

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Заместитель Председателя Правления,  
Член Правления, Руководитель Дирекции  
обслуживания физических лиц и малого бизнеса  
АО «Райффайзенбанк»  
Степаненко А.С.

«16» декабря 2016 года

Вступают в действие с «29» декабря 2016 года

**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ СЧЕТОВ, ВКЛАДОВ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ КРЕДИТОВ ГРАЖДАН АО  
«РАЙФФАЙЗЕНБАНК»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.	Основные термины	2
2.	Общие положения	12
3.	Общие условия обслуживания Счетов	19
4.	Размещение и возврат Депозита	23
5.	Порядок и сроки исполнения Операций по Счетам	25
6.	Обслуживание Счета с возможностью использования Карты	29
7.	Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте	36
8.	Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов	43
9.	Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства	47
10.	Правила обслуживания в Системе	51
11.	Правила обслуживания в Системе Телефонный Банк	55
12.	Предоставление Сервиса «СМС-Банк»	58
13.	Оказание услуг при обращении Клиента в Информационный центр Банка	59
14.	Оказание услуг Клиенту через Систему Райффайзен Телеинфо	62
15.	Пакеты услуг	63
16.	Особенности обслуживания Зарплатных Клиентов и Индивидуальных Зарплатных Клиентов	64

## 1. Основные термины

В настоящих «Общих условиях обслуживания счетов, вкладов и потребительских кредитов граждан АО «Райффайзенбанк» (далее - «Общие Условия») используются следующие термины, имеющие определенное ниже значение.

**1.1. Автоплатеж** – услуга Банка по исполнению оформленного в Системе Распоряжения на периодическое перечисление денежных средств в российских рублях со Счета в целях пополнения лицевого счета номера мобильного телефона при достижении установленного Клиентом порогового значения баланса денежных средств на лицевом счете данного номера мобильного телефона, а также соответствующее Распоряжение Клиента по установленной Банком форме. К одному номеру мобильного телефона может быть подключен только один Автоплатеж.

### 1.2. Авторизация:

– в целях Раздела 6 «Обслуживание Счета с возможностью использования Карты», Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» и Раздела 12 «Предоставление Сервиса «СМС-Банк» – разрешение, предоставляемое Банком для проведения Операции по Карте и возникающее вследствие этого обязательство Банка по исполнению представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера, не подлежащее отмене. В отдельных случаях, установленных Платежными Системами, Операции по Карте могут совершаться без проведения Авторизации (далее – Безавторизационные операции), что не отменяет необходимость обязательного исполнения Банком представленных документов, составленных с использованием Карты или ее номера, при этом такие операции не подлежат отмене;

– в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системе» и Раздела 11 «Правила обслуживания в системе Телефонный Банк» – процедура, в результате которой удостоверяются права Клиента, подтверждаются его поручения Банку на совершение операций, и в результате которой возникают обязательства Банка по совершению операций.

**1.3. Адрес доставки** – адрес, предоставленный Клиентом в Банк для почтовой или курьерской отправки ему Карт (в том числе Дополнительных карт, выпущенных на имя Доверенного лица) / документов (определяется по выбору Клиента как адрес регистрации, адрес фактического проживания, рабочий адрес – для доставки Карт или как адрес регистрации, адрес фактического проживания, рабочий адрес, адрес доставки почтовой корреспонденции – для доставки документов).

**1.4. Аккредитив** – покрытый безотзывный аккредитив в рублях РФ, открываемый Банком на основании Заявления на Аккредитив и используемый Клиентом для осуществления расчетов по аккредитиву при приобретении недвижимого имущества, как за счет собственных средств Клиента, так и за счет кредитных средств, предоставленных Банком.

**1.5. Активация Карты** – перевод выпущенной (перевыпущенной) Банком платежной карты в состояние, при котором такая карта становится электронным средством платежа и возможно её использование для совершения Операций по Карте. Активация Карты осуществляется следующими способами:

– системами Банка в автоматическом режиме при создании Клиентом ПИН-кода к Карте в Системе Райффайзен Телеинфо или с использованием ПИН-пада, установленного в Подразделении Банка, а для Банковских карт - также при совершении Клиентом первой Операции по Банковской карте с использованием ПИН-кода, полученного в запечатанном ПИН-конверте;

– сотрудником Банка при обращении Заемщика с соответствующим запросом в Информационный центр (применимо для Кредитных карт);

– в случае совершения Клиентом/ Заемщиком первой Операции по Карте без назначения ПИН-кода (данный способ применим только для Карт, выдаваемых Клиенту / Заемщику при подаче им Анкеты или при обращении в Подразделение Банка с целью перевыпуска Карты).

Банк оставляет за собой право предоставлять один из указанных способов Активации Карты, исходя из технических возможностей его предоставления.

**1.6. Аналог собственноручной подписи (АСП)** – реквизит Электронного документа, позволяющий однозначно идентифицировать лицо, подписавшее Электронный документ, подтверждающий факт формирования АСП определенным лицом и используемый в соответствии с Общими Условиями.

### 1.7. Анкета

- опросный лист с перечнем вопросов, ответы на которые предоставляет Клиент в установленных Банком случаях;

в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте»:

- утвержденная Банком типовая форма анкеты на выпуск Кредитной карты, представляющей собой заявление о предоставлении потребительского кредита, заполняемой Клиентом для рассмотрения возможности получения Кредита (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения потребительских кредитов»:

- утвержденная Банком типовая форма документа, заполняемого Клиентом для рассмотрения возможности получения Кредита (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014);

- утвержденная Банком типовая форма анкеты на потребительский кредит, представляющей собой заявление о предоставлении потребительского кредита, заполняемой Клиентом для рассмотрения возможности получения Кредита (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014);

в целях Раздела 9 «Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства»:

- утвержденная Банком типовая форма документа, заполняемого Клиентом для рассмотрения возможности получения Кредита, и содержащее предложение (оферту) Клиента об открытии Счета (Счетов) (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014);

- утвержденная Банком типовая форма заявления-анкеты на кредит для покупки транспортного средства, представляющего собой заявление о предоставлении потребительского кредита, заполняемого Клиентом для рассмотрения возможности получения Кредита, и содержащая предложение (оферту) Клиента об открытии Счета (Счетов) (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

**1.8. Аутентификационные данные** - пароль Клиента для авторизации в Цифровом платежном сервисе, отпечаток пальца Клиента, пароль для доступа к Мобильному устройству, ПИН-код, а также другие данные, которые могут быть использованы Клиентом для доступа в Цифровой платежный сервис и/или совершения Бесконтактных операций. Аутентификационные данные являются аналогом собственноручной подписи Клиента.

**1.9. Банк** – Акционерное общество «Райффайзенбанк», а также, в применимой части, иное лицо, которому Банк уступил свои права по Договору (в том числе, по Кредитному договору, Договору поручительства, Договору залога).

**1.10. Банковская карта** – выпущенная Банком по договору платежная карта со встроенным в нее чипом (микропроцессором),

являющаяся средством для составления Распоряжений и иных документов, подлежащих оплате за счет Клиента.

**1.11. Бесконтактная Банковская карта / Бесконтактная Кредитная карта / Бесконтактная Карта** – Банковская карта / Кредитная карта / Карта Платежной Системы Mastercard International/ Visa International с возможностью бесконтактной оплаты товаров/услуг<sup>1</sup>.

**1.12. Бесконтактные операции** – Операции по Карте, осуществляемые с использованием Бесконтактной Карты / Цифровой Карты и бесконтактного считывающего платежного устройства, а в случае использования Цифровой Карты в Цифровом платежном сервисе Samsung Pay - также считывающего платежного устройства с магнитной полосой.

**1.13. Бенефициарный владелец** - физическое лицо, которое имеет возможность контролировать действия Клиента. Бенефициарным владельцем Клиента признается сам Клиент, за исключением случаев, если имеются основания полагать, что Бенефициарным владельцем является иное физическое лицо, имеющее возможность контролировать действия Клиента.

**1.14. Блокировка Карты** – приостановление или прекращение использования Карты для совершения операций (включая такое приостановление / прекращение, которое влечет за собой изъятие Карты при попытке ее использования), которое может производиться Банком на основании полученного от Клиента уведомления, включая уведомления Клиента, указанные в Общих Условиях, или по инициативе Банка при нарушении Клиентом порядка использования Карты. Для неактивированных платежных карт Блокировка Карты означает перевод платежной карты в состояние, когда Активация Карты невозможна.

**1.15. Блокировка Системы** - приостановление или прекращение использования Системы, Системы Телефонный Банк, которое может производиться Банком на основании полученного от Клиента уведомления, включая уведомления Клиента, указанные в Общих Условиях, или по инициативе Банка при нарушении Клиентом порядка использования Системы, Системы Телефонный Банк.

**1.16. Валюта расчетов** – валюта расчетов между Банком и Платежной Системой. Информацию о Валюте расчетов можно уточнить, обратившись в Информационный центр Банка.

**1.17. Виртуальный образ карты** – электронное изображение Цифровой карты, установленное в Мобильном устройстве.

**1.18. Выгодоприобретатель** - лицо, не участвующее в проведении операции, но к выгоде которого действует Клиент, в том числе на основании агентского договора, договора поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении банковских операций и иных сделок.

**1.19. Выписка по Кредитной карте** – выписка по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, формируемая бесплатно Банком на ежемесячной основе, содержащая размер и сроки внесения Минимального платежа, информацию об Операциях по Счету/ Операциях по Кредитной карте, доступном балансе кредитных средств (на дату формирования выписки), а также иные сведения, относящиеся к Кредитной карте.

**1.20. Выписка по Счету** – документ, в котором отражаются данные об Операциях по Счету, в том числе данные об Операциях по Карте, совершенных с использованием как Основной, так и Дополнительных карт.

**1.21. График погашения**– график платежей, в котором указываются размеры и Даты осуществления Ежемесячных платежей. График погашения носит исключительно информационный характер и предоставляется Заемщику и Поручителю (если применимо) при подаче в Банк Заявления на Кредит/ Индивидуальных условий.

**1.22. Дата осуществления Ежемесячного платежа:**

- последний день каждого Процентного периода - для всех Ежемесячных платежей, кроме первого Ежемесячного платежа;
- календарная дата, указанная в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях - для первого Ежемесячного платежа (Дата осуществления первого Ежемесячного платежа).

**1.23. Дата предоставления Кредита**

- в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» – дата, получения Банком расчетного документа, предъявленного к Счету Заемщика, или электронных данных, поступающих из Платежной Системы и Устройств Банка.
- в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» и Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» – дата зачисления Кредита на Счет.

**1.24. Депозит (вклад)** – срочный вклад в рублях РФ и/или иностранной валюте, размещенный Клиентом/его Доверенным лицом в Банке на условиях, предусмотренных в Депозитном договоре.

**1.25. Депозитный договор** - договор Депозита, заключенный между Клиентом и Банком, содержащий условия размещения и возврата Депозита.

**1.26. Депозитный счет** - счет Депозита.

**1.27. Доверенность** – письменное полномочие, выданное Клиентом Доверенному лицу для представительства перед Банком (или любыми третьими лицами) и совершения действий от имени и по поручению Клиента, удостоверенное нотариально (российским нотариусом или должностным лицом консульского учреждения РФ) или оформленное Клиентом в Банке с проставлением уполномоченным сотрудником Банка отметки о том, что Банк удостоверился в личности Клиента, выдавшего Доверенность. Отношения из Доверенностей, оформленных в Банке, регулируются законодательством РФ.

**1.28. Доверенное лицо** – лицо, которое на основании выданной Клиентом Доверенности имеет право совершать действия от имени и по поручению Клиента.

**1.29. Доверенное лицо – держатель Дополнительной Карты** – Доверенное лицо, на имя которого выпущена Дополнительная Карта.

**1.30. Договор** – договор либо при совместном упоминании договоры об оказании соответствующей (-их) банковской (-их) услуги (услуг), предусмотренной (-ых) п. 2.1 Общих Условиях.

**1.31. Договор банковского счета** - договор, в соответствии с которым Клиенту был открыт текущий счет в Банке.

**1.32. Договор залога** - договор, в соответствии с которым Залогодатель передает в залог Банку Предмет Залога для обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, а также в обеспечение исполнения требования о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.33. Договор поручительства** - договор, в соответствии с которым Поручитель обязуется отвечать перед Банком за исполнение обязательств Заемщика по Кредитному Договору, а также за исполнение требований о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

<sup>1</sup> Наличие на Карте логотипа «MasterCard PayPass»/ «Visa payWave» указывает на возможность бесконтактной оплаты товаров и услуг.

**1.34. Дополнительная Карта (Дополнительная Банковская карта, Дополнительная Кредитная карта)** - вторая и последующие Карты, выпущенные к одному Счету. Держателем Дополнительной Карты может быть как Клиент, являющийся стороной по Договору, так и его Доверенные лица. В качестве Дополнительных Карт могут быть выпущены только Карты категории и типа, соответствующих категории и типу Основной Карты. Срок действия Дополнительной Карты ограничен сроком действия Основной Карты.

**1.35. Доступный баланс** – остаток денежных средств, находящийся в распоряжении Клиента. Для определенных банковских продуктов Доступный баланс рассчитывается следующим образом:

- **Доступный баланс по Счету** - сумма денежных средств, доступная в определенный момент времени для совершения Операции по Счету (включая исполнение Распоряжений), определяемая с учетом установленных Договором условий обслуживания Счета, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счете и комиссий Банка по их оплате.

- **Доступный баланс по Банковской карте** - сумма денежных средств, доступная в определенный момент времени для совершения Операций по Банковской карте, определяемая в соответствии с установленными Договором условиями обслуживания Счета, к которому выпущена Банковская карта, за вычетом сумм ранее совершенных Операций по Банковской карте, заблокированных на Счете, а также иных заблокированных на Счете сумм, в том числе направляемых в погашение задолженности по заключенным с Банком кредитным договорам. Если Доступный баланс по Банковской карте превышает лимит расходов, установленный Платежной Системой для Банковской карты соответствующего типа, Доступный баланс по Банковской карте равен лимиту расходов, установленному Платежной Системой для Банковской карты соответствующего типа. Доступный баланс по Банковской карте для целей снятия наличных денежных средств не может превышать установленный Лимит снятия наличных.

- **Доступный баланс по Кредитной карте** – сумма Кредитного лимита и Положительного баланса по Счету, определяемые с учетом установленных Договором условий обслуживания Счета, к которому выпущена Кредитная карта, за вычетом сумм ранее совершенных Операций по Кредитной карте, заблокированных на Счете.

- **Доступный баланс по Карте** – Доступный баланс по Банковской карте и Доступный баланс по Кредитной карте при совместном упоминании.

- **Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету** – сумма денежных средств на Счете, к которому оформлено Постоянное поручение, доступная на момент фактического исполнения Постоянного поручения, с учетом установленных договором условий обслуживания Счета, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счете, и комиссий Банка по их оплате, а если к Счету оформлена Банковская карта, как минимальное значение из суммы Доступного баланса для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету, и Доступного баланса по Банковской карте.

- **Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Депозитному счету** - размер Депозита за вычетом минимальной суммы Депозита, если иное не предусмотрено Тарифами соответствующего Депозита.

- **Доступный баланс для целей Постоянных поручений** - Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету, и Доступный баланс для целей Постоянных поручений, оформленных к Депозитному счету, при совместном упоминании.

**1.36. Ежемесячный платеж** – периодически уплачиваемая Заемщиком сумма, включающая сумму основного долга и/или процентов за пользование Кредитом. Размер Ежемесячных платежей и периодичность их уплаты определяется в порядке, указанном в разделе 8 «Порядок предоставления и погашения потребительских кредитов» Общих Условий/разделе 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» Общих Условий/Заявлении на Кредит.

**1.37. Задолженность на дату Выписки по Кредитной карте (Задолженность льготного периода)**– задолженность, возникшая до Расчетной даты текущего календарного месяца и зафиксированная в Выписке по Кредитной карте. В нее включаются:

- неоплаченная сумма основного долга, возникшего ранее Отчетного периода (за исключением суммы просроченного основного долга),
- просроченный основной долг,
- просроченные проценты,
- неоплаченная сумма основного долга, возникшего в Отчетном периоде,
- сумма процентов, начисленных в Отчетном периоде,
- Перерасход Кредитного лимита.

**1.38. Заемщик** - физическое лицо, заключившее с Банком Кредитный Договор и которому был предоставлен Кредит. Для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014, термин «Клиент» равнозначен термину «Заемщик».

**1.39. Закредитованность** – ситуация, при которой, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у Заемщика/Клиента кредитам (займам) превышает пятьдесят процентов его годового дохода, для Заемщика/Клиента возникает риск неисполнения им обязательств по кредитным договорам и применения к нему штрафных санкций со стороны кредиторов.

**1.40. Залогодатель** - физическое лицо, заключившее с Банком Договор залога и передавшее Банку в залог Предмет Залога для обеспечения исполнения Заемщиком его обязательств по Кредитному Договору, а также в обеспечение исполнения требования о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.41. Зарплатный Клиент** – Клиент, являющийся работником компании, заключившей с Банком Соглашение.

**1.42. Заявление на Аккредитив** – заявление Клиента на открытие Аккредитива, оформленное по форме Банка и содержащее все условия исполнения Аккредитива при осуществлении расчетов за приобретаемое Клиентом недвижимое имущество.

**1.43. Заявление на выпуск Кредитной карты** (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014)– заявление на выпуск Кредитной карты, которое предоставляется Клиентом в Банк по форме, установленной Банком, и содержит предложение (оферту) Клиента заключить договор о предоставлении и обслуживании карты. Акцептом оферты являются действия Банка по открытию Счета.

**1.44. Заявление на Кредит** (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014):

- в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения потребительских кредитов» - заявление на кредит, которое предоставляется Клиентом в Банк по форме, установленной Банком, и содержит предложение (оферту) Клиента заключить Кредитный Договор. Акцептом оферты являются действия Банка по предоставлению Кредита Клиенту;

- в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - заявление на получение кредита в АО «Райффайзенбанк» на приобретение Транспортного средства, предоставляемое Заемщиком, Залогодателем, Поручителем в Банк. Заявление на Кредит является офертой о заключении Кредитного Договора, Договора залога и Договора поручительства и является их неотъемлемой частью. Акцептом оферты являются действия Банка по предоставлению Кредита Заемщику. При этом в случае открытия и ведения текущего счета (счетов) и выпуска и обслуживания банковской карты на основании Анкеты, указанный в Заявлении на Кредит, пункт, содержащий условия договора, в соответствии с которым осуществляется открытие и ведение текущего счета (счетов) и выпуск и обслуживание банковской карты (карт), является частью соответствующего договора.

**1.45. Заявление на регистрацию в Системе** – заявление, оформляемое и подаваемое Клиентом/Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты в Банк в соответствии с правилами Раздела 10 Общих Условий для получения информационного доступа к Системе. Информационный доступ к Системе позволяет получать информацию по Счетам, Картам, Депозитам, Кредитам и иным продуктам, а также совершать действия, не требующие подписания АСП в соответствии с п. 1.140 Общих Условий, но не позволяет осуществлять какие-либо активные операции в Системе.

**1.46. Заявление на Одноразовый пароль** – заявление, оформляемое и подаваемое Клиентом/Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты в Банк в соответствии с правилами Раздела 10 Общих Условий для получения доступа к активным операциям в Системе (Операции по Картам/Дополнительным Картам, Операции по Счету, операции с Депозитами (открытие Депозита, пополнение Депозита, пролонгация Депозита, частичное истребование Депозита), досрочное погашение Кредита, иные операции, предусмотренные Общими Условиями).

**1.47. Заявление-обязательство** - заявление Заемщика по форме Банка о намерении осуществить полный или частичный досрочный возврат Кредита.

**1.48. Заявление-оферта** – заявление о заключении Договора залога и Договора поручительства (если применимо), предоставляемое Залогодателем и Поручителем (если применимо) в Банк. Заявление-оферта является неотъемлемой частью Договора Залога и Договора поручительства, которые состоят из Заявления-оферты и Общих Условий.

**1.49. Индивидуальные условия** – индивидуальные условия Кредитного Договора, которые согласовываются Заемщиком и Банком индивидуально и включают в себя условия, прямо указанные в законе, а также иные условия, согласованные сторонами (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

**1.50. Индивидуальный Зарплатный Клиент** – Клиент Банка, пользующийся любым Пакетом услуг и получающий ежемесячные переводы денежных средств на свой Счет с назначением платежа, свидетельствующим о получении им заработной платы в размере, указанном в Тарифах для Зарплатных Клиентов, со счета(ов) физических и/или юридических лиц, открытого(ых) в сторонних кредитных организациях, и/или со счета(ов) юридических лиц, открытым(ых) в Банке.

**1.51. Идентификатор IMSI** – International Mobile Subscriber Identity, международный идентификатор мобильного абонента (международный идентификационный номер абонента), ассоциированный с каждым пользователем мобильной связи стандарта GSM, UMTS или CDMA. Информация об Идентификаторе IMSI фиксируется в Банке автоматически на основании информации, предоставляемой оператором мобильной связи, по номеру мобильного телефона Клиента, предоставляемого Клиентом, в случае выбора им способа получения Одноразовых паролей в виде SMS-сообщения, либо при изменении Клиентом Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей. В случае необходимости (например, при замене sim-карты у оператора мобильной связи), информация о номере Идентификатора IMSI может быть изменена по заявлению Клиента, предоставленному в Подразделение Банка либо путем обращения в Информационный центр Банка.

**1.52. Идентификатор дизайна** – уникальный идентификационный номер, присваиваемый Банком заявке Клиента на индивидуальный дизайн Кредитной карты по окончании процесса создания Клиентом указанной заявки на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

**1.53. Информационный центр Банка** – подразделение Банка, оказывающее услуги при обращении Клиента по телефону в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**1.54. Карта** – Банковская карта и Кредитная карта при совместном упоминании.

**1.55. Карт-ридер** – специальное устройство, использование которого совместно с активной Картой, выпущенной на имя Клиента/Доверенного лица – держателя Дополнительной Карты, обеспечивает получение Одноразового пароля.

**1.56. Категория Заемщика** – это присваиваемый Банком критерий Заемщику. Классификация Категорий заемщика осуществляется по 12-ти категориям:

- Категория Заемщика 1 – это Заемщики, предоставившие документы, подтверждающие доход. Со списком документов можно ознакомиться в Подразделении Банка и на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru));

- Категория Заемщика 2 – это Заемщики, не предоставившие документы, подтверждающие доход;

- Категория Заемщика 3 – это Заемщики, являющиеся сотрудниками организаций-партнеров Банка, согласованные на условиях льготного кредитования. Уточнить принадлежность работодателя к списку организаций-партнеров Банка, согласованных на условия льготного кредитования, можно по телефонам: 8-800-700-90-01;

- Категория Заемщика 4 - это Заемщики:

- Зарплатные Клиенты, или

- Индивидуальные Зарплатные Клиенты;

- Категория Заемщика 5 - это Заемщики:

- получившие специальное индивидуальное предложение с предварительно одобренным Кредитным лимитом, или

- получившие специальное индивидуальное предложение с предварительно одобренным Кредитным лимитом и одновременно относящиеся к Категории Заемщика 4.

- Категория Заемщика 6 - это Заемщики, оформившие Кредитную карту в рамках положительного решения Банка о выдаче потребительского Кредита;

- Категория Заемщика 7 - это Заемщики, оформившие Кредитную карту в рамках положительного решения Банка о выдаче Кредита на приобретение транспортного средства;

- Категория Заемщика 8 – это Заемщики, заключившие с Банком Соглашение о Пакете услуг, предусмотренный Тарифами по Кредитным картам / осуществившие подключение указанных Пакетов услуг в соответствии с разделом 15 Общих Условий;

-Категория Заемщика 9 – это Заемщики, являющиеся Сотрудниками Банка;

-Категория Заемщика 10 – это Заемщики, являющиеся сотрудниками одной из следующих организаций: ООО «Сименс», ООО «Сименс Трансформаторы», ООО «Сименс Индастри Софтвер», ООО «Сименс Электропривод», ООО «Сименс Здравоохранение»;

- Категория Заемщика 11 – это Заемщики, являющиеся сотрудниками компаний, условия обслуживания которых согласованы между Банком и компанией в индивидуальном порядке;

- Категория Заемщика 12 – это Заемщики, условия обслуживания которых согласованы Банком в индивидуальном порядке.

**1.57. Квази-кэш операции** - операции по Картам, определяемые Платежными Системами как операции с высоколиквидными активами, которые могут напрямую конвертироваться в наличные денежные средства. К таким операциям, в частности относятся: пополнение интернет-кошельков (электронных кошельков), оплата дорожных чеков, пополнение счетов в других банках, покупка фишек в казино и другие операции согласно правилам Платежных Систем.

**1.58. Клиент** – физическое лицо, находящееся или принимаемое на обслуживание в Банке, обращающееся в Банк для совершения

расчетных, депозитных, кредитных, валютных и иных банковских операций и сделок в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**1.59. Код активации<sup>2</sup>** - уникальная последовательность символов, которая может быть направлена Банком Клиенту/ Доверенному лицу – держателю Дополнительной Карты в виде SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона/ Контактный номер мобильного телефона Доверенного лица при совершении Клиентом/Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты покупки в сети Интернет (с использованием технологии Verified by Visa или MasterCard SecureCode), используемая для Авторизации данной покупки, а также для подачи Заявления на регистрацию в Системе на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)). Банк не несет ответственности за использование Кода активации третьими лицами, которое стало возможно в результате передачи Клиентом/Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты третьим лицам мобильного телефона, в котором используется Контактный номер мобильного телефона/ Контактный номер мобильного телефона Доверенного лица.

**1.60. Кодовое слово** – любое слово, число или их комбинация, указанные Клиентом при открытии Счета или при последующем письменном обращении Клиента в Банк, и используемое для установления личности Клиента при обращении его в Информационный центр Банка в соответствии с разделом 13 Общих Условий, а также при обращении Банка к Клиенту по телефону в случае необходимости донести до Клиента информацию по Карте или Счету (в этом случае Клиент имеет право отказаться от сообщения Кодового слова и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично), удостоверения Распоряжений Клиента и в других случаях, установленных Общими Условиями. Клиент или его Доверенное лицо, уполномоченное распоряжаться денежными средствами, находящими на Счете, может изменить Кодовое слово, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**1.61. Кодовое слово Доверенного лица** - любое слово, число или их комбинация, указанные Клиентом или его Доверенным лицом при выпуске Дополнительной Карты на имя Доверенного лица, и используемое для установления личности Доверенного лица при обращении его в Информационный центр Банка с запросами по Дополнительной Карте, а также при обращении Банка к Доверенному лицу по телефону в случае необходимости донести до Доверенного лица информацию по Дополнительной Карте (в этом случае Доверенное лицо имеет право отказаться от сообщения Кодового слова Доверенного лица и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично). Клиент или Доверенное лицо - держатель Дополнительной Карты может изменить Кодовое слово Доверенного лица, обратившись в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**1.62. Контактный номер мобильного телефона** – номер мобильного телефона, который Клиент сообщает Банку при обращении Клиента в Банк с целью открытия первого и последующих Счетов, с целью уведомления Банка об изменении его персональных данных, и используемый для связи Банка с Клиентом в случаях, предусмотренных Договором, Общими Условиями, Тарифами, Правилами по Картам, законодательством Российской Федерации, и направления Банком информационных SMS-сообщений и Кода активации. В случае если Клиент не предоставил Банку Контактный номер мобильного телефона, Банк вправе использовать в качестве контактного любой другой номер мобильного телефона, который Клиент предоставил Банку для получения банковских услуг. Клиент может изменить Контактный номер мобильного телефона, оформив соответствующее заявление:

- в Подразделении Банка;
- с использованием банкомата и любой Карты, выпущенной на имя Клиента. При данном способе подачи вышеуказанного заявления:

1) Клиент вводит ПИН-код и следует инструкциям на экране банкомата, в том, числе, в части необходимого формата номера мобильного телефона. При этом в случае указания номера мобильного телефона в формате, отличном от указанного на экране банкомата, Банк имеет право не исполнять такое заявление Клиента.

2) у Клиента изменяется Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

- в Системе Райффайзен-Онлайн<sup>3</sup>.

Клиент вправе установить в качестве Контактного номера мобильного телефона номер, зарегистрированный в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк», либо Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей. В этом случае номер мобильного телефона для получения услуги СМС-Банк остается прежним.

**1.63. Контактный номер мобильного телефона Доверенного лица** - номер мобильного телефона, который Доверенное лицо - держатель Дополнительной Карты сообщает Банку при обращении в Банк с целью выпуска Дополнительной Карты и используемый для связи Банка с Доверенным лицом-держателем Дополнительной Карты в случаях, предусмотренных Договором, Общими Условиями, Тарифами, Правилами по Картам, законодательством Российской Федерации, и направления Банком информационных SMS-сообщений и Кода активации. В случае если Доверенное лицо-держатель Дополнительной Карты не предоставило Банку Контактный номер мобильного телефона Доверенного лица, Банк вправе использовать в качестве контактного любой другой номер мобильного телефона, который Клиент/ Доверенное лицо предоставил Банку для получения банковских услуг. Доверенное лицо - держатель Дополнительной Карты может изменить свой Контактный номер мобильного телефона Доверенного лица, оформив соответствующее заявление:

- в Подразделении Банка;
- с использованием банкомата и любой Дополнительной Карты, выпущенной на имя Доверенного лица. При данном способе подачи вышеуказанного заявления:

1) Доверенное лицо- держатель Дополнительной Карты вводит ПИН-код и следует инструкциям на экране банкомата, в том, числе, в части необходимого формата номера мобильного телефона. В случае указания номера мобильного телефона в формате, отличном от указанного на экране банкомата, Банк имеет право не исполнять такое заявление;

2) у Доверенного лица – держателя Дополнительной Карты изменяется Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

Доверенное лицо-держатель Дополнительной Карты вправе установить в качестве Контактного номера мобильного телефона Доверенного лица номер, зарегистрированный в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк» по Дополнительной Карте, выпущенной на имя Доверенного лица, либо Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей. В этом случае номер мобильного телефона для получения услуги СМС-Банк остается прежним.

- в Системе Райффайзен-Онлайн<sup>4</sup>.

**1.64. Кредит** - денежные средства, предоставляемые Заемщику Банком на основании Кредитного Договора, в том числе с использованием электронных средств платежа, на потребительские цели, не связанные с предпринимательской деятельностью.

#### **1.65. Кредитный Договор:**

<sup>2</sup> Неприменимо для карт Платежной системы «Мир».

<sup>3</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

<sup>4</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

– в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» - договор потребительского кредита, в соответствии с которым Банк обязуется открыть Заемщику Счет, выпустить к нему Кредитную карту и обслуживать её, а Заемщик обязуется использовать Кредитную карту в соответствии с Общими Условиями и Правилами по Картам и вернуть Кредит в установленные сроки.

Кредитный Договор состоит из Заявления на выпуск Кредитной карты, Общих Условий, Правил по Картам и Тарифов, заключается путем подписания Заемщиком Заявления на выпуск Кредитной карты и акцепта Банком данного заявления путем открытия Счета Заемщику (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014).

Кредитный Договор заключается путем подписания Заемщиком и Банком Индивидуальных условий. Общие условия Кредитного Договора изложены в Общих Условиях, Правилах по Картам, Тарифах. Индивидуальные условия Кредитного Договора изложены в Индивидуальных условиях (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

– в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – договор потребительского кредита, в соответствии с которым Банк обязуется предоставить Заемщику Потребительский кредит, открыть Счет (при наличии необходимости), а последний обязуется вернуть Кредит в установленные сроки.

Кредитный Договор состоит из Заявления на Кредит, Общих Условий, Правил по Картам и Тарифов, заключается путем подписания Заемщиком Заявления на Кредит и акцепта Банком данного заявления путем предоставления Кредита Заемщику (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014).

Кредитный Договор заключается путем подписания Заемщиком и Банком Индивидуальных условий. Общие условия Кредитного Договора изложены в Общих Условиях. Индивидуальные условия Кредитного Договора изложены в Индивидуальных условиях (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

– в целях Раздела 9 «Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - договор потребительского кредита, в соответствии с которым Банк обязуется предоставить Заемщику Кредит, открыть Счет (при наличии необходимости), а Заемщик обязуется использовать Кредит на Цели Кредита и вернуть Кредит в установленные сроки.

Кредитный Договор состоит из Заявления на Кредит, Общих Условий, Правил по Картам и Тарифов, заключается путем подписания Заемщиком Заявления на Кредит и акцепта Банком данного заявления путем предоставления Заемщику Кредита (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014).

Кредитный Договор заключается путем подписания Заемщиком и Банком Индивидуальных условий. Общие условия Кредитного Договора изложены в Общих Условиях. Индивидуальные условия Кредитного Договора изложены в Индивидуальных условиях (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

– в целях всех остальных Разделов Общих Условий – все или любой из указанных выше в настоящем пункте кредитных договоров.

**1.66. Кредитная карта** - выпущенная Банком пластиковая карта, которая с момента Активации Карты становится средством для совершения ее держателем операций (электронным средством платежа), расчеты по которым осуществляются в пределах Доступного баланса по Кредитной карте.

**1.67. Кредитная карта с индивидуальным дизайном** – Основная Кредитная карта или Дополнительная Кредитная карта, выпущенная на имя Заемщика, дизайн лицевой стороны которой Заемщик может создать самостоятельно, выбрав соответствующее изображение из галереи (библиотеки) изображений на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) или загрузив собственное изображение. Категории Кредитных карт с индивидуальным дизайном определяются действующими Тарифами по Кредитным картам.

**1.68. Кредитный лимит** – лимит, в пределах которого Заемщику может быть предоставлен Кредит. Кредитный лимит устанавливается Банком на основании Заявления на выпуск Кредитной карты/ Индивидуальных условий с учетом оценки платежеспособности Заемщика. Кредитный лимит предоставляется на потребительские цели, не связанные с предпринимательской деятельностью, в том числе для оплаты товаров или услуг, снятия наличных денежных средств, оплаты комиссий Банка, предусмотренных Тарифами по Кредитным картам, осуществления Моментальных переводов с Кредитной карты на Карту, а также платы за участие в программе страхования Банка (если применимо).

Применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014: Кредитный лимит может быть изменен (увеличен, уменьшен, аннулирован) по усмотрению Банка. Заемщик извещается по телефону или посредством отправки ему сообщения по адресу электронной почты, либо SMS-сообщения по указанной Заемщиком контактной информации о результате рассмотрения Заявления на выпуск Кредитной карты и размере одобренного Кредитного лимита; о последующих изменениях Кредитного лимита Заемщик уведомляется посредством отправки ему соответствующего уведомления по почте, либо сообщения по адресу электронной почты, либо SMS-сообщения. Использование Заемщиком Кредитной карты в случае изменения Кредитного лимита рассматривается Банком и Заемщиком как согласие Заемщика на изменение Кредитного лимита. В случае несогласия Заемщика с увеличением Банком размера Кредитного лимита Заемщик имеет право уведомить об этом Банк, обратившись в любое подразделение Банка (в т.ч., позвонив в Информационный центр Банка, отправив сообщение через Систему), после чего Кредитный лимит будет установлен в прежнем размере.

Для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014, порядок изменения Кредитного лимита определяется положениями Индивидуальных условий.

**1.69. Лимит снятия наличных** - предельная сумма денежных средств, доступная держателю Карты в течение определенного периода времени при получении наличных средств и/или при совершении держателем Карты Переводов между банковскими картами (Моментальных переводов между Картами и Переводов на карты других банков). При этом Переводы на карты других банков осуществляются в пределах дополнительных ограничений согласно тарифам Банка и банка получателя средств.

**1.70. Льготная операция** – совершенная в Отчетном периоде операция по:

- оплате товаров и услуг безналичным способом,
- внесению платы за участие в программах страхования,
- оплате годовой или ежемесячной комиссии за осуществление расчетов по Кредитной карте,
- оплате комиссии за процессинг операций по Кредитным картам, подключенным к Программе лояльности,
- оплате комиссии за внесение наличных денежных средств посредством оформления приходного кассового ордера или с использованием электронного ПОС-терминала в кассах Подразделений Банка
- оплате комиссии за курьерскую доставку Кредитной карты или документов,
- оплате комиссии за Сервис СМС-Банк,
- оплате комиссии Банка за предоставление расширенной выписки.

К Льготным операциям не относятся Квази-кэш операции, операции Переводов между банковскими картами, снятия наличных денежных средств, комиссии, предусмотренные для таких операций, переводов и снятий, а также операции (или те их части), в результате которых образовался Перерасход кредитного лимита.

**1.71. Льготный период кредитования** – период с Даты предоставления Кредита в Отчетном периоде до последнего дня соответствующего Платежного периода (включительно).

**1.72. М(С)К** - материнский (семейный) капитал, средства федерального и/или регионального бюджета, направляемые Пенсионным фондом Российской Федерации и/или местными органами государственной власти Заемщику как распорядителю средств (части средств) М(С)К в порядке и на условиях, установленных действующим законодательством. Средства М(С)К, полученные от Пенсионного фонда Российской Федерации (т.е. из федерального бюджета) и/или от местных органов государственной власти (т.е. из регионального бюджета), Банк направляет на полное или частичное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору.

**1.73. Максимальная сумма депозита** – сумма денежных средств, размер которой определяется Тарифами, действующими на дату заключения Депозитного договора.

**1.74. Минимальная сумма депозита** - сумма денежных средств, которая определяется Тарифами, действующими на дату заключения/продлонгации Депозитного договора.

**1.75. Минимальный платеж** – обязательный ежемесячный платеж по Кредиту в погашение Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте в размере, предусмотренном п. 7.5.3 Общих Условий.

**1.76. Мобильное приложение Райффайзенбанка (R-Mobile)** – электронное приложение для Мобильного устройства, предоставляющее Клиенту возможность доступа к Системе с Мобильного устройства. Для установки Мобильного приложения Райффайзенбанка на Мобильное устройство, Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайтов в сети Интернет [www.itunes.apple.com](http://www.itunes.apple.com) или [www.play.google.com](http://www.play.google.com).

**1.77. Мобильное устройство**

- в целях Раздела 6 «Обслуживание Счета с возможностью использования Карты» - принадлежащее Клиенту электронное устройство (планшет, мобильный телефон и т.п.), работающее на базе операционной системы iOS или Android и поддерживающее Цифровой платежный сервис, с помощью которого могут осуществляться Бесконтактные операции с Цифровой картой;

- в целях Раздела 10 «Правила обслуживания в Системе» - принадлежащее Клиенту электронное устройство (планшет, смартфон, мобильный телефон и т.п.), работающее на базе операционных систем iOS или Android, с помощью которого через Мобильное приложение Райффайзенбанка может быть осуществлён доступ к Системе.

**1.78. Несанкционированный перерасход** – совершение Операции по Счету или Операции по Карте на сумму, превышающую Доступный баланс, в результате чего у Клиента образуется задолженность перед Банком, которую он должен погасить в день её возникновения. Несанкционированный перерасход может образоваться, например, в результате возникновения курсовой разницы, проведения операций без Авторизации, уплаты отдельных комиссий.

**1.79. Неснижаемый остаток** – сумма денежных средств, установленная в Депозитном договоре, ниже которой невозможно произвести частичное истребование Депозита без расторжения Депозитного договора.

**1.80. Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей** - номер мобильного телефона Клиента/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты, зарегистрированный в Банке для цели получения Одноразовых паролей.

**1.81. Общая сумма задолженности** – задолженность, состоящая из:

- Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте,
- суммы основного долга, возникшего после Отчетного периода,
- суммы начисленных за пользование кредитными средствами процентов (если применимо).

**1.82. Одноразовый пароль** - являющаяся АСП уникальная последовательность символов, направленная Банком в виде SMS-сообщения на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей, или в виде Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразового пароля, либо полученная Клиентом/Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты с помощью Карт-ридера и активной Карты, выпущенной на имя Клиента/Доверенного лица – держателя Дополнительной Карты.

**1.83. Операционный день** - определенный Банком период времени, в течение которого совершаются банковские операции и другие сделки (операционное время) календарной датой соответствующего Операционного дня. Датой приема к исполнению Распоряжения, предъявленного в Банк после операционного времени, является следующий Операционный день. Продолжительность Операционного дня устанавливается Банком в зависимости от типа операции, канала поступления в Банк соответствующего Распоряжения, а также временных зон месторасположения Подразделения Банка, в котором у Клиента открыт Счет. Банк устанавливает продолжительность Операционного дня и доводит данную информацию до сведения Клиентов на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) и в Подразделениях Банка. Об изменениях продолжительности Операционного дня Банк информирует Клиентов любым из способов, установленных п. 2.13 Общих Условий.

**1.84. Операция по Банковской карте / Операция по Кредитной карте / Операция по Карте** – любая операция по использованию Карты или номера Карты для оплаты, заказа или резервирования товаров и услуг, для получения наличных денежных средств, для Переводов между банковскими Картами.

**1.85. Операция по Счету** – любая операция по Счету Клиента, в том числе списание сумм комиссий и штрафов в соответствии с Тарифами Банка.

**1.86. Основная Карта (Основная Банковская карта, Основная Кредитная карта)** - первая выпущенная на имя Клиента (владельца Счета) Карта.

