениях своих персональных данных и изменении сведений о выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах. Отсутствие письменного уведомления Клиента означает подтверждение Клиентом действительности и актуальности первоначально предоставленных данных.

6.2.7. Соблюдать установленный Договором порядок использования электронного средства платежа при совершении операций с использованием ЭСП или его реквизитов.

6.2.8. Выполнять рекомендации Банка по снижению рисков повторного осуществления Перевода без добровольного согласия Клиента и подтвердить распоряжение о переводе не позднее одного дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению указанного распоряжения, или направить повторное распоряжение, содержащее те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода, способами, предусмотренными соответствующим Договором, заключенным между Банком и Клиентом.

6.2.9. Не использовать Карту для проведения операций связанных с пополнением счетов нелегальных онлайн-казино, букмекерских контор, а также для покупки/продажи криптовалюты.

6.2.10. При обнаружении факта использования ЭСП без согласия Клиента, незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершенной операции, обратиться в Банк с письменным заявлением о несогласии Клиента с какой-либо из совершенных Операций.

6.2.11. Сохранять все документы по операциям с ЭСП в течение 6 (шести) месяцев с даты совершения операции и предоставлять их в Банк по первому требованию для подтверждения правомерности совершения операции с использованием ЭСП или урегулирования спорных ситуаций.

6.2.12. В случае недостаточности остатка ЭДС для списания денежных средств по авторизованной операции или сумм, указанных в подпункте 6.1.2. настоящих Условий, погасить образовавшуюся задолженность в течение 3 (трех) дней с момента направления Банком соответствующего уведомления по каналам, предусмотренным для информирования Клиента о совершённых операциях. В случае возникновения Технического овердрафта Клиент обязан увеличить остаток ЭДС на сумму такой задолженности в день её

возникновения. На сумму Технического овердрафта начисляется неустойка в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента). Начисление неустойки осуществляется ежедневно, начиная со дня, следующего за днем возникновения Технического овердрафта, и до даты его погашения в полном объеме (включительно). В случае непогашения Клиентом суммы Технического овердрафта (включая сумму неустойки) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней, Банк осуществляет Блокирование ЭСП до даты полного погашения Технического овердрафта.

### **6.3. Клиент имеет право:**

6.3.1. Использовать ЭСП и его реквизиты для совершения Операций в соответствии с настоящими Условиями.

6.3.2. Обращаться в Банк для предъявления претензии в случае несогласия с какой-либо из совершенных Операций или в случае неработоспособности ЭСП посредством направления в Банк письменного заявления, составленного по форме, установленной Банком, и подписанного Клиентом (с приложением документов, подтверждающих приобретение Карты (внесение первоначального Лимита карты).

## **7. Ответственность Сторон. Порядок разрешения споров.**

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора.

7.2. В случае утраты ЭСП или его несанкционированного использования третьими лицами, Клиент несет ответственность за все операции с использованием ЭСП или его реквизитов, совершенные до момента получения Банком от Клиента соответствующего письменного уведомления.

7.3. Претензия Клиента, в том числе связанная с несогласием Клиента с какой-либо из совершенных Операций, должна быть подана в Банк одним из следующих способов:

- через Сайт Банка или по электронной почте: [office@svoi.ru](mailto:office@svoi.ru);
- при устном обращении Клиента в Центр телефонного обслуживания по номеру телефона 8 (800) 101-03-03 (при условии успешной Аутентификации и Верификации Клиента (параметры Аутентификации и Верификации определяет Банк)).

7.4. Претензия Клиента должна содержать имя, фамилию и отчество (при наличии), контактный телефон, предмет (суть) претензии и обстоятельства, подтверждающие обращение. Дополнительно могут быть представлены документы (их копии), подтверждающие обоснованность претензии.

7.5. Банк обязуется осуществлять рассмотрение обращений и претензий Клиентов по оспариванию операций с использованием ЭСП в течение 30 (тридцати) дней или в течение 60 (шестидесяти) дней в случае использования ЭСП для осуществления трансграничных переводов со дня получения письменного заявления Клиента и необходимых документов.

7.6. Банк информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии способом, который Клиент указал в претензии. Если Клиент указал несколько способов получения ответа, Банк вправе самостоятельно выбрать один из способов информирования Клиента.

7.7. При разрешении споров, вытекающих из Договора и/или связанных с использованием устройств, отличающихся от ОМТ, в целях заключения Договора или совершения Операций, документом, подтверждающим заявленные одним из участников спора факты, является электронный протокол действий Клиента и происходящих в связи с этим событий, регистрируемых техническими устройствами и программным обеспечением Банка.

Вышеуказанный документ имеет силу в качестве доказательства заявленных фактов, в том числе факта заключения Договора.

7.8. Банк не несет ответственности:

7.8.1. При наступлении обстоятельств, находящихся вне сферы контроля Банка, включая отказ третьего лица принять ЭСП для проведения расчётов, а также возникновение каких-либо аварийных ситуаций, сбоев в обслуживании программных и/или технических средств, действий третьих лиц, повлекших за собой невыполнение Банком условий Договора.