**1.87. Основание для открепления Зарплатного Клиента** – наступление любого нижеследующего события:

- прекращение трудовых отношений между Зарплатным Клиентом и его работодателем, или
- прекращение действия Соглашения между Банком и работодателем, или
- неполучение Банком ответа от работодателя Зарплатного клиента, подтверждающего факт трудоустройства у него Зарплатного клиента, в течение 14 календарных дней с даты направления ему запроса.

**1.88. Отключение Пакета услуг** – при совместном упоминании отключение Пакета услуг или расторжение Соглашения о Пакете услуг.

**1.89. Отчетный период** – период времени с даты списания по Счету первой операции по Кредитной карте / с 7-го числа предыдущего календарного месяца по 6-е число текущего календарного месяца включительно. Если последний день Отчетного периода приходится на день, не являющийся Рабочим днем, то днем окончания Отчетного периода считается ближайший следующий

за ним Рабочий день<sup>5</sup>.

**1.90. Пакет документов** – набор надлежащим образом составленных (заполненных, оформленных) документов, которые Клиент обязан предоставить в соответствии с требованиями Банка.

**1.91. Пакет услуг** - комплекс банковских продуктов и услуг, перечень которых указан в Тарифах по Пакетам услуг, предоставляются Клиенту в соответствии с Разделом 15 Общих Условий, при добровольном выборе Клиентом варианта получения банковских продуктов и услуг в составе Пакета услуг.

**1.92. Перерасход Кредитного лимита** – сумма превышения установленного Кредитного лимита.

**1.93. Перевод денежных средств без согласия Клиента (ПДСБСК)** – перевод (попытка перевода) денежных средств со Счета (Операция по Счету, Операция по Карте, Перевод между банковскими картами) без Распоряжения Клиента, выявленный Банком самостоятельно или по заявлению Клиента.

**1.94. Переводы между банковскими картами** - переводы безналичных денежных средств:

- между Картами, выпущенными к разным Счетам одного Клиента, а также с Карты одного Клиента на Карту, выпущенную другому Клиенту в Банке (далее - **Моментальные переводы между Картами**). Такие переводы осуществляются по Картам через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью осуществления Моментальных переводов между Картами, Систему, через Систему Телефонный Банк (по мере технической реализации) и посредством SMS-запроса в рамках Сервиса «СМС-Банк» (применимо только для Моментальных переводов между Картами, выпущенными к разным Счетам одного Клиента);
- с Карты Клиента на банковскую карту, выпущенную Клиенту или иному лицу другой российской кредитной организацией в рамках одной Платежной Системы или разных Платежных Систем<sup>6</sup> (далее – **Переводы на карты других банков**). Такие переводы осуществляются по Картам через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью осуществления Перевода на карты других банков, через Систему, а также, по мере технической реализации через Систему Телефонный Банк.

**1.95. Признаки ПДСБСК** – предусмотренные внутренними документами Банка специфические условия (показатели) совершения ПДСБСК, явно отличающиеся от обычно совершаемых Клиентом операций и указывающие на возможность совершения ПДСБСК.

**1.96. ПИК (Персональный Идентификационный Код)** – уникальный код, присваиваемый Банком Клиенту и используемый для идентификации Клиента в Системе Телефонный Банк и Системе Райффайзен Телеинфо. ПИК состоит из 6-ти цифр.

**1.97. ПИН-код (Персональный Идентификационный Номер)** – код, присваиваемый Карте и используемый для идентификации Клиента. ПИН - код выдается Клиенту в запечатанном конверте в Подразделении доставки Карты либо передается Клиенту уполномоченным представителем Банка при доставке Карты Клиенту<sup>7</sup> либо создается Клиентом самостоятельно в Системе Райффайзен Телеинфо (по отдельным типам карт) или через – ПИН-пад Банка, установленный в Подразделении Банка. Любой процесс создания ПИН – кода гарантирует, что ПИН - код может быть известен только Клиенту. Банк предоставляет Клиентам право смены ПИН – кода в банкоматах Банка, обладающих данной функцией, и посредством ПИН-падов, установленных в Подразделениях Банка. При создании / смене ПИН – кода Клиент не имеет права использовать ПИН - коды, состоящие из четырех одинаковых цифр, например, «0000», «1111», а также из цифр, идущих подряд, например, «1234», «3456». Использование Карты и присвоенного ей ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи Клиента.

**1.98. ПИН-пад** - техническое устройство Банка, предназначенное для самостоятельной генерации Клиентом ПИН-кода.

**1.99. Платежная Система** – любая из платежных систем: Visa International, MasterCard International, «Мир».

**1.100. Платежные каникулы** – услуга Банка по установлению Минимального платежа в размере, равном 00 рублей 00 копеек, на определенный Банком период времени.

**1.101. Платежный период** – период для погашения Минимального платежа. Платежный период составляет 21 календарный день, начиная с Расчетной даты. В случае если последний день Платежного периода является выходным или нерабочим днем, то платеж должен быть осуществлен на ближайший следующий за ним Рабочий день.

**1.102. Подержанное автотранспортное средство** – автотранспортное средство, являющееся Предметом Залога, стоявшее на момент заключения Кредитного Договора на регистрационном учете в Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации (далее – ГИБДД МВД РФ). При этом Подержанными автотранспортными средствами не являются автотранспортные средства, зарегистрированные в ГИБДД МВД РФ на Продавца, с пробегом на момент заключения Кредитного Договора менее 7000 км.

**1.103. Подразделение Банка** – обособленное или внутреннее структурное подразделение Банка (филиал, дополнительный офис, кредитно-кассовый офис, операционный офис, операционная касса вне кассового узла и т.д.), в которых осуществляется обслуживание Клиентов.

**1.104. Подразделение доставки Карты:**

а) Подразделение Банка, в которое должна быть доставлена Карта, указанное Клиентом/Заемщиком в Заявлении на выпуск Кредитной карты/Индивидуальных условиях/ Договоре/заявлении на перевыпуск Карты, а также при обращении Клиента/Заемщика в Информационный центр с запросом о перевыпуске Карты в соответствии с п.13.1.18 и 13.1.30 Общих Условий. Подразделение доставки Карты может быть изменено при обращении Клиента/Заемщика в Подразделение Банка с соответствующим заявлением или в Информационный центр Банка с соответствующим запросом;

б) применимо для Дополнительных Кредитных карт и Банковских карт: Подразделение Банка, в которое должна быть доставлена Карта при автоматическом перевыпуске Карты по инициативе Банка, указанное Клиентом/Заемщиком:

- при первоначальном выпуске Карты (в случае если Карта перевыпускается впервые);
- при последнем перевыпуске Карты по инициативе Клиента/Заемщика;
- при последнем обращении Клиента в Банк с запросом об изменении Подразделения доставки Карты.

**1.105. Подтверждение подлинности АСП** - положительный результат проверки соответствующими средствами Системы принадлежности АСП в Электронном документе его отправителю и отсутствия искажений в подписанном данным АСП Электронном документе.

**1.106. Положительный баланс по Счету** – собственные средства Клиента, находящиеся на Счете, к которому выпущена Кредитная карта, сверх установленного Кредитного лимита.

**1.107. Получатель** - получатель денежных средств по Аккредитиву, указанный Клиентом в Заявлении на Аккредитив.

**1.108. Поручитель** - физическое лицо, заключившее с Банком Договор поручительства в обеспечение надлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств по Кредитному Договору, а также в обеспечение исполнения требования о возврате полученных от

<sup>5</sup> Данное правило не применяется в январе. В январе последним днем Отчетного периода может быть день, не являющийся Рабочим днем.

<sup>6</sup> Возможность Перевода на карты других банков в рамках разных Платежных Систем предоставляется по мере технической реализации.

<sup>7</sup> Доставка Клиенту является услугой ограниченного доступа и о возможности ее предоставления необходимо уточнять в Подразделениях Банка.

Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным.

**1.109. Постоянное поручение** – услуга Банка по исполнению Распоряжения Клиента на периодическое перечисление денежных средств со Счета (в том числе для целей конверсии), а также соответствующее Распоряжение Клиента по установленной Банком форме. Постоянное поручение может содержать условие о его единоразовом исполнении при наступлении установленных Постоянным поручением условий. Банк исполняет Постоянные поручения в соответствии с условиями, определенными Клиентом, с удобной Клиенту периодичностью, в фиксированной сумме или в процентном отношении к Доступному балансу по Счету или к сумме поступивших на Счет денежных средств.

**1.110. Потребительский кредит**

– в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – беззалоговый целевой или нецелевой кредит, предоставляемый физическим лицам для удовлетворения их потребительских нужд.

– в целях Раздела 9 «Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - целевой кредит, предоставленный физическим лицам, обеспеченный залогом.

**1.111. Правила по Картам** - Правила использования карт АО «Райффайзенбанк»<sup>8</sup>.

**1.112. Предмет Залога** – Транспортное средство или иное имущество Залогодателя, предоставленное им в залог с целью обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, а также с целью обеспечения исполнения требования о возврате полученных от Банка денежных средств при недействительности Кредитного Договора, и о возврате неосновательного обогащения в случае признания Кредитного Договора незаключенным (положения Общих Условий, Заявления на Кредит, Индивидуальных условий и Заявления-оферты, касающиеся Предмета Залога, распространяются на иное имущество Залогодателя, передаваемое в залог Банку, в применимой части).

**1.113. Провайдер Цифрового платежного сервиса** – юридическое лицо, предоставляющее Цифровой платежный сервис и изготавливающее Мобильные устройства с поддержкой Цифрового платежного сервиса.

**1.114. Программа лояльности** - комплекс мероприятий для взаимовыгодного сотрудничества между Клиентами, имеющими Карты, и Банком. Участие в Программе лояльности предоставляет Клиенту возможность получать различные привилегии от Банка и/или третьих лиц.

**1.115. Продавец** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, указанные в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях в качестве Продавца, у которых Залогодатель приобретает Предмет Залога на условиях частичной или полной оплаты его за счет Кредита.

**1.116. Процентный период** - временной период (интервал), за который уплачиваются начисленные проценты за пользование Кредитом<sup>9</sup>. Представляет собой период времени с даты, следующей за датой предыдущего Ежемесячного платежа, по Дату осуществления Ежемесячного платежа в текущем месяце включительно, за исключением Первого Процентного периода и Последнего Процентного периода.

**1.117. Первый Процентный период** – период времени со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, по первую Дату осуществления Ежемесячного платежа включительно, считая с Даты предоставления Кредита.

**1.118. Последний Процентный период** – период времени с Даты осуществления Ежемесячного платежа, непосредственно предшествующей наступлению Срока Кредита/Срока возврата Кредита, до окончания Срока Кредита/Срока возврата Кредита.

**1.119. Рабочий день:**

- для целей погашения Кредита, уплаты Ежемесячных платежей – это день с понедельника по субботу включительно,
- для целей исполнения Заявления-обязательства – это день с понедельника по пятницу включительно. При наличии у Подразделения Банка технической возможности Заявление-обязательство может быть исполнено в субботу,
- для иных целей – это день, когда Подразделение Банка осуществляет обслуживание Клиентов в соответствии со своим графиком работы,

кроме установленных законодательством выходных и праздничных дней, а также выходных дней, перенесенных на рабочие дни решением Правительства Российской Федерации.

Настоящим стороны подтверждают, что по обоюдному согласию пришли к соглашению о возможности изменения Банком понятия рабочего дня, указанного выше. Об изменении понятия рабочего дня Банк информирует Клиентов любым из способов, установленных п. 2.13 Общих Условий. При этом такое изменение не требует заключения сторонами каких-либо соглашений об изменении Договора, Кредитного Договора, Договора залога и Договора поручительства.

**1.120. Расчетная дата** – первый календарный день, следующий за последним днем Отчетного периода. Банк сообщает Клиенту первую Расчетную дату при передаче выпущенной Кредитной карты.

**1.121. Расширенная выписка по Кредитной карте** - это документ, содержащий дополнительные разъяснения со стороны Банка/содержащий детальное описание Операций по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, порядка начисления процентов, формирования Минимального платежа и схемы погашения задолженности.

**1.122. Распоряжение** – распоряжение Клиента о переводе денежных средств (на списание денежных средств со Счета и их перечисление на счет получателя средств), оформленное с соблюдением предусмотренной формы и необходимых и достаточных для исполнения реквизитов на бумажном носителе или в установленных случаях в виде Электронного документа (электронного Распоряжения), принятое Банком. В определенных Общими Условиями случаях под Распоряжением понимается также документ, составленный Банком от своего имени.

**1.123. Система Райффайзен Телеинфо** – дистанционная система Банка, через которую Клиент может получить ряд услуг по телефону в соответствии с Разделом 14 Общих Условий.

**1.124. Система:**

- **Система Raiffeisen CONNECT** – система обработки и передачи Электронных документов и/или других электронных данных, включая программно-аппаратные средства и организационные мероприятия, проводимые Клиентом и Банком, с целью предоставления Клиенту банковских услуг;
- **Система Райффайзен-Онлайн (Raiffeisen-Online)** – новая версия Системы Raiffeisen CONNECT.

Перечень банковских услуг, предоставляемых через Систему Raiffeisen CONNECT и через Систему Райффайзен-Онлайн, может отличаться. До момента вывода из технической эксплуатации Системы Raiffeisen CONNECT Клиент может использовать Систему

<sup>8</sup> Данный документ устанавливает правила использования Банковских карт и Кредитных карт и представляет собой новую редакцию «Правил использования карт АО «Райффайзенбанк» и «Правил использования кредитных карт».

<sup>9</sup> А также проценты за предыдущие Процентные периоды – в случаях, предусмотренных п. 8.2.4.6 Общих Условий.

Raiffeisen CONNECT параллельно с Системой Райффайзен-Онлайн.

**1.125. Система Телефонный Банк** – система обработки и передачи голосовых и иных данных посредством телефонной связи, на основании которых оформляется Электронный документ, принимаемый Банком к исполнению, а также могут оказываться иные услуги, включая программно-аппаратные и организационные мероприятия, проводимые Клиентом и Банком, с целью предоставления Клиенту банковских услуг.

**1.126. Сотрудник Банка** – сотрудник Банка или сотрудник иной компании, включенной в определенный Банком перечень.

**1.127. Соглашение** – соглашение, заключаемое между Банком и работодателем Клиента о перечислении заработной платы (иных выплат, предусмотренных Соглашением) на Счет Клиента.

**1.128. Соглашение о Пакете услуг** – Соглашение о предоставлении Пакета услуг, заключенное между Клиентом и Банком.

**1.129. Срок Кредита** – период времени для использования Кредита, установленный в Кредитном Договоре (данный пункт применим к Кредитным Договорам, заключенным до 01.07.2014).

**1.130. Срок возврата Кредита**

– (в целях Раздела 8 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов») – период времени, в течение которого Кредит должен быть возвращен Заемщиком Банку, установленный в Индивидуальных условиях или конкретная дата, указанная в Индивидуальных условиях, до наступления которой Кредит должен быть возвращен Заемщиком Банку (данный пункт применим к Кредитным Договорам, заключенным с 01.07.2014).

– (в целях Раздела 9 «Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства») – период времени, в течение которого Кредит должен быть возвращен Заемщиком Банку, установленный в Индивидуальных условиях (данный пункт применим к Кредитным Договорам, заключенным с 01.07.2014).

**1.131. Ссудный счет** - счет, на котором Банк учитывает задолженность по Кредитной карте, операции по предоставлению и возврату Потребительских кредитов.

**1.132. Страхователь** - Заемщик или Залогодатель, заключающие договор страхования Предмета Залога.

**1.133. Счет** – счет Клиента/Заемщика, открытый в Банке: текущий счет (как с использованием Карты, так и без возможности выпуска Карты к нему), в том числе Банковский счет<sup>10</sup>, счет вклада до востребования, Депозитный счет. Счет используется для проведения наличных и безналичных расчетов, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации. Счет не может использоваться для осуществления операций, связанных с предпринимательской деятельностью.

Для определенных ниже банковских услуг Счет определяется:

– в целях Раздела 7 «Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте» – как Счет с открытым Кредитным лимитом, который служит для учета Операций по Кредитной карте. Заемщик имеет право осуществлять:

- операции в рамках Доступного баланса по Кредитной карте с использованием Кредитной карты или ее номера и с использованием АСП;
- перечисление денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, к которому выпущена Кредитная карта;

– в целях Раздела 9 «Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов» – как Счет, открытый в Банке в валюте Кредита, на который Банк зачисляет сумму Кредита. Со Счета осуществляется погашение основного долга по Кредиту, уплата процентов за пользование Кредитом и иных платежей Банку. На основании заявления Заемщика и с согласия Банка Счет может быть изменен на иной банковский счет, открытый в Банке. В таком случае все положения Кредитного Договора, касающиеся Счета, будут распространяться на указанный счет.

– в целях Раздела 9 «Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства» - как текущий счет Заемщика в Банке в валюте Кредита, указанный в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях, на который Банк зачисляет сумму Кредита. Со Счета осуществляется погашение основного долга по Кредиту, уплата процентов за пользование Кредитом и иных платежей Банку. На основании заявления Заемщика и с согласия Банка Счет может быть изменен на иной банковский счет, открытый в Банке. В таком случае все положения Кредитного Договора, касающиеся Счета, будут распространяться на указанный счет.

**1.134. Текущий счет** - текущий счет в российских рублях, открытый в Банке на имя Заемщика в случае получения Кредита в иностранной валюте, указанный в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях.

**1.135. Транспортное средство** - автотранспортное средство, мототранспортное средство, самоходная машина или водное транспортное средство, индивидуальные признаки которого (ой) указаны в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях, приобретенное в собственность Залогодателя на условиях частичной или полной оплаты за счет Кредита.

**1.136. Тарифы** – документы, устанавливающие размеры вознаграждения, взимаемого Банком с Клиентов, применимые процентные ставки, размеры неустойки (пени, штрафа), иную информацию.

Специальные Тарифы (например, тарифы по конкретным операциям, тарифы в отношении определенных групп Клиентов, тарифы, установленные для отдельных Подразделений Банка) обладают приоритетом над общими (стандартными) Тарифами. Тарифы для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание) обладают приоритетом над общими (стандартными) Тарифами, Тарифами для зарплатных клиентов и тарифами для иных групп Клиентов.

Независимо от давности заключения Договора между Клиентом и Банком в отношении Клиента применяются Тарифы и условия, действующие на дату совершения операции, если иное не установлено Общими Условиями, Договором, Тарифами либо Правилами по Картам. Тарифы являются неотъемлемой частью Договоров.

По Депозиту Банком не может быть односторонне сокращен срок действия договора, уменьшен размер процентов, увеличено или установлено комиссионное вознаграждение по операциям, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

**1.137. Тарифы для Зарплатных Клиентов** – Тарифы по Банковским картам и Счетам, действующие для Зарплатных Клиентов и Индивидуальных Зарплатных Клиентов. Для Зарплатных Клиентов данные Тарифы указаны в Договорах, заключенных с этими Клиентами как работниками работодателя, заключившего с Банком Соглашение, и приложены с информационной целью к Соглашению.

**1.138. Устройства Банка** – банкоматы, электронные терминалы, в том числе терминалы самообслуживания, пос – терминалы и ПИН-пады, установленные в Подразделениях Банка, импринтеры и другие технические средства, предназначенные для осуществления операций с использованием Карт.

**1.139. Цель Кредита** – установленная в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях цель/цели предоставления Заемщику денежных средств. Кредит предоставлялся для оплаты стоимости Транспортного средства или погашения задолженности Заемщика

<sup>10</sup> Банковский счет – текущий счет Клиента, открытый в Банке, по которому ранее расходные операции осуществлялись исключительно с использованием Банковской карты или ее номера. В настоящее время указанные ограничения не применяются, расходные операции по счету осуществляются в общем порядке.

перед другим банком. По собственному желанию и усмотрению Заемщик мог дополнительно выбрать и иные цели Кредита.

**1.140. Цифровая карта** – Карта, цифровой образ которой Клиент зарегистрировал в Цифровом платежном сервисе.

**1.141. Цифровой платежный сервис:**

- электронное приложение Apple Pay, позволяющее совершать Бесконтактные операции с Цифровой картой. Для установки Apple Pay на Мобильное устройство Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайта [www.itunes.apple.com](http://www.itunes.apple.com) в сети Интернет;

- электронное приложение Samsung Pay, позволяющее совершать Бесконтактные операции с Цифровой картой. Для установки Samsung Pay на Мобильное устройство Клиент самостоятельно совершает действия, необходимые для копирования указанного приложения с сайта <http://www.samsung.com/ru/apps/mobile/samsungpay/> в сети Интернет.

**1.142. Электронный документ** – полученный Банком от Клиента по Системе или по Системе Телефонный Банк документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и который:

- подписан АСП Клиента – применимо ко всем Электронным документам, кроме указанных ниже;
- подтвержден фактом идентификации Клиента и предоставления ему доступа к Системе (с применением логина, пароля или иных идентификаторов, указанных в п. 10.2.2 Общих Условий) или к Системе Телефонный Банк (с применением ПИКА и иных идентификаторов, указанных в п.п. 11.2.4 и 11.2.5 Общих Условий) – применимо к заявлениям на блокировку Карты, на подключение Сервиса «СМС-Банк» и на отклонение/принятие специального предложения Банка, размещенного в разделе «Предложения для Вас» Системы.

**1.143. «Cash-in» банкомат** - банкомат Банка с функцией распознавания купюр, с помощью которого Клиент может внести наличные денежные средства на Счет, к которому выпущена Карта, с помощью Карты, при этом внесение денежных средств осуществляется без использования конверта.

**1.144. Push-уведомление** – уведомление, всплывающее на экране Мобильного устройства, зарегистрированного в Банке для целей получения Клиентом Одноразового пароля в виде push-уведомления, передаваемое с сервера Банка в Мобильное приложение Райффайзенбанка по защищенному каналу в сети Интернет.

**1.145. SMS-сообщение** – электронное сообщение, направляемое на номер мобильного телефона Клиента/Доверенного лица. SMS-сообщения могут быть направлены Банком в рамках предоставления SMS – сервиса, а также для предоставления Кода активации, Одноразового пароля либо в информационных целях, в том числе в целях уведомления Клиента/Доверенного лица о совершении операции с использованием Карт, Системы, Системы Телефонный Банк, Распоряжений Клиента в виде SMS-запросов в случаях, когда это предусмотрено Общими Условиями.

**1.146. Сервис «СМС-Банк»<sup>11</sup> (SMS – сервис)** – услуга по направлению Банком посредством сотовой телефонной связи (без применения дополнительных механизмов обеспечения конфиденциальности) информации в виде SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента/Доверенного лица, зарегистрированный в Банке для предоставления данного SMS – сервиса, а также по принятию и исполнению Банком Распоряжений или информационных запросов Клиента в виде SMS-запросов в соответствии с п.12.2 Общих Условий.

## 2. Общие положения

**2.1.** Общие Условия распространяются на Счета, на специальные счета, за исключением банковских счетов и вкладов, открытых физическим лицам как индивидуальным предпринимателям, на Кредитные карты и Потребительские кредиты, если по условиям договоров о предоставлении вышеуказанных банковских услуг соответствующая услуга оказывается Банком в соответствии с Общими Условиями.

Общие Условия также представляют собой новую редакцию «Общих условий обслуживания текущих счетов физических лиц ОАО "ИМПЭКСБАНК"», являющихся неотъемлемой частью договоров об обслуживании текущего счета с возможностью использования банковской карты, заключенных с физическими лицами ОАО "ИМПЭКСБАНК" (правопреемником которого в результате реорганизации является Банк).

Местом исполнения Договора является место нахождения Банка, филиала (операционного офиса) Банка, осуществляющего обслуживание Договора.

Общие Условия распространяются на все Подразделения Банка. Состав услуг, а также условия их предоставления разными Подразделениями Банка может быть различным.

**2.2.** Открытие и обслуживание текущих счетов, открытие и обслуживание текущих счетов с возможностью использования Банковских карт, размещение Депозитов, предоставление и погашение Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте, предоставление и погашение Потребительских кредитов осуществляется Банком на основании, соответственно, «Договора об открытии текущего счета и предоставлении банковских услуг», «Договора об обслуживании текущего счета с возможностью использования банковской карты», «Договора банковского счета с условием предоставления банковских карт», «Депозитного договора», «Договора о предоставлении и обслуживании Кредитной карты», «Кредитного Договора». В установленных Банком случаях Клиент должен также оформить соответствующее заявление по форме Банка («Заявление»).

При заключении Договоров, предусматривающих открытие вклада (как срочного, так и вклада до востребования), сберегательная книжка Клиенту не выдается.

**2.3.** Денежные средства, находящиеся на Счетах, во вкладах застрахованы в порядке, размерах и на условиях, которые установлены действующим законодательством Российской Федерации.

**2.4.** Банк принимает от Клиента заявления и Распоряжения, обосновывающие (подтверждающие) и иные документы только при предъявлении Клиентом оригинала документа, удостоверяющего личность, за исключением случаев, прямо предусмотренных Общими Условиями или согласованных с Банком. Если интересы Клиента представляет Доверенное лицо, уполномоченное на совершение операций, оговоренных Доверенностью, ему необходимо предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность, указанного в Доверенности, или оригинал другого документа, удостоверяющего личность, и оригинал Доверенности

Документ, удостоверяющий личность, представляемый Клиентом или Доверенным лицом, проверяется Банком на подлинность и действительность по внешним признакам с разумной тщательностью. Банк не несет ответственность за последствия возможной фальсификации документа, удостоверяющего личность.

Если Клиент или Доверенное лицо, является иностранным гражданином или лицом без гражданства, то в целях идентификации

<sup>11</sup> Новое наименование сервиса, применяется по мере технической реализации. Прежние наименования сервиса - «SMS-уведомления Raiffeisen Mobile», «SMS-уведомления», «R-Control». Изменение наименования предлагаемого Банком сервиса не влияет на порядок и условия его предоставления, которые установлены заключенным с Клиентом Договором и Тарифами Банка.

дополнительно к документам, указанным выше, Банк принимает от Клиента или Доверенного лица документы, подтверждающие законность нахождения Клиента или Доверенного лица, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, на территории Российской Федерации.

При изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность Клиента (Доверенного лица), а также документа, подтверждающего законность нахождения Клиента (Доверенного лица), являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, на территории Российской Федерации, Клиенту или Доверенному лицу необходимо лично предоставить Банку оригинал указанного документа для изготовления и помещения в досье Клиента копии предъявленного документа.

Банк оставляет за собой право (но не обязанность) осуществлять действия, направленные на проверку полномочий Доверенного лица, в соответствии с установленными Банком правилами и процедурами и приостановить исполнение Распоряжений Доверенного лица на разумный в соответствующих обстоятельствах срок, не превышающий семи рабочих дней.

Банк вправе отказать Доверенному лицу в проведении операций по предъявленной Доверенности в случае, если в результате указанной выше проверки полномочия Доверенного лица не были подтверждены.

Банк имеет право отказать Клиенту (или Доверенному лицу) в открытии Счета (последующих Счетов), а также в проведении любых других банковских операций, если Клиент (или Доверенное лицо) не может предоставить в Банк требуемые документы, удостоверяющие личность Клиента (Доверенного лица) или полномочия на совершение соответствующих действий, в том числе, в случае, если истек срок действия документа, удостоверяющего личность Клиента (Доверенного лица), а также в случаях и по основаниям, установленным п. 2.16 Общих Условий.

Если Клиент является держателем Пакета услуг «Премиальный», «Премиум Директ», в отдельных случаях при наличии согласия Банка заявления Клиента о предоставлении услуги/продукта Банка, а также иные распоряжения, предоставляемые Клиентом в Банк, могут быть также приняты уполномоченным сотрудником Банка на указанный Банком адрес электронной почты в виде скан-копии такого заявления и/или распоряжения. Скан-копия заявления Клиента о предоставлении услуги/продукта Банка и/или иного распоряжения является эквивалентом заявления и/или распоряжения на бумажном носителе, подписанного Клиентом собственноручной подписью.

**2.5.** В случае отмены Клиентом Доверенности, Клиент обязан незамедлительно в письменном виде известить об этом Банк, лично обратившись в Подразделение Банка, если иное не установлено п. 2.5.1 Общих Условий. Публикация сведений об отмене выданной Клиентом Доверенности в официальном издании, в котором опубликовываются сведения о банкротстве, или внесение сведений об отмене выданной Клиентом доверенности в реестр нотариальных действий единой информационной системы нотариата – не снимает с Клиента обязанности известить Банк об отмене Доверенности в порядке, предусмотренном настоящим пунктом. Если об отмене Доверенности Клиент не известит Банк в указанном выше порядке, Клиент обязан возместить Банку все понесенные Банком в связи с таким неизвещением убытки.

**2.5.1.** Если Клиент является держателем Пакета услуг «Премиальный» «Премиум Директ», он вправе обратиться в Информационный центр Банка с целью отмены Доверенности, оформленной Клиентом в Банке. В этом случае оформление и подтверждение заявления об отмене Доверенности осуществляется в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

**2.6.** Клиент обязан предоставлять Банку информацию (документированные сведения), необходимую для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включая информацию о своих представителях, Выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах, сведения об изменениях ранее предоставленной Банку информации в срок не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты произошедших изменений, но в любом случае не реже одного раза в год, а также документы, удостоверяющие личность, иные документы, необходимые для исполнения Банком требований законодательства РФ. В случае если Клиент не представил в Банк в установленные сроки информацию (документированные сведения) о себе самом, своих представителях, Выгодоприобретателях и Бенефициарных владельцах, по умолчанию указанная информация считается не претерпевшей изменений.

Непредставление информации/документов Клиентом может служить основанием для наступления последствий, предусмотренных Общими Условиями.

**2.7.** Клиент/Заемщик обязуется незамедлительно информировать Банк о подаче им или в отношении него заявления о признании его банкротом, а также о наступлении событий, которые смогут негативно повлиять на обязанность Клиента/Заемщика возратить Кредит своевременно, в том числе о существенном ухудшении имущественного положения Клиента/Заемщика и/или о наличии у Клиента/ Заемщика признаков неплатежеспособности/недостаточности имущества в отношении денежных и иных обязательств, в том числе перед сторонними кредиторами/займодавцами.

**2.8.** Клиент (Заемщик) дает Банку разрешение на получение сведений из кредитной истории Клиента в объеме, в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством Российской Федерации.

**2.9.** Банк передает сведения о Клиентах (Заемщиках) и Поручителях, определенные ст. 4 Федерального закона от 30.12.2004 года № 218-ФЗ «О кредитных историях», в бюро кредитных историй.

**2.10.** Клиент (Заемщик/Залогодатель/Поручитель), сведения о котором (ФИО, паспортные данные, сведения об адресе) содержатся в представленных в Банк документах, дает свое согласие на обработку АО «Райффайзенбанк», 129090, г. Москва, ул. Троицкая, д. 17, стр.1 (включая получение от Клиента и/или от любых третьих лиц) персональных данных Клиента и подтверждает, что, давая такое согласие, действует своей волей и в своем интересе. Согласие дается Клиентом для целей заключения с Банком любых договоров и их дальнейшего исполнения, оказания Банком услуг, участия в проводимых Банком акциях, опросах, исследованиях (включая, но не ограничиваясь проведением опросов, исследований посредством электронной, телефонной и сотовой связи), принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении Клиента или других лиц, предоставления Клиенту информации об оказываемых Банком услугах, предоставления Банком консультационных услуг, в том числе в целях заключения Клиентом в дальнейшем договоров/соглашений с иными лицами, и распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, реквизиты документа, удостоверяющего личность, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы, и любую иную информацию, относящуюся к личности Клиента (далее - «Персональные данные»). Обработка Персональных данных Клиента осуществляется Банком в объеме, который необходим для достижения каждой из вышеперечисленных целей. Клиент подтверждает, что данное согласие действует в течение срока хранения Банком Персональных данных Клиента, составляющего семьдесят пять лет с момента их получения, при этом Банк обязуется осуществлять хранение Персональных данных в течение указанного срока. Клиент вправе отозвать свое согласие путем направления соответствующего письменного уведомления Банку не менее чем за 3 (три) месяца до момента отзыва согласия. В случае отзыва согласия Клиента на обработку Персональных данных, Банк вправе не прекращать обработку Персональных данных и не уничтожить их в случаях, предусмотренных законодательством РФ, в том числе, если сроки хранения Персональных данных не истекли. Расторжение любого заключенного с Банком договора не влечет прекращения обязанности Банка по хранению Персональных данных. Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в отношении Персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения каждой из указанных выше целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, трансграничную передачу Персональных данных, получение изображения путем фотографирования, а также осуществление любых

иных действий с Персональными данными Клиента с учетом действующего законодательства. Обработка Персональных данных осуществляется Банком с применением следующих основных способов (но, не ограничиваясь ими): хранение, запись на электронные носители и их хранение, составление перечней, маркировка. Клиент признает и подтверждает, что в случае необходимости предоставления Персональных данных для достижения указанных выше целей третьему лицу (в том числе АО «Страховая компания МетЛайф», 127015, г. Москва, ул. Бутырская, д.76, стр.1, ООО «Телеконтакт», 142191, г. Москва, Орликов пер., дом 3 корпус «В», ООО «СК «Райффайзен Лайф», 115230, г. Москва, 1-й Нагатинский проезд, д.10, стр.1, АО «Либерти Страхование», 196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр. д. 79А, лит. А, СПАО «РЕСО-Гарантия», 117105, г. Москва, Нагорный проезд, д. 6, АО «Интач Страхование», 127018, г. Москва, ул. Суцеский Вал, д. 18, а также иным некредитным и небанковским организациям), а равно как при привлечении третьих лиц к оказанию услуг, передачи Банком принадлежащих ему функций и полномочий иному лицу (уступке, в том числе для рассмотрения возможности уступки и принятию решения об уступке, залогу, принадлежащих Банку прав, взысканию задолженности и др.), Банк вправе в необходимом объеме раскрывать для совершения вышеуказанных действий информацию о Клиенте лично (включая Персональные данные) таким третьим лицам, их агентам и иным уполномоченным ими лицам, а также представлять таким лицам соответствующие документы, содержащие такую информацию с соблюдением требований законодательства. Также Клиент признает и подтверждает, что настоящее согласие считается данным им любым третьим лицам, указанным выше, с учетом соответствующих изменений, и любые такие третьи лица имеют право на обработку Персональных данных на основании настоящего согласия.

В случае рассмотрения Банком вопросов уступки прав по Кредитным Договорам Клиент (Заемщик / Залогодатель / Поручитель) предоставляет Банку согласие на передачу его Персональных данных и данных о его Кредитном Договоре (Договоре поручительства / Договоре залога) третьим лицам – потенциальным цессионариям для решения ими вопроса о заключении с Банком договора цессии.

В случае уступки прав по Кредитному Договору Банк вправе не направлять Клиенту (Заемщику / Залогодателю / Поручителю) уведомления об этом. Настоящим Клиент (Заемщик / Залогодатель / Поручитель) соглашается не получать каких-либо уведомлений о совершённой Банком уступке по Кредитному Договору (Договору залога / Договору поручительства).

**2.11.** При необходимости изменения Общих Условий, Правил по Картам или Тарифов Банк доводит до сведения Клиента информацию об изменениях в любой из форм, предусмотренных п.2.13 Общих Условий. Доведение указанной информации до сведения Клиента является адресованной Клиенту офертой Банка об изменении Общих Условий, Правил по Картам или Тарифов. Если в течение 14 календарных дней со дня доведения информации об указанных выше изменениях в Банк не поступают возражения Клиента, то такое молчание Клиента является акцептом Клиентом оферты Банка и по истечении указанного срока Общие Условия, Правила по Картам или Тарифы Банка считаются измененными по соглашению сторон.

В случае если указанные в настоящем пункте изменения связаны с введением новых продуктов и/или услуг Банка, улучшением условий предоставления Клиентам действующих продуктов и услуг Банка или изменением годовых процентных ставок по Депозитам<sup>12</sup>, то указанный выше срок (14 календарных дней) сокращается до 1 календарного дня.

Получение Банком в указанные в настоящем пункте сроки возражений Клиента относительно оферты Банка рассматриваются Банком и Клиентом как заявление Клиента о расторжении Договора, если иное не установлено Общими Условиями.

**2.12.** Банк устанавливает и вводит в действие Тарифы по Кредитным картам в марте, июне, сентябре, декабре ежегодно. При введении новых категорий и/или типов Кредитных карт Банк вправе устанавливать и вводить в действие соответствующие Тарифы по Кредитным картам в любое время.

**2.13.** Любая информация передается Клиенту, по выбору Банка:

- путем размещения соответствующей информации в Подразделениях Банка или
- путем размещения на сайтах Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru) и/или [www.connect.raiffeisen.ru/www.online.raiffeisen.ru](http://www.connect.raiffeisen.ru/www.online.raiffeisen.ru)), или
- путем направления письменных уведомлений по указанным Клиентом адресу доставки банковской корреспонденции и/или адресу электронной почты, либо путем направления SMS-сообщений по указанным Клиентом телефонам, или
- путем направления соответствующей информации в компанию, с которой у Банка заключено Соглашение, если Клиент является работником данной компании, или
- путем направления в электронной форме по Системе (при условии подключения Клиента к Системе), или
- или иным общедоступным способом.

**2.14.** Клиент обязуется уведомить Банк об изменении адреса регистрации, адреса фактического проживания, контактных номеров телефонов, смене места работы (профессии, должности, рабочего адреса), перемене имени, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность, изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ, изменении гражданства, не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты произошедших изменений, обратившись в Подразделение Банка лично с соответствующим заявлением, если иной порядок не установлен Общими Условиями.

Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом информации/документов (в том числе содержащих конфиденциальные сведения)/ получение их неуполномоченным лицом в случае несвоевременного предоставления Клиентом в Банк своих изменившихся контактных данных, либо при предоставлении Клиентом неверных контактных данных.

**2.15.** Банк вправе в установленных действующим законодательством Российской Федерации случаях осуществлять в отношении Клиента контрольные и иные подобные функции, возложенные на Банк действующим законодательством Российской Федерации, включая функции агента валютного контроля. При этом Банк вправе запрашивать у Клиента необходимые документы и письменные пояснения, а Клиент обязуется незамедлительно представлять Банку указанные документы и пояснения по проводимым операциям, которые в том числе могут идентифицировать Операцию по Счету для целей осуществления валютного контроля.

В установленных законодательством Российской Федерации случаях Банк вправе сообщать об операциях Клиента в иностранной валюте в уполномоченные органы, как по их запросам, так и путем включения информации об Операциях Клиента в отчетность Банка, направляемую в уполномоченные органы.

**2.16.** Настоящим Клиент предоставляет Банку право заблокировать Карту, приостановить совершение (отказаться в совершении) операции (до предоставления Клиентом требуемой информации (документированных сведений)) в следующих случаях:

- операция, по мнению Банка, не соответствует законодательству РФ или противоречит внутренним документам и процедурам Банка и/или группы лиц, к которой принадлежит Банк;
- в случае если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма;

<sup>12</sup> Измененные таким образом годовые процентные ставки по Депозитам применяются только при пролонгации Депозита и для вновь заключаемых Депозитных договоров.

- в иных случаях непредставления Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также законодательства РФ об особенностях осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами.

Клиент обязуется предоставить Банку по первому требованию (но в любом случае не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты направления Банком соответствующего запроса Клиенту любым способом, предусмотренным п.2.13 Общих Условий) документы или сведения (письменные пояснения), необходимые для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, включая документы, необходимые для совершения операции (ее идентификации).

Клиент соглашается с тем, что Банк вправе отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений, подписанных аналогом собственноручной подписи Клиента, после предварительного предупреждения об этом Клиента любым способом, предусмотренным п.2.13 Общих Условий в случае выявления признаков подозрительных операций и/или непредставления Клиентом информации (документированных сведений), необходимой для исполнения Банком требований законодательства РФ о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. В этом случае Клиент обязуется по требованию Банка предоставлять надлежащим образом оформленные Распоряжения на бумажном носителе.

**2.16.1.** Банк вправе в случаях и в порядке, предусмотренном законодательством РФ, принять решение об отказе от совершения операций, а также о расторжении Договора при непредставлении Клиентом, на которого распространяется законодательство иностранного государства о налогообложении иностранных счетов (далее - Клиент - иностранный налогоплательщик):

- информации, позволяющей подтвердить предположение, что Клиент относится к категории Клиентов - иностранных налогоплательщиков, или его опровергнуть;
- согласия (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган в случае принадлежности Клиента к категории Клиента-иностранного налогоплательщика.

**2.17.** Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора банковского счета, не осуществлять выпуск и перевыпуск Карт, не предоставлять услуги дистанционного банковского обслуживания, отказать в подключении Пакета услуг в случае наличия подозрений в том, что целью является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

**2.18.** Банк имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор банковского счета с Клиентом в случае принятия в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции на основании подозрений, возникших у Банка, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

**2.19.** Операции Клиентов, подлежащие валютному контролю, осуществляются при условии соблюдения требований законодательства о валютном регулировании и валютном контроле, в частности, при условии представления Клиентом необходимых обосновывающих (подтверждающих) документов до совершения операции при списании денежных средств в российских рублях или иностранной валюте со Счета Клиента (если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации или внутренними регламентами Банка). Распоряжения, подписанные Аналогом собственноручной подписи, сопровождаются подтверждающими документами, предоставляемыми Клиентом в соответствующее Подразделение Банка до совершения валютной операции.

Клиенты, являющиеся держателями Пакета услуг «Премиальный», «Премиум Директ», при подаче Распоряжений, подписанных Аналогом собственноручной подписи, вправе предоставить в Банк для проведения валютной операции скан-копии обосновывающих (подтверждающих) документов, заверенных подписью Клиента или заверенных нотариально, на указанный Банком адрес электронной почты с адреса электронной почты Клиента, ранее предоставленного Клиентом в Банк.

**2.20.** Клиент поручает Банку направлять ему/его Доверенному лицу на предоставленный в Банк:

- Контактный номер мобильного телефона – голосовые и SMS-сообщения уведомительного характера, содержащие информацию о размере текущей и просроченной задолженности, иную информацию (в том числе, конфиденциального содержания), направляемую в рамках обслуживания Клиента и в целях исполнения заключенных с ним Договоров, а также информацию об изменениях Правил по Картам, Общих Условий и Тарифов Банка, новых продуктов, других новостей, а также сообщения рекламного характера;
- адрес электронной почты – письма, содержащие документы/информацию (в том числе, конфиденциального содержания), направляемые Банком в рамках обслуживания Клиента и в целях исполнения заключенных с ним Договоров, а также информацию, касающуюся изменений Тарифов, Правил по Картам, Общих Условий, новых продуктов и услуг, а также продуктов и услуг, предоставляемых Клиенту, других новостей и сообщения рекламного характера,
- Адрес доставки – Карты/документы, в том числе содержащие сведения конфиденциального содержания, в порядке, предусмотренном в пп. 2.39, 2.40 Общих Условий.

Клиент дает свое согласие на получение от Банка указанной выше информации/документов/Карт на Контактный номер мобильного телефона/адрес электронной почты/Адрес доставки, предоставленный (-ые) Клиентом в Банк, а также обязуется немедленно уведомлять Банк в случае изменения предоставленной им ранее информации о своем(их) номере(ах) мобильного телефона/адресе(ах) электронной почты, Адресе(ах) доставки. Клиент осознает и понимает, что электронная почта/сеть Интернет/мобильная связь/почтовая связь/курьерская доставка не являются безопасными каналами связи, и несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации/документов при её передаче через электронную почту/сеть Интернет/мобильную связь/почтовую связь/курьерскую доставку, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц,

Банк не несет ответственность за убытки, причиненные неполучением Клиентом/его Доверенным лицом и / или получением неуполномоченным на то лицом голосового и SMS-сообщения/электронного сообщения/почтового отправления/посылки, доставленной курьерской службой.

**2.21.** Споры, связанные с защитой прав потребителей, подлежат рассмотрению по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.

Иные споры, возникающие в связи с заключением, исполнением, расторжением Договора, подлежат рассмотрению мировым судьей или федеральным судом общей юрисдикции по месту нахождения Банка, филиала (операционного офиса) Банка, действовавшего от имени Банка при заключении Договора<sup>13</sup>.

**2.22.** Стороны договорились о том, что Банк или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, осуществляет

<sup>13</sup> Данное положение не применяется к Кредитным Договорам, заключенным с 01.07.2014 г., подсудность споров по которым определяется Индивидуальными условиями.

взаимодействие с Заемщиком/Клиентом по возврату просроченной задолженности со следующей частотой взаимодействия:

1) посредством личных встреч - не более 3 (Трех) раз в неделю;

2) посредством телефонных переговоров:

а) не более 2 (Двух) раз в сутки;

б) не более 6 (Шести) раз в неделю;

в) не более 30 (Тридцати) раз в месяц.

3) посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

а) не более 4 (Четырех) раз в сутки;

б) не более 20 (Двадцати) раз в неделю;

в) не более 100 (Ста) раз в месяц.

**2.23.** Стороны договорились о том, что направление:

– разъяснений Заемщику/Клиенту о порядке оформления заявления об отказе от взаимодействия с Банком или о взаимодействии с Банком только через своего представителя;

– уведомлений Заемщика/Клиента о привлечении Банком иного лица для осуществления с Заемщиком/Клиентом взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности;

– иных разъяснений и/или уведомлений, направление которых Банком Заемщику/Клиенту предусмотрено Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»,

осуществляется Банком любым из указанных ниже способов (по выбору Банка):

– путем направления письменных уведомлений по указанному Заемщиком/Клиентом адресу доставки банковской корреспонденции и/или адресу электронной почты или

– путем направления SMS-сообщений по указанному Заемщиком/Клиентом телефону или

– путем направления письменных уведомлений в электронной форме по Системе (при условии подключения Заемщика/Клиента к Системе).

**2.24.** Уведомление Банка об отмене Заемщиком/Клиентом заявления об осуществлении взаимодействия только через своего представителя или заявления об отказе от взаимодействия осуществляется путем направления Заемщиком/Клиентом в Банк уведомления об этом заказным письмом с уведомлением о вручении.

**2.25.** Банк не несёт ответственности за последствия исполнения поручений на распоряжение Счетом, выданных неуполномоченными лицами в случаях, когда указанные поручения оформлены:

– в результате подлога (подделки) Распоряжений и иных документов (включая обосновывающие (подтверждающие) документы, доверенности, заявления, уведомления и пр.) либо

– с применением иных способов введения сотрудников Банка в заблуждение относительно правомерности поручений на распоряжение Счетом, либо

– с применением программных, технических и иных средств (устройств, материалов), которые позволяют неуполномоченным лицам формировать, изменять, блокировать, уничтожать электронные данные, поступающие из Платежной Системы, Устройств Банка, Систем, либо

– в результате неисполнения Клиентом обязанности уведомить Банк в порядке, указанном в п. 2.4 Общих Условий, об отмене Доверенности.

**2.26.** При нахождении Клиента за границей или при использовании Клиентом номера мобильного телефона зарубежного оператора мобильной связи в качестве Контактного номера мобильного телефона, а также для целей получения SMS-сервиса и/или Одноразовых паролей, в силу особенностей работы систем операторов мобильной связи увеличивается риск несвоевременного получения/неполучения Клиентом SMS-сообщений от Банка. Клиент уведомлен о данном риске, полностью его понимает и учитывает при выезде за границу, а также при указании Банку своего номера мобильного телефона в качестве Контактного номера телефона, а также для целей получения SMS-сервиса и/или Одноразовых паролей.

**2.27.** Банк может оказывать Клиенту дополнительные услуги и/или предлагать Клиенту Пакеты услуг в порядке, предусмотренном Разделом 15 Общих Условий. Клиент самостоятельно и добровольно выбирает, желает ли он воспользоваться отдельными банковскими услугами или Пакетом услуг.

**2.28.** В части, не урегулированной Договором, Общими Условиями, Тарифами, Правилами по Картам, отношения Банка и Клиентов регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

**2.29.** Клиент соглашается с тем, что Банк имеет право осуществлять видео- и электронное наблюдение в своих помещениях, а также определять порядок доступа Клиента в помещения Банка в целях обеспечения безопасности Клиентов.

**2.30.** В случае неисполнения Клиентом любых обязательств, вытекающих из Договоров, заключенных между Банком и Клиентом, и при необходимости донести до Клиента соответствующую информацию (в том числе о действиях Банка, указанных в п. 3.5 Общих Условий), Банк вправе связаться с Клиентом по телефону, используя имеющуюся в Банке информацию.

**2.31.** В случае возникновения задолженности Клиента перед Банком по любым обязательствам, вытекающим из Договоров, заключенных между Банком и Клиентом и, если не удастся связаться с Клиентом, используя предоставленную им контактную информацию, Клиент предоставляет Банку право обращаться по месту работы Клиента с целью получения необходимой информации.

**2.32.** В том случае, если Банк не воспользовался какими - либо правами, предоставленными ему Общими Условиями, соответствующие права не прекращаются и Банк имеет право воспользоваться ими.

**2.33.** Клиент оплачивает услуги Банка, предусмотренные Договором, Общими Условиями, соглашением о предоставлении Пакета услуг в соответствии с Тарифами (если иное не указано в Договоре, Тарифах). Банк имеет право не оказывать Клиенту услугу до момента ее оплаты.

**2.34.** Банк вправе устанавливать ограничения на операции с наличными денежными средствами по Счетам в валютах отличных от российских рублей, долларов США и евро в отдельных Подразделениях Банка. Информацию об указанных ограничениях Клиент может получить, обратившись в Подразделение Банка.

**2.35.** Банк взимает комиссионное вознаграждение за услуги в валюте Счета, по которому предоставляется услуга, если иное не установлено Общими условиями или Тарифами.

**2.36.** Если сумма комиссионного вознаграждения установлена в виде фиксированного числового значения, для счетов в

валютах, отличных от российских рублей, долларов США и Евро, комиссионное вознаграждение взимается в валюте счета в сумме, эквивалентной сумме комиссионного вознаграждения в долларах США, по курсу, установленному Банком России на день списания соответствующего комиссионного вознаграждения.

Если сумма комиссионного вознаграждения установлена в процентах от суммы операции и предусмотрено минимальное и/или максимальное значение комиссии для Счетов в валютах, отличных от российских рублей, долларов США и Евро:

1) минимальное и максимальное комиссионное вознаграждение взимается в валюте Счета в сумме, эквивалентной сумме соответствующего значения комиссионного вознаграждения в долларах США (согласно действующим Тарифам), по курсу, установленному Банком России:

- на дату исполнения Постоянного поручения;
- на дату исполнения Распоряжения, оформленного в Системе;
- на дату оформления Распоряжения в Подразделении Банка;

2) промежуточное между минимальным и максимальным значениями комиссионное вознаграждение, установленное в процентах от суммы операции, взимается в валюте Счета.

**2.37.** При осуществлении перевода в иностранной валюте, отличной от валюты Счета, комиссионное вознаграждение взимается в валюте Счета в сумме, эквивалентной сумме комиссионного вознаграждения в долларах США по курсу, установленному Банком России:

- на дату исполнения Постоянного поручения;
- на дату исполнения Распоряжения, оформленного в Системе;
- на дату оформления Распоряжения в Подразделении Банка.

**2.38.** Банк вправе при проведении маркетинговых акций устанавливать скидки в отношении комиссионных вознаграждений (комиссий), предусмотренных Общими Условиями, Договором, Тарифами, отменять их взимание либо не взимать их в течение определенного периода. Правила таких акций размещаются на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) с указанием размера скидки и/или отмены взимания комиссионного вознаграждения, периода действия скидки/отмены взимания комиссионного вознаграждения (комиссии), условий получения скидки, условий и/или периода времени, при которых (в течение которого) комиссионное вознаграждение (комиссия) не взимается. В этом случае Общие Условия, Договор, Тарифы действуют вместе с правилами таких акций. Банк также вправе в иных определенных Банком случаях отменить взимание вознаграждения (комиссии), предусмотренного (-ой) Общими Условиями, Договором, Тарифами, либо не взимать такое вознаграждение (комиссию) в течение определенного периода. Условия (период времени), при которых (в течение которого) вознаграждение (комиссия) не взимается, определяются по усмотрению Банка и доводятся до сведения Клиентов.

**2.39.** Банк имеет право предлагать Клиентам принять участие в добровольных программах страхования клиентов Банка. Участие Клиента в программах страхования является добровольным и необязательным; участие или неучастие Клиента в указанных программах страхования не является условием предоставления ему каких-либо банковских услуг, неучастие Клиента в указанных программах страхования не является основанием для отказа в их предоставлении. Все ссылки по тексту Общих Условий на предлагаемые Банком программы страхования, уплату Клиентом ежемесячного страхового платежа, платы за участие в программе страхования и т.д. применяются только в случае, если Клиент добровольно согласился участвовать в соответствующей программе страхования клиентов Банка.

**2.40.** Если при осуществлении конвертации в соответствии с Общими Условиями, Договором, Тарифами, Правилами по Картам с использованием внутреннего курса Банка на определенный день в течение соответствующего дня внутренний курс Банка изменяется, применимый для проведения конвертации курс определяется Банком.

**2.41.** Банк по письменному запросу Клиента предоставляет имеющиеся у Банка документы по спорным операциям, произведенным с использованием Карт, Системы, Системы Телефонный Банк и иных электронных средств платежа (в т.ч. электронные данные международных платежных систем).

**2.42.** Банк информирует Клиента о совершении операций с использованием Карт, Системы, Системы Телефонный Банк, Постоянных поручений, оформленных через Информационный центр Банка, Распоряжений в виде SMS-запросов путём направления уведомления в виде:

- SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для предоставления данного SMS-сервиса, - применяется в отношении Клиентов, подключившихся к Сервису «СМС-Банк», в части операций, совершённых с использованием Карт, Системы, Системы Телефонный Банк, Распоряжений в виде SMS-запросов;
- письма на адрес электронной почты Клиента – применяется в отношении Клиентов, предоставивших Банку адрес своей электронной почты и подключившихся к Сервису «СМС-Банк», в части операций с использованием Системы и Системы Телефонный Банк;
- Выписки по Счету на адрес электронной почты Клиента – применяется в отношении Клиентов, предоставивших Банку адрес своей электронной почты и изъявивших желание получать информацию посредством отправки писем на адрес электронной почты, в части всех операций;
- размещения информации о совершённой операции в Системе – применяется в отношении Клиентов, подключившихся к Системе, в части всех операций;
- Выписки по Счету/ Кредитной карте на бумажных носителях, предоставляемой в Подразделениях Банка и формируемой ежедневно – применяется в отношении всех Клиентов и всех операций.

Клиент обязан предпринять со своей стороны все действия, необходимые для осуществления Банком указанного выше информирования, и несет ответственность за неосуществление им (ненадлежащее осуществление им) данных действий.

Банк считается выполнившим свою обязанность по информированию Клиента о совершении указанных операций, а Клиент – уведомленным об операции с момента размещения Банком информации об операции в Системе и/или направления ему Банком уведомления в форме SMS-сообщения и/или электронного письма по имеющимся у Банка реквизитам для связи с Клиентом и/или в момент формирования Банком Выписки по Счету/ Кредитной карте, доступной для получения в Подразделении Банка. Если Клиент уведомляется Банком о совершении операций несколькими способами (например, SMS-сообщением и электронным письмом), то Клиент считается уведомленным с момента осуществления Банком наиболее раннего уведомления.

Банк не несет ответственности за недостоверность/неактуальность предоставленных Клиентом реквизитов для связи с Клиентом, либо невозможность их использования по не зависящим от Банка причинам, а также за последствия того, что Клиентом не были приняты (были ненадлежаще предприняты) действия, необходимые для осуществления Банком информирования. В случае если Клиент получил информацию о совершении операции от Банка иным способом (например, от сотрудника Банка и др.), то в этом случае считается, что Клиент надлежащим образом уведомлен о совершении операции, а Банк надлежащим образом выполнил

свою обязанность по информированию Клиента о совершении операции. Перечень операций, по которым направляются уведомления, определяется Банком.

**2.43.** Банк рассматривает письменные заявления Клиента по поводу спорных операций, произведенных с использованием Карт, Системы, Системы Телефонный Банк, которые должны быть оформлены по форме Банка. Банк предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления Клиента, в том числе в письменной форме по требованию Клиента.

**2.44.** Карты могут быть направлены Клиенту Банком посредством почтового отправления.

Почтовое отправление осуществляется в пределах территории РФ. Банковская карта направляется Банком на Адрес доставки. Кредитная карта может быть отправлена только на адрес фактического проживания, за исключением случаев перевыпуска Кредитной карты по инициативе Заемщика. При перевыпуске Кредитной карты по инициативе Заемщика в качестве Адреса доставки может быть использован адрес регистрации, адрес фактического проживания, рабочий адрес.

Волеизъявление Клиента о направлении ему Карты почтовым отправлением может быть подано Клиентом через:

- Информационный центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент называет сотруднику Банка Адрес доставки. Оформление заявления осуществляется в соответствии с правилами раздела 13 Общих Условий.
- С момента технической реализации - Подразделение Банка. В этом случае Клиент указывает Адрес доставки в соответствующем заявлении.

**2.45.** Карты и документы, указанные в п.2.47 Общих Условий, могут быть направлены Клиенту Банком посредством курьерской доставки. Курьерская доставка осуществляется сторонними организациями, с которыми у Банка заключен договор об оказании услуг. За доставку Карт/документов курьерской службой Банк взимает комиссию в соответствии с действующими Тарифами.

Курьерская доставка осуществляется на указанный клиентом Адрес доставки в пределах территории РФ, при условии, что курьерская служба осуществляет доставку корреспонденции по указанному адресу. Волеизъявление Клиента о направлении ему Карты/документа курьерской службой может быть подано Клиентом через:

- Информационный центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент называет сотруднику Банка Адрес доставки. Оформление заявления осуществляется в соответствии с правилами раздела 13 Общих Условий.
- С момента технической реализации - Подразделение Банка. В этом случае Клиент указывает Адрес доставки в соответствующем заявлении.

Если Клиент является держателем Пакета услуг «Премиальный», «Премиум Директ», Карта может быть доставлена ему курьерской службой по любому адресу (в том числе за пределы РФ), при условии, что курьерская служба осуществляет доставку корреспонденции по указанному адресу. Адрес доставки Клиент сообщает при устном обращении в Информационный центр Банка, с обязательным предоставлением в Банк по электронной почте скан-копии подписанного им заявления на доставку Карты не позднее дня обращения в Информационный центр Банка. Комиссия за курьерскую доставку документов, указанных в п.2.47 Общих Условий, уплачивается Заемщиком в соответствии с действующими Тарифами.

**2.46.** Карты могут быть выданы Клиенту посредством постамата, установленного в Подразделении Банка<sup>14</sup>. Волеизъявление Клиента о выдаче ему Карты посредством постамата может быть подано Клиентом через Информационный центр Банка в соответствии с правилами раздела 13 Общих Условий или в Подразделении Банка при обращении с соответствующим заявлением. При выборе Клиентом данного способа выдачи Карты Банк направляет Клиенту код для открытия ячейки постамата на Контактный номер мобильного телефона. Срок действия кода для открытия ячейки постамата составляет 5 рабочих дней с момента его направления Клиенту.

**2.47.** По запросу Клиента Банк предоставляет Клиенту справки/согласия Банка/иные документы по Счетам/Картам/Депозитам/кредитным продуктам и иным продуктам и услугам, оказываемым Банком<sup>15</sup>. Запрос на получение документа может быть подан Клиентом в Подразделение Банка или в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. Запрошенный документ может быть передан (направлен) Клиенту по его выбору в зависимости от возможностей Банка<sup>16</sup>:

- в Подразделении Банка;
- на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк;
- курьерской службой в соответствии с п.2.45 Общих Условий;
- через постамат в Подразделении Банка. В этом случае Банк направляет Клиенту код для открытия ячейки постамата на Контактный номер мобильного телефона. Срок действия кода для открытия ячейки постамата составляет 5 рабочих дней с момента его направления Клиенту.

**2.48.** В отдельных случаях заявления Клиента о предоставлении услуги/продукта Банка, а также иные распоряжения, предоставляемые Клиентом в Банк, могут быть также приняты уполномоченным сотрудником Банка за пределами Подразделения Банка. Данная услуга является услугой ограниченного доступа. Возможность ее предоставления и перечень заявлений/документов, принимаемых сотрудником Банка за пределами Подразделений Банка, Клиент может уточнить, обратившись в Подразделение Банка или позвонив в Информационный Центр Банка.

**2.49.** Банк имеет право при необходимости передавать составляющую банковскую тайну информацию по операции, оспариваемой Клиентом, в правоохранительные органы и страховые организации.

**2.50.** Банк вправе потребовать у Клиента, а Клиент обязан не позднее 3-х Рабочих дней с момента получения соответствующего требования Банка предоставить Банку документы, необходимые Банку для рассмотрения требований, претензий, жалоб и иных обращений Клиента.

**2.51.** Банк вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица Банка (с помощью средств механического или иного копирования) в документах, направляемых Заемщикам при осуществлении Банком процедур по возврату просроченной задолженности.

**2.52.** Нарушением Клиентом порядка использования Карт, Системы, Системы Телефонный Банк, иных электронных средств платежа является нарушение Клиентом любого из пунктов Договора, Общих Условий, Правил по Картам, регулирующих отношения Сторон по использованию Карт, Системы, Системы Телефонный Банк. Клиент несет ответственность за нарушение порядка использования Карт, Системы, Системы Телефонный Банк, изложенного в Общих Условиях и Правилах по Картам, в том числе за

<sup>14</sup> Услуга оказывается в отдельных Подразделениях Банка. Перечень Подразделений, предоставляющих данную услугу, Клиент может уточнить на сайте Банка, в Подразделении Банка или в Информационном Центре.

<sup>15</sup> Перечень предоставляемых документов Клиент может уточнить, обратившись в Подразделение Банка или позвонив в Информационный Центр Банка.

<sup>16</sup> Возможные способы предоставления документов Клиент может уточнить, обратившись в Подразделение Банка или позвонив в Информационный Центр Банка.

любые расходы и убытки Клиента, возникшие в результате нарушения Клиентом указанного порядка.

**2.53.** Клиент признает, что Система и Система Телефонный банк являются достаточными для обеспечения надлежащей работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, а также для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства Электронных документов, а также для разбора конфликтных ситуаций по ним. При заключении Договора Клиент доверяет программному обеспечению указанных систем.

**2.54.** Клиент обязуется соблюдать положения Общих Условий по использованию Системы и Системы Телефонный банк.

**2.55.** Клиент уведомлен и согласен с тем, что при совершении Клиентом платежа в интересах третьего лица (Выгодоприобретателя) в Подразделении Банка, Системе, Системе Телефонный Банк на сумму более 15 000 российских рублей (или эквивалента данной суммы в иностранной валюте) в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии, доверительного управления или иного договора/соглашения, Клиенту необходимо в течение 7 рабочих дней с момента осуществления такого платежа предоставить в Банк сведения о Выгодоприобретателе по форме, установленной Банком (анкету выгодоприобретателя), оригиналы или надлежащим образом заверенные копии документов, подтверждающих указанные Клиентом в анкете выгодоприобретателя сведения, а также копию документа, являющегося основанием для осуществления вышеуказанного платежа (в частности, копию агентского договора, договора поручения, комиссии, доверительного управления или иного договора/соглашения).

**2.56.** Общие Условия составлены на русском и английском языках. В случае каких-либо противоречий между английской и русской версиями, текст на русском языке имеет преимущественную силу.

### 3. Общие условия обслуживания Счетов

**3.1.** Если иное не установлено Общими Условиями, Счета открываются Банком при предъявлении Клиентом документов, установленных действующим законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним документами Банка. Для помещения в юридическое дело Клиента документов, необходимых для открытия Счета, Банк вправе изготовить копии с оригиналов представленных Клиентов документов.

**3.2.** По Счету могут осуществляться любые виды операций, если они не противоречат действующему законодательству Российской Федерации, Договору и Общим Условиям.

**3.3.** Клиент может распоряжаться своими Счетами как лично, так и через Доверенное лицо.

Внесение наличных на Счет Клиента третьим лицом через кассу Банка разрешается на основании оригинала Доверенности и при предъявлении документа, удостоверяющего личность, если иное не вытекает из законодательства Российской Федерации.

В случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, внесение наличных на Счет Клиента третьим лицом разрешено без предъявления Доверенности при предоставлении документа, удостоверяющего личность, с указанием двадцатизначного номера Счета Клиента и ФИО владельца Счета полностью.

**3.4.** Права Клиента по распоряжению денежными средствами, находящимися на Счете, не могут быть ограничены, за исключением случаев наложения ареста на денежные средства, находящиеся на Счете (на Счет), получения Банком информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства или приостановления/прекращения/отказа в совершении банковских операций по Счету в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**3.5.** Клиент выражает свое согласие на то, что Банк имеет право без получения дополнительного согласия Клиента списывать с любого Счета Клиента суммы (осуществлять перевод денежных средств):

- комиссий Банка, начисленных в соответствии с Договором и Тарифами;
- комиссий, подлежащих уплате третьим лицам в связи с Операциями по Счету;
- любых подлежащих уплате Клиентом процентов, пени, штрафов, включая проценты, начисленные за кредитование Счета;
- налогов, которые Банк обязан удерживать с Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- почтово-телеграфных и прочих расходов и издержек Банка, возникающих при исполнении поручений Клиента;
- ошибочно зачисленных на Счет денежных средств;
- сумм задолженности Клиента перед Банком по Договорам, кредитным договорам, а также по любым обязательствам, возникшим из любых договоров, заключенных между Банком и Клиентом, вследствие причинения вреда и из иных оснований, указанных в законодательстве Российской Федерации. При этом Банк имеет право конвертировать денежные средства, находящиеся на Счетах в той или иной валюте, в валюту неисполненного Клиентом денежного обязательства по внутреннему курсу Банка на дату осуществления конверсии;
- суммы задолженности Клиента по Договорам, кредитным договорам, права по которым уступлены Банком третьим лицам;
- суммы причиненных Банку убытков вследствие нарушения Клиентом Общих Условий и/или Правил по Картам;
- денежных средств, поступивших на Счет, в том числе в результате совершения операций с помощью Карт, Системы или систем дистанционного банковского обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ELBRUS Internet, ELBRUS Mobile, ELBA, iELBA, в отношении которых Банком получено заявление от плательщика (банка плательщика), со счета которого в Банке поступили данные денежные средства, о том, что плательщик не совершал операции перевода денежных средств на Счет Клиента. Указанные денежные средства используются для возврата средств плательщику или Банку, если Банк осуществил возврат средств плательщику за счет собственных средств. Для реализации вышеуказанного права Банк имеет право предварительно заблокировать соответствующую сумму на Счете Клиента;
- иных сумм в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и договорами между Банком и Клиентом.

Перевод денежных средств со Счета Клиента в оплату указанных выше сумм осуществляется в рамках безналичных расчетов инкассовыми поручениями. Банк имеет право предъявлять инкассовые поручения к Счету Клиента по указанным в настоящем пункте суммам. В тех случаях, когда Банк является получателем средств, перевод может осуществляться на основании составляемого Банком банковского ордера.

Клиент выражает свое согласие на то, что третьи лица, которым Банком были уступлены права по Договорам, Кредитным Договорам, имеют право без получения дополнительного согласия Клиента списывать с любого Счета Клиента суммы задолженности Клиента перед этими лицами по таким Договорам, кредитным договорам в рамках безналичных расчетов инкассовыми поручениями. Указанные лица имеют право предъявлять инкассовые поручения к Счету Клиента по суммам задолженности Клиента перед этими лицами по Договорам, кредитным договорам, права по которым были им уступлены Банком.

В случаях, когда третьи лица, которым Банком были уступлены права по Договорам, кредитным договорам, поручили Банку осуществлять сбор и перечисление им причитающихся денежных средств, подлежащих уплате Клиентом, Банк осуществляет списание денежных средств со Счета Клиента в целях их последующего перевода указанным третьим лицам в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Общих Условий.

**3.6.** Банк выдает Клиенту Выписку по Счету по его запросу за требуемый период времени в соответствии с Тарифами, если на

дату принятия Банком такого запроса Счет не закрыт. Выписка по Счету выдается при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Также Выписка по Счету может предоставляться по устному запросу Клиента, оформленному в соответствии с Разделом 13 Общих Условий. Выписки по Счету выдаются также Доверенному лицу при наличии Доверенности, предусматривающей право на получение Выписки по Счету, и оригинала документа, удостоверяющего личность Доверенного лица.

**3.7.** При начислении суммы процентов в расчет принимаются величина процентной ставки (в процентах годовых), и фактическое количество календарных дней, на которое привлечены денежные средства. При этом за базу берется действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**3.8.** Банк начисляет проценты на денежные средства на Счете со дня, следующего за днем зачисления средств на Счет до дня списания средств со Счета включительно (данный пункт не распространяется на Депозитный договор, для которого порядок начисления и уплаты процентов отражен в Разделе 4 Общих Условий).

**3.9.** Банк начисляет проценты на денежные средства на Счете по ставке, определенной действующими Тарифами. Уплата процентов производится ежемесячно путем зачисления суммы процентов на указанный выше счет (данный пункт не распространяется на Депозитный договор, для которого порядок начисления и уплаты процентов отражен в Разделе 4 Общих Условий).

**3.10.** Банк обязуется обеспечить конфиденциальность информации о Клиенте, Доступном балансе по Счету, а также об Операциях по Счету, за исключением случаев, когда Клиент поручает Банку направлять ему информацию/документы (в том числе, содержащие конфиденциальные сведения) по открытым каналам связи (электронной почте, SMS) и с ограничениями, описанными для Системы, иных специально определенных Общими Условиями случаев.

**3.11.** В случаях получения средств со Счета наличными в сумме, превышающей сумму, указанную в Тарифах, Клиент обязуется уведомить Банк по телефону о таком получении в сроки, предусмотренные Тарифами.

**3.12.** Договор банковского счета может быть расторгнут на основании письменного заявления Клиента либо его Доверенного лица в любое время при личном обращении Клиента либо его Доверенного лица в Банк, если отдельными положениями Общих Условий не установлено иное.

При отсутствии Подразделения Банка в городе, в котором был заключен Договор банковского счета (в том числе в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка), Клиент вправе направить Банку заявление на расторжение Договора банковского счета (закрытие Счета) способом, согласованным с Банком, при этом при подаче заявления в отношении Счета, к которому выпущена Карта, Карта не подлежит возврату в Банк.

**3.13.** Клиенты, которым были открыты Счета в Дальневосточном филиале Банка, могут подать заявление о расторжении Договора банковского счета (закрытии Счета) в любом отделении ПАО «Азиатско-Тихоокеанский Банк», открытом в г. Чите, г. Ангарске, г. Братске, г. Барнауле, г. Владивостоке, г. Петропавловске-Камчатском, г. Благовещенске, г. Магадане, г. Якутске, г. Хабаровске. Банк не позднее 7 календарных дней после получения соответствующего письменного заявления Клиента, если отдельными положениями Общих Условий не установлен иной срок, переводит денежные средства в размере Доступного баланса по Счету на счет Клиента по указанным им реквизитам, за вычетом причитающихся сумм комиссионного вознаграждения за перевод денежных средств (согласно Тарифам). При подаче указанного заявления в отношении Счета, к которому выпущена Карта, Карта не подлежит возврату в Банк.

**3.14.** При отсутствии в течение 2-х лет денежных средств на Счете Клиента и Операций по этому Счету Банк вправе отказаться от исполнения Договора банковского счета, предупредив об этом Клиента путем направления SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона либо путем направления письменного уведомления по адресу доставки банковской корреспонденции и/или адресу электронной почты, предоставленному Клиентом в Банк. Для рассматриваемого случая во внимание не принимаются операции по списанию Банком в установленном порядке платежей в пользу Банка, причитающегося ему вознаграждения, штрафов, пеней и иных подобных платежей. Если в течение 30 дней с момента направления Банком уведомления на Счет Клиента не поступили денежные средства, Договор банковского счета считается расторгнутым.

**3.15.** В дополнение к установленным действующим законодательством Российской Федерации случаям и условиям для расторжения или отказа от исполнения Договора банковского счета при отсутствии Операций по всем Счетам Клиента в Банке в течение 1 года Банк вправе направить Клиенту предложение расторгнуть Договор банковского счета. Для рассматриваемого случая во внимание не принимаются операции по списанию Банком в установленном порядке платежей в пользу Банка, причитающегося ему вознаграждения, штрафов, пеней и иных подобных платежей. При неполучении Банком ответа Клиента в течение 30 дней с момента направления предложения, согласие Клиента считается полученным Банком и Договор банковского счета считается расторгнутым по соглашению сторон.

**3.16.** Клиент вправе получить денежные средства в размере Доступного баланса по Счету, закрытому в порядке п. 3.15 Общих Условий, в течение 3 лет с момента расторжения Договора банковского счета.

**3.17.** В случае расторжения Договора банковского счета по заявлению Клиента, Банк не позднее 7 календарных дней после получения соответствующего письменного заявления Клиента переводит денежные средства в размере Доступного баланса по Счету на счет, указанный Клиентом, за вычетом причитающихся сумм комиссионного вознаграждения (согласно Тарифам), или выдает денежные средства Клиенту наличными через кассу Банка, если отдельными положениями Общих Условий не установлено иное.

**3.18.** Расторжение Договора банковского счета влечет закрытие Счета Клиента. После расторжения Договора банковского счета Банк прекращает принимать от Клиента Распоряжения к исполнению, а поступающие на закрытый Счет суммы возвращаются в банк плательщика.

**3.19.** При выдаче наличными дробных сумм денежных средств, находившихся на Счете, требующих выдачи монет в иностранной валюте, Банк вправе выдать Клиенту сумму дробного остатка денежных средств в валюте Российской Федерации, при этом при выдаче денежных средств используется внутренний курс Банка на день совершения операции.

**3.20.** Операции по Счету осуществляются в пределах Доступного баланса по Счету, если иное не предусмотрено Общими Условиями, Договором или соглашением между Банком и Клиентом.

**3.21.** Банк вправе составлять Распоряжения на основании заявления Клиента (Доверенного лица), содержащего все необходимые для перечисления денежных средств реквизиты.

**3.22.** Клиент обязуется осуществлять Операции по Счету в Подразделениях Банка того региона, в котором ему был открыт Счет. При наличии технической возможности отдельные Операции по Счету могут совершаться Клиентом в Подразделениях Банка иных регионов, информацию о возможности осуществления Операций по Счету в другом регионе Клиент может получить в любом Подразделении Банка. При отсутствии технической возможности оказания услуги в выбранном Клиентом регионе и намерении Клиента обслуживаться именно в этом регионе, Клиент обязуется открыть Счет в одном из Подразделений выбранного им региона. Для закрытия Счета Клиент обязуется обратиться в Подразделение Банка, в котором ему был открыт Счет.

**3.23.** При отсутствии Подразделения Банка в городе, в котором был заключен Договор банковского счета (в том числе в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка), Счет переводится на обслуживание в иное Подразделение

Банка, о чем Банк уведомляет Клиента одним из способов, указанных в п. 2.14 Общих Условий. Дальнейшее совершение операций возможно при обращении Клиента в указанное Подразделение Банка, если иное не предусмотрено Общими Условиями.

**3.24.** Клиент обязуется самостоятельно отслеживать и контролировать в Системе все операции, проведенные им или Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты с использованием Карт, Системы и Системы Телефонный Банк.

**3.25.** Клиент может оформить Автоплатеж, внести в него изменения или отменить его в Системе<sup>17</sup>. При оформлении Автоплатежа к Счету в иностранной валюте со Счета будет списываться сумма иностранной валюты, эквивалентная указанной Клиентом в Автоплатеже сумме перевода в российских рублях, рассчитанная по курсу Банка на день осуществления Автоплатежа.

**3.26.** Банк вправе устанавливать лимиты Автоплатежа на сумму одного пополнения лицевого счета номера мобильного телефона, указанного Клиентом, и на сумму пополнений в месяц этого лицевого счета.

**3.27.** Действие Автоплатежа прекращается:

- при отмене Клиентом Автоплатежа в Системе;
- при закрытии Счета, к которому оформлен Автоплатеж;
- при получении Банком сведений о смерти Клиента.

**3.28.** Клиент может оформить в Подразделении Банка Постоянное поручение на следующие цели:

- перевод / конверсия средств внутри Банка между Счетами одного Клиента;
- погашение задолженности по Кредитной карте;
- поддержание остатка на текущем счете;
- пополнение Депозита;
- частичное истребование суммы Депозита без прекращения действия Депозитного договора;
- перевод средств со Счета в иностранной валюте и в российских рублях.

**3.29.** В определенных ниже случаях Постоянное поручение может быть оформлено Клиентом через Информационный центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент озвучивает все условия Постоянного поручения сотруднику Банка. Оформление и подтверждение Постоянного поручения осуществляется в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

Через Информационный центр Банка Клиентом могут быть оформлены Постоянные поручения на перевод денежных средств между его Счетами, открытыми в одном регионе, на следующие цели:

- перевод / конверсия средств,
- погашение задолженности по Кредитной карте,
- поддержание остатка на текущем счете,
- пополнение Депозита,
- частичное истребование суммы Депозита без прекращения действия Депозитного договора.

Возможность оформления указанных выше типов Постоянных поручений предоставляется по мере технической реализации.

**3.30.** При оформлении Постоянного поручения через Информационный центр Клиент обязан убедиться в том, что его разговор не может быть услышан третьими лицами. При несоблюдении Клиентом указанной обязанности и при совершении звонка в Информационный центр в общественных и иных местах в присутствии третьих лиц Банк не несет ответственности за доступ третьих лиц к персональным данным Клиента.

Банк вправе отказать Клиенту в оформлении Постоянного поручения через Информационный центр, в случае отсутствия в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

**3.31.** Действие Постоянного поручения прекращается:

- при подаче Клиентом заявления об отмене Постоянного поручения.
- Заявление об отмене Постоянного поручения может быть подано Клиентом через Информационный центр Банка в порядке, аналогичном указанному в п. 3.29 Общих Условий, и удостоверяется паролем, в качестве которого используется Кодовое слово, подтверждающее, что заявление об отмене Постоянного поручения составлено Клиентом. Банк исполняет заявление об отмене Постоянного поручения в день обращения Клиента. Если отмена Постоянного поручения приходится на дату исполнения Постоянного поручения, то Банк исполняет платежи, направленные на исполнение до момента приема Банком к исполнению заявления об отмене Постоянного поручения;
- при истечении срока действия Постоянного поручения;
  - при получении Банком сведений о смерти Клиента;
  - при закрытии Счета (одного из Счетов), указанного(ых) в Постоянном поручении;
  - при прекращении действия указанного в Постоянном поручении Депозитного договора, заключенного между Банком и Клиентом (применимо для Постоянных поручений, оформленных к Депозитному счету);
  - при отсутствии каких-либо переводов денежных средств в соответствии с Постоянным поручением в течение тринадцати месяцев подряд с даты составления Постоянного поручения;
  - при выявлении некорректности реквизитов для осуществления перевода денежных средств, в том числе при изменении требований нормативных документов Банка России к порядку заполнения полей платежного поручения (иного Распоряжения) в течение срока действия Постоянного поручения;
  - при получении Банком от ООО «СК «Райффайзен Лайф» информации о расторжении договора страхования (применимо для Постоянного поручения, оформленного Клиентом для целей оплаты страховой премии по договору страхования, заключенному с ООО «СК «Райффайзен Лайф»).

**3.32.** Продление срока действия Постоянного поручения не предусмотрено. Если Клиент желает продлить срок действия Постоянного поручения, ему необходимо предоставить в Банк новое Постоянное поручение.

**3.33.** Клиент может оформить Постоянное поручение, условия и порядок исполнения которого могут отличаться от предусмотренных Общими Условиями и указываться в Постоянном поручении (при наличии у Банка соответствующей возможности).

**3.34.** Погашение задолженности Клиента, возникшей не в связи с предоставлением или погашением кредита по любым заключенным между Клиентом и Банком кредитным договорам, включая Несанкционированный перерасход, производится перед погашением задолженности Клиента, возникшей в связи с предоставлением и/или погашением кредита по любым кредитным договорам, заключенным между Клиентом и Банком, с любого из Счетов Клиента, открытых в Банке, за исключением Депозитных счетов Клиента.

<sup>17</sup> Услуга доступна в Системе по мере ее технической реализации Банком.

**3.35.** При наличии у Клиента в Банке нескольких кредитов, по которым Клиент предоставил Банку право списывать со Счета денежные средства в счет погашения задолженности без получения дополнительного согласия Клиента, и недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по всем заключенным с Банком кредитным договорам в полном объеме, списание денежных средств со Счета в погашение обязательств Клиента осуществляется Банком в следующей очередности:

- 1) просроченные проценты за пользование потребительским кредитом;
- 2) просроченные проценты за пользование автомобильным кредитом;
- 3) просроченные проценты за пользование ипотечным кредитом;
- 4) просроченная сумма основного долга по потребительскому кредиту;
- 5) просроченная сумма основного долга по автомобильному кредиту;
- 6) просроченная сумма основного долга по ипотечному кредиту;
- 7) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по потребительскому кредиту (применимо к потребительским кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 8) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по автомобильному кредиту (применимо к автомобильным кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 9) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по потребительскому кредиту (применимо к потребительским кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 10) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по автомобильному кредиту (применимо к автомобильным кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 11) проценты, начисляемые на просроченный основной долг по потребительскому кредиту (если применимо);
- 12) проценты, начисляемые на просроченный основной долг по автомобильному кредиту (если применимо);
- 13) проценты, начисляемые на просроченный основной долг по ипотечному кредиту (если применимо);
- 14) проценты за пользование потребительским кредитом;
- 15) проценты за пользование автомобильным кредитом;
- 16) проценты за пользование ипотечным кредитом;
- 17) сумма основного долга по потребительскому кредиту;
- 18) сумма основного долга по автомобильному кредиту;
- 19) сумма основного долга по ипотечному кредиту;
- 20) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по потребительскому кредиту;
- 21) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по автомобильному кредиту;
- 22) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по ипотечному кредиту;
- 23) ежемесячная комиссия (если применимо) по потребительскому кредиту;
- 24) ежемесячная комиссия (если применимо) по автомобильному кредиту;
- 25) ежемесячная комиссия (если применимо) по ипотечному кредиту;
- 26) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по потребительскому кредиту (применимо к потребительским кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 27) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по автомобильному кредиту (применимо к автомобильным кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 28) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по ипотечному кредиту;
- 29) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по потребительскому кредиту (применимо к потребительским кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 30) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по автомобильному кредиту (применимо к автомобильным кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 31) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по ипотечному кредиту;
- 32) неустойка (штрафы, пени) на просроченную ежемесячную комиссию (если применимо) по потребительскому кредиту;
- 33) неустойка (штрафы, пени) на просроченную ежемесячную комиссию (если применимо) по автомобильному кредиту;
- 34) неустойка (штрафы, пени) на просроченную ежемесячную комиссию (если применимо) по ипотечному кредиту;
- 35) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности;
- 36) расходы Банка, связанные с получением исполнения по кредитному договору, и/или реализацией прав Банка по любым обеспечительным договорам, заключенным в качестве обеспечения исполнения обязательств заемщика по кредитному договору (применимо к ипотечным кредитам).