7.8.2. Если информация об операциях с использованием ЭСП, его реквизиты, ПИН станет известной иным лицам в результате прослушивания или перехвата каналов связи во время их использования или несоблюдения Клиентом порядка использования ЭСП.

7.8.3. За решения органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств по Договору.

7.8.4. Банк не несет ответственности за ошибочное перечисление денежных средств, связанное с неправильным указанием Клиентом реквизитов получателя средств.

7.8.5. За убытки, возникшие у Клиента в результате Блокирования ЭСП или отказа Банка в совершении операции по основаниям, установленным Договором или законом.

7.8.6. В случае утери или кражи ОМТ или иного устройства, с которого осуществлялся доступ Клиента к Мобильному приложению, либо кодов и паролей, необходимых для Авторизации.

## **8. Прекращение действия и изменение Договора.**

8.1. Изменения в Договор вносятся путем акцепта Клиентом соответствующей оферты Банка. Банк направляет Клиенту оферту о внесении изменений в Договор путем размещения новой редакции Общих условий и/или Тарифов на Сайте Банка или в Мобильном приложении не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения её в действие. Клиенту необходимо самостоятельно отслеживать размещение новой редакции Общих условий и/или Тарифов.

8.2. В случае отказа в акцепте оферты Банка об изменении условий Договора Клиент имеет право до даты вступления в силу новой редакции Общих условий в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора путем направления письменного уведомления Банку.

8.3. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 Гражданского кодекса Российской Федерации в случае неполучения Банком письменного уведомления от Клиента об одностороннем отказе от исполнения Договора в срок до даты вступления в силу новой редакции Общих условий и/или Тарифов, а равно совершение Клиентом любых операций с использованием ЭСП или её реквизитов в течение указанного срока, Клиент считается совершившим акцепт оферты Банка о внесении изменений в Договор.

8.4. Клиент вправе в любое время отказаться от исполнения Договора путем направления письменного уведомления Банку или посредством подачи заявления о закрытии ЭСП.

8.5. Заключенный между сторонами Договор и возникшие из него обязательства прекращаются по истечении 45 календарных дней после наступления одного из следующих событий/ совершения одного из следующих действий:

8.5.1. Поступление от Клиента в Банк уведомления об отказе от исполнения Договора и о закрытии ЭСП;

8.5.2. Направление Банком Клиенту уведомления об отказе в одностороннем порядке от исполнения Договора.

8.6. С момента направления Банком уведомления об отказе от исполнения Договора или получения Банком заявления (распоряжения) Клиента о расторжении Договора/о несогласии с новой редакцией Общих условий и/или Тарифов, действие Карты прекращается. В течение 45 (сорока пяти) дней с даты прекращения действия ЭСП Банк проводит расчеты по Операциям, совершенным до даты прекращения действия Карты, но документы по которым поступили в Банк позднее указанной даты.

8.7. По истечении 45 (сорока пяти) дней с даты прекращения действия Карты денежные средства, составлявшие остаток ЭДС, поступают в доход Банка, если в уведомлении Клиента, указанном в пункте 8.5.2. Условий, отсутствует распоряжение Клиента о переводе ЭДС на счет, открытый в АО «Свой Банк» или ином банке.

## **9. Прочие положения.**

9.1. Все претензии Клиента к Банку должны подаваться Клиентом в письменном виде (на бумажном носителе) и быть подписанными Клиентом собственноручно.

9.2. Риски, связанные с существенным изменением обстоятельств, из которых Клиент исходил при использовании ЭСП или его реквизитов, Клиент принимает на себя, и такие обстоятельства не являются основанием для изменения либо расторжения договоров между Банком и Клиентом.

9.3. Зачет Клиентом денежных и иных обязательств Клиента перед Банком не допускается. Зачет Клиентом требований Клиента к Банку не допускается.

9.4. Настоящим Клиент уведомлен, понимает и соглашается с тем, что не все ТСП могут принимать Реквизиты ЭСП, и что Платежная система и/или другие кредитные организации могут вводить ограничения по суммам Операций, совершаемых с использованием Реквизитов ЭСП, и устанавливать свои комиссии в отношении услуг, оказываемых с использованием ЭСП или его реквизитов.

9.5. Любые вопросы, разногласия или споры, возникающие между Банком и Клиентом из Договора, или в связи с использованием Карты или Реквизитов ЭСП, подлежат разрешению путем переговоров. При невозможности достигнуть согласия споры подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.6. Все даты и сроки по настоящему Договору определяются и исчисляются по московскому времени.

**10. Рекомендации для Клиента по снижению рисков осуществления Перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента (также относятся, и к повторному переводу денежных средств без добровольного согласия Клиента).**

### **10.1. Общие рекомендации:**

- Подключите бесплатные Push-уведомления и/или услугу SMS-информирования (согласно Тарифам Банка) и контролируйте проведение операций с использованием ЭСП и по иным вашим счетам и картам.
- Не забывайте актуализировать ОМТ, используемого для получения SMS, и обновлять настройки push-уведомлений при смене ОМТ.
- Регулярно проверяйте выписку по своим счетам.
- Не сообщайте никому свой ПИН-код и/или иные идентификаторы ЭСП.
- Никогда не передавайте ЭСП или его реквизиты третьим лицам.