**3.36.** При наличии у Клиента в Банке нескольких кредитов одного вида (например, двух потребительских кредитов), по которым Клиент предоставил Банку право списывать со Счета денежные средства в счет погашения задолженности без получения дополнительного согласия Клиента, и недостаточности денежных средств Клиента для исполнения им обязательств по всем заключенным с Банком кредитным договорам в полном объеме, списание денежных средств со Счета в погашение обязательств Клиента осуществляется Банком в очередности, указанной в п. 3.35 Общих условий. При этом по кредитам одного вида сначала будет погашаться задолженность по кредитному договору, заключенному более ранней датой. В случае если даты заключения кредитных договоров совпадают, выбор кредита, погашаемого в первую очередь, осуществляется Банком.

**3.37.** Клиенту в рамках заключенного с Банком Договора может быть открыто несколько Счетов на основании его волеизъявления, способы фиксирования которого определяются Банком. Закрытие Клиентом одного из Счетов, открытого в рамках Договора, не влечет за собой расторжения данного Договора.

**3.38.** Волеизъявление Клиента на открытие текущего счета в рамках последнего заключенного с Банком Договора может быть подано Клиентом через:

- Информационный центр Банка. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент называет количество и валюту открываемых текущих счетов сотруднику Банка. Оформление заявления об открытии текущего счета осуществляется в соответствии с правилами раздела 13 Общих Условий.
- Систему. В этом случае при оформлении заявления об открытии текущего счета Клиент самостоятельно указывает в Системе все параметры открываемого текущего счета, в том числе валюту счета. Порядок удостоверения данного заявления определен Разделом 10 Общих Условий.

**3.39.** При открытии Клиенту Счета без представления Клиентом в Банк карточки с образцами подписей и оттиска печати перечисление денежных средств со Счета осуществляется исключительно на основании Распоряжения Клиента, а Распоряжения, необходимые для проведения указанной банковской операции, составляются и подписываются Банком. При представлении Клиентом в Банк в последующем карточки с образцами подписей и оттиска печати перечисление денежных средств со Счета становится возможным любыми способами, предусмотренными Общими Условиями и законодательством Российской Федерации.

**3.40.** Клиенту могут открываться текущие счета тех видов, которые указаны в Тарифах, в том числе, без возможности выпуска к ним Карт. Данные текущие счета могут открываться при личном обращении Клиента в Подразделение Банка, а также в порядке, предусмотренном в п. 3.38 Общих Условий. Режим текущего счета без возможности выпуска к нему Карты может быть изменен на

режим с возможностью выпуска к нему Карты и – наоборот (если к Счету не была выпущена Карта), если иное не установлено Общими Условиями, Тарифами, Договором, для чего Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка с письменным заявлением, которое становится частью заключенного с Клиентом Договора, или подать заявление через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

**3.41.** Банк вправе устанавливать лимиты в отношении Операций по Счету, в том числе осуществляемых с использованием Карты, Системы и Системы Телефонный Банк.

### **3.42. Расчеты по Аккредитиву<sup>18</sup>**

**3.42.1.** Открытие и исполнение Аккредитива осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ. Расчеты по Аккредитиву не могут быть связаны с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности. Условия исполнения, сумма и срок действия Аккредитива<sup>19</sup>, перечень, характеристика и требования к оформлению документов, подтверждающих условия исполнения Аккредитива, определяются Клиентом и указываются в Заявлении на Аккредитив. За осуществление расчетов по Аккредитиву Клиент уплачивает Банку комиссию в соответствии с Тарифами (если она предусмотрена Тарифами).

**3.42.2.** Для открытия Аккредитива Клиент предоставляет в Подразделение Банка Заявление на Аккредитив и основной договор (проект договора), на основании которого совершается сделка с недвижимым имуществом.

**3.42.3.** Обязанность Банка открыть Аккредитив возникает с момента представления в Банк Заявления на Аккредитив, уплаты Банку комиссии за осуществление расчетов по Аккредитиву (если она предусмотрена Тарифами) и размещения денежного покрытия в размере не менее суммы Аккредитива, указанной в Заявлении на Аккредитив, на счете покрытия по Аккредитиву. Настоящим Клиент поручает Банку осуществить перевод денежных средств в сумме покрытия Аккредитива с его текущего счета, реквизиты которого указаны в Заявлении на Аккредитив<sup>20</sup>, на счет покрытия Аккредитива.

Банк уведомляет Получателя об открытии Аккредитива, предоставляя ему копию Аккредитива лично или по электронной почте.

**3.42.4.** Для исполнения Аккредитива Получатель в течение срока действия Аккредитива представляет в Банк указанные в Заявлении на Аккредитив документы, подтверждающие выполнение всех условий Аккредитива. При нарушении хотя бы одного из условий Аккредитива исполнение Аккредитива не производится.

**3.42.5.** Банк осуществляет проверку указанных в Заявлении на Аккредитив документов, подписей и печатей на них, а также устанавливает отсутствие противоречий между документами исключительно путем визуального осмотра документов на предмет соответствия внешним признакам, предъявляемым к таким документам в соответствии с условиями Аккредитива и банковской практикой по проверке документов. В случае представления в Банк документов, содержащих фальшивые (поддельные) печати или подписи, либо заявления, Банк не несет ответственность за последствия, возникшие в результате исполнения требований, основанных на таких документах. Стороны соглашаются, что визуальная проверка представленных Получателем документов, а также печатей и подписей на них является достаточным и единственно возможным исполнением обязанности Банка по проверке представленных документов.

**3.42.6.** При положительном результате проверки представленных документов Банк осуществляет платеж по Аккредитиву из средств, находящихся на счете покрытия Аккредитива, в срок не позднее трех Рабочих дней, следующих за днем предъявления Получателем в Банк документов, и направляет Клиенту и Получателю уведомление о раскрытии Аккредитива по электронной почте.

**3.42.7.** При отрицательном результате проверки Банк предоставляет Получателю уведомление об отказе в принятии документов, которые по внешним признакам не соответствуют условиям Аккредитива.

**3.42.8.** Закрытие Аккредитива производится:

- по истечении срока действия Аккредитива;
- досрочно (до истечения срока действия Аккредитива) без исполнения при оформлении письменного отказа Получателя от использования аккредитивной формы расчетов, согласованного с Клиентом;
- по письменному требованию Клиента о полном отзыве Аккредитива, согласованному с Получателем.

Банк закрывает Аккредитив и осуществляет возврат суммы покрытия Аккредитива Клиенту на текущий счет, указанный в Заявлении на Аккредитив, не позднее Рабочего дня, следующего за днем истечения срока Аккредитива/получения Банком письменного отказа Получателя от использования аккредитивной формы расчетов, согласованного с Клиентом, или письменного требования Клиента о полном отзыве Аккредитива, согласованного с Получателем.

**3.42.9.** Банк не несет ответственности за проверку соответствия условий Аккредитива основному договору Клиента с Получателем и за проверку фактического исполнения основного договора. Банк также не вмешивается в договорные отношения Клиента и Получателя. Взаимные претензии по расчетам между Клиентом и Получателем, кроме возникших по вине Банка, решаются в установленном законодательством порядке без участия Банка.

**3.42.10.** Положения п. 3.42 Общих Условий применяются, если иное не установлено отдельным договором, заключенным между Банком и Клиентом.

## **4. Размещение и возврат Депозита**

**4.1.** Клиент имеет право открыть в Банке неограниченное количество Депозитов, если иное не предусмотрено Тарифами.

**4.2.** При размещении Депозита Банк открывает Клиенту Депозитный(ые) счет(а). Перечисление денежных средств в Депозитный счет может осуществляться на основании заявления Клиента, а Распоряжения, необходимые для проведения операции, - составляться и подписываться Банком.

**4.3.** Условия проведения операций по Депозитному счету определяются действующим законодательством РФ, Общими Условиями, Депозитным договором и Тарифами.

**4.4.** Все операции по Депозиту (в т.ч. открытие Депозита, пополнение Депозита, пролонгация Депозита, полное и частичное истребование Депозита) осуществляются соответственно путем безналичного перечисления денежных средств на Депозитный счет с

<sup>18</sup> При приобретении Клиентом недвижимости за счет кредитных средств Банка услуга предоставляется во всех Подразделениях Банка.

При приобретении Клиентом недвижимости за счет собственных средств услуга предоставляется с момента технической реализации в отдельных Подразделениях Банка, перечень которых Клиент может узнать, обратившись в Информационный центр Банка.

<sup>19</sup> Срок не должен превышать 185 календарных дней.

<sup>20</sup> При приобретении Клиентом недвижимости за счет кредитных средств Банка текущий счет, с которого должен быть осуществлен перевод денежных средств, устанавливается кредитным договором.

текущего счета Клиента в Банке и путем перечисления денежных средств с Депозитного счета на текущий счет Клиента в Банке. Под текущим счетом в целях данного раздела Общих Условий понимается текущий счет, открытый Клиенту в Банке в валюте Депозита, с которого Клиент осуществляет перевод суммы Депозита на Депозитный счет при заключении Депозитного договора/пополнении Депозита, на который Банком выплачиваются проценты в течение срока Депозита (если это предусмотрено условиями Депозитного договора) и перечисляются сумма Депозита и начисленные проценты при возврате Депозита.

**4.5.** Внесение денежных средств в Депозит производится Клиентом в день подписания Депозитного договора. В случае непоступления денежных средств на Депозитный счет в указанный срок Депозитный договор считается незаключенным.

**4.6.** Течение срока Депозита начинается со дня, следующего за днем поступления в Депозит суммы денежных средств в размере, указанном в Депозитном договоре.

**4.7.** Условиями соответствующего Депозита может быть установлена Максимальная и Минимальная сумма депозита, а также предусмотрены возможность частичного истребования Депозита без прекращения действия Депозитного договора (до Неснижаемого остатка) и возможность его пополнения.

**4.8.** Если условиями соответствующего Депозита установлена возможность его пополнения, то увеличение суммы Депозита осуществляется путем подачи Клиентом заявления на пополнение Депозита в порядке, предусмотренном в п. 4.14 Общих Условий. Указанное заявление содержит в себе в т.ч. Распоряжение Клиента на перевод суммы дополнительного взноса с текущего счета Клиента на Депозитный счет. Пополнение Депозита возможно не ранее Рабочего дня, следующего за днем заключения Депозитного договора/продлонгации Депозита, если иное не предусмотрено Тарифами.

**4.9.** Если условиями соответствующего Депозита предусмотрена возможность частичного истребования Депозита без прекращения действия Депозитного договора, то такое частичное истребование осуществляется путем подачи Клиентом заявления на частичное истребование Депозита в порядке, предусмотренном п.4.14 Общих Условий. Указанное заявление содержит в себе в т.ч. Распоряжение Клиента на перевод денежных средств с Депозитного счета на текущий счет Клиента. Частичное истребование Депозита без прекращения действия Депозитного договора возможно не ранее Рабочего дня, следующего за днем заключения Депозитного договора/продлонгации Депозита, если иное не предусмотрено Тарифами.

**4.10.** Если условиями соответствующего Депозита предусмотрена возможность продлонгации Депозита, то Клиент может выбрать необходимый ему вариант («с продлонгацией/без продлонгации Депозита») в Депозитном договоре при его заключении. Клиент вправе в течение срока Депозита, но не позднее, чем за день до его истечения, изменить ранее выбранный им вариант путем подачи заявления в порядке, предусмотренном п. 4.14 Общих Условий. Принятие Банком от Клиента указанного выше заявления отменяет предыдущее указание Клиента относительно продлонгации/непродлонгации Депозита, выраженное в Депозитном договоре или отдельном заявлении Клиента.

**4.10.1.** Если при заключении Депозитного договора Клиентом была выбрана возможность продлонгации Депозита с причислением процентов на сумму продлонгируемого Депозита, то в последующем при подаче заявления на продлонгацию Клиент может выбрать только данный вариант продлонгации Депозита на новый срок.

Если при заключении Депозитного договора Клиентом была выбрана возможность продлонгации Депозита с выплатой процентов на текущий счет Клиента, то в последующем при подаче заявления на продлонгацию Клиент может выбрать только данный вариант продлонгации Депозита на новый срок.

Продлонгация Депозита на новый срок осуществляется Банком в дату, следующую за днем истечения Депозитного договора.

**4.10.2.** Продлонгация Депозита не может быть осуществлена, если:

- текущий счет Клиента в Банке закрыт либо
- на текущий счет Клиента в Банке (на денежные средства Клиента на счете) наложен арест по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц) в сумме, не позволяющей осуществить продлонгацию Депозита (применимо для ситуаций, когда Депозитный договор не предусматривает частичного истребования Депозита без прекращения действия Депозитного договора или когда сумма Депозита за счет наложения ареста на денежные средства Клиента становится менее Минимальной суммы депозита или Неснижаемого остатка) либо
- в Банк предъявлены исполнительные (расчетные) документы о взыскании денежных средств с текущего/Депозитного счета Клиента и указанные документы еще не исполнены Банком.

В этом случае Депозитный договор считается прекращенным.

**4.10.3.** Если на дату истечения срока Депозита:

- открытие Депозитов данного вида Банком прекращено, в том числе в отдельных Подразделениях Банка, где был заключен Депозитный договор, в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка, либо
- открытие Банком Депозитов данного вида на срок, указанный в Депозитном договоре, прекращено, либо
- открытие Банком Депозитов в валюте (одной из валют) по данному виду Депозита прекращено, либо
- сумма Депозита меньше Минимальной суммы депозита или Неснижаемого остатка,

то по истечении срока Депозита Банк вправе не продлонгировать Депозит, вернуть Депозит и начисленные проценты Клиенту на его текущий счет, в этом случае Депозитный договор считается прекращенным с даты такого возврата.

В случае несовершения Банком указанных выше действий и при наличии указания Клиента относительно продлонгации, выраженное в Депозитном договоре или отдельном заявлении Клиента, Депозит считается продлонгированным (продленным) в порядке, определенных в п. 4.10 Общих Условий.

**4.11.** Проценты на сумму Депозита начисляются Банком исходя из календарного количества дней в месяце и в году со дня, следующего за днем поступления денежных средств на Депозитный счет, до дня возврата суммы Депозита Клиенту включительно, а если ее списание с Депозитного счета произведено по иным основаниям, до дня списания включительно.

**4.12.** В случае если предусмотренная Депозитным договором дата выплаты процентов приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то выплата процентов производится в последний календарный день такого месяца.

**4.13.** В случае если предусмотренная Депозитным договором дата выплаты процентов приходится на нерабочий день, то выплата процентов по Депозиту производится в ближайший следующий за ним Рабочий день.

**4.14.** Волеизъявление Клиента на совершение Операций по пополнению Депозита/частичному истребованию Депозита без прекращения действия Депозитного договора /выбору варианта «с продлонгацией/без продлонгации Депозита» может выражаться посредством подачи Клиентом заявления в Подразделение Банка (по установленной Банком форме) или в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**4.15.** Если условиями Депозита предусмотрена возможность заключения Клиентом Депозитного договора в пользу третьего лица, положения Общих Условий применяются к такому Депозитному договору в части, не противоречащей положениям Депозитного договора и тарифов по нему.

**4.16.** В случаях, прямо указанных на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) и в Системе, Депозитный договор может

быть заключён посредством Системы. В этом случае для заключения Депозитного договора Клиент направляет Банку посредством Системы письменное заявление на открытие Депозита, подписанное АСП Клиента и являющееся офертой (предложением) Клиента, адресованной Банку, о заключении Депозитного договора. Банк акцептует (принимает) оферту Клиента путём исполнения содержащегося в указанном заявлении Распоряжения Клиента о перечислении суммы Депозита с текущего счета Клиента в Банке на Депозитный счет. При этом Депозитный договор заключается на условиях, указанных в заявлении на открытие Депозита, Общих Условиях и Тарифах.

## 5. Порядок и сроки исполнения Операций по Счетам

**5.1.** Информацию о платежных реквизитах Клиента Банк предоставляет Клиенту в любом Подразделении Банка, а также при обращении Клиента в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**5.2.** Информацию о платежных реквизитах Банка Клиент может получить в любом Подразделении Банка, на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)), а также при обращении Клиента в Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**5.3.** До осуществления перевода денежных средств Клиент может обратиться к сотруднику Подразделения Банка за разъяснением ему условий осуществления перевода денежных средств.

**5.4.** При приеме Распоряжения к исполнению устанавливается дополнительная процедура приема Распоряжения к исполнению: контроль наличия/отсутствия Признаков ПДСБСК, который осуществляется Банком путем проверки наличия или отсутствия Признаков ПДСБСК применительно к определенному Распоряжению. В случае если в ходе выполнения указанной процедуры Банком будут выявлены Признаки ПДСБСК, такое Распоряжение к исполнению Банком не принимается, о чём Клиент уведомляется не позднее следующего Рабочего дня.

**5.5.** При исполнении Распоряжения устанавливается дополнительная процедура исполнения Распоряжения: проверка наличия/отсутствия Признаков ПДСБСК, которая осуществляется Банком путём проверки наличия или отсутствия Признаков ПДСБСК применительно к определенному Распоряжению. В случае если в ходе выполнения указанной процедуры Банком будут выявлены Признаки ПДСБСК, такое Распоряжение Банком не исполняется, о чём Клиент уведомляется не позднее следующего Рабочего дня.

**5.6.** Настоящим Клиент предоставляет Банку право приостановить Операцию по Счету или отказать в выполнении Распоряжения Клиента о совершении Операции по Счету (за исключением операций по зачислению денежных средств, поступивших на его Счет), в случае квалификации Банком операции как подозрительной до предоставления Клиентом требуемых подтверждающих документов. Банк предоставляет Банку право после предварительного предупреждения отказать Клиенту в приеме от него Распоряжений, подписанных Аналогом собственноручной подписи Клиента, в случае выявления признаков подозрительных операций. В этом случае Клиент обязуется по требованию Банка предоставлять надлежащим образом оформленные Распоряжения на бумажном носителе.

**5.7.** В случае если валюта проводимой Операции по Счету отличается от валюты Счета, сумма Операции по Счету конвертируется в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на дату и время проведения Банком Операции по счету, если отдельными положениями Общих Условий и/или Тарифами не установлено иное.

**5.8.** Конверсионные операции осуществляются:

- по внутреннему курсу Банка, установленному на дату и время исполнения Постоянного поручения;
- по внутреннему курсу Банка, установленному на дату и время оформления заявления на конверсионную операцию в Подразделении Банка или через Систему.

Банк вправе устанавливать в Системе специальные курсы конвертации валют в зависимости от суммы конвертации, наличия у Клиента, подключенного Пакета услуг, общей суммы конверсионных операций, осуществленных Клиентом в течение определенного периода (дня, месяца и т.д.), иных условий.

**5.9.** Конверсионные операции осуществляются только между Счетами одного Клиента, открытыми в пределах одного филиала Банка. Банк не несет ответственности за несвоевременное зачисление денежных средств на Счет, которое произошло по вине других банков, участвующих в проведении расчетов, а также за расходы Клиента, которые возникли вследствие указанных Клиентом и/или третьими лицами платежных реквизитов (инструкций), включая комиссии других банков (кредитных организаций), участвующих в проведении расчетов.

**5.10.** Банк зачисляет поступающие на Счет денежные средства в дату не позднее следующего Операционного дня за днем поступления в Банк соответствующего распоряжения, в случае если распоряжение содержит правильные платежные реквизиты и соответствует действующему законодательству Российской Федерации.

**5.11.** Во избежание случаев незачисления/несвоевременного зачисления денежных средств на Счет Клиенту следует сообщать контрагентам реквизиты Счета, предоставленные ему Банком.

**5.12.** Денежные средства в российских рублях, поступившие в пользу Клиента (в том числе в составе распоряжений на общую сумму с реестром), зачисляются Банком на Счет не позднее следующего Операционного дня после получения Банком соответствующего распоряжения.

Зачисление денежных средств на Счет осуществляется согласно следующему порядку и при соблюдении нижеперечисленных условий:

(а) Имеет место полное соответствие номера Счета Клиента и ИНН Клиента, указанных в распоряжении, данным соответствующих реквизитов Клиента в Банке, а при отсутствии в распоряжении ИНН, соответствие ФИО Клиента (если иное не вытекает из национального обычая) и даты рождения Клиента, указанных в распоряжении, данным соответствующих реквизитов Клиента в Банке;

(б) Если реквизиты Клиента, указанные в распоряжении, не соответствуют данным реквизитов Клиента в Банке, Банк вправе:

- вернуть эти денежные средства банку плательщика не позднее Операционного дня, следующего за днем их поступления на корреспондентский счет Банка.
- на свое усмотрение, но не позднее Операционного дня, следующего за днем поступления распоряжения, направить запрос банку плательщика с просьбой уточнить детали перевода (номера Счета Клиента и ИНН Клиента, а также ФИО и дату рождения Клиента).

**5.13.** Банк вправе не зачислять поступившие денежные средства в иностранной валюте, в случае если зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или некорректности реквизитов, указанных в распоряжении. Расследование по операции зачисления денежных средств в иностранной валюте на Счет по указанным причинам не может превышать 12 календарных дней.

**5.14.** При поступлении на корреспондентский счет Банка денежных средств для погашения просроченной или текущей задолженности по Кредитному Договору в сумме, превышающей размер этой задолженности по данному Кредитному Договору,

Заемщик поручает Банку осуществить перевод суммы, оставшейся после погашения указанной задолженности, на любой текущий счет Заемщика, открытый в Банке<sup>21</sup>.

**5.15.** Зачисленные безналичным способом (в том числе через сервис MasterCard Money Send, сервис моментальных переводов Платежной системы «Мир»)/внесенные наличными на Счет денежные средства включаются в Доступный баланс по Карте не позднее следующего Операционного дня со дня зачисления денежных средств на Счет. Исключение составляют внесение денежных средств через "Cash-in" банкомат Банка и пос-терминал, установленный в Подразделении Банка, зачисление денежных средств безналичным способом посредством Моментальных переводов между Картами, а также зачисление денежных средств через сервис Visa Money Transfer, предоставленный российскими кредитными организациями. В этом случае Банк отражает денежные средства в Доступном балансе по Карте в режиме «реального времени». Клиент может использовать сумму взноса/перевода, отраженную в Доступном балансе по Карте по таким операциям, только для проведения Операций по Карте до момента зачисления средств на Счет. При этом срок включения денежных средств в Доступный баланс по Счету может отличаться от срока включения в Доступный баланс по Карте.

**5.16.** Внесенные наличными через "Cash-in" банкомат Банка и пос-терминал, установленный в Подразделении Банка, а также зачисленные безналичным способом посредством Моментальных переводов между Картами денежные средства отражаются по Счету не позднее следующего Операционного дня со дня внесения / перевода.

**5.17.** Банк вправе вернуть денежные средства в банк отправителя:

- если по результатам проведения расследования имеются основания для возврата денежных средств в банк отправителя;
- по истечении срока проведения расследования по операции зачисления, если результатом проведения расследования не стало зачисление средств на Счет;
- сумма поступивших денежных средств меньше или равна сумме взимаемого Банком комиссионного вознаграждения за проведение Операции по счету.

**5.18.** Банк зачисляет денежные средства, возвращенные из банка получателя в порядке и сроки, указанные в 5.10 настоящего Раздела. Если валюта Операции по Счету отличается от валюты Счета, Банк осуществляет зачисление на Счет по внутреннему курсу Банка на дату и время проведения операции списания со Счета, если отдельными положениями Общих Условий или Тарифами не установлено иное.

**5.19.** Списание денежных средств со Счетов Клиентов осуществляется Банком в порядке поступления распоряжений в Банк и принятия их Банком к исполнению.

В случае недостаточности денежных средств для исполнения распоряжений, поступивших в Банк одновременно с точностью до минуты, они исполняются Банком:

- в случае если распоряжения относятся к одной очередности (очередность определяется согласно действующему законодательству РФ) – Банк исполняет поступившие распоряжения в порядке возрастания суммы распоряжения.
- в случае если распоряжения относятся к разной очередности, первыми Банк исполняет распоряжения с более приоритетной очередностью согласно действующему законодательству РФ.

Списание средств со Счета осуществляется Банком на основании:

**5.19.1.** Распоряжения.

**5.19.2.** Решения суда и других уполномоченных государственных органов.

**5.19.3.** В иных случаях, предусмотренных Общими Условиями, Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

**5.20.** Перед приемом Распоряжений от Клиента (Доверенного лица) к исполнению Банк осуществляет проверку достаточности предоставленных Клиентом (Доверенным лицом) платежных реквизитов для осуществления перевода денежных средств. В случае если платежные реквизиты, предоставленные Клиентом (Доверенным лицом), не соответствуют установленным требованиям, Банк не принимает такое Распоряжение к исполнению и уведомляет Клиента об этом не позднее Рабочего дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента.

**5.21.** Банк исполняет Распоряжения не позднее следующего Операционного дня за днем приема Банком надлежащим образом оформленного Распоряжения.

Банк имеет право задержать исполнение Распоряжения на срок не более 3-х Рабочих дней или на срок, установленный в письменном запросе Банка, являющегося агентом валютного контроля, в следующих случаях:

- по просьбе Клиента, который для проведения валютной операции должен предоставить в Банк обосновывающие документы или дополнительную информацию;
- по запросу Банка о необходимости предоставления Клиентом обосновывающих (подтверждающих) документов для проведения валютной операции или оформления документов валютного контроля, установленных законодательством Российской Федерации;
- при необходимости проведения Банком дополнительного анализа обосновывающих документов с целью выполнения Банком функций агента валютного контроля.

**5.22.** Банк не несет ответственности за задержку исполнения Распоряжения, в том числе составленного на основании заявления от имени Клиента (Доверенного лица), если списание со Счета не может быть проведено в сроки, указанные в 5.21 настоящего Раздела, в результате ошибок Клиента/третьих лиц в указанных платежных реквизитах.

**5.23.** В случае если списание со Счета произведено по основаниям, изложенным в пп. 5.19.2, 5.19.3 настоящего Раздела, ответственность за обоснованность списания несет взыскатель.

**5.24.** Банк принимает Распоряжения от Клиента (Доверенного лица) к исполнению в пределах Доступного Баланса по Счету, определяемого на момент приема Распоряжения. Банк исполняет Распоряжения, принятые от Клиента (Доверенного лица), в пределах Доступного Баланса по Счету на момент фактического исполнения Распоряжения.

**5.25.** Клиент обязан обеспечить расходование средств по Счету в пределах Доступного баланса по Счету с учетом необходимости своевременного исполнения обязательств Клиента перед Банком по заключенным договорам, если Общими Условиями не установлено иное.

**5.26.** В целях обеспечения исполнения Банком либо Клиентом обязательств по договорам, заключенным между Банком и Клиентом, Доступный баланс по Счету/Карте определяется с учетом подлежащих исполнению обязательств на момент расчета Доступного баланса по Счету / Карте. Клиент подтверждает свое согласие на исполнение Распоряжения или своего распоряжения на снятие наличных денежных средств со Счета только в пределах Доступного баланса по Счету / Карте с учетом сумм неисполненных

<sup>21</sup> Положение не применяется при погашении задолженности по Кредитному Договору за счет поступивших средств М(С)Ж.

Клиентом обязательств.

**5.27.** Банк вправе не исполнять Распоряжения Клиента о переводе средств со Счета или о снятии наличных денежных средств со Счета на сумму неисполненных Клиентом обязательств в течение 40 календарных дней в случаях:

- возврата Банковской карты в Банк, начиная с даты возврата Карты в Банк;
- окончания срока действия Карты, начиная с первого дня месяца, следующего за последним месяцем срока действия Карты;
- закрытия Счета, к которому выпущена Карта, начиная с даты подачи Клиентом заявления о закрытии Счета (расторжении Договора), к которому выпущена Карта.

При этом при возникновении задолженности по Счету, Банк вправе требовать погашения задолженности согласно п. 5.25 Общих Условий до закрытия Счета.

**5.28.** Если исполнение нескольких Распоряжений Клиента приходится на один и тот же Операционный день, то они исполняются в сроки, установленные Банком для исполнения Распоряжения соответствующего вида. Срок исполнения Банком Распоряжений Клиента, имеющих одинаковый срок исполнения, зависит от канала поступления в Банк и типа Распоряжений.

**5.29.** При указании Клиентом в Распоряжении, Постоянном поручении банка-посредника, Банк исполняет Распоряжение, Постоянное поручение в соответствии с распоряжениями Клиента. В случае невозможности надлежащего исполнения данного Распоряжения, Постоянного поручения в силу отсутствия / прекращения корреспондентских отношений между банком получателя и банком-посредником и/или в случае изменения платежных реквизитов банка-посредника, а также в силу финансового состояния банка - посредника Банк вправе вернуть данное Распоряжение, Постоянное поручение без исполнения.

В случае если Клиент в Распоряжении, Постоянном поручении не указывает банк-посредник, Банк выбирает такой банк самостоятельно, используя имеющиеся в его распоряжении справочные базы данных. При самостоятельном выборе Банком банка-посредника для исполнения Распоряжения, Постоянного поручения Банк освобождается от ответственности и вправе вернуть данное Распоряжение, Постоянное поручение без исполнения, в случае если на дату исполнения Банку не будут известны реквизиты банка-посредника для указанного Клиентом банка получателя.

**5.30.** Банк имеет право на любом этапе вернуть Распоряжение Клиента без исполнения в случае:

- обнаружения ошибок и неточностей, допущенных в реквизитах;
- признания сомнительным удостоверения права распоряжения Счетом;
- непредставления Клиентом обосновывающих (подтверждающих) документов, требуемых при проведении валютных операций, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- недостаточности Доступного баланса по Счету для исполнения Распоряжения в момент его исполнения Банком;
- если Операция по Счету не может быть произведена по причине того, что Счет закрыт либо на денежные средства на Счете (на Счет) наложен арест и неарестованных средств недостаточно для исполнения Распоряжения;
- если Операция по Счету совершается с превышением ограничений, установленных законодательством о банкротстве физических лиц;
- несоответствия проводимой операции требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

**5.31.** Клиент вправе подать в Банк заявление об отзыве Распоряжения, обратившись в Подразделение Банка<sup>22</sup> с письменным заявлением по форме Банка с указанием номера, даты, суммы Распоряжения, реквизитов плательщика, получателя средств, банка плательщика, банка получателя средств. Заявление должно быть подписано собственноручной подписью Клиента. Банк исполняет указанное заявление и возвращает (аннулирует) отзыванное Клиентом Распоряжение, если на момент поступления указанного Заявления денежные средства не были списаны со Счета Клиента (т.е. если не наступила безотзывность перевода денежных средств).

Клиент вправе обратиться в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий с целью отзыва электронного Распоряжения на перевод денежных средств в рублях, а в случае если Клиент является держателем Пакета услуг «Премиальный»/«Премиум Директ», также с целью отзыва электронного Распоряжения на перевод денежных средств в иностранной валюте, оформленного Клиентом в Системе, с обязательным направлением скан-копии заявления об отзыве Распоряжения на указанный Банком адрес электронной почты не позднее времени, сообщенного сотрудником Информационного центра Банка. Скан-копия указанного заявления является эквивалентом заявления на бумажном носителе, подписанного Клиентом. Банк не принимает к исполнению заявление об отзыве Распоряжения, если скан-копия указанного заявления направлена Клиентом на указанный Банком адрес электронной почты позднее времени, сообщенного сотрудником Информационного центра Банка.

**5.32.** Клиент вправе подать в Банк заявление о внесении уточнений в реквизиты ранее исполненного Банком Распоряжения или проведении расследования по Распоряжению, обратившись в Подразделение Банка с письменным заявлением по форме Банка с указанием номера, даты, суммы Распоряжения, реквизитов плательщика, получателя средств, банка плательщика, банка получателя средств. Заявление должно быть подписано собственноручной подписью Клиента. В этом случае Банк отправляет в банк получателя уточнение реквизитов ранее исполненного Банком Распоряжения.

Если Клиент является держателем Пакета услуг «Премиальный»/«Премиум Директ», Клиент вправе обратиться в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий с целью внесения уточнений в Распоряжение или проведения расследования по Распоряжению. Указанное обращение должно сопровождаться обязательным направлением скан-копии заявления о внесении уточнений в реквизиты ранее исполненного Банком Распоряжения или проведении расследования по Распоряжению на указанный Банком адрес электронной почты не позднее времени, сообщенного сотрудником Информационного центра Банка. Скан-копия указанного заявления является эквивалентом заявления на бумажном носителе, подписанного Клиентом собственноручной подписью. Банк не принимает к исполнению заявление о внесении изменений в реквизиты ранее исполненного Банком Распоряжения или проведении расследования по Распоряжению, если скан-копия указанного заявления направлена Клиентом на указанный Банком адрес электронной почты позднее времени, сообщенного сотрудником Информационного центра Банка.

**5.33.** Для осуществления перевода денежных средств в иностранной валюте в другую кредитную или иную организацию Клиент должен обязательно представить Банку следующую информацию о получателе:

- полное наименование банка получателя;
- международный персональный идентификационный код банка (SWIFT) или национальный идентификационный код банка получателя (например, Sort Code, Routing number и другие) в зависимости от страны банка получателя;
- адрес, город и страну банка получателя;
- при переводе в страны Еврозоны - номер счета получателя в формате IBAN (International Bank Account Number). При этом проверка корректности счета в указанном формате и его соответствие международным стандартам проверяется внутренними системами Банка в соответствии с международными справочниками.

<sup>22</sup> Для отзыва Распоряжения на перевод денежных средств в рублях, переданного в Банк на бумажном носителе, Клиенту следует обратиться в Подразделение Банка, в котором Распоряжение было оформлено.

Указанные выше реквизиты (за исключением номеров счетов и идентификационных банковских кодов) должны содержать только символы, разрешенные к использованию системой SWIFT (Сообщество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций): a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / - ? : ( ) . , ' + { } . В идентификационных банковских кодах могут быть использованы только цифры и заглавные буквы латинского алфавита.

**5.34.** В случае списания денежных средств со Счетов Клиентов на основании Распоряжений, принятых Банком к исполнению на бумажном носителе, подтверждение исполнения Распоряжения Банком Клиентам осуществляется не позднее Операционного дня, следующего за днем исполнения Распоряжения, посредством предоставления Клиенту экземпляра исполненного Распоряжения на бумажном носителе с проставлением на нём штампа Банка «Проведено», даты исполнения в формате ДД.ММ.ГГГГ и подписи уполномоченного сотрудника Банка. Такой экземпляр исполненного Распоряжения предоставляется Клиенту при его обращении в Подразделение Банка с соответствующим запросом, и является одновременным подтверждением приема Распоряжения к исполнению и его исполнения.

В случае списания денежных средств со Счетов Клиентов на основании Распоряжения в виде Электронного документа, подтверждение исполнения Распоряжения Банком Клиентам осуществляется посредством извещения Клиента путем присвоения не позднее Операционного дня, следующего за днем исполнения Распоряжения, в Системе соответствующего статуса Распоряжения.

**5.35.** В случае зачисления денежных средств на Счета Клиентов на основании распоряжений, подтверждение исполнения распоряжения Банком Клиентам осуществляется не позднее Операционного дня, следующего за днем исполнения распоряжения, посредством предоставления Клиенту экземпляра исполненного распоряжения на бумажном носителе с проставлением на нём штампа Банка «Проведено», даты исполнения в формате ДД.ММ.ГГГГ, и подписи уполномоченного сотрудника Банка. Такой экземпляр исполненного распоряжения предоставляется Клиенту при его обращении в Подразделение Банка с соответствующим запросом.

**5.36.** Дата исполнения первой операции по Постоянному поручению не может быть ранее Операционного дня, следующего за днем принятия Банком к исполнению Постоянного поручения, если иное не предусмотрено Общими Условиями.

Дата исполнения первой операции по Постоянному поручению для целей пополнения / частичного истребования суммы Депозита в Банке не может быть ранее Операционного дня, следующего за днем размещения Депозита / пролонгации Депозита, если иное не предусмотрено Тарифами по Депозитам соответствующего Депозита.

**5.37.** Если Постоянное поручение оформлено для цели перевода денежных средств в иностранной валюте, конверсии, погашения задолженности по Кредитной карте, поддержания остатка на текущем счете, пополнения Депозита, частичного истребования суммы Депозита (без прекращения действия Депозитного договора), то при внесении Клиентом денежных средств на Счет / при безналичном зачислении денежных средств на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, в течение Операционного дня в дату исполнения Постоянного поручения, указанные денежные средства не будут учтены в Доступном балансе для целей Постоянных поручений. Для Постоянных поручений, оформленных для цели перевода денежных средств в российских рублях, денежные средства, поступившие на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, не позднее предельного времени исполнения Банком Постоянного поручения, информация о котором доступна на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)), в дату исполнения Постоянного поручения будут учтены в Доступном балансе для целей Постоянных поручений.

**5.38.** Постоянное поручение исполняется в день исполнения Постоянного поручения столько раз, сколько раз выполняются предусмотренные в данном Постоянном поручении условия для его исполнения.

**5.39.** Если дата перечисления денежных средств по Постоянному поручению приходится не на Операционный день, осуществление очередного платежа по Постоянному поручению производится Банком не позднее следующего Операционного дня с даты (события), указанной(ого) Клиентом в Постоянном поручении. Если дата (событие), указанная(ое) Клиентом в Постоянном поручении приходится на число, которого нет в соответствующем месяце, перечисление денежных средств со Счета по такому Постоянному поручению осуществляется Банком в последний Операционный день месяца.

**5.40.** Если дата исполнения Постоянного поручения для целей пополнения / частичного истребования суммы Депозита совпадает с датой пролонгации Депозита, то исполнение Постоянного поручения осуществляется не позднее следующего Операционного дня, при этом необходимо выполнение условий, предусмотренных в Постоянном поручении и Общими Условиями.

**5.41.** Если в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями Банк исполняет Постоянное поручение не позднее следующего дня после поступления денежных средств на Счет<sup>23</sup>, к которому оформлено Постоянное поручение, любым способом, то последнее исполняется при любых поступлениях на Счет, к которому оформлено Постоянное поручение, за исключением следующих:

- зачисление суммы кредита, полученного в Банке;
- зачисление суммы процентов, начисленных на остаток на Счете (если применимо);
- возврат на Счет ошибочно списанных ранее средств со Счета;
- зачисление на Счет любых сумм с Депозитного счета (применимо для Постоянных поручений, оформленных для цели перевода денежных средств в российских рублях).

**5.42.** Если исполнение нескольких Постоянных поручений Клиента приходится на один и тот же день, то последовательность исполнения Постоянных поручений определяются Банком самостоятельно.

**5.43.** Если в день исполнения Постоянного поручения на Счете Клиента, с которого осуществляется перевод / конверсия, недостаточно денежных средств, необходимых для его исполнения, то Банк данное Постоянное поручение не исполняет. Исключение составляют Постоянные поручения, оформленные в счет погашения задолженности по Кредитной карте, по которым сумма перевода равна Минимальному платежу по Кредитной карте, Общей сумме задолженности. По таким Постоянным поручениям при отсутствии на Счете всей суммы денежных средств, необходимой для их исполнения, Банк осуществляет частичный платеж в размере Доступного баланса для целей Постоянных поручений, оформленных к Счету. При неисполнении Постоянного поручения, следующее перечисление денежных средств будет осуществлено в соответствии с указанным в Постоянном поручении порядком определения даты перевода.

**5.44.** Если рассчитанная в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями сумма перевода больше максимальной суммы перевода, установленной Тарифами или указанной в Постоянном поручении, то сумма перевода по Постоянному поручению составляет наименьшее из указанных значений.

**5.45.** Постоянное поручение не исполняется Банком, если рассчитанная в соответствии с указанными в Постоянном поручении условиями сумма перевода менее минимальной суммы перевода по Постоянным поручениям, указанной в Тарифах (если применимо).

**5.46.** При переводе денежных средств между Счетами Клиента, открытыми в разных валютах, или если валюта перевода в

<sup>23</sup> При наличии технической возможности Банк исполняет Постоянное поручение в день поступления денежных средств на Счет.

соответствии с Постоянным поручением отличается от валюты Счета, Банк осуществляет конверсию денежных средств по внутреннему курсу Банка, действующему на дату исполнения Постоянного поручения.

**5.47.** Банк оставляет за собой право не исполнять Постоянное поручение Клиента или Автоплатеж при поступлении в Банк документов о наложении ареста на денежные средства на Счете (об аресте Счета), если неарестованных средств будет недостаточно для исполнения Постоянного поручения или Автоплатежа, а также при получении Банком информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства.

**5.48.** Особенности исполнения Постоянных поручений, указанных в п. 3.33 Общих Условий, могут быть предусмотрены в Постоянном поручении.

**5.49.** В случае если Клиент отзывает свое Распоряжение (в том числе, отданное Клиентом с помощью Карт, Системы, Системы Телефонный Банк), во исполнение которого Банк за свой счет уже перечислил необходимые для исполнения указанного Распоряжения денежные средства получателю, Клиент обязуется возместить Банку понесенные им расходы в сумме перечисленных Банком получателю денежных средств. Указанные суммы задолженности Клиента перед Банком Банк вправе списать со Счета Клиента в порядке, предусмотренном п. 3.5 Общих Условий.

**5.50.** В случае изменения реквизитов открытых в Банке счетов, указанных в Постоянном поручении, обусловленного требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка, иными причинами, Клиент дает поручение Банку исполнять Постоянное поручение в соответствии с измененными реквизитами счетов.

**5.51.** Если в день исполнения Автоплатежа на Счете, к которому оформлен Автоплатеж, недостаточно денежных средств, необходимых для его исполнения, то Банк не исполняет такой Автоплатеж, при этом Автоплатеж не отключается и будет исполнен Банком при поступлении на Счет достаточных для этого денежных средств.

**5.52.** Несанкционированный перерасход должен быть погашен Клиентом в день его возникновения. Клиент предоставляет Банку право осуществлять погашение Несанкционированного перерасхода путем списания денежных средств со Счета, а также с иных Счетов Клиента без получения дополнительного согласия Клиента в порядке, предусмотренном п. 3.5 Общих Условий.

## **6. Обслуживание Счета с возможностью использования Карты**

### **6.1. Режим Счета**

**6.1.1.** Положения настоящего Раздела распространяются на Счета, к которым выпускаются Банковские карты и Кредитные карты, если иное не вытекает из данного Раздела, иных положений Общих Условий, Правил по Картам или Договора.

**6.1.2.** Банк проводит Операции по Счету и Операции по Карте в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Договором.

**6.1.3.** При снятии наличных денежных средств через банкомат / внесении денежных средств на Счет и совершении других операций через банкомат, а также при осуществлении расчетов через электронный терминал, введение ПИН - кода признается Банком аналогом собственноручной подписи Клиента.

При оплате товаров, работ и услуг в платежных терминалах предприятий торговли / услуг (иных учреждений, через которые проводится Операция по Карте), принимающих Бесконтактные Карты/Цифровые карты, использование (прикладывание к считывающей поверхности) Бесконтактной Карты/Цифровой карты признается Банком надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения Операции по Карте.

**6.1.4.** Списание (зачисление) средств со Счета в результате использования Карты или номера Карты в Платежной Системе и в Устройствах Банка осуществляется на основании электронных данных, поступающих из Платежной Системы и из Устройств Банка. Указанные электронные данные признаются Банком и Клиентом распоряжениями денежными средствами на Счетах Клиента, данными уполномоченным на это лицом.

**6.1.5.** При отличии валюты Операции по Карте от валюты Счета сумма Операции по Карте конвертируется в валюту Счета следующим образом:

- если валюта Операции по Карте отличается от российских рублей, долларов США или евро, то Платежная Система конвертирует сумму Операции по Карте в Валюту расчетов по курсу, устанавливаемому Платежной Системой;
- если Валюта расчетов отличается от валюты Счета, далее Банк осуществляет конверсию в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету;
- в иных случаях Банк осуществляет конверсию в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету.

В том случае, если Операция по Карте совершается в предприятии торговли/услуг (ином учреждении, через которое проводится Операция по Карте), зарегистрированном за рубежом, и валюта Операции по Карте отличается от валюты Счета, Банк взимает комиссию за совершение такого рода Операций по Карте согласно Тарифам, действующим на момент проведения Операции по Карте.

**6.1.6.** В случае если валюта Операции по Карте отличается от валюты Счета, зачисление денежных средств на Счет Клиента по результатам расследования, проведенного Банком на основании заявления Клиента о несогласии с Операцией по Карте, осуществляется по курсу Банка, который применялся в дату списания со Счета оспариваемой Клиентом Операции по Карте.

**6.1.7.** При осуществлении Операции по Карте предприятие торговли / услуг (иное учреждение, через которое проводится Операция по Карте), при наличии соответствующего технического оснащения, может осуществить конверсию суммы Операции по Карте в российские рубли или другую валюту с использованием курса, установленного тем банком, финансовым учреждением, через которые проводится Операция по Карте. Если валюта Счета отличается от валюты, в которую была произведена конверсия, далее Банк осуществляет конверсию в валюту Счета по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Счету. В этом случае положения п.6.1.5 Общих Условий не применяются.

**6.1.8.** Операции по Карте осуществляются Клиентом в пределах Доступного баланса по Карте. Клиент обязан самостоятельно до проведения каждой Операции по Карте получать сведения об изменении Доступного баланса по Карте и производить Операции по Карте только в пределах Доступного баланса по Карте.

### **6.2. Условия выпуска/перевыпуска Банковских карт**

**6.2.1.** Клиент может подать заявление на выпуск Банковской карты одним из способов, указанных ниже:

- при личном обращении в Банк;
- для Клиентов, желающих выпустить Банковскую карту к открытому Счету, – при обращении в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. В этом случае Клиент в ходе телефонного разговора

озвучивает сотруднику Банка номер Счета, к которому должна быть выпущена Банковская карта, вид и количество Банковских карт, а также Подразделение доставки Карты.

Выпуск Банковской карты на имя Доверенного лица возможен при условии наличия в Банке Доверенности на совершение операций по Счету, к которому выпускается Дополнительная Карта, срок действия которой не менее срока действия выпускаемой Дополнительной Карты. Имя Клиента/Доверенного лица эмбоссируется (печатается) на Банковской карте латиницей в соответствии с правилами транслитерации, принятыми в Банке, если Клиентом не заявлено иное.

**6.2.2.** По желанию Клиента Банковская Карта может быть выдана ему:

**6.2.2.1.** В момент принятия Банком заявления-анкеты/заявления на выпуск Банковской карты при личном обращении в Банк. В этом случае на Банковской карте фамилия и имя держателя не будут указаны. Перевыпуск указанных Банковских карт на новый срок действия осуществляется в стандартном порядке, при этом на перевыпускаемой Банковской карте будут указаны фамилия и имя держателя.

**6.2.2.2.** В Подразделении доставки Карты. В этом случае Клиент обязуется получить изготовленную Банковскую карту в течение 2 месяцев:

- с момента личного обращения Клиента в Банк/ Информационный центр Банка с заявлением о выпуске Банковской карты;
- с момента обращения Клиента в Подразделение Банка/ Информационный центр Банка с заявлением о перевыпуске Банковской карты;
- после истечения срока действия предыдущей Банковской карты в случае её перевыпуска Банком на новый срок в соответствии с п. 6.2.4 Общих Условий.

По истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Банковскую карту.

**6.2.2.3.** Посредством почтового отправления в соответствии с п.2.44 Общих Условий. В этом случае Банковская карта считается полученной Клиентом с момента Активации Карты. Если в течение 2-х месяцев с момента отправки почтой Банковская карта не была активирована, Клиент поручает Банку произвести Блокировку Карты;

**6.2.2.4.** Посредством курьерской доставки в соответствии с п.2.45 Общих Условий. В этом случае Банковская карта считается полученной Клиентом с момента Активации Карты. Если Банковская карта не была принята Клиентом у сотрудника курьерской службы, то она подлежит возврату в Банк. Клиент настоящим поручает Банку произвести Блокировку Банковской карты в случае ее возврата в Банк. Комиссия за курьерскую доставку Банковской карты уплачивается Клиентом в соответствии с действующими Тарифами Банка;

**6.2.2.5.** Посредством постамата в соответствии с п.2.46 Общих Условий. В этом случае Банковская карта считается полученной Клиентом с момента Активации Карты. В случае если Банковская карта не была востребована Клиентом, Клиент настоящим поручает Банку произвести Блокировку и уничтожить невостребованную Банковскую карту.

**6.2.3.** Использование Банковской карты (в том числе перевыпущенной) возможно только после Активации Карты.

**6.2.4.** Комиссия за годовое обслуживание Банковской карты взимается в момент выпуска Банковской карты в соответствии с действующими на дату подачи Клиентом в Банк соответствующего заявления Тарифами и далее в первый Рабочий день первого месяца каждого следующего года обслуживания в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.

Если в рамках Кредитного договора Клиенту была выпущена Банковская карта без взимания комиссии за годовое обслуживание Банковской карты, то после прекращения Кредитного договора, начиная со следующего года обслуживания, комиссия за годовое обслуживание Банковской карты взимается ежегодно в первый Рабочий день первого месяца каждого следующего года обслуживания в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.

**6.2.5.** Банковские карты без заявления Клиента перевыпускаются Банком на новый срок действия автоматически. При этом Банковской карте присваивается новый ПИН-код, который Клиент имеет право сменить в соответствии с п. 1.97 Общих Условий.

**6.2.6.** При выполнении одного из следующих условий перевыпуск Банковских карт не осуществляется:

**6.2.6.1.** остаток денежных средств на Счете меньше суммы комиссии за годовое обслуживание Банковской карты по состоянию:

- на начало Операционного дня 6-го числа последнего месяца срока действия Банковской карты - для Банковских карт, кроме указанных ниже,
- на начало Операционного дня 16-го числа последнего месяца срока действия Банковской карты - для Банковских карт, открытых в рамках зарплатных программ в Подразделениях, находящихся на территории г. Москвы и московского региона, Данное положение не применяется, если комиссия за годовое обслуживание Банковской карты уплачивается работодателем Зарплатного Клиента.
- на начало Операционного дня 25-го числа месяца, предшествующего последнему месяцу срока действия Банковской карты, - для Банковских карт со способом доставки посредством почтового отправления/курьерской доставкой.

Если указанные числа приходятся на нерабочий день, то указанная выше процедура проверки наличия денежных средств, достаточных для перевыпуска Банковских карт, производится в ближайший Рабочий день.

**6.2.6.2.** в течение 11-ти последних месяцев отсутствовали Операции по Банковской карте,

**6.2.6.3.** выпуск Банковской карты соответствующего типа прекращен Банком.

**6.2.7.** Клиент может обратиться лично в Подразделение Банка либо в Информационный центр с целью перевыпуска Банковской карты (например, при необходимости замены пластика, утере или краже Банковской карты) того же типа на прежний срок действия. При этом Банковской карте присваивается новый ПИН-код. Перевыпуск Банковской карты того же типа на прежний срок действия осуществляется при условии наличия денежных средств на Счете в размере комиссии за перевыпуск Банковской карты (если применимо), установленной действующими на этот момент Тарифами. Банк вправе перевыпустить Банковскую карту, до окончания срока действия которой осталось не более 6-ти месяцев, на новый срок действия при условии наличия на Счете денежных средств в размере комиссии за перевыпуск Банковской карты (если применимо) и комиссии за годовое обслуживание Банковской карты, предусмотренных действующими на этот момент Тарифами, а также если Клиент заранее не уведомил Банк об отказе от обслуживания по Банковской карте в следующем году, в порядке, предусмотренном в п. 6.2.8 Общих Условий. По заявлению у Клиента в Информационный центр Банка не осуществляется перевыпуск Банковской карты, связанный со сменой ФИО Клиента.

Если Банковская карта была перевыпущена на прежний срок / новый срок (при условиях перевыпуска Банковской карты на новый срок, указанных в настоящем пункте) до 16 января 2012 года, то в дальнейшем комиссия за годовое обслуживание Банковской карты будет взиматься ежегодно в месяц, соответствующий месяцу перевыпуска Банковской карты в соответствии с действующими на этот момент Тарифами.

Если Банковская карта была перевыпущена на прежний срок / новый срок (при условиях перевыпуска карты на новый срок, указанных в настоящем пункте) после 16 января 2012 года, то в дальнейшем комиссия за годовое обслуживание Банковской карты будет взиматься в соответствии с п. 6.2.4 Общих Условий.

Выдача перевыпущенной Банковской карты осуществляется в Подразделении Банка, определенном Клиентом при обращении в Банк за перевыпуском Банковской карты, в течение сроков, указанных в п. 6.7.1 Общих Условий.

**6.2.8.** Если Клиент желает отказаться от обслуживания по Банковской карте в следующем году (в том числе от автоматического

перевыпуска Банковской карты на новый срок действия с соответствии с п. 6.2.5 Общих Условий), он должен письменно либо посредством устного запроса в Информационный центр Банка уведомить об этом Банк:

- до 5 числа последнего месяца текущего года обслуживания Банковской карты для Банковских карт, кроме указанных ниже;
- до 15 числа последнего месяца текущего года обслуживания Банковской карты - для Банковских карт, открытых в рамках зарплатных программ в Подразделениях, находящихся на территории г. Москвы и московского региона;
- до 20 числа месяца, предшествующего последнему месяцу текущего года обслуживания Банковской карты, для Банковских карт со способом доставки посредством почтового отправления/ курьерской доставкой.

Комиссия за годовое обслуживание Банковской карты взимается за каждый полный и неполный год обслуживания.

**6.2.9.** При желании Клиента изменить тип Банковской карты, Клиенту может быть выпущена Банковская карта иного типа, для чего Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**6.2.10.** В случае прекращения Банком выпуска (перевыпуска) Банковских карт соответствующего типа Банк оставляет за собой право при автоматическом перевыпуске Банковской карты в соответствии с п. 6.2.5 Общих Условий выпустить Клиенту Банковскую карту иного типа<sup>24</sup>. В этом случае не позднее чем за 1 месяц до окончания срока действия Банковской карты Банк в любой из форм, предусмотренных п. 2.13 Общих Условий, информирует Клиента об изменении типа Банковской карты. Клиент вправе отказаться от такой Банковской карты, обратившись с соответствующим запросом в Информационный центр Банка не позднее 5-го числа месяца окончания срока действия Банковской карты (а для Банковских карт, открытых в рамках зарплатных программ в Подразделениях, находящихся на территории г. Москвы и московского региона не позднее 15-го числа последнего месяца срока действия Банковской карты).

### 6.3. Условия обслуживания Карт

**6.3.1.** Банк не несет ответственности за невозможность использования Карты в ситуациях, находящихся вне его контроля, за отказы в приеме Карты со стороны предприятий торговли (услуг), а также за ошибки, произошедшие в результате действий / бездействия третьих лиц.

**6.3.2.** Карта может быть изъята банкоматом по распоряжению Банка в случае, если:

- Карта заблокирована по инициативе Банка или по запросу Клиента,
- превышено допустимое число попыток введения неверного ПИН - кода;
- Карта забыта держателем Карты в устройстве считывания данных с магнитной полосы/чипа;
- в банкомате произошел сбой программного или аппаратного обеспечения.

В случае изъятия Карты банкоматом Банка, Карта будет доставлена в Подразделение доставки Карты.

**6.3.3.** Карта должна быть возвращена в Банк:

- при расторжении Договора одновременно с подачей заявления о расторжении Договора (закрытии Счета), если иное не установлено Банком;
- в момент подачи Клиентом заявления о несогласии с Операцией по Карте (согласно п. 6.10.1 Общих условий), если на момент совершения оспариваемой Операции по Карте, Карта не была утеряна / украдена, а на момент подачи Клиентом такого заявления Карта заблокирована, если иное не указано в п. 6.10.1 Общих Условий;
- по требованию Банка при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных Операциях по Карте.

Клиент обязуется уничтожить Карту, разрезав её вдоль магнитной полосы:

- при истечении срока действия Карты,
- при получении новой Карты, перевыпущенной на новый срок действия.

Несоблюдение Клиентом обязанности вернуть Карту в Банк или уничтожить Карту в указанных выше случаях признается нарушением со стороны Клиента условий Договора.

**6.3.4.** При прекращении Договора остаток денежных средств на Счете за вычетом сумм всех обязательств Клиента, возникших при совершении Операций по Карте, сумм комиссионного вознаграждения Банка согласно Тарифам, иной задолженности Клиента перед Банком перечисляется по указанным Клиентом реквизитам или выдается Клиенту наличными через кассу Банка с учетом п. 5.27 Общих Условий.

**6.3.5.** Карта является собственностью Банка, может быть изъята Банком без объяснения причин либо по первому требованию (в том числе по причинам, указанным в п. 6.3.2 Общих Условий) должна быть немедленно возвращена в Банк, в том числе при нарушении Клиентом порядка использования Карты.

**6.3.6.** Банк вправе устанавливать Лимиты снятия наличных.

Дневной Лимит снятия наличных устанавливается отдельно по Основной и выпущенным к ней Дополнительным Картам. Ежемесячный Лимит снятия наличных является единым для Основной Карты и выпущенных к ней Дополнительных Карт.

**6.3.7.** Для изменения установленного Лимита снятия наличных по Банковской карте Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка с письменным заявлением, а для уменьшения Лимита снятия наличных Клиент также вправе подать заявление через Информационный центр Банка (в этом случае оформление и подтверждение заявления осуществляется в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий).

Банк оставляет за собой право потребовать документы, подтверждающие необходимость увеличения Лимита снятия наличных, а также отказать Клиенту в данном изменении без объяснения причин. Решение об увеличении установленного Лимита снятия наличных принимается Банком в течение двух Рабочих дней с даты принятия Банком письменного заявления Клиента. При принятии положительного решения, Банк увеличивает Лимит снятия наличных не позднее Рабочего дня, следующего за днем принятия Банком такого решения. Уменьшение Лимита снятия наличных осуществляется не позднее Рабочего дня, следующего за днем принятия Банком письменного заявления Клиента или подачи Клиентом заявления через Информационный центр Банка.

**6.3.8.** В случае выполнения Клиентом требований перед уполномоченными государственными органами (должностными лицами), по причине которых ранее Банковская карта Клиента была заблокирована (см. п. 6.11. Общих Условий) последняя может быть перевыпущена на прежний срок с одновременным взиманием комиссии за перевыпуск Банковской карты, предусмотренной действующими на этот момент Тарифами, Банковская карта также может быть перевыпущена на новый срок с одновременным взиманием комиссии за годовое обслуживание Банковской карты. Для указанного в настоящем пункте перевыпуска Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично.

<sup>24</sup> При этом размер годовой комиссии за обслуживание (за первый год обслуживания) Банковской карты иного типа не будет превышать размера комиссии за годовое обслуживание, установленного для Банковской карты, выпуск (перевыпуск) которой Банком был прекращен.

## 6.4. Условия регистрации и особенности обслуживания Цифровых карт

**6.4.1.** Совершение Бесконтактных операций с Цифровой картой возможно с помощью отдельных типов Карт, информацию о которых Клиент может получить в любом Подразделении Банка или на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)). При регистрации Карты в Цифровом платежном сервисе Клиент обязан ознакомиться и согласиться в Мобильном устройстве с условиями регистрации и особенностями обслуживания Цифровых карт.

**6.4.2.** Клиент вправе зарегистрировать в Цифровом платежном сервисе активную Карту, выпущенную на имя Клиента. При этом одна и та же Карта может быть добавлена в Цифровой платежный сервис на нескольких Мобильных устройствах.

**6.4.3.** До регистрации Карты в Цифровом платежном сервисе Клиент обязан убедиться, что в Цифровом платежном сервисе зарегистрирован отпечаток пальца Клиента. Если для разблокировки Мобильного устройства или совершения Бесконтактных операций с Цифровой картой зарегистрирован отпечаток пальца другого человека, такой отпечаток пальца будет считаться отпечатком пальца Клиента, а Бесконтактные операции, подтвержденные данным отпечатком пальца, считаются подтвержденными Клиентом. Банк не получает от Клиента, не хранит и не обрабатывает его биометрические данные (отпечаток пальца).

**6.4.4.** Ввести реквизиты Карты в Цифровом платежном сервисе Клиент может, заполнив форму регистрации или загрузив фото Карты в Цифровой платежный сервис на Мобильном устройстве. Для Цифрового платежного сервиса Apple Pay Клиент также может активировать процедуру регистрации Карты в Мобильном приложении Райффайзенбанка (в этом случае данные Карты будут прогружены в Apple Pay автоматически). После того как реквизиты Карты введены в Цифровой платежный сервис Банк вправе запросить у Клиента подтверждение того, что Карта принадлежит ему. Подтверждение осуществляется одним из следующих способов по выбору Банка:

- путем обращения Клиента в Информационный центр Банка;
- посредством ввода Клиентом в Цифровом платежном сервисе одноразового SMS-пароля, полученного от Банка.

После успешного подтверждения принадлежности Карты Клиенту (если применимо) в Цифровом платежном сервисе добавляется соответствующая Цифровая карта и формируется Виртуальный образ этой карты.

В процессе регистрации Карты в Цифровом платежном сервисе Банк получает от Провайдера Цифрового платежного сервиса определенную информацию о Клиенте для целей подтверждения личности Клиента, а также противодействия мошенничеству. Банк обрабатывает и хранит указанную информацию до завершения процедуры регистрации Карты в Цифровом платежном сервисе, после чего удаляет.

**6.4.5.** Для осуществления Бесконтактной операции с Цифровой картой Клиент выбирает в Цифровом платежном сервисе необходимую Цифровую карту путем нажатия на соответствующий ей Виртуальный образ карты, подносит Мобильное устройство к считывающему платежному устройству и подтверждает оплату путем ввода Аутентификационных данных. Бесконтактная операция, совершенная с помощью Цифровой карты и Аутентификационных данных, признается операцией Клиента.

**6.4.6.** В Цифровом платежном сервисе Клиент может:

- узнать статус Цифровой карты (при Блокировке Карты блокируется и Цифровая карта);
- заблокировать Цифровую карту (сама Карта при этом не блокируется);
- посмотреть информацию о последних Бесконтактных операциях с Цифровой картой (дату и сумму операции, наименование продавца). Операции по Карте и Счету, не являющиеся Бесконтактными операциями с Цифровой картой, не отражаются в Цифровом платежном сервисе. При желании Клиент может отключить в Цифровом платежном сервисе уведомления о Бесконтактных операциях с Цифровой картой.
- удалить Цифровую карту из Цифрового платежного сервиса. При этом Клиент дает Банку разрешение на обработку Бесконтактных операций, совершенных с использованием данной Цифровой карты, неисполненных на момент её удаления из Цифрового платежного сервиса.

**6.4.7.** Банк настоятельно рекомендует не хранить Карты совместно с Мобильным устройством, за исключением случаев регистрации Цифровой карты в Цифровом платежном сервисе.

**6.4.8.** Доступ, использование и обслуживание Цифровой карты зависят от условий обслуживания в Цифровом платежном сервисе, а также сети оператора мобильной связи, используемой Клиентом в Мобильном устройстве. Банк не несет ответственности за любые обстоятельства, которые могут прервать, помешать или иным образом повлиять на функционирование Цифровой карты, такие как недоступность Цифрового платежного сервиса или сети оператора мобильной связи, а также ограничения зоны покрытия сети мобильной связи, перебои в подаче или прерывание беспроводного соединения.

**6.4.9.** Клиент соглашается, что функции Цифрового платежного сервиса и Цифровой карты могут обновляться автоматически без направления Клиенту дополнительного уведомления. В любой момент Банк может принять решение о расширении, сокращении или приостановке видов и/или объемов Бесконтактных операций с Цифровой картой, а также об изменении процедуры регистрации.

**6.4.10.** По любым вопросам, связанным с технической поддержкой Мобильных устройств, а также для получения информации об ограничениях услуг в Цифровом платежном сервисе, о минимальных требованиях к программному и аппаратному обеспечению Клиент должен обращаться напрямую к Провайдеру Цифрового платежного сервиса.

**6.4.11.** Банк не несет ответственности за действия Провайдера Цифрового платежного сервиса или любой другой третьей стороны, совершаемые в рамках обслуживания Цифровой карты. Порядок получения и обработки любой информации, получаемой Провайдером Цифрового платежного сервиса в процессе использования Клиентом Цифровой карты или Цифрового платежного сервиса, регулируется договором между Клиентом и Провайдером Цифрового платежного сервиса.

**6.4.12.** Провайдер Цифрового платежного сервиса, оператор мобильной связи, которой пользуется Клиент, а также иные третьи лица (в том числе различные веб-сайты), задействованные в предоставлении услуг Цифрового платежного сервиса, имеют свои условия обслуживания и политики конфиденциальности. Передавая указанным лицам свои личные данные, используя услуги или посещая веб-сайты указанных лиц, Клиент принимает их условия обслуживания и политики конфиденциальности.

**6.4.13.** Провайдер Цифрового платежного сервиса оставляет за собой право блокировать, ограничить, приостановить или прекратить использование Клиентом Цифровой карты и/или изменить функции Цифрового платежного сервиса без ссылки на Банк. Клиент соглашается, что в таком случае Банк не несет ответственности перед Клиентом.

**6.4.14.** Бесконтактные операции с Цифровой картой являются разновидностью Операций по Карте и в остальном совершаются в порядке и на условиях, установленных для Операций по Карте.

## 6.5. Внесение наличных денежных средств на Счет через банкоматы Банка

**6.5.1.** Банк предоставляет Клиенту право вносить наличные денежные средства на Счет, к которому выпущена Карта, через банкоматы Банка, оснащенные технической возможностью приема наличных денежных средств. Банк зачисляет денежные средства на Счет Клиента при условии выполнения Клиентом требований Общих Условий.

**6.5.2.** Клиент имеет право вносить наличные денежные средства в российских рублях, долларах США и евро. Внесение монет запрещается.

**6.5.3.** При внесении наличных денежных средств идентификация Клиента производится Банком автоматически на основании Карты Клиента и ПИН - кода.

**6.5.4.** Непосредственно при внесении наличных денежных средств Клиент должен следовать инструкциям на экране банкомата.

**6.5.5.** По завершении операции внесения наличных денежных средств банкомат выдает Клиенту квитанцию, содержащую информацию об операции по внесению наличных денежных средств. Клиент обязан хранить квитанцию в течение года с момента совершения операции. Подпись Клиента на квитанции не предусмотрена.

**6.5.6.** Внесение наличных денежных средств на Счет через банкоматы может осуществлять Доверенное лицо, на чье имя выпущена Дополнительная Карта.

## **6.6. Переводы между банковскими картами**

**6.6.1.** Банк предоставляет Клиенту право осуществлять Переводы между банковскими картами. Осуществление Переводов на карты других банков производится с учётом требований валютного законодательства Российской Федерации.

**6.6.2.** Переводы между банковскими картами осуществляются: между резидентами – только в российских рублях, между нерезидентами – в российских рублях, долларах США и евро. Банк вправе устанавливать дополнительные ограничения на валюту перевода, в том числе осуществлять Переводы между банковскими картами только в российских рублях. Информация о таких ограничениях размещается на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)). В случае осуществления резидентом Моментального перевода между Картами с использованием Карты, выпущенной к Счету в долларах США или евро, Банк конвертирует сумму перевода в российских рублях, указанную Клиентом, в валюту Счета, к которому выпущена Карта, по внутреннему курсу Банка на дату исполнения Банком перевода.

**6.6.3.** Клиент - плательщик средств имеет право осуществлять Переводы между банковскими картами в рамках Доступного баланса по Карте, с которой осуществляется перевод.

**6.6.4.** При зачислении денежных средств на Карту Банк руководствуется исключительно 16-значным номером Карты, указанным Клиентом - плательщиком средств. В том случае, если на Карту поступают денежные средства в валюте, отличной от валюты Счета, к которому выпущена Карта, Банк производит конвертацию средств без дополнительных указаний Клиента по внутреннему курсу Банка на день проведения Банком Операции по Карте.

**6.6.5.** Банк оставляет за собой право отказать в проведении операций Перевода между банковскими картами в случае несоответствия данной операции требованиям действующего валютного законодательства Российской Федерации), в том числе по основаниям в соответствии с п. 3.4. настоящих Общих Условий.

**6.6.6.** Банк оставляет за собой право установить ограничения (лимиты) на суммы Переводов между банковскими картами.

**6.6.7.** Сумма операции Переводов между банковскими картами по завершении такой операции перевода сразу же становится недоступной Клиенту-плательщику средств и исключается из Доступного баланса по его Карте.

**6.6.8.** Зачисленные путем Моментальных переводов между Картами денежные средства включаются в Доступный баланс по Карте в «режиме реального времени». В случае осуществления Переводов на карты других банков срок зачисления денежных средств на банковскую карту и банковский счет получателя определяется банком-эмитентом банковской карты получателя.

**6.6.9.** При Переводах между банковскими картами через банкоматы Банка идентификация Клиента производится Банком автоматически на основании Карты Клиента и ПИН – кода. При Переводах между банковскими картами через Систему идентификация Клиента производится автоматически на основании логина и пароля или других идентификаторов, указанных в п.10.2.5 Общих Условий. При Переводах между банковскими картами через Систему Телефонный Банк идентификация Клиента производится в соответствии с п.п. 11.2.4, 11.2.5 Общих Условий.

**6.6.10.** Непосредственно при переводе денежных средств Клиент должен следовать инструкциям на экране банкомата/Системы /сотрудника Банка в Системе Телефонный Банк.

**6.6.11.** По завершении операции Переводов между банковскими картами банкомат выдает Клиенту квитанцию, содержащую информацию о данной операции перевода средств. Клиент обязан хранить квитанцию в течение года с момента совершения операции. Подпись Клиента на квитанции не предусмотрена.

**6.6.12.** Авторизованные Клиентом операции Переводов между банковскими картами не подлежат отмене.

**6.6.13.** Переводы между банковскими картами через банкомат Банка может осуществлять Доверенное лицо, на чье имя выпущена Дополнительная Карта.

## **6.7. Обязанности Банка**

**6.7.1.** Выдать Клиенту Карту способом, определенным Клиентом, не позднее 21 календарного дня с момента заключения Договора, подачи заявления через Информационный центр или принятия Банком заявления о выпуске / перевыпуске Карты при личном обращении в Подразделение Банка.

**6.7.2.** Проводить расследования по письменному заявлению Клиента. При этом Банк имеет право запрашивать у Клиента документы или разъяснения, необходимые для проведения такого расследования.

## **6.8. Обязанности Клиента**

**6.8.1.** Получить в соответствии с п.6.2.2 Общих Условий и произвести Активацию Карты.

**6.8.2.** Подписать Карту немедленно при получении.

**6.8.3.** Хранить в секрете ПИН – код, номер Карты и Аутентификационные данные. Не передавать Карту, ее номер третьему лицу (за исключением предприятий торговли (услуг), а также случаев пользования услугами Моментальных переводов между Картами, Бесконтактных операций с Цифровой картой), не передавать Аутентификационные данные, а также Мобильное устройство Клиента третьему лицу. Использование Карты/Аутентификационных данных/Мобильного устройства третьим лицом будет рассматриваться Банком как грубое нарушение Договора и может повлечь за собой его расторжение Банком в одностороннем порядке.

**6.8.4.** Выполнять Правила по Картам. Текст Правил по Картам доступен в Подразделениях Банка и на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

**6.8.5.** Погашать задолженность, в том числе возникшую по причинам, указанным в п.6.2.4 Общих Условий, включая суммы, взимаемые Банком в соответствии с Тарифами, в порядке и сроки, установленные Общими Условиями.

**6.8.6.** Немедленно информировать Банк любым доступным способом, предусмотренным Правилами по Картам, об утрате (краже) Карты, возникновении подозрений, что Карта могла быть утрачена или похищена, возникновении риска несанкционированного

использования Карты или ее номера. Нести ответственность за все Операции по Карте, совершенные до момента такого уведомления Банка.

**6.8.7.** При обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченной или украденной, не использовать Карту, а немедленно сообщить об этом Банку и вернуть Карту в Банк в течение 7 Рабочих дней.

**6.8.8.** В случае компрометации или подозрений на компрометацию Аутентификационных данных Клиент обязан незамедлительно изменить Аутентификационные данные и убедиться, что в Мобильном устройстве зарегистрирован отпечаток пальца Клиента во избежание любого несанкционированного использования Цифровой карты или личной информации. В случае компрометации Аутентификационных данных и/или данных Цифровой карты, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк. В случае неуведомления и/или несвоевременного уведомления Клиентом Банка об утрате Аутентификационных данных и/или компрометации реквизитов Цифровой карты, Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента.

**6.8.9.** В случае потери или кражи Мобильного устройства, компрометации и (или) использования Цифровой карты или ее реквизитов без согласия Клиента, незамедлительно после обнаружения указанных фактов, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления от Банка о совершенной Бесконтактной операции с Цифровой картой, уведомить об этом Банк.

**6.8.10.** При отказе от использования Мобильного устройства убедиться, что в нём стерты все Цифровые карты и иная личная информация. Для этого Клиент может обратиться в Информационный центр Банка с распоряжением об удалении Цифровых карт.

**6.8.11.** Оказывать содействие Банку при проведении любых расследований и использовать меры для предотвращения мошенничества или иные меры, которые могут предотвратить компрометацию Цифровых карт.

**6.8.12.** Не отключать функции и меры обеспечения безопасности для защиты от несанкционированного использования Цифровых карт в Цифровом платежном сервисе и/или в Мобильном устройстве и использовать указанные функции и меры для обеспечения защиты всех Цифровых карт.

**6.8.13.** Незамедлительно обратиться в Информационный центр Банка при получении SMS-сообщения о регистрации Карты в Цифровом платежном сервисе, если Клиент не осуществлял такой регистрации.

**6.8.14.** Ознакомить держателей Дополнительных Карт с Общими Условиями, Правилами по Картам и Тарифами. Все расходы, произведенные с помощью Дополнительных Карт, оплачиваются со Счетов Клиента.

**6.8.15.** При получении и использовании Карты Клиент обязан соблюдать следующий порядок её использования:

- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам и любой иной задолженности перед Банком, включая задолженность по оплате Минимального платежа, в том числе возникшей по вине третьих лиц, на которых была возложена обязанность по уплате комиссий Банку;
- соблюдать все условия Договора, Общих Условий, Тарифов и Правил по Картам;
- хранить в тайне ПИН-код, Код активации, код CVV2/CVC2-код и не передавать их и/или Карту, в том числе информацию о Карте, другим лицам;
- изменять ПИН-код к Карте не реже, чем один раз в 30 календарных дней;
- сообщать Банку достоверные сведения, связанные с заключением и исполнением Договора и выпуском и использованием Карты. Настоящим Клиент подтверждает и гарантирует достоверность ранее сообщенных Банку для заключения Договора и выпуска Карты сведений;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противозаконных операций с использованием Карты, не допускать компрометации Карт, не допускать использования Карт для совершения каких-либо мошеннических операций, а также не использовать Карты для приобретения товаров (работ, услуг), запрещенных законодательством РФ;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактными данным (Контактный номер мобильного телефона, электронная почта и др.);
- поддерживать на Счетах, к которым выпущена Карта(ы), остаток денежных средств, гарантирующий отсутствие задолженности;
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом операции по Счетам, к которым выпущена Карта(ы), в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам, к которым выпущена Карта(ы), операций, нарушающих режим работы указанных счетов;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Карты, в Системе;
- незамедлительно информировать Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк»), адреса электронной почты и иных контактных данных.

**6.8.16.** При выборе способа доставки Карты путем почтового отправления/курьерской доставкой своевременно уведомлять Банк об изменении Адреса доставки, обратившись с соответствующим заявлением лично в Подразделение Банка или в Информационный центр Банка.

## **6.9. Права Банка**

**6.9.1.** Банк имеет право произвести Блокировку Карты:

**6.9.1.1.** в случаях нарушения Клиентом порядка использования Карты, изложенного в Правилах по Картам и в п. 6.8 Общих Условий, в том числе, в случаях, указанных в п. 2.16 Общих Условий;

**6.9.1.2.** на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Карты:

- а) переданного в Банк письменно путем обращения в Подразделение Банка;
- б) переданного устно в соответствии Разделом 13 Общих Условий либо Разделом 14 Общих Условий;
- в) переданного в Банк письменно по почте с нотариальным удостоверением подлинности подписи Клиента на заявлении;
- г) в случае утраты/утери/компрометации Карты – переданного в форме SMS-запроса (в рамках Сервиса «СМС-Банк») или заявки на официальном сайте Банка (<http://www.raiffeisen.ru>) в разделе "Блокировка карты". В обоих случаях Блокировка Карт(-ы) осуществляется только после того, как Банк свяжется с Клиентом/Держателем Дополнительной Карты и осуществит процедуру установления личности Клиента/держателя Дополнительной Карты с использованием Кодового слова/ Кодового слова держателя Дополнительной Карты согласно пункту 13.2 Общих Условий;
- г) указанного в п. 6.11 Общих Условий;
- д) переданного в Банк посредством Системы.

**6.9.2.** Банк имеет право отказать Клиенту в выпуске Карты, перевыпуске ранее выпущенной Карты без указания причин.

**6.9.3.** Банк имеет право отказать в Авторизации, если сумма Операции по Карте превышает Доступный баланс по Карте/ Лимит снятия

наличных, или если у Банка есть основание полагать, что Операция по Карте может быть незаконной или мошеннической.

**6.9.4.** Банк имеет право отказать Клиенту в регистрации Карты и создании Цифровой карты в Цифровом платежном сервисе в случае, если принадлежность Карты Клиенту не была подтверждена или у Банка имеются сомнения в том, что инициатива зарегистрировать Карту в Цифровом платежном сервисе исходит от Клиента.

**6.9.5.** Банк вправе заблокировать, ограничить, приостановить или прекратить использование Клиентом любой Цифровой карты в случае нарушения им Общих Условий либо при наличии подозрений в мошеннической деятельности.

**6.9.6.** Банк имеет право производить списание денежных средств без получения дополнительного согласия Клиента со Счета Клиента в соответствии с п. 3.5 Общих Условий.

**6.9.7.** При наличии технической возможности о произведенной Блокировке Карты Банк информирует Клиента путем направления ему уведомления в форме SMS-сообщения на номер телефона, по которому Клиенту подключен SMS-сервис для данной Карты. Возможность такого уведомления определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

**6.9.8.** Банк вправе устанавливать ограничения в отношении сумм денежных средств, зачисляемых на Счет при осуществлении перевода денежных средств из других кредитных организаций с использованием номера Карты через сервисы Visa Money Transfer, MasterCard Money Send, а также через сервис моментальных переводов Платежной системы «Мир».

**6.9.9.** Банк имеет право устанавливать в Тарифах максимальное количество Карт, выпускаемых к Счетам Клиента.

## **6.10. Права Клиента**

**6.10.1.** В случае несогласия с Операцией по Карте Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта утраты Карты и (или) её использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции. Отсутствие письменных возражений Клиента до указанного срока означает согласие с Операцией по Карте и суммами, списанными со Счета (зачисленными на Счет).

При отсутствии Подразделения Банка в городе, в котором был заключен Договор (в том числе в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка), Клиент вправе уведомить Банк о несогласии с Операцией по Карте в устной форме, обратившись в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий, с обязательным направлением скан-копии заявления о несогласии с Операцией по Карте по форме Банка на указанный Банком адрес электронной почты, не позднее дня, следующего за днем обращения в Информационный центр Банка. При этом Клиент одновременно с направлением скан-копии заявления направляет фото Карты, выполненное в соответствии с инструкциями Банка, если на момент совершения оспариваемой Операции по Карте Карта не была утеряна / украдена, а на момент подачи Клиентом такого заявления Карта заблокирована. Банк не рассматривает по существу заявление Клиента о несогласии с Операцией по Карте до момента получения от Клиента указанных в настоящем пункте Общих Условий скан-копии заявления и фото Карты.

**6.10.2.** Клиент имеет право открыть до 5 Дополнительных Банковских карт и до 2 Дополнительных Кредитных карт, прикрепленных к одному Счету, если это не противоречит Тарифам. Порядок выдачи Дополнительных Карт определяется Банком. Все операции, совершенные по Дополнительной Карте, считаются совершенными самим Клиентом.

**6.11.** Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Карт (ы) и поручает Банку произвести Блокировку Карт(ы) в следующих случаях:

- в случае реализации заложенного Клиентом Банку имущества;
- в случае проведения реструктуризации кредитных договоров, заключенных между Клиентом и Банком;
- при наложении ареста (и иных ограничений, предусмотренных законом) по требованию уполномоченных государственных органов (должностных лиц) на денежные средства Клиента, находящиеся на Счетах, к которым выпущена Кредитная(ые) карта(ы), в том числе по основаниям в соответствии с п. 3.4 Общих Условий;
- при поступлении в Банк информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных документов об аресте денежных средств Клиента, находящихся на Счетах, к которым выпущена Карта(ы);
- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Картой, в том числе со стороны третьих лиц;
- при получении Банком от Клиента уведомления, предусмотренного п. 6.8.6 Общих Условий;
- при получении Банком от Платежной Системы уведомления об утере Карты;
- по истечении 30 дней, на которые была произведена Блокировка Карты на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Карты по причине её возможной утери Клиентом, если в указанный срок Клиент не обратился в Банк с уведомлением об отмене указанной Блокировки Карты;
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при последовательном трёхкратном неправильном наборе Клиентом ПИН-кода;
- при расторжении Договора в соответствии с п. 7.3.7 Общих Условий;
- в случаях предусмотренных п.2.16 Общих Условий;
- в случае технической невозможности дальнейшего обслуживания Карты, в том числе в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка;
- в случае отсутствия в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту;
- в случае обнаружения Банком Карты, забытой Клиентом в Подразделении Банка
- несоблюдения Клиентом условий участия в Программе лояльности (применимо к Картам, участвующим в Программе лояльности).