- Не предъявляйте карту к оплате, если кассир или торговая точка не вызывают доверия.
  - Установите в Мобильном приложении расходные лимиты по каждой карте.
  - Не проводите никаких действий с картой и не сообщайте трехзначный код с обратной стороны карты лицам, представляющимся сотрудниками банка или других организаций.
  - Не сообщайте никому свой логин/пароль к интернет-банку и коды подтверждения для проведения операций. Для зачисления средств на вашу карту или картсчет не нужны никакие другие данные, кроме номера карты или реквизитов счета.
  - Если на ваш мобильный телефон или e-mail пришло сообщение о блокировке карты, выигрыше по карте или о списании/зачислении некой суммы, о которой вам ничего не известно, не звоните по номерам телефонов и не переходите по ссылкам, указанным в таком сообщении.
  - При обращении родственников/друзей/знакомых через социальные сети или мессенджеры (WhatsApp, Telegram и др.) с просьбами о помощи в переводе денежных средств на карту или по СБП, оплаты мобильной связи, билетов и т.д. убедитесь, что лицо, обратившееся через страницу социальной сети, является именно тем, за кого себя выдает
  - Если с неизвестного номера звонит сотрудник Центробанка РФ, правоохранительных органов, государственной организации или банка с сомнительным предложением (например, сообщением о попытке оформления кредита или подозрительной операции от вашего имени, обещанием высокого дохода по вкладу, предложением перевести средства на специальный счет Центробанка РФ и тому подобное) или по телефону запугивают и требуют быстрых действий с финансами, положите трубку и позвоните в Банк по номеру телефона, указанному на обратной стороне карты или на сайте Банка.
  - Не совершайте каких-либо действий по счету, если вам звонят из Центробанка РФ с просьбой или требованием о переводе денег, в том числе на «защищенный» или «специальный» счет, или с предложением об оформлении кредита. Банк России не открывает счета и не работает с гражданами.
  - В случае утери, кражи или компрометации банковской карты, ПИН-кода, трехзначного кода с обратной стороны карты заблокируйте карту и/или обратитесь в Контакт-Центр
  - В случае утери карты или телефона, номер которого используется для SMS-информирования, срочно заблокируйте SIM-карту телефона.
  - Для обращения в Банк пользуйтесь только номерами телефонов, указанными на карте или на Сайте банка.
- 10.2. На мобильных устройствах:**
- Рекомендуем отключить в настройках телефона/планшета возможность чтения SMS/Push при заблокированном экране, а также использования голосовых помощников (Siri, Cortana и др.) при заблокированном устройстве.
  - Используйте только официальные приложения АО «Свой Банк» из магазинов приложений AppStore, Google Play Market, RuStore и др.
  - В случае утери или кражи ОМТ или иного устройства с привязанными токенами (Mir Pay, Samsung Pay и др.) необходимо заблокировать карты, к которым привязаны данные токены.
  - Не храните в устройствах данные по картам в явном виде, а также не передавайте устройства третьим лицам, никому не сообщайте пароли для разблокировки устройств.
- 10.3. В интернет-Банке:**

- Запомните свой логин и пароль или измените их на более удобные. Избегайте очевидных слов и комбинаций (имя, номер телефона, дата рождения и т. п.).
- При входе в интернет-банк убедитесь, что адресная строка начинается с <https://> (установлено безопасное соединение с сервером банка).
- Не отлучайтесь от компьютера во время работы в интернет-банке и не передавайте в это время свой телефон или планшет третьим лицам.
- После завершения работы в интернет-банке выберите пункт «Выйти» или выйдите из мобильного приложения.
- Если для входа в интернет-банк вы пользовались чужим устройством, после окончания работы удалите временные файлы интернета (cookies).
- Ни при каких обстоятельствах не сообщайте никому свой логин и/или пароль.

#### **10.4. По операциям с присутствием Карты:**

- При вводе ПИН-кода всегда закрывайте рукой клавиатуру.
- Не используйте банкомат в присутствии подозрительных лиц и не принимайте помощь от незнакомцев.
- Осмотрите банкомат перед использованием на предмет наличия посторонних устройств на клавиатуре и месте для приема карт.
- Если банкомат изъяс карту, немедленно заблокируйте ее в Интернет-Банке или обратившись в Контакт-Центр Банка
- Не упускайте карту из виду, настаивайте на проведении всех операций только в вашем присутствии, особенно в ресторанах и кафе.

#### **10.5. В интернет-магазинах:**

- Не совершайте покупки в интернет-магазинах, используя перевод средств с карты на карту или переводы третьим лицам в рамках СБП.
- Перед вводом кода подтверждения операции проверяйте соответствие наименования получателя платежа названию интернет-магазина. В случае несовпадения рекомендуем отказаться от проведения операции по карте.