## **6.12. Дополнительные условия по Картам, выпущенным в рамках Программ лояльности.**

**6.12.1.** Условия участия в Программе лояльности, порядок предоставления Клиентам привилегий, вознаграждений устанавливаются правилами Программы лояльности.

**6.12.2.** Настоящие дополнительные условия применяются в случае, если Клиент является участником Программы лояльности.

**6.12.3.** В случае участия Клиента в Программе лояльности, в рамках которой Банк выпускает Клиенту ко-брендинговую Карту, Клиент поручает Банку передавать в адрес третьего лица - владельца Программы лояльности следующую информацию:

**6.12.3.1.** персональные данные Клиента: ФИО, дата рождения, почтовый адрес, рабочий, домашний и мобильный телефоны, адрес электронной почты;

- номер Программы лояльности, определяемый Программой лояльности;

- ответы Клиента на вопросы Программы лояльности, указанные в Заявлении (Анкету) Клиента, предоставляемом (-ой) в Банк для получения ко-брендинговой Карты;
- информацию о желании Клиента получать информацию о Программе лояльности в форме SMS-сообщений и электронных почтовых сообщений;
- присваиваемый в рамках Программы лояльности номер ко-брендинговой Карты;
- прочую информацию в соответствии с условиями Программы лояльности;

**6.12.3.2.** информацию об Операциях по ко-брендинговой Карте при оплате товаров (работ, услуг).

**6.12.4.** Для целей применения п. 6.12.3.2 Общих Условий оплатой товаров (работ, услуг) признается также совершение платежей с использованием Устройств Банка, Системы или Системы Телефонный Банк. К оплате товаров (работ, услуг) не относятся Квази-кэш операции, операции Переводов между банковскими картами, снятия наличных денежных средств (в банкоматах и кассах Банка, а также иных банков), комиссии, предусмотренные для таких операций, переводов и снятий.

**6.12.5.** Условия участия Клиента в Программе лояльности публикуются на сайте Программы лояльности, адрес которой указывается в соответствующем разделе на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

## 7. Порядок предоставления и погашения Кредитов для расчетов по Операциям по Кредитной карте

### 7.1. Предоставление Кредитов

**7.1.1.** После рассмотрения Пакета документов Заемщика (включая Заявление на выпуск Кредитной карты/ Анкету), необходимых Банку для принятия решения о предоставлении Кредитного лимита, определяется соответствие Заемщика внутренним критериям платежеспособности, устанавливаемым Банком по собственному усмотрению и пересматриваемым время от времени. Если Заемщик, по мнению Банка, удовлетворяет его внутренним требованиям, Банк заключает с Заемщиком Кредитный Договор, и определяет Расчетную дату.

**7.1.2.** По желанию Заемщика:

**7.1.2.1.** Кредитная карта (за исключением Кредитной карты с индивидуальным дизайном) может быть выдана Заемщику при подаче им Анкеты. В этом случае фамилия и имя держателя карты на Кредитной карте отсутствуют.

Активация Карты и её использование возможны только после принятия решения со стороны Банка о предоставлении Кредитного лимита (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014).

Активация Карты и её использование возможны только после установления Банком Кредитного лимита Заемщику. Установление Кредитного лимита осуществляется в соответствии с Индивидуальными условиями (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

**7.1.2.2.** Кредитная карта может быть выдана Заемщику в Подразделении доставки Карты. В этом случае Заемщик обязуется получить изготовленную Кредитную карту в течение 2 месяцев с момента заключения Кредитного Договора.

По истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Кредитную карту, после чего действие Кредитного Договора прекращается, и Заемщик поручает Банку закрыть Счет, открытый в соответствии с Кредитным Договором.

**7.1.2.3.** При наличии волеизъявления Заемщика Кредитная карта может быть передана Заемщику путем почтового отправления в соответствии с п.2.44 Общих Условий. В этом случае использование Кредитной карты возможно только после Активации Карты. В случае Активации Карты Кредитная карта считается полученной Заемщиком.

**7.1.3.** Заемщик вправе изменить способ получения Основной Кредитной карты, для этого ему необходимо обратиться с соответствующим заявлением в Подразделение Банка или в Информационный центр в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

**7.1.4.** В случае получения Банком возражений, предусмотренных п. 2.11 Общих Условий, Банк приостанавливает обслуживание Кредитной карты с момента получения Банком таких возражений.

**7.1.5.** Кредит предоставляется в валюте Счета, по которому установлен Кредитный лимит.

**7.1.6.** Банк предоставляет Заемщику Кредит в пределах установленного Кредитного лимита после получения Банком расчетного документа, предъявленного к Счету Заемщика, или электронных данных, поступающих из Платежной Системы и Устройств Банка (указанные расчетные документы и электронные данные в целях настоящего Раздела совместно именуется «платежные документы»), для:

- исполнения указанных выше платежных документов;
- уплаты Банку комиссии за их исполнение;
- уплаты платы за участие в программе страхования (если применимо);
- уплаты других комиссий в соответствии с Тарифами Банка.

При этом размер предоставленного Банком Кредита составляет разницу между суммой списания по Счету и Положительным балансом по Счету.

**7.1.7.** Применимо для Кредитных Договоров без подключения Кредитной карты к Программе лояльности:

Годовая комиссия за осуществление расчетов по Кредитной карте взимается в первый Рабочий день, следующий за датой списания со Счета суммы первой Операции по Кредитной карте в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату списания указанной комиссии. За второй и последующие годы комиссия за осуществление расчетов по Кредитной карте взимается не позднее 10 числа месяца, следующего за последним месяцем каждого года осуществления расчетов по Кредитной карте за следующий год расчетов в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату списания указанной комиссии, независимо от того, пользовался ли Заемщик Кредитной картой в этот период или нет. В случае проведения первой Операции по Кредитной карте с использованием Дополнительной Кредитной карты, годовая комиссия за осуществление расчетов по Кредитной карте взимается одновременно по Основной и Дополнительной кредитной карте (неприменимо для Дополнительных Кредитных карт с индивидуальным дизайном).

Тарифами могут быть установлены иные сроки уплаты (списания) комиссий, которые имеют преимущество над положениями Общих Условий.

Если Заемщик желает отказаться от использования Кредитной карты в следующем году, он должен обратиться в Банк с заявлением на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета в соответствии с п. 7.3.2 Общих Условий не позднее 20 числа (включительно) месяца, предшествующего месяцу списания комиссии за осуществление расчетов по Кредитной карте. Годовая комиссия за осуществление расчетов по Кредитной карте взимается за каждый полный и неполный год.

**7.1.8.** Применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 19.12.2016, с подключением Кредитной карты к Программе лояльности:

Комиссия за процессинг операций по Картам, подключенным к Программе лояльности, взимается в первый Рабочий день,

следующий за датой списания со Счета суммы первой Операции по Кредитной карте в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими в дату списания указанной комиссии. За второй и последующие годы указанная комиссия списывается не позднее 10 числа месяца, следующего за последним месяцем каждого года осуществления процессинга операций по Кредитной карте с подключенной Программой лояльности за следующий год в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату списания указанной комиссии, независимо от того, пользовался ли Заемщик Кредитной картой в этот период или нет. В случае проведения первой Операции по Кредитной карте с использованием Дополнительной Кредитной карты, комиссия за процессинг операций по Картам, подключенным к Программе лояльности, взимается одновременно по Основной и Дополнительной кредитной карте (не применимо для Дополнительных Кредитных карт с индивидуальным дизайном).

Тарифами могут быть установлены иные сроки уплаты (списания) комиссий, которые имеют преимущество над положениями Общих Условий.

Если Заемщик желает отказаться от использования Кредитной карты в следующем году, он должен обратиться в Банк с заявлением на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета в соответствии с п. 7.3.2 Общих Условий не позднее 20 числа (включительно) месяца, предшествующего месяцу списания комиссии за процессинг операций по Картам, подключенным к Программе лояльности. Комиссия за процессинг операций по Картам, подключенным к Программе лояльности, взимается за каждый полный и неполный год.

## 7.2. Условия перевыпуска Кредитных карт

**7.2.1.** При перевыпуске Кредитной карте присваивается новый ПИН - код, который Заемщик имеет право сменить в соответствии с п. 1.97 Общих Условий.

**7.2.2.** Банк вправе по своему усмотрению заблаговременно до истечения срока действия Кредитной карты автоматически перевыпустить Кредитную карту на Кредитную карту того же типа с новым сроком действия.

В указанном случае перевыпущенная Кредитная карта доставляется путем почтового отправления по адресу фактического проживания, указанному Заемщиком в Анкете<sup>25</sup>. В случае невозможности на момент автоматического перевыпуска Кредитной карты со стороны Банка исполнить обязательство по передаче данной Кредитной карты путем почтового отправления, Кредитная карта будет доставлена в Подразделение Банка. Об автоматическом перевыпуске Кредитной карты по инициативе Банка и, если применимо, о Подразделении Банка, в которое будет доставлена Кредитная карта, Заемщик будет уведомлен Банком посредством SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона.

**7.2.3.** В случае прекращения Банком выпуска (перевыпуска) Кредитных карт соответствующего типа Банк оставляет за собой право перевыпустить Заемщику Кредитную карту иного типа, которая будет обслуживаться по Тарифам для Кредитных карт, применимым для перевыпуска Карты по причинам, установленным Банком. В указанном случае не позднее, чем за 3 месяца до окончания срока действия Кредитной карты, Банк в любой из форм, предусмотренных п. 2.13 Общих Условий, информирует Заемщика об изменении типа Кредитной карты. Доведение указанной информации до сведения Заемщика является адресованной Заемщику офертой Банка об изменении условий Кредитного Договора. Если в течение 14 календарных дней со дня доведения информации о перевыпуске Кредитной карты на иной тип в Банк не поступят возражения Заемщика, то такое молчание Заемщика является акцептом Заемщиком оферты Банка и по истечении указанного срока Кредитный Договор считается измененным по соглашению сторон. Получение Банком в указанные в настоящем пункте сроки возражений Заемщика относительно оферты Банка рассматриваются Банком и Заемщиком как заявление Заемщика о расторжении Кредитного Договора после окончания срока действия действующей Кредитной карты, если иное не установлено Общими Условиями.

**7.2.4.** Перевыпуск Кредитных карт может осуществляться по инициативе Заемщика. Заемщик вправе обратиться лично в Подразделение Банка либо в Информационный центр Банка (в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий) с заявлением о перевыпуске Кредитной карты:

**7.2.4.1.** на Кредитную карту того же типа с прежним сроком действия (если до окончания срока действия Кредитной карты осталось более 6-ти месяцев) или с новым сроком действия (если до окончания срока действия Кредитной карты осталось не более 6-ти месяцев);

**7.2.4.2.** на Кредитную карту иного типа с новым сроком действия. В этом случае заявление Заемщика является адресованной Банку офертой о внесении изменений в Кредитный Договор. Акцептом Банка оферты является перевыпуск Кредитной карты.

**7.2.4.3.** на Кредитную карту, выдаваемую Заемщику в день его обращения в Подразделение Банка с заявлением о перевыпуске Кредитной карты (неприменимо для Кредитных карт с индивидуальным дизайном).

**7.2.5.** В случае прекращения Банком выпуска (перевыпуска) Кредитных карт соответствующего типа Банк вправе не исполнить заявление Заемщика о перевыпуске Кредитной карты.

**7.2.6.** Обращаясь с заявлением о перевыпуске Кредитной Карты в соответствии с п.п.7.2.4.1 или 7.2.4.2, Заемщик может изменить Подразделение доставки Карты (применимо для Основных и Дополнительных Кредитных карт) или способ выдачи Основной Кредитной карты.

**7.2.7.** По желанию Заемщика перевыпущенная Кредитная карта (в зависимости от ранее выбранного способа выдачи Кредитной карты):

**7.2.7.1.** может быть выдана Заемщику в Подразделении доставки Карты. В этом случае Заемщик обязуется получить изготовленную Кредитную карту в течение 2 месяцев с момента окончания срока действия ранее выпущенной Кредитной карты (в случае перевыпуска Кредитной карты на новый срок действия по инициативе Банка) или с момента обращения Заемщика в Подразделение Банка/ Информационный центр Банка с заявлением о перевыпуске Кредитной карты.

По истечении указанного срока Банк уничтожает невостребованную Кредитную карту, а Заемщику необходимо обратиться в Банк с заявлением на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета в соответствии с п. 7.3.2 Общих Условий. При непредоставлении в Банк заявления Счет может быть закрыт в соответствии с п. 7.3.7 Общих Условий.

**7.2.7.2.** может быть передана Заемщику путем почтового отправления в соответствии с п.2.44 Общих Условий. В этом случае использование Кредитной карты возможно только после Активации Карты. В случае Активации Карты Кредитная карта считается полученной Заемщиком.

**7.2.7.3.** при наличии волеизъявления Заемщика в случае перевыпуска Кредитная карта может быть передана Заемщику посредством курьерской доставки в соответствии с 2.45 Общих Условий. В этом случае Кредитная карта считается полученной Клиентом с момента Активации Карты. Если Кредитная карта не была принята Клиентом у сотрудника курьерской службы, то она подлежит возврату в Банк. Клиент настоящим поручает Банку произвести Блокировку Карты в случае ее возврата в Банк. Использование Кредитной карты возможно только после Активации Карты. Комиссия за курьерскую доставку Кредитной карты

<sup>25</sup> При передаче Основной Кредитной Карты путем почтового отправления указанная карта направляется Банком в неактивированном виде и не является электронным средством платежа до момента ее Активации.

уплачивается Заемщиком в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату перевыпуска;

**7.2.7.4.** посредством постамата в соответствии с п.2.46 Общих Условий. В этом случае использование Кредитной карты возможно только после Активации Карты. В случае Активации Карты Кредитная карта считается полученной Заемщиком. В случае если Кредитная карта не была востребована Клиентом, Клиент настоящим поручает Банку произвести Блокировку Карты и уничтожить невостребованную Кредитную карту.

**7.2.8.** Перевыпуск Дополнительной Кредитной карты на имя Доверенного лица возможен при условии наличия в Банке Доверенности на совершение операций по Счету, к которому выпускается Дополнительная Кредитная карта, срок действия которой равен или превышает срок действия перевыпускаемой Дополнительной Кредитной Карты.

**7.2.9.** По заявлению Заемщика, переданному по телефону в Информационный центр Банка, не осуществляется перевыпуск Кредитной карты, связанный со сменой ФИО Заемщика, валюты Счета, резидентства Заемщика или региона Подразделения, в котором Заемщику был открыт Счет.

**7.2.10.** Перевыпуск Кредитной карты осуществляется при наличии Доступного баланса по Кредитной карте в размере комиссии за перевыпуск Кредитной карты (если применимо), установленной в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату перевыпуска.

**7.2.11.** При изменении типа Кредитной карты или при перевыпуске Кредитной карты на Кредитную карту, выдаваемую Заемщику в день его обращения в Подразделение Банка с заявлением о перевыпуске Кредитной карты, Банк осуществляет Блокировку ранее выпущенных к Счету Дополнительных Кредитных карт (при их наличии).

**7.2.12.** При изменении типа Кредитной карты, начиная с даты перевыпуска, начисление процентов на сумму основного долга, возникшего с даты перевыпуска, осуществляется по процентной ставке, действующей для данного типа Кредитной карты.

**7.2.13.** При изменении типа Кредитной карты или при перевыпуске Кредитной карты на Кредитную карту, выдаваемую Заемщику в день его обращения в Подразделение Банка с заявлением о перевыпуске, комиссия, предусмотренная п.7.1.7 или 7.1.8 Общих Условий взимается в первый Рабочий день, следующий за датой списания со Счета суммы первой (начиная с даты перевыпуска) Операции по Кредитной карте в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими в дату списания указанной комиссии. За второй и последующие годы (начиная с даты перевыпуска) комиссия, предусмотренная п.7.1.7 или 7.1.8 Общих Условий списывается не позднее 10 числа месяца, следующего за последним месяцем каждого года осуществления расчетов/ процессинга операций по Кредитной карте за следующий год расчетов/ процессинга операций в соответствии с Тарифами по Кредитным картам, действующими на дату списания указанной комиссии, независимо от того, пользовался ли Заемщик Кредитной картой в этот период или нет.

### **7.3. Условия обслуживания Кредитных карт**

**7.3.1.** В целях обеспечения исполнения обязательств Заемщика Банк вправе удерживать находящиеся на Счете денежные средства, не исполнять Распоряжения Заемщика в течение 40 календарных дней, считая с даты подачи заявления на блокировку Кредитной Карты и закрытие Счета, к которому выпущена Кредитная карта, или окончания ее срока действия, и использовать эти средства для зачета при окончательных расчетах с Заемщиком.

**7.3.2.** Для Блокировки Кредитной карты и закрытия Счета, к которому выпущена Кредитная карта, Заемщику необходимо обратиться с соответствующим заявлением лично в Подразделение Банка или в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

Заемщики, которым были выпущены Кредитные карты в Дальневосточном филиале Банка, могут подать заявление на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета в любом отделении ПАО «Азиатско-Тихоокеанский Банк», открытом в г. Чите, г. Ангарске, г. Братске, г. Барнауле, г. Владивостоке, г. Петропавловске-Камчатском, г. Благовещенске, г. Магадане, г. Якутске, г. Хабаровске при условии отсутствия задолженности по Кредитной Карте.

Банк не принимает к исполнению заявление на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета до момента полного погашения Общей суммы задолженности.

**7.3.3.** Заемщик вправе осуществить перечисление денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, к которому выпущена Кредитная карта. Перечисление осуществляется исключительно на иной Счет в Банке и на основании заявления Заемщика, а также иным способом, установленным Общими Условиями, а Распоряжения, необходимые для проведения указанной Операции по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, составляются и подписываются Банком.

В случае если Заемщик является держателем Пакета услуг «Премиальный»/«Премиум Директ», он вправе обратиться в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий с целью перечисления денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, на иной Счет в Банке, с обязательным предоставлением в Банк по электронной почте скан-копии подписанного им заявления о перечислении денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету не позднее дня обращения в Информационный центр Банка. Обращение Заемщика в Информационный центр и предоставление в Банк скан-копии указанного заявления является достаточным основанием для перечисления денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, скан-копия заявления является эквивалентом заявления на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью Заемщика.

**7.3.4.** Банк допускает снятие наличных денежных средств в пределах дневного и месячного Лимитов снятия наличных согласно действующим на дату такого снятия Тарифам по Кредитным картам. Действие дневного Лимита снятия наличных ограничено одними сутками, действие месячного Лимита снятия наличных ограничено календарным месяцем.

**7.3.5.** Заемщик вправе запросить увеличение Кредитного лимита за счет Кредитного лимита, установленного на основании иного Кредитного Договора (о выпуске и обслуживании Кредитной карты). Для этого Заемщику необходимо подать заявление по форме Банка в Подразделение Банка.

В случае если Заемщик является держателем Пакета услуг «Премиальный»/«Премиум Директ», он вправе обратиться в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий с целью увеличения Кредитного лимита за счет Кредитного лимита, установленного на основании иного Кредитного Договора (о выпуске и обслуживании Кредитной карты). Обращение должно сопровождаться обязательным предоставлением в Банк по электронной почте скан-копии подписанного Заемщиком заявления по форме Банка не позднее дня обращения в Информационный центр Банка. Обращение Заемщика в Информационный центр и предоставление в Банк скан-копии указанного заявления является достаточным основанием для увеличения Кредитного лимита за счет Кредитного лимита, установленного по иному Кредитному Договору (о выпуске и обслуживании Кредитной карты), скан-копия заявления является эквивалентом заявления на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью Заемщика.

**7.3.6.** Заемщик обязуется уведомить Банк об изменении места жительства (регистрации), места пребывания, контактных номеров телефонов, смене места работы (профессии, должности), перемене имени, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность, изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ, изменении гражданства, а также об обстоятельствах, способных повлиять на исполнение

обязательств по Кредитному Договору в срок не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты произошедших изменений, обратившись в Подразделение Банка лично с соответствующим заявлением.

**7.3.7.** Настоящим стороны подтверждают, что по обоюдному согласию пришли к соглашению о следующем: при отсутствии в течение одного года Операций<sup>26</sup> по Счету, к которому выпущена Кредитная карта в рамках Кредитного Договора, указанный Кредитный Договор считается расторгнутым по соглашению сторон и Заемщик поручает Банку произвести Блокировку Кредитной карты, выпущенной по Кредитному Договору, и закрыть Счет, открытый Банком Заемщику в соответствии с Кредитным Договором.

**7.3.8.** Заемщик не вправе требовать по суду исполнения обязательств Банка по выдаче Кредита в натуре.

#### **7.4. Начисление процентов за пользование кредитными средствами**

**7.4.1.** Проценты за пользование кредитными средствами начисляются в валюте Кредита, начиная с даты, следующей за Датой предоставления Кредита, до даты полного погашения задолженности включительно.

**7.4.2.** Начисление процентов производится ежедневно за фактический период пользования кредитными средствами по ставке Банка согласно Тарифам по Кредитным картам, действующим на дату предоставления Кредита, за исключением случаев, указанных в п.п. 7.2.12 и 7.9 Общих Условий. Начисленные за пользование кредитными средствами проценты уменьшают Доступный баланс по Кредитной карте на Расчетную дату.

**7.4.3.** Правила о начислении процентов за пользование кредитными средствами применяются с учетом условий о Льготном периоде кредитования, а именно: за пользование Кредитом для проведения Льготных операций в течение Льготного периода кредитования проценты не начисляются при условии полного погашения Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте до окончания соответствующего Платежного периода. В случае непогашения (неполного погашения) Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте до окончания Платежного периода, Банк начисляет и взымает проценты, начиная со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, до даты полного погашения задолженности включительно.

Если в Отчетном периоде не был оплачен Минимальный платеж, то все Операции по Кредитной карте, совершенные в данном Отчетном периоде, не относятся к Льготным операциям.

**7.4.4.** В случае превышения Заемщиком установленного Кредитного лимита (в том числе в результате списания со счета банковских комиссий) на сумму операций, вызвавших этот Перерасход Кредитного лимита (не включая перерасход Кредитного лимита, возникший в результате уплаты процентов за пользование Кредитным лимитом) Банк начисляет проценты в размере, установленном Тарифами по Кредитным картам, действующим на дату такого перерасхода, вплоть до погашения этой суммы в порядке очередности погашения, в связи с несоблюдением Заемщиком установленного в соответствии с п. 1.68 Общих Условий размера Кредитного лимита.

#### **7.5. Погашение задолженности по Кредиту**

**7.5.1.** Заемщик обязан ежемесячно погашать Задолженность на дату Выписки по Кредитной карте (при её наличии) в размере, составляющем Минимальный платеж, не позднее последнего дня соответствующего Платежного периода, но не ранее соответствующей Расчетной даты. При внесении Заемщиком денежных средств в размере, превышающем Минимальный платеж, но менее размера Общей суммы задолженности по кредиту, денежные средства, оставшиеся после погашения Минимального платежа, направляются на погашение оставшейся Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте.

**7.5.2.** Банк вправе предложить выбранным им Клиентам Платежные каникулы. Предложение об установлении Платежных каникул, условия подключения и период действия услуги Банк направляет выбранным Банком Клиентам в форме СМС-уведомления. В случае выполнения условий подключения Платежных каникул, указанных Банком в СМС-уведомлении, Клиенту устанавливается Минимальный платеж, равный 00 рублей 00 копеек, на один Отчетный период. Количество подключений услуги и их частота определяются Банком. Перенос Платежных каникул на следующий Отчетный период невозможен. Банк вправе отказать в подключении услуги в случае, если Кредитная карта заблокирована, закрыт Счет, открытый Клиенту в соответствии с Кредитным Договором, Клиентом подано заявление на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета.

**7.5.3.** Минимальный платеж включает в себя часть Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте:

- 100% суммы судебных издержек Банка по взысканию задолженности,
- 100% суммы просроченных процентов за пользование Кредитом,
- 100 % суммы просроченного основного долга,
- 100% суммы Перерасхода Кредитного лимита,
- 100% начисленных в Отчетном периоде процентов,
- 5% неоплаченной суммы основного долга

**7.5.4.** Если Общая сумма задолженности по кредиту на Расчетную дату текущего месяца, за исключением судебных издержек и иных расходов Банка по взысканию задолженности, составила сумму, меньшую либо равную 600 российским рублям (или 20 долларам США, или 20 евро), то Минимальный платеж должен равняться Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте.

**7.5.5.** Если Заемщик не осуществил Минимальный платеж в установленные Общими Условиями сроки, Банк вправе потребовать немедленного погашения Общей суммы задолженности по кредиту, а также судебных издержек и иных расходов Банка по взысканию задолженности (при их наличии).

**7.5.6.** В случае недостаточности поступающих средств для полного погашения Минимального платежа или Общей суммы задолженности денежные средства направляются в счет погашения Общей суммы задолженности (при ее наличии), существующей на дату, предшествующую дате погашения (включительно) в следующем порядке:

- 1) просроченные проценты за пользование Кредитом;
- 2) просроченная сумма основного долга;
- 3) проценты, начисленные на основной долг;
- 4) зафиксированный в Расчетную дату основной долг;
- 5) возникший в Текущем периоде основной долг;
- 6) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности

**7.5.7.** В случае если у Заемщика отсутствует (полностью погашена) Задолженность на дату Выписки по Кредитной карте, то все денежные средства, поступающие в период с Расчетной даты текущего месяца включительно до даты, предшествующей Расчетной

<sup>26</sup> Для рассматриваемого случая во внимание не принимаются операции по списанию Банком в установленном порядке платежей в пользу Банка, причитающегося ему вознаграждения, штрафов, пеней и иных подобных платежей.

дате следующего месяца, включительно, при возникновении после Отчетного периода у Заемщика основного долга, направляются в счет его погашения.

**7.5.8.** Для обеспечения своевременных расчетов по Кредиту Заемщик предоставляет Банку право в установленные Общими Условиями сроки без получения дополнительного согласия Заемщика списывать со Счета соответствующую сумму в валюте Кредита в рамках осуществления сторонами безналичных расчетов инкассовыми поручениями в соответствии с п. 3.5 Общих Условий. При этом списание может осуществляться Банком как в пользу самого Банка, так и по поручению и в пользу любого лица, которому Банк может передать свои права по Кредитному Договору. Положения настоящего пункта являются неотъемлемой частью любых договоров банковского счета, заключенных между Банком и Заемщиком. При наличии противоречий между какими-либо положениями таких договоров и положениями настоящего пункта, положения настоящего пункта будут иметь преимущественную силу.

**7.5.9.** Информация о наличии просроченной задолженности по Кредитному Договору доступна Заемщику со дня, следующего за днем окончания Платежного периода, бесплатно:

- в Системе;
- при обращении в Подразделение Банка;
- при обращении в Информационный центр.

**7.5.10.** Средства, оставшиеся после полного погашения Общей суммы задолженности по кредиту, увеличивают Доступный баланс по Кредитной карте.

**7.5.11.** На сумму Положительного баланса по Счету проценты не начисляются.

**7.5.12.** Заемщик обязан не производить зачет встречных однородных требований в отношении каких-либо сумм, уплачиваемых им Банку по Кредитному Договору, и не производить какие-либо иные удержания из указанных сумм, за исключением случаев, когда Заемщик обязан производить такие удержания в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

## **7.6. Ответственность сторон**

**7.6.1.** В случае неисполнения Заемщиком своих обязательств по Кредитному Договору, Заемщик предоставляет Банку право на списание денежных средств без дополнительного согласия Заемщика с любого Счета Заемщика (независимо от валюты Счета) без распоряжения Заемщика. При этом Заемщик уполномочивает Банк осуществить конверсию денежных средств, находящихся на Счетах в той или иной валюте, в валюту неисполненного Заемщиком денежного обязательства по курсу Банка на дату осуществления конверсии.

**7.6.2.** При наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Банк вправе требовать досрочного погашения Общей суммы задолженности в полном размере. Заемщик обязан произвести полное погашение Общей суммы задолженности в течение 30 календарных дней с даты направления требования Банком. В случае исполнения Заемщиком требования Банка Кредитный Договор считается расторгнутым по соглашению сторон. В случае неисполнения Заемщиком предусмотренного настоящим пунктом требования Банк вправе взыскать сумму задолженности в судебном порядке.

## **7.7. Получение Выписки по Кредитной карте**

**7.7.1.** Выписка по Кредитной карте, формируется ежемесячно в последний день Отчетного периода.

**7.7.2.** Выписка по Кредитной карте направляется Заемщику по электронной почте, адрес которой был предоставлен Заемщиком Банку.

**7.7.3.** Банк не несет ответственности за неполучение Заемщиком Выписки по Кредитной карте по причинам, не зависящим от Банка.

**7.7.4.** Расширенная выписка по Кредитной карте предоставляется по письменному запросу Заемщика, предоставленному в Подразделение Банка в соответствии с требованиями п.3.6 Общих Условий. В случае отсутствия Подразделения Банка в городе, в котором с Заемщиком был заключен Кредитный Договор, Расширенная выписка по Кредитной карте может быть предоставлена Заемщику на указанный им адрес электронной почты при обращении в Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

**7.8.** Банк имеет право передать без согласия Заемщика свои права по Кредитному Договору любому лицу, в том числе лицу, не имеющему лицензии на право осуществления банковской деятельности, с соблюдением правил о передаче прав кредитора путем уступки права требования, а также заложить или иным образом распорядиться любыми своими правами по Кредитному Договору. Банк вправе раскрывать любому лицу, которому могут быть уступлены права Банка по Кредитному Договору, любую информацию о Заемщике и Кредитном Договоре.

## **7.9. Особенности обслуживания Кредитных карт Заемщиков, относящихся к Категории Заемщика 4, Категории Заемщика 5 и Категории Заемщика 9**

**7.9.1.** Банк предоставляет возможность оформить Кредитную карту (если по мнению Банка Заемщик удовлетворяет установленным Банком критериям платежеспособности) на следующих условиях:

- для Сотрудников Банка по Тарифам по Кредитным картам, применимым для Категории Заемщика 9;
- для Зарплатных Клиентов и Индивидуальных Зарплатных Клиентов по Тарифам по Кредитным картам, применимым для Категории Заемщика 4 и Категории Заемщика 5 соответственно (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014).

**7.9.2.** Для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014: В случае прекращения трудовых отношений между Сотрудником Банка и его работодателем, Банк осуществляет обслуживание Заемщика на основании стандартных Тарифов по Кредитным картам и Счетам физических лиц, с условиями которых Заемщик может в любое время ознакомиться в Подразделениях Банка, на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) или позвонив в Информационный Центр Банка (к данному случаю п. 2.11 Общих Условий не применяется). При этом перевод Заемщика на указанные выше стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее 14 дней с даты прекращения трудовых отношений между Сотрудником Банка и его работодателем. Начиная с даты перевода Заемщика на стандартные Тарифы, начисление процентов на основной долг осуществляется по процентной ставке Банка согласно стандартным Тарифам в соответствии с п.7.4. Общих Условий. При этом пересчет процентов, начисленных по ранее применявшейся ставке, не производится. Банк уведомляет Заемщика об установленном размере процентной ставки путем направления SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона.

**7.9.3.** Для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014: В случае прекращения трудовых отношений между Сотрудником Банка и его работодателем, Банк изменяет Категорию Заемщика 9 на Категорию Заемщика 1. При этом в случае изменения Категории Заемщика 9 на Категорию Заемщика 1, Банк осуществляет изменение процентной ставки в размере и порядке, предусмотренном Индивидуальными условиями. Начиная с даты изменения процентной ставки, начисление процентов на основной долг

осуществляется по измененной процентной ставке. При этом пересчет процентов, начисленных по ранее применявшейся процентной ставке, не производится.

**7.9.4.** Банк имеет право изменить Категорию Заемщика 4 или Категорию Заемщика 5 на Категорию Заемщика 1, если наступит любое из Оснований для открепления Зарплатного Клиента. При этом Банк не производит изменение на Категорию Заемщика 1, если в течение 2 (двух) календарных месяцев, следующих за месяцем, в котором наступило Основание для открепления Зарплатного Клиента, Клиент становится Индивидуальным Зарплатным Клиентом (согласно п. 16.5 Общих Условий).

**7.9.5.** Банк имеет право изменить Категорию Заемщика 4 или Категорию Заемщика 5 на Категорию Заемщика 1, если произойдет Отключение Пакета услуг Клиентом в течение 2 (двух) календарных месяцев, следующих за месяцем, в котором наступило Основание для открепления Зарплатного Клиента.

**7.9.6.** В случае отсутствия перечислений заработной платы (иных выплат, предусмотренных Соглашением) от работодателя на Счет Зарплатного Клиента более 3 месяцев, Банк имеет право направить работодателю запрос для получения информации о том, является ли Зарплатный Клиент сотрудником работодателя. При неполучении ответа от работодателя в течение 14 календарных дней с даты направления запроса, Банк изменяет Категорию Заемщика 4 или Категорию Заемщика 5 на Категорию Заемщика 1.

**7.9.7.** При несоблюдении Индивидуальным Зарплатным Клиентом требований, установленных в п. 16.5 Общих Условий, Банк производит прекращение обслуживания такого Клиента в качестве Индивидуального Зарплатного Клиента и устанавливает ему Категорию Заемщика 1.

**7.9.8.** При наступлении последствий, предусмотренных Индивидуальными условиями для случаев изменения Категории Заемщика Банком, Кредитная Карта обслуживается на измененных условиях, которые не подлежат пересмотру Банком в случае дальнейшего изменения Категории Заемщика на Категорию Заемщика 4 или Категорию Заемщика 5.

Для Кредитных договоров, заключенных до 07.06.2015: при изменении Банком Категории Заемщика с Категории Заемщика 4 или Категории Заемщика 5 на Категорию Заемщика 1, Банк осуществляет изменение процентной ставки в размере и порядке, предусмотренном Индивидуальными условиями, и, начиная с даты изменения процентной ставки, начисление процентов на основной долг осуществляется по измененной процентной ставке. При этом пересчет процентов, начисленных по ранее применявшейся процентной ставке, не производится.

## **7.10. Особенности выпуска/перевыпуска Кредитных карт с индивидуальным дизайном**

**7.10.1.** Подача заявки на создание дизайна Кредитной карты с индивидуальным дизайном осуществляется через интернет сайт Банка.

**7.10.2.** Заемщик может создать дизайн Карты с индивидуальным дизайном:

- выбрав изображение (рисунок, фотографию) из имеющейся в Банке галереи изображений;
- загрузив изображение (рисунок, фотографию) из собственной коллекции (объемом не более 10 Мб в формате JPEG или PNG).

**7.10.3.** При создании дизайна Кредитной карты с индивидуальным дизайном Заемщик по собственному выбору увеличивает либо уменьшает изображение, корректирует его с помощью доступных функций, выбирает цвет и расположение логотипа Банка.

**7.10.4.** После подтверждения окончательного дизайна карты Заемщик должен указать адрес своей электронной почты, для Дополнительной Кредитной карты следует также указать первые 6 и последние 4 цифры номера Основной Кредитной карты. Ввод адреса электронной почты подтверждает согласие Заемщика с созданным дизайном, а также согласие Заемщика на его информирование о результатах проверки загруженного изображения.

**7.10.5.** После завершения процедуры создания дизайна Банк осуществляет проверку соответствия изображения (рисунка, фотографии) требованиям к изображениям, указанным в п. 7.11 Общих Условий. В течение 5-ти Рабочих дней с даты оформления заявки на создание дизайна Банк информирует Заемщика о результатах проверки, направив сообщение на указанный Заемщиком адрес электронной почты, в сообщении содержится Идентификатор дизайна. В сообщении об отклонении заявления Банк информирует Заемщика о необходимости заменить изображение или подать новую заявку на создание дизайна с корректным номером Основной Кредитной карты (последнее применимо для Дополнительных Кредитных карт).

**7.10.6.** Замена изображения в заявке на создание дизайна производится:

- в случае если изображение было отклонено Банком;
- по желанию Заемщика, при условии, что Кредитная карта с индивидуальным дизайном ещё не была отправлена в производство.

Для замены изображения Заемщику необходимо в соответствующем разделе интернет-сайта Банка указать адрес электронной почты (который использовался в заявке на создание дизайна) и Идентификатор дизайна. При загрузке нового изображения Идентификатор дизайна сохраняется. Новое изображение направляется на проверку. Для нанесения на Кредитную карту Банк использует последнее размещенное Заемщиком и одобренное Банком изображение.

**7.10.7.** Одобрение индивидуального дизайна действует в течение 30 календарных дней с момента направления Банком сообщения об одобрении индивидуального дизайна. Выпуск Кредитной карты с индивидуальным дизайном осуществляется при условии наличия положительного решения по Пакету документов Заемщика (включая Заявление на выпуск Кредитной карты/Анкету), полученного Заемщиком в течение срока действия одобрения индивидуального дизайна. При этом в Пакете документов Заемщика и в заявке на создание дизайна должен быть использован один и тот же адрес электронной почты. В случае использования Заемщиком разных адресов электронной почты Банк не несет ответственности за возможные задержки в выпуске Кредитной карты с индивидуальным дизайном.

**7.10.8.** Для Дополнительной Кредитной карты с индивидуальным дизайном комиссия, предусмотренная п.7.1.7 или 7.1.8 Общих Условий, взимается в момент выпуска указанной карты в соответствии с действующими Тарифами Банка по Кредитным картам.

**7.10.9.** Перевыпуск Кредитных карт с индивидуальным дизайном по инициативе Заемщика осуществляется в соответствии с порядком и условиями, указанными в п. 7.2 Общих Условий, с учетом следующих особенностей:

- для перевыпуска Кредитной карты с индивидуальным дизайном Заемщику необходимо обратиться в Подразделение Банка с письменным заявлением;
- по истечении срока действия Кредитной карты с индивидуальным дизайном автоматический перевыпуск такой карты по инициативе Банка не осуществляется;
- перевыпуск Кредитной карты с индивидуальным дизайном на карту того же типа осуществляется при наличии действующего

одобрения индивидуального дизайна карты<sup>27</sup>.

**7.10.10. Банк вправе:**

- без дополнительного уведомления Заемщика обрабатывать изображение, загруженное Заемщиком, специальными программными средствами для улучшения его качества;
- изменить цвет логотипа Банка на выбранном Заемщиком изображении по собственному усмотрению и без дополнительного уведомления Заемщика.

**7.10.11. Заемщик обязуется:**

- в случае возникновения споров и/или предъявления третьими лицами Банку исков о неправомерном использовании Банком объектов авторского права при использовании в дизайне карты изображения, загруженного Заемщиком из собственной коллекции, возместить расходы Банка, связанные с урегулированием указанных споров и разногласий;
- уведомить лиц, запечатленных на изображении, загруженном Заемщиком из собственной коллекции, о том, что данное изображение будет использовано для размещения на Кредитной карте с индивидуальным дизайном, и получить их письменное согласие на такое использование, а также по требованию Банка предоставить указанное письменное согласие лиц, запечатленных на изображении;
- соблюдать требования к изображениям, указанные в п. 7.11 Общих Условий, при создании индивидуального дизайна карты.

**7.10.12.** Заемщик гарантирует, что им получено письменное согласие от лиц, запечатленных на изображении из собственной коллекции, и что он имеет право пользования и распоряжения изображением, загруженным из собственной коллекции, включая право на предоставление Банку для размещения на Кредитной карте с индивидуальным дизайном, и что такое использование изображения не нарушает прав и законных интересов третьих лиц, в том числе права частной собственности, неприкосновенности личной жизни, исключительных (имущественных) прав, а также личных неимущественных и иных прав.

**7.10.13.** Заемщик несет ответственность перед Банком и третьими лицами по любым претензиям и искам, которые могут быть предъявлены к Банку или Платежным Системам в связи с нарушением авторских и иных прав, вызванных размещением на Кредитной карте с индивидуальным дизайном изображения, загруженного Заемщиком из собственной коллекции.

**7.10.14.** При загрузке изображения из собственной коллекции на сайте Банка с целью создания дизайна карты Заемщик передает Банку право на использование, изменение, печать, распространение третьим лицам и хранение данного изображения в течение всего срока действия Кредитной карты с индивидуальным дизайном (в том числе в случае её перевыпуска на новый срок действия).

**7.10.15.** Заемщик соглашается и понимает, что все права на созданный дизайн Кредитной карты с индивидуальным дизайном принадлежат Банку в течение всего срока её действия (в том числе в случае её перевыпуска на новый срок действия).

**7.10.16.** Банк не несет ответственности в случае возникновения споров и/или предъявления третьими лицами исков о неправомерном использовании (размещении на лицевой стороне карты) Банком изображения, загруженного Заемщиком из собственной коллекции, если такое изображение является объектом авторского права третьего лица.

**7.11. Требования к изображению для нанесения на Кредитную карту с индивидуальным дизайном**

**7.11.1.** Заемщик должен иметь исключительные (имущественные) права на использование и распоряжение загруженным изображением.

**7.11.2.** Размер изображения - не менее 800x600 пикселей в формате JPG или PNG.

**7.11.3.** Запрещено использовать защищенные авторскими правами изображения, в том числе полученные в сети Интернет.

**7.11.4.** Запрещено размещение изображения, на котором логотип, идентификатор (четырёхзначный номер) и надпись VALID THRU, MONTH/YEAR будут трудно различимы. Например: белый логотип на белом фоне.

**7.11.5.** Запрещено использовать материалы, содержащие:

- телефонные номера, цифры, тексты, буквы, почтовые и электронные адреса, адреса веб-сайтов на любых языках и в любых системах исчисления;
- денежные знаки, монеты, марки, купюры, медали, в том числе старинные и вышедшие из употребления;
- содержащие политические, религиозные, культовые лозунги и символы, флаги, гербы и иные символы власти;
- фотографии или изображения публичных людей, к примеру, актеров, музыкантов, спортсменов, телеведущих и др., и известных вымышленных персонажей;
- символы антикультурной, антирелигиозной или антисоциальной направленности;
- изображения сексуального характера;
- кадры из кинофильмов, мультфильмов, иллюстрации к книгам;
- рекламные материалы, товарные знаки и знаки обслуживания, аббревиатуры, символы и наименования компаний, в том числе нанесенные на продукцию, включая автомобили;
- изображения людей в форме, экипировке или спецодежде с узнаваемыми или читаемыми брендами, товарными знаками;
- изображения табачной, алкогольной и спиртосодержащей продукции и ассоциируемых с ней атрибутов;
- изображения, связанные или ассоциируемые с изготовлением и употреблением наркотиков;
- изображения, связанные или ассоциируемые с азартными играми, в том числе карт, игральные кости, рулетки, игровых автоматов, тотализаторов и т.п.;
- изображения оружия и военной техники: пистолетов, автоматов, танков, военных самолетов, кораблей, ракет и т.п.;
- изображения, которые могут повлечь проблемы при обслуживании карты торгово-сервисными предприятиями;
- иные изображения, признанные Банком и/или Платежной Системой недопустимыми к размещению на банковской карте;

**7.11.6.** В случае нарушения вышеизложенных требований, Банк может отказать Заемщику в выпуске Кредитной карты с индивидуальным дизайном и попросить заменить изображение.

<sup>27</sup> Клиент вправе использовать изображение, которое ранее уже было одобрено Банком.

## 8. Порядок предоставления и погашения Потребительских кредитов

### 8.1. Порядок предоставления Кредита

**8.1.1.** После рассмотрения Пакета документов, Банк определяет соответствие Заемщика установленным Банком критериям платежеспособности. Если Заемщик, по мнению Банка, соответствует установленным Банком критериям платежеспособности, Банк заключает с Заемщиком Кредитный Договор и предоставляет Кредит в соответствии с условиями Кредитного Договора. Банк оставляет за собой право отказать Заемщику в заключении Кредитного Договора и выдаче Кредита без объяснения причин отказа.

Условия Кредита в части размера процентной ставки по Кредиту, суммы Кредита, срока Кредита, комиссии за обслуживание кредита<sup>28</sup> (если в соответствии с условиями, указанными в Заявлении на Кредит Заемщик уплачивает Банку данную комиссию), минимальной суммы частичного досрочного погашения, иные условия кредитования определяются сторонами в соответствии с Тарифами, действующими на момент предоставления Заемщиком Анкеты в Банк и не подлежат изменению, если иное не установлено Общими условиями/Заявлением на Кредит/Индивидуальными условиями.

Для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014, размер подлежащей уплате неустойки определяется Тарифами, действующими на момент начисления неустойки, если по указанным Тарифам размер неустойки меньше чем указанный в Тарифах, действующих на момент предоставления Заемщиком Анкеты в Банк. В остальных случаях размер неустойки определяется Тарифами, действующими на момент предоставления Заемщиком Анкеты в Банк. Для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014, размер подлежащей уплате неустойки определяется Индивидуальными условиями.

**8.1.2.** Кредит предоставляется Заемщику в безналичной форме, путем зачисления всей суммы Кредита на Счет в полном объеме в Дату предоставления Кредита.

### 8.2. Уплата процентов и возврат Кредита

**8.2.1.** Проценты за пользование Кредитом начисляются Банком в валюте Кредита, ежедневно начиная со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, и по день окончания Срока Кредита/Срока возврата Кредита включительно, на остаток суммы Кредита (ссудной задолженности), подлежащей возврату, учитываемой Банком на Ссудном счете Заемщика (на начало операционного дня), из расчета процентной ставки, установленной в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях, и фактического количества дней Процентного периода<sup>29</sup>. Базой для начисления процентов по Кредиту является действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**8.2.2.** В случае если Дата осуществления Ежемесячного платежа приходится на день, не являющийся Рабочим днем, уплата очередного Ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой осуществления Ежемесячного платежа, при этом указанный день исключается из расчета при начислении процентов в следующем Процентном периоде. В случае если Дата осуществления Ежемесячного платежа в Последний Процентный период приходится на день, не являющийся Рабочим днем, уплата очередного Ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой осуществления Ежемесячного платежа, при этом указанный день не включается в расчет при начислении процентов в Последнем Процентном периоде.

**8.2.3.** Дата осуществления Ежемесячного платежа может быть изменена по заявлению Заемщика с согласия Банка на иную дату. В таком случае все положения Кредитного Договора, касающиеся Даты осуществления Ежемесячного платежа, распространяются на иную дату.

Заемщик вправе оформить заявление об изменении Даты осуществления Ежемесячного платежа через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. В этом случае в ходе телефонного разговора Заемщик озвучивает желаемую Дату осуществления Ежемесячного платежа сотруднику Банка.

**8.2.4.** Заемщик возвращает Кредит, уплачивает проценты, начисленные за пользование Кредитом, суммы комиссий за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячных страховых платежей (если применимо) путем осуществления равных Ежемесячных платежей, начиная с даты первого платежа, указанной в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях (Даты осуществления первого Ежемесячного платежа), в следующем порядке:

**8.2.4.1.** Ежемесячный платеж уплачивается Заемщиком в соответствующее число каждого месяца, определенное в Заявлении на кредит/Индивидуальных условиях (Дата осуществления Ежемесячного платежа). Для обеспечения своевременных расчетов по кредиту Заемщик предоставляет Банку право в указанные выше сроки без получения дополнительного согласия Заемщика списывать со Счета соответствующую сумму в валюте Кредита в рамках осуществления сторонами безналичных расчетов инкассовыми поручениями в соответствии с п. 3.5 Общих Условий. При этом списание может осуществляться Банком, как в пользу самого Банка, так и по поручению и в пользу любого лица, которому Банк может передать свои права по Кредитному Договору. Положения настоящего пункта являются неотъемлемой частью любых договоров банковского счета, заключенных между Банком и Заемщиком. При наличии противоречий между какими-либо положениями таких договоров и положениями настоящего пункта, положения настоящего пункта будут иметь преимущественную силу.

В случае если Дата осуществления Ежемесячного платежа приходится на нерабочий день, уплата очередного Ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой осуществления Ежемесячного платежа.

Сумма ежемесячного страхового платежа (если применимо) может быть списана в течение 10 (Десяти) Рабочих дней, следующих за очередной Датой осуществления Ежемесячного платежа.

**8.2.4.2.** Любые суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком любыми способами в качестве исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, будут освобождать Заемщика от его обязательств перед Банком только в том размере и в те сроки, в которые Банк имеет возможность произвести конвертацию в валюту Кредита сумм, полученных в валютах, отличных от валюты Кредита, посредством обычных конверсионных валютных операций путем применения действующего внутреннего курса Банка для такой конвертации на дату такой конвертации. Если суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком в результате описанной выше конвертации, будут недостаточны для погашения обязательств Заемщика перед Банком в валюте Кредита, Заемщик обязуется полностью компенсировать Банку недостающую сумму по первому требованию Банка.

**8.2.4.3.** Все Ежемесячные платежи по возврату Кредита и уплате начисленных процентов (за исключением последнего платежа)

<sup>28</sup> Ранее данная комиссия именовалась «комиссией за обслуживание счета», затем наименование комиссии было изменено на «комиссию за обслуживание кредита». В остальном комиссия взимается в порядке и на условиях, установленных Кредитным договором.

<sup>29</sup> По Кредитным Договорам, которые были заключены на основании Пакетов документов, поданных Клиентами до 23.02.2009 г. (включительно) в подразделения «Б» Банка (информацию о перечне подразделений "Б" можно уточнить на сайте Банка по адресу "<http://www.raiffeisen.ru/retail/branch/>") проценты за пользование Кредитом начисляются Банком по день фактического возврата Кредита. Данное положение распространяется на все указанные Кредитные договоры с момента их заключения. Действие данной сноски распространяется также на положения о начислении процентов, предусмотренные п.п. 8.4.1, 8.8.2 Общих Условий.

Заемщик производит не позже Даты осуществления Ежемесячного платежа. Если иное не установлено ниже, размер Ежемесячного платежа определяется по следующей формуле:

$$\text{Размер Ежемесячного платежа} = \frac{\text{ОСЗ}}{X} \cdot \frac{\text{ПС}}{1 - (1 + \text{ПС})^{-KPP}} + \text{КОК (если применимо)} + \text{ЕСП (если применимо)}^{30}$$

где: ОСЗ – остаток суммы Кредита на расчетную дату (в валюте кредита); ПС – месячная процентная ставка, равная 1/12 от годовой процентной ставки, установленной в соответствии с Кредитным Договором (в процентах годовых); КПП – количество полных Процентных периодов, оставшихся до дня окончания Срока Кредита/Срока возврата Кредита; КОК – сумма комиссии за обслуживание кредита, установленная в соответствии с Кредитным Договором (если применимо); ЕСП – сумма ежемесячного страхового платежа, указанная в Заявлении на Кредит/Анкете и заявлении на участие в программе страхования.

При этом если Размер Последнего Ежемесячного платежа будет отличаться от размера Ежемесячного платежа, определенного по вышеуказанной формуле, более чем на 5 процентов, производится перерасчет размера Ежемесячного платежа в соответствии со следующим алгоритмом<sup>31</sup>: к сумме Ежемесячного платежа, определенного по формуле, постепенно прибавляются (отнимаются) суммы в размере 0,01 рубль РФ до тех пор, пока размер последнего Ежемесячного платежа не будет удовлетворять следующему условию:

Размер последнего Ежемесячного платежа <= Ежемесячный платеж X коэффициент 1,05.

При осуществлении Заемщиком частичного досрочного исполнения обязательств по Кредитному Договору в соответствии с п.8.2.5 Общих Условий размер Ежемесячного платежа подлежит перерасчету в определенном выше порядке и/или порядке, предусмотренном Индивидуальными условиями.

**8.2.4.4.** При отсутствии просрочки в исполнении обязательств Заемщиком из суммы Ежемесячного платежа, полученного Банком, в первую очередь погашаются обязательства по выплате суммы комиссии за обслуживание кредита (если применимо), начисленных процентов за текущий Процентный период, а оставшиеся средства направляются в счет возврата Кредита и ежемесячного страхового платежа (если применимо).

**8.2.4.5.** В случае недостаточности денежных средств Заемщика для исполнения им обязательств по Кредитному Договору в полном объеме денежные средства направляются на исполнение обязательств Заемщика перед Банком в следующей очередности:

- 1) просроченные проценты за пользование Кредитом;
- 2) просроченная сумма основного долга по Кредиту;
- 3) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 4) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 5) проценты, начисляемые на просроченный основной долг по Кредиту (если применимо);
- 6) проценты за пользование Кредитом;
- 7) сумма основного долга по Кредиту;
- 8) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по Кредиту;
- 9) ежемесячная комиссия (если применимо) по Кредиту;
- 10) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 11) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 12) неустойка (штрафы, пени) на просроченную ежемесячную комиссию (если применимо) по Кредиту;
- 13) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности.

**8.2.4.6.** В случае если сумма начисленных за Процентный период на остаток суммы Кредита процентов превышает Размер Ежемесячного платежа, рассчитанного в соответствии с п. 8.2.4.3 Общих Условий, Ежемесячный платеж включает в себя только сумму начисленных процентов, равную указанному Размеру Ежемесячного платежа. Оставшаяся часть начисленных процентов включается в сумму последующего(их) Ежемесячного(ых) платежа(ей), в связи с чем срок уплаты этой оставшейся части начисленных процентов продлевается до срока уплаты последующего(их) Ежемесячного(ых) платежа(ей) за последующий(ие) Процентный(ые) период(ы). При этом предусмотренная Кредитным Договором неустойка Банком не начисляется и Заемщиком не уплачивается.

**8.2.5.** Досрочное полное и частичное исполнение обязательств по Кредитному Договору может осуществляться в следующем порядке, если иное не установлено договором между Банком и Заемщиком:

**8.2.5.1.** Заемщик может предоставить в Банк Заявление-обязательство одним из следующих способов:

- оформив Заявление-обязательство в Системе<sup>32</sup>;
- лично или через Доверенное лицо, обратившись в Подразделение Банка.

Заявление-обязательство должно быть предоставлено в Банк не менее чем за 1 (Один) Рабочий день до даты предполагаемого осуществления досрочного возврата Кредита. Исключение составляют случаи, когда полное досрочное погашение Кредита осуществляется за счет средств нового Кредита, предоставленного Банком Заемщику, или когда с согласия Банка осуществление досрочного возврата Кредита возможно в дату предоставления Заемщиком в Банк Заявления-обязательства.

Дата осуществления досрочного возврата Кредита не может быть позднее ближайшей Даты осуществления Ежемесячного платежа, следующей за датой предоставления Заемщиком Банку Заявления-обязательства.

В случаях, когда дата осуществления досрочного возврата Кредита приходится на день, не являющийся Рабочим днем, Заявление-обязательство исполняется в ближайший следующий за ним Рабочий день.

Заемщик вправе оформить Заявление-обязательство через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. В этом случае в ходе телефонного разговора Заемщик озвучивает все условия досрочного возврата Кредита сотруднику Банка.

<sup>30</sup> Здесь и далее по тексту данного Раздела - для Кредитных договоров, заключенных до 30.01.2012 г., при добровольном согласии Клиента на участие в программе страхования ЕСП учитывается при определении размера Ежемесячного платежа.

<sup>31</sup> Не применяется к Кредитам, предлагаемым Заемщику на специальных условиях, предусмотренных Тарифами по потребительским кредитам.

<sup>32</sup> Возможность подачи Заявления-обязательства через Мобильное приложение Райффайзенбанка предоставляется по мере технической реализации.

**8.2.5.2.** При подаче Заявления-обязательства в Подразделении Банка сумма, заявляемая Заемщиком для частичного досрочного возврата Кредита, не может быть менее минимальной суммы досрочного погашения, определенной в Тарифах. Сумма частичного досрочного погашения не включает в себя сумму Ежемесячного платежа и суммы просроченной задолженности с учетом неустойки (при наличии).

**8.2.5.3.** В случае осуществления Заемщиком полного досрочного возврата Кредита, проценты за пользование Кредитом, а также сумма комиссии за обслуживание кредита (если применимо), начисленные до даты такого досрочного возврата, подлежат уплате в полном объеме в дату полного досрочного исполнения обязательств.

**8.2.5.4.** После осуществления Заемщиком частичного досрочного возврата Кредита Срок Кредита/Срок возврата Кредита остается неизменным и производится перерасчет Ежемесячного платежа в порядке, предусмотренном в п. 8.2.4.3 Общих Условий и/или в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях, исходя из остатка суммы Кредита после осуществления частичного досрочного возврата Кредита. При этом Банк формирует новый расчет полной стоимости кредита (в случае, если частичный досрочный возврат привел к изменению полной стоимости кредита) и уточненный График погашения и предоставляет их Заемщику при личном обращении в Подразделение Банка или путем направления по электронной почте, на адрес которой был предоставлен Заемщиком Банку.

При осуществлении Заемщиком частичного досрочного возврата Кредита, если сумма процентов, начисленных в Процентном периоде, в котором осуществляется частичный досрочный возврат Кредита, превышает размер Ежемесячного платежа, рассчитанного по формуле, указанной в п. 8.2.4.3 Общих Условий, то в этом случае Ежемесячный платеж может включать в себя только сумму начисленных процентов.

**8.2.5.5.** Если денежных средств недостаточно для осуществления полного или частичного возврата Кредита соответственно (в зависимости от того, планировал ли Заемщик погасить задолженность полностью или частично), досрочный возврат Кредита не производится.

**8.2.5.6.** В случае если Кредит не был востребован Заемщиком (под востребованием Кредита Заемщиком понимается любая расходная операция по Счету, в том числе снятие наличных денежных средств в банкомате Банка или иной кредитной организации, безналичный перевод, списание средств при совершении оплаты в предприятии торговли/услуг, за исключением списаний, которые Банк осуществляет без получения дополнительного согласия Заемщика в соответствии с Общими Условиями) в течение 3-х и более месяцев с Даты предоставления кредита, Заемщик настоящим выражает свое намерение осуществить досрочное погашение Кредита за счет денежных средств, находящихся на Счете на дату такого погашения, без предоставления Заемщиком отдельного Заявления-обязательства.

**8.2.6.** Банк информирует Заемщика о возникновении просроченной задолженности по Кредитному Договору не позднее семи календарных дней с даты возникновения указанной задолженности в форме SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента.

**8.2.7.** В случае неисполнения Заемщиком своих обязательств по возврату Кредита и процентов за пользование Кредитом Банк оставляет за собой право направить Заемщику письмо с напоминанием о необходимости погашения Заемщиком задолженности перед Банком.

### **8.3. Основания для досрочного истребования Кредита**

**8.3.1.** Заемщик обязан по требованию Банка вернуть Кредит Банку до окончания Срока Кредита/Срока возврата Кредита, уплатить проценты за пользование Кредитом, исполнить в полном объеме иные денежные обязательства по Кредитному Договору при возникновении любого из оснований для досрочного истребования Кредита, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

**8.3.2.** Факт возникновения основания для досрочного истребования Кредита устанавливает Банк. Основание для досрочного возврата Кредита считается возникшим на следующий календарный день после дня отправки Банком соответствующего письменного уведомления Заемщику.

**8.3.3.** В случае возникновения основания для досрочного истребования Кредита, определенного в п. 8.3.1 Общих Условий, Банк в первую очередь удовлетворяет свои требования путем списания денежных средств Заемщика, размещенных на Счетах Заемщика, открытых в Банке, без дополнительного согласия Заемщика.

**8.3.4.** В случае недостаточности денежных средств на Счетах Заемщика, Банк, по своему усмотрению, принимает любые меры по защите своих прав, не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации.

### **8.4. Обязанности Заемщика**

**8.4.1.** Возвратить полученные по Кредитному Договору денежные средства в полном объеме, уплатить все начисленные Банком проценты, суммы комиссий за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячных страховых платежей (если применимо) за весь фактический период пользования Кредитом в течение Срока Кредита/Срок возврата Кредита, считая с Даты предоставления Кредита, а также все иные платежи, подлежащие уплате Заемщиком Банку в соответствии с Кредитным Договором.

**8.4.2.** Возвращать Кредит, уплачивать начисленные Банком проценты за пользование Кредитом, суммы комиссий за обслуживание кредита (если применимо) и ежемесячных страховых платежей (если применимо) путем осуществления Ежемесячных платежей в порядке, установленном в п. 8.2 Общих Условий.

**8.4.3.** Досрочно вернуть Кредит, уплатить начисленные проценты за пользование Кредитом, а также все иные платежи, подлежащие уплате Заемщиком Банку, в соответствии с Кредитным Договором, не позднее 30 (Тридцати) календарных дней, считая с даты предъявления Банком письменного требования о досрочном исполнении обязательств Заемщиком по Кредитному Договору по основаниям в соответствии с п.8.3 Общих Условий.

**8.4.4.** Ознакомиться, соблюдать и надлежащим образом исполнять условия Кредитного Договора, в том числе Общие Условия, Правила по Картам, Тарифы, Заявление на Кредит/Индивидуальные условия и др.

**8.4.5.** Уведомить Банк об изменении места жительства (регистрации), места пребывания, контактных номеров телефонов, смене места работы (профессии, должности), перемене имени, изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность и изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина/лица без гражданства на пребывание (проживание) на территории РФ, изменении гражданства, а также об обстоятельствах, способных повлиять на исполнение обязательств по Кредитному Договору в срок не позднее 3 (Трех) календарных дней с даты произошедших изменений, обратившись в Подразделение Банка лично с соответствующим заявлением.

**8.4.6.** Заблаговременно письменно уведомить Банк о возможном временном отсутствии (более одного месяца) Заемщика хотя бы в одном из субъектов Российской Федерации, где имеются Подразделения Банка, либо о возникновении иных обстоятельств, действующих более одного месяца, вследствие которых Заемщик не сможет самостоятельно исполнять свои обязанности по Договору.

**8.4.7.** Возмещать Банку все фактически понесенные Банком или привлеченными им лицами расходы, связанные с принудительным истребованием Кредита, а также сумм процентов и сумм всех задолженностей Заемщика по Кредитному Договору, а также возмещать Банку расходы, связанные с принудительным взысканием задолженности и/или реализацией прав Банка по любому обеспечительному договору, заключенным в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору (если такие обеспечительные договоры были заключены). В случае невозмещения указанных расходов Банку в добровольном порядке, соответствующие средства будут списаны с любого из Счетов Заемщика в Банке без дополнительного согласия Заемщика.

**8.4.8.** Не производить зачет встречных однородных требований в отношении каких-либо сумм, уплачиваемых им Банку по Кредитному Договору, и не производить какие-либо иные удержания из указанных сумм, за исключением случаев, когда Заемщик обязан производить такие удержания в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

## **8.5. Обязанности Банка**

**8.5.1.** Предоставить Заемщику Кредит в соответствии с условиями Кредитного Договора.

## **8.6. Права Заемщика**

**8.6.1.** Произвести полный или частичный досрочный возврат Кредита в соответствии с п. 8.2 Общих Условий.

## **8.7. Права Банка**

**8.7.1.** Потребовать полного досрочного исполнения обязательств по Кредитному Договору путем предъявления письменного требования о досрочном возврате Кредита, начисленных процентов за пользование Кредитом, а также всех иных платежей, подлежащих уплате Заемщиком Банку в соответствии с Кредитным Договором, при возникновении оснований для досрочного истребования Кредита в соответствии с Кредитным Договором.

**8.7.2.** Передать без согласия Заемщика свои права по Кредитному Договору любому лицу, в том числе лицу, не имеющему лицензии на право осуществления банковской деятельности, с соблюдением правил о передаче прав кредитора путем уступки права требования, а также заложить или иным образом распорядиться любыми своими правами по Кредитному Договору. Банк вправе раскрывать любому лицу, которому могут быть уступлены права Банка по Кредитному Договору, любую информацию о Заемщике и Кредитном Договоре.

## **8.8. Ответственность сторон**

**8.8.1.** Заемщик отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Кредитному Договору всеми своими доходами и всем принадлежащим ему имуществом.

**8.8.2.** При нарушении сроков осуществления Ежемесячного платежа или неоплате Ежемесячного платежа полностью или частично или несвоевременном погашении иной задолженности Заемщика по Кредитному Договору, Заемщик обязан уплатить Банку неустойку в размере и порядке, указанном в Тарифах (применимо для Кредитных Договоров, заключенных до 01.07.2014)/Индивидуальных условиях (применимо для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014). С даты начала начисления неустойки проценты за пользование Кредитом на сумму просроченной задолженности по Кредиту, на которую начисляется неустойка, Банком не начисляются и Заемщиком не уплачиваются.

## **8.9. Прочие условия**

**8.9.1.** Положения Кредитного Договора, регулирующие отношения Заемщика и Банка по поводу предоставления Кредита, действуют с момента вступления Кредитного Договора в силу до полного исполнения Заемщиком обязательств в связи с предоставлением Кредита. Если в отношении отдельных положений Кредитного Договора нельзя однозначно установить срок действия, такое положение Кредитного Договора считается действующим.

**8.9.2.** Банк и Заемщик взаимно обязуются сохранять конфиденциальность финансовой и прочей информации, полученной друг от друга. Передача такой информации третьим лицам возможна только с письменного согласия или в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Данное положение не распространяется на правоотношения, возникающие в случае совершения Банком уступки прав по Кредитному Договору, либо истребования задолженности по Кредитному Договору с привлечением третьих лиц.

**8.9.3.** Ответственность Банка за ненадлежащее исполнение п. 8.9.2 Общих Условий в любом случае не может превышать размера реального ущерба.

**8.9.4.** Порядок уплаты процентов и возврата Кредита (в том числе частичного/полного досрочного возврата) может отличаться от порядка, предусмотренного Общими Условиями, и определяться непосредственно в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях. При этом такие положения будут иметь приоритет над положениями, содержащимися в Общих Условиях.

**8.9.5.** Заемщик не вправе требовать по суду исполнения обязательств Банка по выдаче Кредита в натуре.

## **8.10. Погашение задолженности по Кредитному Договору при поступлении страховой выплаты**

**8.10.1.** Настоящим стороны по обоюдному согласию пришли к соглашению о том, что при поступлении в пользу Банка или на Счет Заемщика страховой выплаты по риску смерти, постоянной полной утраты трудоспособности по договору страхования Заемщика, осуществляется досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в порядке, указанном ниже.

**8.10.2.** Досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору осуществляется без оформления каких-либо дополнительных документов со стороны Заемщика и без подписания сторонами каких-либо дополнительных соглашений.

**8.10.3.** Если сумма страховой выплаты равна или превышает объем фактической задолженности по Кредитному Договору, то осуществляется полное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору. Средства, оставшиеся после погашения, направляются на Счет, открытый в рублях РФ. Если в соответствии с налоговым законодательством РФ у Банка в связи с осуществлением указанных действий возникает обязанность исчислить и удержать сумму налога на доходы физических лиц, подлежащая возврату и зачисляемая на Счет, открытый в рублях РФ, сумма будет уменьшена на сумму исчисленного налога.

**8.10.4.** Если сумма страховой выплаты недостаточна для погашения фактической задолженности по Кредитному Договору в полном объеме, то осуществляется частичное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в объеме, равном сумме страховой выплаты, с учётом очередности, установленной в п. 8.2.4.5 Общих Условий. Дальнейшее погашение задолженности осуществляется в порядке, установленном Кредитным Договором, с учётом положений п. 8.2.5.4 Общих Условий.

## **8.11. Погашение задолженности по Кредитному Договору при поступлении средств М(С)К**

**8.11.1.** Настоящим стороны по обоюдному согласию пришли к соглашению о том, что при поступлении в пользу Банка средств (части средств) М(С)К и указании в назначении платежа ФИО Заемщика, номера и даты заключения Кредитного Договора осуществляется досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в порядке, указанном ниже.

**8.11.2.** Досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору осуществляется без оформления каких-либо дополнительных документов со стороны Заемщика и без подписания сторонами каких-либо дополнительных соглашений.

**8.11.3.** Погашение Кредита и уплата процентов, начисленных за пользование Кредитом, за счет средств (части средств) М(С)К, осуществляется в следующем порядке:

- денежные средства (часть средств) М(С)К перечисляются Пенсионным фондом Российской Федерации (территориальным органом Пенсионного фонда Российской Федерации)/территориальным органом (структурным подразделением) социальной защиты населения в безналичном порядке на банковский счет Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- поступившие на банковский счет Банка денежные средства Банк направляет в погашение обязательств Заемщика по Кредитному Договору не позднее Рабочего дня, следующего за датой поступления денежных средств (части средств) М(С)К на счет Банка. Для этого Заемщик поручает Банку в установленный в настоящем пункте срок осуществить досрочный возврат Кредита в размере поступивших средств (части средств) М(С)К в порядке, предусмотренном Кредитным Договором. При этом предъявление в Банк отдельного письменного Заявления-обязательства не требуется;
- погашение обязательств Заемщика по Кредитному Договору осуществляется в следующей очередности:
  - 1) просроченная сумма основного долга по Кредиту;
  - 2) просроченные проценты за пользование Кредитом;
  - 3) сумма основного долга по Кредиту;
  - 4) проценты за пользование Кредитом, начисленные до даты погашения обязательств Заемщика по Кредитному Договору за счет средств М(С)К.

**8.11.4.** Средства (часть средств) М(С)К не могут быть направлены на уплату штрафов, комиссий, пеней за просрочку исполнения обязательств по Кредитному Договору.

**8.11.5.** Если средств М(С)К недостаточно для погашения фактической задолженности по Кредитному Договору в полном объеме, то осуществляется частичное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в объеме, равном сумме средств М(С)К, с учётом очередности, установленной в п. 8.11.3 Общих Условий. Дальнейшее погашение задолженности осуществляется в порядке, установленном Кредитным Договором, с учётом положений п. 8.2.5.4 Общих Условий.

## 9. Порядок погашения кредитов на приобретение Транспортного средства<sup>33</sup>

### 9.1. Кредитный Договор

**9.1.1.** Банк предоставляет Заемщику Кредит на условиях, указанных в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях и Общих Условиях, а Заемщик обязуется исполнить обязательства по Кредитному Договору в полном объеме, в том числе вернуть полученный Кредит и уплатить проценты за пользование Кредитом, установленные Кредитным Договором. Распоряжение всей суммой Кредита осуществляется Заемщиком.

### 9.2. Порядок уплаты процентов и возврата Кредита

**9.2.1.** Проценты за пользование Кредитом начисляются Банком в валюте Кредита ежедневно, начиная со дня, следующего за Датой предоставления Кредита, и по день окончания Срока Кредита, определенного Заявлением на Кредит/Срока возврата Кредита, определенного в Индивидуальных условиях, на остаток суммы Кредита (ссудной задолженности), подлежащей возврату, учитываемой Банком на ссудном счете Заемщика (на начало операционного дня), из расчета установленной в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях процентной ставки и фактического количества дней временного периода для начисления процентов. Базой для начисления процентов по Кредиту является действительное число календарных дней в году (365 или 366 дней соответственно).

**9.2.2.** Заемщик возвращает Кредит и уплачивает проценты, начисленные за пользование Кредитом, путем осуществления Ежемесячных платежей, начиная с Даты осуществления первого Ежемесячного платежа, в следующем порядке:

**9.2.2.1.** Размер Ежемесячного платежа (за исключением последнего Ежемесячного платежа) определяется по следующей формуле (если иное не определено ниже):

$$\text{Размер Ежемесячного Платежа} = \text{ОСЗ} \times \frac{\text{ПС}}{1 - (1 + \text{ПС})^{-\text{Кол. мес.}}}$$

Где: ОСЗ – остаток суммы Кредита на расчетную дату (в валюте Кредита); ПС – месячная процентная ставка, равная 1/12 от годовой процентной ставки, установленной в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях (в процентах годовых); Кол. мес. – количество полных Процентных периодов, оставшихся до окончания Срока Кредита/Срока возврата Кредита.

Для программы кредитования Транспортного средства с обратным выкупом<sup>34</sup> размер Ежемесячного платежа (за исключением последнего Ежемесячного платежа) определяется по следующей формуле:

$$\text{Размер Ежемесячного Платежа} = (\text{ОСЗ} - \text{ОП}) \times \frac{\text{ПС}}{1 - (1 + \text{ПС})^{-\text{Кол. мес.}}} + \text{ОП} * \text{ПС}$$

Где: ОСЗ – остаток суммы Кредита на расчетную дату (в валюте Кредита); ОП – остаточный платеж по Кредиту; ПС – месячная процентная ставка, равная 1/12 от годовой процентной ставки, установленной в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях (в процентах годовых); Кол. мес. – количество полных Процентных периодов, оставшихся до окончания Срока Кредита/Срока возврата Кредита. В случае увеличения срока, на который предоставлен Кредит по Кредитному Договору, соглашением сторон может быть изменена процентная ставка по Кредиту в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент заключения сторонами соответствующего дополнительного соглашения.

**9.2.2.2.** Ежемесячный платеж уплачивается Заемщиком в Дату осуществления Ежемесячного платежа, при этом такой Ежемесячный платеж не может превышать остаток суммы Кредита (ссудной задолженности), подлежащей возврату, и процентов, начисленных за оплачиваемый Процентный период.

<sup>33</sup> С 25.03.2015 г. новые Кредитные Договоры на приобретение Транспортного средства Банком не заключаются.

<sup>34</sup> Программа кредитования Транспортного средства определялась Заемщиком в Анкете.

**9.2.2.3.** Дата осуществления Ежемесячного платежа может быть изменена по заявлению Заемщика с согласия Банка на иную дату. В таком случае все положения Кредитного Договора, касающиеся Даты осуществления Ежемесячного платежа, распространяются на указанную иную дату.

Заемщик вправе оформить заявление об изменении Даты осуществления Ежемесячного платежа через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. В этом случае в ходе телефонного разговора Заемщик озвучивает желаемую Дату осуществления Ежемесячного платежа сотруднику Банка.

**9.2.2.4.** В случае если Дата осуществления Ежемесячного платежа приходится на день, не являющийся Рабочим днем, уплата очередного Ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой осуществления Ежемесячного платежа, при этом указанный день исключается из расчета при начислении процентов в следующем Процентном периоде. В случае если Дата осуществления Ежемесячного платежа в Последний Процентный период приходится на день, не являющийся Рабочим днем, уплата очередного Ежемесячного платежа производится в первый Рабочий день, следующий за Датой осуществления Ежемесячного платежа, при этом указанный день не включается в расчет при начислении процентов в Последнем Процентном периоде.

**9.2.2.5.** В Дату осуществления Ежемесячного платежа Заемщик обязуется обеспечить наличие на Счете денежных средств, достаточных для уплаты Ежемесячного платежа.

**9.2.2.6.** Ежемесячные платежи Заемщик производит ежемесячно, начиная с Даты осуществления первого Ежемесячного платежа в размере, указанном в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях.

**9.2.2.7.** При отсутствии просрочки в исполнении обязательств Заемщиком из суммы Ежемесячного платежа, полученного Банком, в первую очередь погашаются обязательства по выплате начисленных процентов за расчетный Процентный период, а оставшиеся средства направляются в счет возврата суммы Кредита.

**9.2.2.8.** В случае недостаточности денежных средств Заемщика для исполнения им обязательств по Кредитному Договору в полном объеме погашение обязательств осуществляется Банком в следующей очередности:

- 1) просроченные проценты за пользование Кредитом;
- 2) просроченная сумма основного долга по Кредиту;
- 3) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 4) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным с 01 июля 2014 года);
- 5) проценты, начисляемые на просроченный основной долг по Кредиту (если применимо);
- 6) проценты за пользование Кредитом;
- 7) сумма основного долга по Кредиту;
- 8) просроченная ежемесячная комиссия (если применимо) по Кредиту;
- 9) ежемесячная комиссия (если применимо) по Кредиту;
- 10) неустойка (штрафы, пени) на просроченные проценты по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 11) неустойка (штрафы, пени) на просроченную сумму основного долга по Кредиту (применимо к Кредитам, выданным по 30 июня 2014 года включительно);
- 12) неустойка (штрафы, пени) на просроченную ежемесячную комиссию (если применимо) по Кредиту;
- 13) судебные издержки и иные расходы Банка по взысканию задолженности.

**9.2.3.** Заключая Кредитный Договор, Заемщик предоставляет Банку право без получения дополнительного согласия Заемщика списывать денежные средства со Счета, с Текущего счета Заемщика, а также с любых иных счетов, открытых Заемщику в Банке, в счет погашения любой задолженности Заемщика по Кредитному Договору, в том числе при наступлении оснований для досрочного истребования задолженности, определенных Кредитным Договором. При этом осуществление списания является правом, а не обязанностью Банка, и может осуществляться Банком как в пользу самого Банка, так и по поручению и в пользу любого лица, которому Банк может передать свои права по Кредитному Договору. Положения настоящего пункта являются неотъемлемой частью любых договоров банковского счета, заключенных между Банком и Заемщиком. При наличии противоречий между какими-либо положениями таких договоров и положениями настоящего пункта, положения настоящего пункта будут иметь преимущественную силу.

**9.2.4.** Любые суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком любыми способами в качестве исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору, будут освобождать Заемщика от его обязательств перед Банком только в том размере и в те сроки, в которые Банк имеет возможность произвести конвертацию в валюту Кредита сумм, полученных в валютах, отличных от валюты Кредита, посредством обычных конверсионных валютных операций путем применения действующего внутреннего курса Банка для такой конвертации на дату такой конвертации. Если суммы в валютах, отличных от валюты Кредита, полученные Банком в результате описанной выше конвертации, будут недостаточны для погашения обязательств Заемщика перед Банком в валюте Кредита, Заемщик обязуется полностью компенсировать Банку недостающую сумму по первому требованию Банка.

**9.2.5.** Банк информирует Заемщика о возникновении просроченной задолженности по Кредитному Договору не позднее семи календарных дней с даты возникновения указанной задолженности в форме SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента.

### **9.3. Права Заемщика:**

**9.3.1.** производить полный или частичный досрочный возврат Кредита на условиях и в сроки, указанные в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях и Общих Условиях;

**9.3.2.** с согласия Банка изменить используемый с целью исполнения обязательств по Кредитному Договору Счет на иной текущий счет, открытый в Банке на имя Заемщика в валюте Кредита. В таком случае все положения Кредитного Договора, Договора залога, Договора поручительства, касающиеся Счета Заемщика и порядка исполнения Заемщиком обязательств по Кредитному договору, распространяются на указанный иной счет.

### **9.4. Обязанности Заемщика:**

**9.4.1.** вернуть полученный Кредит и уплатить все начисленные Банком в соответствии с условиями Кредитного Договора проценты, а также иную задолженность (при наличии таковой);

**9.4.2.** осуществить досрочный возврат Кредита, обратившись в Банк с Заявлением-обязательством в порядке, предусмотренном Общими Условиями и Заявлением на Кредит/Индивидуальными условиями при возврате Продавцом денежных средств за Предмет Залога при отказе Залогодателя от исполнения договора купли-продажи.

**9.4.3.** вернуть Кредит, уплатить начисленные проценты за пользование Кредитом и иную задолженность (при наличии таковой) не позднее 30 (тридцати) календарных дней, а в случае ареста, изъятия, обращения взыскания на Предмет Залога, прекращения права собственности на Предмет Залога (в том числе при возврате его Продавцу) не позднее 2 (двух) Рабочих дней с даты наступления оснований для досрочного истребования задолженности Банком, указанных в п.9.5.3 Общих Условий.

**9.4.4.** уведомить Банк:

(1) в 5-тидневный срок - о возбуждении в отношении себя дела особого производства о признании гражданина ограниченно дееспособным и недееспособным, об установлении неправильностей записей в книгах актов гражданского состояния, о возбуждении в отношении себя гражданских дел, способных повлиять на исполнение обязательств по Кредитному Договору (считая с даты, когда Заемщик узнал о данных обстоятельствах);

(2) в 10-тидневный срок - об изменении места жительства, реквизитов удостоверяющего личность документа, состава семьи, работы (смены работодателя), фамилии и других обстоятельств, способных повлиять на выполнение обязательств по Кредитному Договору.

**9.4.5.** заблаговременно письменно уведомить Банк в случае временного отсутствия Заемщика по месту жительства или месту пребывания сроком более одного месяца, либо возникновения иных обстоятельств, действующих более одного месяца, вследствие которых Заемщик не сможет самостоятельно исполнять свои обязанности по Кредитному Договору;

**9.4.6.** возмещать Банку все фактически понесенные Банком или привлеченными им лицами расходы, связанные с принудительным истребованием возврата Кредита, а также сумм процентов и сумм всех задолженностей Заемщика по Кредитному Договору, а также возмещать Банку расходы, связанные с принудительным взысканием задолженности и/или реализацией прав Банка по любым обеспечительным договорам, заключенным в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Кредитному Договору. В случае невозмещения указанных расходов Банку в добровольном порядке, соответствующие средства будут списаны с любого из счетов Заемщика, открытых в Банке, в соответствии с п. 3.5 Общих Условий;

**9.4.7.** если сумма страхового возмещения, полученного Банком, окажется недостаточной для полного удовлетворения всех требований Банка по Кредитному Договору, осуществить погашение задолженности за счет собственных средств;

**9.4.8.** по требованию Банка предоставлять информацию о своем финансовом положении и доходах (справку о доходах физического лица за предыдущий и текущий календарный год по форме, установленной ФНС РФ, справку в согласованной с Банком форме, заверенную работодателем).

**9.4.9. Банк имеет право:**

**9.4.10.** потребовать полного досрочного возврата задолженности по Кредитному Договору путем предъявления письменного требования о досрочном возврате суммы Кредита, начисленных процентов за пользование Кредитом и иной задолженности перед Банком (при наличии таковой) в случаях, установленных Кредитным Договором (п. 9.5.3 Общих Условий);

**9.4.11.** в случае неисполнения Заемщиком требования Банка о досрочном возврате задолженности по Кредитному Договору, обратиться взыскание на заложенный в обеспечение исполнения обязательств Предмет Залога;

**9.4.12.** передать любому иному лицу, а также заложить или иным образом распорядиться любыми своими правами по Кредитному Договору. При этом Банк вправе раскрывать третьим лицам любую информацию о Заемщике (Залогодатель/Поручитель) и заключаемых с ним договорах;

**9.4.13.** проверять целевое использование Кредита, в т.ч. путем осуществления контроля за порядком расчетов по договору купли-продажи Предмета Залога;

**9.4.14.** требовать от Заемщика предоставления информации и соответствующих подтверждающих документов об исполнении им обязательств по Кредитному Договору путем направления письменного требования.

**9.4.15. Банк обязуется:**

**9.4.16.** надлежащим образом исполнять свои обязательства по Кредитному Договору;

## **9.5. Порядок досрочного возврата Кредита**

**9.5.1.** Заемщик вправе произвести полный или частичный досрочный возврат Кредита в соответствии со следующим порядком осуществления полного или частичного досрочного возврата Кредита:

**9.5.1.1.** Заемщик может предоставить в Банк Заявление-обязательство одним из следующих способов:

- оформив Заявление-обязательство в Системе<sup>35</sup>
- лично или через Доверенное лицо, обратившись в Подразделение Банка.

Заявление-обязательство должно быть предоставлено в Банк не менее чем за 1 (Один) Рабочий день до даты предполагаемого осуществления досрочного возврата Кредита. Исключение составляют случаи, когда полное досрочное погашение Кредита осуществляется за счет средств нового Кредита, предоставленного Банком Заемщику, или когда с согласия Банка осуществление досрочного возврата Кредита возможно в дату предоставления Заемщиком в Банк Заявления-обязательства.

При этом дата осуществления досрочного возврата Кредита не может быть позднее ближайшей Даты осуществления Ежемесячного платежа, следующей за датой предоставления Заемщиком Банку Заявления-обязательства.

В случаях, когда дата осуществления досрочного возврата Кредита приходится на день, не являющийся Рабочим днем, Заявление-обязательство исполняется в ближайший следующий за ним Рабочий день.

Заемщик вправе оформить Заявление-обязательство через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. В этом случае в ходе телефонного разговора Заемщик озвучивает все условия досрочного возврата Кредита сотруднику Банка.

**9.5.1.2.** При подаче Заявления-обязательства в Подразделении Банка сумма, заявляемая Заемщиком для частичного досрочного возврата Кредита, не может быть менее суммы указанной в Заявлении на Кредит/330 долларов США/евро либо 10000 рублей РФ (в зависимости от валюты Кредита). Сумма частичного досрочного погашения не включает в себя сумму Ежемесячного платежа и суммы просроченной задолженности с учетом неустойки (при наличии).

**9.5.1.3.** В случае осуществления Заемщиком полного досрочного возврата Кредита, проценты, начисленные до даты такого досрочного возврата, подлежат уплате в полном объеме в дату полного досрочного возврата Кредита.

**9.5.2.** После осуществления Заемщиком частичного досрочного возврата Кредита Срок Кредита остается неизменным и производится перерасчет Ежемесячного платежа, по формуле для расчета Ежемесячных платежей, указанной в п.9.2.2.1 Общих Условий или в Заявлении на Кредит, исходя из остатка суммы Кредита после осуществления частичного досрочного возврата Кредита. При этом Банк формирует новый расчет полной стоимости кредита (в случае, если частичный досрочный возврат привел к изменению полной стоимости кредита) и уточненный График погашения и предоставляет их Заемщику при личном обращении в Подразделение Банка или путем направления по электронной почте, на адрес которой был предоставлен Заемщиком Банку.

При осуществлении Заемщиком частичного досрочного возврата Кредита не в Дату осуществления Ежемесячного платежа, если сумма процентов, начисленных в Процентном периоде, в котором осуществляется частичный досрочный возврат Кредита, превышает размер Ежемесячного платежа, рассчитанного после частичного досрочного возврата Кредита по формуле, указанной в

<sup>35</sup> Возможность подачи Заявления-обязательства через Мобильное приложение Райффайзенбанка предоставляется по мере технической реализации.

п. 9.2.2.1 Общих Условий, то первый после частичного досрочного возврата Кредита Ежемесячный платеж включает начисленные проценты за Процентный период, в котором осуществлен частичный возврат Кредита. В связи с этим его размер (после частичного досрочного возврата Кредита) может отличаться от последующих Ежемесячных платежей, но не может превышать размера предыдущего Ежемесячного платежа.

### **9.5.3. Основания для досрочного истребования задолженности Банком**

Досрочное истребование Банком задолженности по Кредитному Договору может быть осуществлено по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации, в том числе, но не исключительно:

**9.5.3.1.** при нарушении Заемщиком срока, установленного для уплаты Ежемесячного платежа;

**9.5.3.2.** при использовании Кредита полностью или частично не на Цель Кредита, а также при невыполнении Заемщиком обязанности обеспечить возможность осуществления Банком контроля за целевым использованием Кредита;

**9.5.3.3.** при невыполнении Страхователем обязанности застраховать Предмет Залога;

**9.5.3.4.** при невыполнении Заемщиком обязанностей по обеспечению возврата суммы Кредита, а также при утрате Предмета Залога или ухудшении его условий по обстоятельствам, за которые Банк не отвечает;

**9.5.3.5.** при невыполнении Залогодателем обязанности по предупреждению в письменной форме Банка о всех известных ему к моменту заключения Договора Залога правах третьих лиц на Предмет Залога.

Факт наступления основания для досрочного истребования задолженности устанавливает Банк. Основание считается наступившим на следующий календарный день после дня отправки Банком письменного уведомления Заемщику.

### **9.6. Способы обмена информацией между Банком и Заемщиком (применяется к Кредитным Договорам, заключенным до 01.07.2014)**

**9.6.1.** Если иное не предусмотрено Общими Условиями, любое уведомление или иное сообщение, направляемое сторонами друг другу, должно быть совершено в письменной форме.

Для того чтобы уведомление или иное сообщение одной из сторон в адрес другой стороны имело юридическую силу (считалось полученным), такое уведомление или сообщение должно направляться в письменной форме по адресу, указанному в Заявлении на Кредит, или вручено лично. В случае если Заемщик и/или Залогодатель и/или Поручитель не уведомили Банк об изменении указанного в Заявлении на Кредит адреса, любое уведомление или сообщение, направленное по такому адресу, будет считаться надлежаще направленным и порождающим соответствующие юридические последствия. Сообщение может направляться по почте или через курьера под расписку в получении стороны-адресата.

**9.6.2.** Вся корреспонденция должна направляться по указанным в Заявлении на Кредит адресам сторон.

**9.6.3.** Заемщик, Залогодатель, Поручитель должны уведомить Банк обо всех изменениях своих данных, указанных в Заявлении на Кредит, в порядке, предусмотренном Общими Условиями. Вся корреспонденция будет действительна после ее фактического получения, если иное не предусмотрено Заявлением на Кредит и Общими Условиями. Если корреспонденция не направлена в соответствии с описанными выше условиями, корреспонденция не считается доставленной и сторона, которая направила такую корреспонденцию, не имеет права ссылаться на нее.

**9.7.** Способы обмена информацией между Банком и Заемщиком для Кредитных Договоров, заключенных с 01.07.2014, установлены в Индивидуальных условиях.

### **9.8. Ответственность сторон**

**9.8.1.** Заемщик отвечает перед Банком за неисполнение или ненадлежащее исполнение им своих обязательств по Кредитному Договору всеми своими доходами и всем принадлежащим ему имуществом, Залогодатель отвечает перед Банком по заключенному Договору залога переданным в залог Предметом Залога.

**9.8.2.** При нарушении Заемщиком сроков осуществления Ежемесячного платежа или неоплате Ежемесячного платежа полностью или частично, или несвоевременном погашении иной задолженности Заемщика по Кредитному Договору, Заемщик обязан уплатить Банку неустойку в размере, указанном в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях. С даты начала начисления неустойки проценты за пользование Кредитом, указанные в Заявлении на Кредит/Индивидуальных условиях, на сумму просроченной задолженности по Кредиту, на которую начисляется неустойка, Банком не начисляются и Заемщиком не уплачиваются.

**9.8.3.** При неисполнении или ненадлежащем исполнении Заемщиком его обязательств по Кредитному Договору, Поручитель и Заемщик отвечают перед Банком солидарно.

**9.8.4.** При ненадлежащем исполнении условий п. 9.9.1 Общих Условий стороны несут ответственность в пределах фактически нанесенного ущерба.

### **9.9. Прочие условия**

**9.9.1.** Стороны обязуются сохранять конфиденциальность финансовой и прочей информации. Передача такой информации третьим лицам возможна только с письменного согласия сторон или в случаях, предусмотренных законодательством РФ. Данное положение не распространяется на правоотношения, возникающие в случае совершения Банком уступки прав по Кредитному Договору и обеспечительным договорам.

**9.9.2.** Если иное не вытекает из законодательства Российской Федерации, Общих Условий, Заявления на Кредит/Индивидуальных условий и Заявления-оферты, условия Кредитного Договора, Договора залога, Договора поручительства могут быть изменены только по соглашению сторон. В этом случае все дополнения и изменения к Кредитному Договору, Договору залога, Договору поручительства должны производиться в письменной форме и подписываться двумя сторонами. При открытии и ведении текущего счета (счетов) и выпуске и обслуживании банковской карты на основании Анкеты, в случае изменения номера Счета, Текущего счета Заемщика, обусловленного требованиями законодательства РФ, в том числе нормативных актов Банка России, проводимыми в Банке мероприятиями по оптимизации филиальной сети, другими причинами, Заемщик уведомляется о новых номерах счетов в порядке, предусмотренном п. 9.6 Общих Условий (при этом применяются последствия, указанные в п. 9.3.2 Общих Условий).

### **9.10. Погашение задолженности по Кредитному Договору при поступлении страховой выплаты**

**9.10.1.** Настоящим стороны по обоюдному согласию пришли к соглашению о том, что при поступлении в пользу Банка или на Счет Заемщика страховой выплаты по риску гибели или хищения (угона) Предмета Залога по договору страхования Предмета Залога или по риску смерти, постоянной полной утраты трудоспособности по договору страхования Заемщика, осуществляется досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в порядке, указанном ниже.

**9.10.2.** Досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору осуществляется без оформления каких-либо дополнительных документов со стороны Заемщика и без подписания сторонами каких-либо дополнительных соглашений.

**9.10.3.** Если сумма страховой выплаты равна или превышает объем фактической задолженности по Кредитному Договору, то осуществляется полное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору. Средства, оставшиеся после погашения, направляются на Счет, открытый в рублях РФ, или Текущий счет. Если в соответствии с налоговым законодательством РФ у Банка в связи с осуществлением указанных действий возникает обязанность исчислить и удержать сумму налога на доходы физических лиц,

подлежащая возврату и зачисляемая на Счет, открытый в рублях РФ, или Текущий счет сумма будет уменьшена на сумму исчисленного налога.

**9.10.4.** Если сумма страховой выплаты недостаточна для погашения фактической задолженности по Кредитному Договору в полном объеме, то осуществляется частичное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в объеме, равном сумме страховой выплаты, с учётом очередности, установленной в п. 9.2.2.8 Общих Условий. Дальнейшее погашение задолженности осуществляется в порядке, установленном Кредитным Договором, с учётом положений п. 9.5.2 Общих Условий.

#### **9.11. Погашение задолженности по Кредитному Договору при поступлении средств М(С)К**

**9.11.1.** Настоящим стороны по обоюдному согласию пришли к соглашению о том, что при поступлении в пользу Банка средств (части средств) М(С)К и указании в назначении платежа ФИО Заемщика, номера и даты заключения Кредитного Договора, осуществляется досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в порядке, указанном ниже.

**9.11.2.** Досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору осуществляется без оформления каких-либо дополнительных документов со стороны Заемщика и без подписания сторонами каких-либо дополнительных соглашений.

**9.11.3.** Погашение Кредита и уплата процентов, начисленных за пользование Кредитом, за счет средств (части средств) М(С)К, осуществляется в следующем порядке:

- денежные средства (часть средств) М(С)К перечисляются Пенсионным фондом Российской Федерации (территориальным органом Пенсионного фонда Российской Федерации)/территориальным органом (структурным подразделением) социальной защиты населения в безналичном порядке на банковский счет Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- поступившие на банковский счет Банка денежные средства Банк направляет в погашение обязательств Заемщика по Кредитному Договору не позднее Рабочего дня, следующего за датой поступления денежных средств (части средств) М(С)К на счет Банка. Для этого Заемщик поручает Банку в установленный в настоящем пункте срок осуществить досрочный возврат Кредита в размере поступивших средств (части средств) М(С)К в порядке, предусмотренном Кредитным Договором. При этом предъявление в Банк отдельного письменного Заявления-обязательства не требуется;
- погашение обязательств Заемщика по Кредитному Договору осуществляется в следующей очередности:
  - 1) просроченная сумма основного долга по Кредиту;
  - 2) просроченные проценты за пользование Кредитом;
  - 3) сумма основного долга по Кредиту;
  - 4) проценты за пользование Кредитом, начисленные до даты погашения обязательств Заемщика по Кредитному Договору за счет средств М(С)К.

**9.11.4.** Средства (часть средств) М(С)К не могут быть направлены на уплату штрафов, комиссий, пеней за просрочку исполнения обязательств по Кредитному Договору.

**9.11.5.** В том случае, если средства (часть средств) М(С)К на банковский счет Банка поступили в валюте, отличной от валюты Кредита, Банк производит конвертацию средств в валюту Кредита без оформления дополнительных документов со стороны Заемщика по курсу Банка России, установленному на дату поступления указанных денежных средств на банковский счет Банка.

**9.11.6.** Если средств М(С)К недостаточно для погашения фактической задолженности по Кредитному Договору в полном объеме, то осуществляется частичное досрочное погашение задолженности по Кредитному Договору в объеме, равном сумме средств М(С)К, с учётом очередности, установленной в п. 9.11.3 Общих Условий. Дальнейшее погашение задолженности осуществляется в порядке, установленном Кредитным Договором, с учётом положений п. 9.5.2 Общих Условий.

## **10. Правила обслуживания в Системе**

### **10.1. Общие положения**

**10.1.1.** Клиент может получить доступ к услугам Системы в порядке, определенном настоящим Разделом Общих Условий.

**10.1.2.** Правила настоящего Раздела устанавливают порядок и условия подключения, работы с Системой, обязанности Клиента относительно доступа к Системе и использования услуг, предоставляемых Банком, а также Блокировку Системы, отключение доступа к услугам Системы, ответственность сторон.

**10.1.3.** Доступ в Систему Raiffeisen CONNECT может осуществляться через сайт Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) или через Мобильное приложение Райффайзенбанка. Доступ в Систему Райффайзен-Онлайн осуществляется только через сайт Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) с момента запуска Системы Raiffeisen-Online в техническую эксплуатацию.

**10.1.4.** Система предоставляет информацию через открытые средства коммуникации. Для обеспечения безопасности используется стандартный защищенный протокол передачи данных.

**10.1.5.** Заявление на регистрацию в Системе и Заявление на Одноразовый пароль со способом получения Одноразового пароля, указанным в п. 10.2.7.2 Общих Условий, могут быть оформлены и поданы в Подразделение Банка Доверенным лицом, имеющим Доверенность с необходимыми полномочиями, оформленную в Банке. Все остальные действия, указанные в настоящем Разделе, могут быть совершены только самим Клиентом, за исключением случаев, прямо указанных в Общих Условиях.

### **10.2. Порядок регистрации и работы Клиента в Системе**

**10.2.1.** Предоставление Клиенту информационного доступа к Системе осуществляется на основании Заявления на регистрацию в Системе:

- подписанного в Подразделении Банка, либо
- поданного Клиентом с использованием банкомата Банка и любой Карты, выпущенной на имя Клиента, для чего Клиент вводит ПИН-код и следует инструкциям на экране банкомата, либо
- поданного Клиентом через интернет-сайт Банка с использованием номера Карты и Кода активации, либо
- по мере технической реализации – поданного через Информационный центр Банка в соответствии с Разделом 13 Общих Условий.

**10.2.2.** При оформлении Заявления на регистрацию в Системе Клиент получает идентификаторы (уникальные логин и пароль) для использования Системы:

- при оформлении Заявления на регистрацию в Системе в Подразделении Банка - логин указывается в заявлении, пароль

выдается Клиенту в защищенном ПИН – конверте или, по мере технической реализации, направляется в виде SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента;

- при оформлении Заявления на регистрацию в Системе с использованием банкомата Банка и выпущенной на имя Клиента/Карты пароль направляется на номер телефона, указанный Клиентом в экранной форме банкомата, а логин указывается на чеке банкомата;
- при оформлении Заявления на регистрацию в Системе через интернет-сайт Банка с использованием номера Карты и Кода активации логин автоматически указывается в экранной форме входа в Систему, а пароль направляется в виде SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента;
- при оформлении Заявления на регистрацию в Системе через Информационный центр Банка – сотрудник Информационного центра Банка сообщает Клиенту логин устно в ходе телефонного разговора, а пароль направляется в виде SMS-сообщения на Контактный номер мобильного телефона Клиента.

**10.2.3.** Срок действия указанных в п.10.2.2 Общих Условий идентификаторов для доступа к Системе не превышает 48 часов с момента их выдачи Клиенту или его Доверенному лицу в Подразделении Банка либо получения идентификаторов Клиентом через банкомат Банка, на сайте Банка в сети Интернет или через Информационный центр Банка. По истечении указанных сроков, если Клиент не воспользовался указанными выше идентификаторами для получения доступа к Системе, доступ автоматически блокируется Банком.

Для возобновления работы с Системой Клиенту необходимо получить новый доступ в Систему, подав Заявление на регистрацию в Системе в соответствии с п. 10.2.1 Общих Условий, или получить временные уникальные идентификаторы для использования Системы посредством Системы Райффайзен Телеинфо в соответствии с Разделом 14 Общих Условий.

В случае возобновления работы с Системой с использованием банкомата Банка и Карты Клиент вместе с этим может изменить Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей с одновременным изменением Контактного номера мобильного телефона.

**10.2.4.** При первом входе в Систему Клиенту необходимо сменить полученные им логин и пароль в разделе «Настройки» на сервере Системы. Система запрашивает принудительную смену логина и/или пароля раз в 180 дней. Указанный срок может быть изменен Банком в одностороннем порядке с предварительным уведомлением Клиента способом, указанным в п. 2.13 Общих Условий.

**10.2.5.** Клиент может подключить услугу дополнительной идентификации при осуществлении доступа в Систему через сайт Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru))<sup>36</sup>. В этом случае помимо логина и пароля для доступа в Систему Клиенту будет необходимо ввести дополнительный пароль. Дополнительный пароль направляется Банком на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

Подключение данной услуги доступно всем Клиентам, подключившим способ получения Одноразового пароля в виде SMS-сообщений. Клиент может подключить либо отключить данную услугу:

- самостоятельно в Системе;
- обратившись в Информационный центр Банка в соответствии с правилами раздела 13 Общих Условий.

**10.2.6.** Для осуществления более удобного доступа к Системе через Мобильное приложение Райффайзенбанка после смены логина и пароля в соответствии с п. 10.2.4 Общих Условий Клиент может установить специальный идентификатор для Мобильного приложения Райффайзенбанка, который будет заменять логин и пароль для использования Системы, в виде:

- отпечатка пальца<sup>37</sup> (применимо для Мобильных устройств, имеющих встроенный сканер отпечатков пальцев);
- 4-цифрового кода (применимо для Мобильных устройств, не имеющих встроенного сканера отпечатков пальцев).

В этом случае для доступа к Системе через Мобильное приложение Райффайзенбанка Клиенту вместо логина и пароля необходимо будет использовать указанный выше специальный идентификатор.

При изменении логина и/или пароля, указанных в п.п. 10.2.2 – 10.2.4 Общих Условий, Клиенту необходимо установить новый специальный идентификатор.

Предоставление Клиенту доступа к активным операциям (по Счетам, Картам и др.) в Системе осуществляется путём подключения Клиентом одного или нескольких способов получения Одноразового пароля в соответствии с п.10.2.7 Общих Условий.

**10.2.7.** Для получения Одноразового пароля Клиент должен предоставить в Банк Заявление на Одноразовый пароль и выбрать один или несколько способов получения Одноразового пароля с учётом особенностей, указанных в п.10.2.8 Общих Условий, из следующих способов получения Одноразового пароля:

**10.2.7.1.** в виде SMS-сообщений, направленных Банком на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

Для подключения данного способа Клиент оформляет Заявление на Одноразовый пароль в Подразделении Банка или с использованием банкомата Банка и любой Карты в порядке, указанном в п.10.2.1 Общих Условий<sup>38</sup>. Клиент, которому уже подключен способ получения Одноразового пароля, указанный в п. 10.2.7.2 Общих Условий, может подключить данный способ получения Одноразового пароля самостоятельно, оформив соответствующее заявление в Системе. Банк имеет право устанавливать дополнительные каналы направления в Банк Заявлений на Одноразовый пароль в виде SMS-сообщений;

**10.2.7.2.** в виде получения Одноразового пароля при одновременном использовании Клиентом Карт-ридера и любой активной Карты, выпущенной на имя Клиента. Для подключения данного способа Клиент оформляет Заявление на Одноразовый пароль в Подразделении Банка. Такое оформление возможно только при наличии у Клиента Счета в российских рублях. За подключение данного способа получения Одноразового пароля взимается комиссия в соответствии с Тарифами Банка.

**10.2.7.3.** в виде Push-уведомлений, направленных Банком на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей. Для подключения данного способа оформление Заявления на Одноразовый пароль не требуется. Использование указанного способа получения Одноразового пароля доступно всем Клиентам, подключившим способ получения Одноразового пароля в виде SMS-сообщений и/или способ получения Одноразового пароля с помощью Карт-ридера и активной Карты и при условии регистрации Мобильного устройства Клиента для целей получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений. Для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений Клиент самостоятельно регистрирует свое Мобильное устройство, следуя инструкциям в Мобильном приложении Райффайзенбанка.

Клиенту необходимо осуществить повторную регистрацию своего Мобильного устройства для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений в случаях:

- обновления Клиентом версии операционной системы своего Мобильного устройства и иных изменений, инициированных

<sup>36</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

<sup>37</sup> Банк не получает от Клиента, не хранит и не обрабатывает его биометрические данные (отпечаток пальца).

<sup>38</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

операционной системой Мобильного устройства,

- обновления Клиентом версии Мобильного приложения Райффайзенбанка,
- изменения Клиентом Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей,
- отключения Клиентом способа получения Одноразовых паролей в виде SMS-сообщений,
- получения Клиентом сообщения в Мобильном приложении Райффайзенбанка о необходимости повторной регистрации Мобильного устройства для получения от Банка Одноразовых паролей в виде Push-уведомлений.

Банк оставляет за собой право ограничивать число Мобильных устройств, регистрируемых Клиентом с указанной выше целью, а также виды активных операций, осуществляемых в Системе при осуществлении к ней доступа через Мобильное приложение Райффайзенбанка.

**10.2.8.** При осуществлении Клиентом доступа к Системе через сайт Банка ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) Клиент может использовать способы получения Одноразового пароля, указанные в пп. 10.2.7.1 и 10.2.7.2 Общих Условий.

При осуществлении Клиентом доступа к Системе через Мобильное приложение Райффайзенбанка Клиент может использовать следующие способы получения Одноразового пароля:

- если Мобильное устройство не поддерживает доступ в Интернет через каналы мобильной связи (в Мобильном устройстве отсутствует слот для sim-карты) – способы, указанные в пп.10.2.7.1 –10.2.7.3 Общих Условий;
- если Мобильное устройство поддерживает доступ в Интернет через каналы мобильной связи (в Мобильном устройстве есть слот для sim-карты) – только способ, указанный в п. 10.2.7.3 Общих Условий.

**10.2.9.** При получении Одноразового пароля в виде SMS-сообщения/Push-уведомления Клиент обязан в обязательном порядке сверить реквизиты совершаемой операции с реквизитами в SMS-сообщении/Push-уведомлении, содержащем Одноразовый пароль, и в случае согласия с реквизитами проводимой операции осуществить ввод полученного Одноразового пароля в Систему. В случае если Клиент не согласен с реквизитами операции, он обязан незамедлительно обратиться в Подразделение или Информационный центр Банка.

**10.2.10.** При генерации Одноразового пароля с использованием Карт-ридера и активной Карты Клиент вводит параметры Карты, включая, но, не ограничиваясь, ПИН-кодом карты, а также некоторые данные совершаемой операции. При последовательном трёхкратном неправильном наборе ПИН-кода в Карт-ридере, используемая Карта будет заблокирована.

**10.2.11.** Получение новых идентификаторов для использования Системы (логина, пароля) не прекращает поступление Одноразовых паролей на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей. Для изменения указанного выше номера мобильного телефона Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка или самостоятельно инициировать изменение номера мобильного телефона в Системе или с использованием банкомата Банка и Карты в порядке, указанном в п. 10.2.1 Общих Условий<sup>39</sup>.

**10.2.12.** В случае утраты мобильного телефона или прекращения использования Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей, Клиент должен незамедлительно обратиться в Подразделение Банка, Информационный центр Банка или самостоятельно заблокировать указанный выше способ получения Одноразовых паролей в Системе. О произведенной блокировке способа получения Одноразовых паролей Банк информирует Клиента в форме SMS-сообщения, направленного на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей.

В случае несвоевременного обращения Клиента в Банк для изменения Номера мобильного телефона для Одноразовых паролей, либо несвоевременного оповещения Клиентом Банка о необходимости заблокировать указанный выше способ получения Одноразовых паролей, Банк не несет ответственность за любые последствия использования Одноразовых паролей третьими лицами.

**10.2.13.** В случаях, предусмотренных Общими Условиями, подаваемые Клиентом через Систему Электронные документы подписываются АСП.

Способ формирования АСП в Системе представляет собой один из следующих способов:

- работа на стороне Банка программы генерации Одноразового пароля, направляемого Банком в виде SMS-сообщения на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей;
- работа на стороне Банка программы генерации Одноразового пароля, направляемого Банком в виде Push-уведомления на Мобильное устройство Клиента, зарегистрированное в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей;
- получение Клиентом Одноразового пароля с использованием Клиентом Карт-ридера и активной Карты, выпущенной на имя Клиента.

**10.2.14.** АСП обладает следующими свойствами:

- АСП воспроизводим только лицом, владеющим необходимыми средствами формирования АСП,
- подлинность АСП может быть удостоверена;
- АСП неразрывно связан с подписываемым Электронным документом.

Электронный документ, подписанный АСП, признается равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента. Клиент соглашается с тем, что Электронный документ, подписанный АСП, может служить доказательством в суде. Операции, совершенные Банком на основании переданных Клиентом в Банк Распоряжений, подтвержденных при помощи АСП, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

АСП содержится в самом Электронном документе, в созданном и отправленном Электронном документе содержится информация, указывающая на лицо, от имени которого был создан и отправлен Электронный документ.

**10.2.15.** Правила определения лица, подписывающего Электронный документ, по его АСП:

- Банком определяется АСП, которым был подписан Электронный документ,
- на основании установленного Электронного документа Банк определяет Клиента, который создал и подписал данный Электронный документ АСП.

**10.2.16.** Клиент подписывает Электронные документы в Системе АСП путем ввода в соответствующее поле Системы Одноразового пароля, за исключением Электронных документов, указанных в п.1.140 Общих Условий. Распоряжение Клиента в виде Электронного документа, подписанного Одноразовым паролем, исполняется Банком после положительного результата проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом, информации об Одноразовом пароле, содержащейся в базе данных Банка.

**10.2.17.** Банк оставляет за собой право:

- отказать Клиенту в предоставлении доступа в Систему;

<sup>39</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

- приостановить выполнение Распоряжений Клиента, полученных посредством Системы, до получения письменного Распоряжения Клиента о необходимости их выполнения;
- изменить набор услуг, предоставляемых Клиенту через Систему;
- приостановить работу Системы, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента;
- устанавливать ограничения (лимиты) на суммы операций, проводимых в Системе;
- изменять способы формирования АСП в Системе;
- устанавливать ограничение на использование средств и способов формирования АСП,
- блокировать способ формирования АСП Клиента в Системе при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противоправных действиях с использованием данного АСП.

**10.2.18.** При получении доступа к услугам Системы Клиент обязан соблюдать следующий порядок использования Системы:

- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам и любой иной задолженности перед Банком;
- соблюдать все условия Договора, Общих Условий, Тарифов;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противоправных операций с использованием Системы, не допускать использования Системы для совершения каких-либо мошеннических операций;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактными данным (Контактный номер мобильного телефона, электронная почта и др.);
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом посредством Системы операции по Счетам, в случаях, установленных законодательством РФ, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам операций посредством Системы, нарушающих режим работы указанных счетов;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме об обнаружении попытки несанкционированного доступа к персональной информации Клиента в Системе;
- изменять логин и/или пароль в разделе «Настройки» на сервере Системы не реже, чем один раз в 30 календарных дней;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Системы;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме обо всех неправильно произведенных операциях, а также о потере контроля над программным обеспечением и носителями АСП (если применимо);
- незамедлительно информировать Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк»), адреса электронной почты и иных контактных данных.

### **10.3. Блокировка Системы, отказ от использования Системы**

**10.3.1.** Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Системы и поручает Банку произвести Блокировку Системы в следующих случаях:

- при отсутствии доступа в Систему более 6 месяцев с момента осуществления первого доступа Клиента к услугам Системы;
- при расторжении всех Договоров между Банком и Клиентом;
- при реализации Банком прав, указанных в п. 10.2.17 Общих Условий;
- по основаниям, предусмотренным с п. 3.4 настоящих Общих Условий;
- при поступлении в Банк информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства<sup>40</sup>;
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противоправных операциях в связи с Системой, в том числе со стороны третьих лиц;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;
- при отсутствии в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

**10.3.2.** Банк имеет право произвести Блокировку Системы:

- в случаях нарушения Клиентом порядка использования Системы, изложенного в п. 10.2.18 Общих Условий;
- на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Системы, включая уведомления Клиента, указанные в п. 10.3.1 Общих Условий.

**10.3.3.** Блокировка Системы по инициативе Клиента осуществляется Банком на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Системы в течение 2-х часов после получения Банком уведомления Клиента, переданного в Банк:

- а) письменно путем обращения в Подразделение Банка;
- б) устно в соответствии Разделом 13 либо Разделом 14 Общих Условий.

**10.3.4.** О произведенной Блокировке Системы Банк информирует Клиента путем направления ему уведомления в форме SMS-сообщения на номер телефона, по которому Клиенту подключен SMS-сервис.

**10.3.5.** Отказ от использования Системы производится путем отключения информационного доступа к Системе и/или отключения доступа к активным операциям (по Счетам, Картам и др.). Для отказа от использования Системы Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка лично или через Доверенное лицо для оформления заявления на отключение доступа к услугам Системы.

### **10.4. Особенности доступа и использования Системы Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты**

**10.4.1.** Доступ к Системе и использование Системы Доверенным лицом - держателем Дополнительной Карты осуществляется в соответствии с положениями п.п. 10.1 - 10.3 Общих Условий с учетом следующих особенностей:

**10.4.1.1.** Возможен доступ только к Системе Райффайзен-Онлайн и только через сайт Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru));

**10.4.1.2.** Заявление на регистрацию в Системе и Заявление на Одноразовый пароль подаются только самим Доверенным лицом – держателем Дополнительной Карты;

**10.4.1.3.** Услуги в Системе предоставляются Доверенному лицу – держателю Дополнительной Карты только в рамках

<sup>40</sup> В этом случае Банк осуществляет блокировку доступа к активным операциям в Системе.

обслуживания Дополнительных Карт, выпущенных на его имя, и только в случае, если Клиентом ему выдана Доверенность, оформленная в Банке, содержащая полномочия на использование Системы и на распоряжение денежными средствами с помощью Системы;

**10.4.1.4.** Если Доверенное лицо – держатель Дополнительной Карты является Клиентом Банка, уже имеющим доступ к Системе как Клиент, и при этом действует в качестве Доверенного лица другого Клиента, то:

- оно может использовать такие же способы получения Одноразового пароля, указанные в п. 10.2.7 Общих Условий, которые оно как Клиент выбрало себе ранее для использования Системы;
- для входа в Систему оно использует те же идентификаторы (уникальные логин и пароль), указанные в п. 10.2.2 Общих Условий, которые ранее были им получены как Клиентом для использования Системы;
- при входе в Систему Райффайзен-Онлайн ему становятся доступны операции по Дополнительной Карте, выпущенной на его имя другим Клиентом;

**10.4.1.5.** Доверенное лицо – держатель Дополнительной Карты не может использовать способ получения Одноразового пароля, указанный в п. 10.2.7.3 Общих Условий;

**10.4.1.6.** Во всём остальном для Доверенного лица – держателя Дополнительной Карты действуют те же условия и правила использования Системы как и для Клиента.

## **10.5. Ответственность сторон**

**10.5.1.** За неправомерный доступ к информации, хранящейся в Системе, Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**10.5.2.** За создание, использование и распространение вредоносных программ в Системе Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**10.5.3.** Данные, содержащиеся в защищенном ПИН-конверте или предоставленные в виде SMS-сообщения, иные идентификаторы, указанные в п.п. 10.2.2, 10.2.3, 10.2.5, 10.2.6 Общих Условий, и Одноразовый пароль – конфиденциальны и известны только Клиенту. Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность данных, содержащихся в защищенном ПИН-конверте или предоставленные в виде SMS-сообщения, логина для регистрации в Системе, иных идентификаторов, указанных в п.п. 10.2.2, 10.2.3, 10.2.5 и 10.2.6 Общих Условий, и Одноразовых паролей.

**10.5.4.** Клиент обязан хранить в секрете и не передавать третьим лицам (в том числе сотрудникам и представителям Банка) идентификаторы для использования Системы (логин, пароль, иные идентификаторы, указанные в п.п. 10.2.2, 10.2.3, 10.2.5 и 10.2.6 Общих Условий), а также Одноразовые пароли и Кодовое слово. Банк не несет ответственности за последствия любого использования указанных выше идентификаторов, Одноразовых паролей и/или Кодового слова третьими лицами.

**10.5.5.** Банк не несет ответственность за использование Одноразовых паролей третьими лицами, которое стало возможно в результате передачи Клиентом третьим лицам любых мобильных устройств, которые зарегистрированы в Банке для целей получения Клиентом Одноразовых паролей, и/или в которых используется Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей. Банк уведомляет Клиента, что использование Одноразового пароля не гарантирует отсутствие несанкционированных действий от имени Клиента со стороны третьих лиц. При этом Банк вправе осуществлять проверку номера Идентификатора IMSI до направления Клиенту Одноразового пароля в случае, если Клиентом выбран способ получения Одноразовых паролей в виде SMS-сообщений. В случае проведения проверки направление Банком Одноразового пароля Клиенту осуществляется после положительного результата проверки соответствия номера Идентификатора IMSI, мобильного телефона и информации о номере Идентификатора ISMI, имеющейся у Банка.

**10.5.6.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным на то лицом указанных выше сведений.

**10.5.7.** Клиент полностью осознает, что сеть Интернет не является безопасным каналом связи, и несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть Интернет. Клиент самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения. В случае осуществления доступа к услугам Системы на не принадлежащих Клиенту вычислительных средствах, Клиент несет все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации, а также возможными неправомерными действиями третьих лиц.

**10.5.8.** Клиент несет ответственность по операциям, совершенным через Систему.

**10.5.9.** Клиент несет полную ответственность за сохранность и работоспособность Карт-ридера, полученного им для генерации Одноразовых паролей. Перед выдачей Клиенту Карт-ридера сотрудник Банка проверяет устройство на исправность. В случае утери или повреждений Карт-ридера по вине Клиента, Клиент может обратиться в Подразделение Банка для выдачи нового устройства. При этом за выдачу нового устройства взамен утерянного/ поврежденного взимается комиссия в соответствии с Тарифами, действующими на дату обращения Клиента.

**10.5.10.** В случае несогласия с операцией в Системе Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования Системы без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

## **11. Правила обслуживания в Системе Телефонный Банк**

### **11.1. Общие положения**

**11.1.1.** Доступ к Системе Телефонный Банк может получить Клиент, заключивший с Банком соглашение о предоставлении Пакета услуг / подключивший Пакет услуг, Тарифы по которому предусматривают возможность предоставления такого доступа. Возможность доступа к Системе Телефонный Банк определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент, и предоставляется Клиентам по мере технической реализации.

**11.1.2.** Посредством Системы Телефонный Банк производится обработка и передача голосовых и иных данных, передаваемых с помощью телефонной связи, на основании которых оформляется Распоряжение Клиента в виде Электронного документа, который подписывается Клиентом Одноразовым паролем и принимается Банком к исполнению. В Системе Телефонный Банк Клиенту могут оказываться и иные услуги, не связанные с осуществлением перевода денежных средств.

**11.1.3.** Предоставление банковских услуг через Систему Телефонный Банк возможно только после подключения Клиента к Системе с одним из следующих способов получения Одноразового пароля:

**11.1.3.1.** в виде SMS-сообщений, направленных Банком на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей;

**11.1.3.2.** в виде получения Одноразового пароля при одновременном использовании Клиентом Карт-ридера и активной Карты, выпущенной на имя Клиента.

**11.1.4.** Предоставление Клиенту доступа к Системе Телефонный Банк осуществляется на основании заявления Клиента о предоставлении доступа к Системе Телефонный Банк:

- поданного в Подразделении Банка;

- поданного Клиентом через Информационный центр Банка в соответствии с п. 13.1.52 Общих Условий. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент озвучивает сотруднику Банка свое желание подключить Систему Телефонный Банк. Оформление и подтверждение заявления осуществляется в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

**11.1.5.** Для подписания Электронного документа в Системе Телефонный Банк применяется Одноразовый пароль, используемый в Системе (кроме указанного в п. 10.2.7.3 Общих Условий), независимо от способа получения Клиентом данного Одноразового пароля в Системе. При изменении Клиентом способа получения Одноразового пароля в Системе в Системе Телефонный Банк применяется новый (актуальный) способ получения Одноразового пароля, выбранный Клиентом в Системе. В отношении Одноразового пароля в Системе Телефонный Банк применяются положения, указанные в Разделе 10 Общих Условий, с учётом особенностей, предусмотренных настоящим Разделом Общих Условий.

**11.1.6.** Банк оставляет за собой право:

- отказать Клиенту в предоставлении доступа в Систему Телефонный Банк;
- приостановить выполнение Распоряжений Клиента, полученных посредством Системы Телефонный Банк, до получения письменного Распоряжения Клиента о необходимости их выполнения;
- изменить набор услуг, предоставляемых Клиенту через Систему Телефонный Банк;
- приостановить работу Системы Телефонный Банк, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента;
- устанавливать ограничения (лимиты) на суммы операций, проводимых в Системе Телефонный Банк;
- заблокировать способ формирования АСП Клиента в Системе Телефонный Банк при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных действиях с использованием данного АСП.

**11.1.7.** При получении доступа к услугам Системы Телефонный Банк Клиент обязан соблюдать следующий порядок использования Системы Телефонный Банк:

- не допускать возникновения просроченной задолженности по Счетам и любой иной задолженности перед Банком;
- соблюдать все условия Договора, Общих Условий, Тарифов;
- надлежащим образом исполнять все свои обязательства перед Банком, своевременно оплачивать или обеспечивать оплату всех комиссий, предусмотренных Тарифами Банка;
- не допускать совершения противозаконных операций с использованием Системы Телефонный Банк, не допускать использования Системы Телефонный Банк для совершения каких-либо мошеннических операций;
- своевременно отвечать на сообщения и обращения Банка, касающиеся исполнения обязательств Клиента перед Банком, направленные по указанным Клиентом Банку контактными данным (Контактный номер мобильного телефона, электронная почта и др.);
- предоставлять по запросу Банка в установленный Банком срок документы, подтверждающие совершаемые Клиентом посредством Системы Телефонный Банк операции по Счетам, в случаях, установленных законодательством РФ, а также в случаях, когда это необходимо для уточнения совершаемых операций и/или для обеспечения сохранности денежных средств Клиента;
- не совершать по Счетам операций посредством Системы Телефонный Банк, нарушающих режим работы указанных счетов;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме об обнаружении попытки несанкционированного доступа к персональной информации Клиента в Системе Телефонный Банк;
- регулярно проверять информацию об операциях, совершенных с использованием Системы Телефонный Банк, в Системе;
- уведомлять Банк по телефону или в письменной форме обо всех неправильно произведенных операциях, а также о потере контроля над носителями АСП (если применимо);
- незамедлительно информировать Банк об изменении своих данных, в том числе места жительства, номера мобильного телефона (в том числе зарегистрированного в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк»), адреса электронной почты и иных контактных данных.

**11.1.8.** Настоящим Клиент уведомляет Банк о необходимости Блокировки Системы Телефонный Банк и поручает Банку произвести Блокировку Системы Телефонный Банк в следующих случаях:

- при отсутствии доступа в Систему Телефонный Банк более 6 месяцев с момента осуществления первого доступа Клиента к услугам Системы Телефонный Банк;
- при расторжении всех Договоров между Банком и Клиентом;
- при реализации Банком прав, указанных в п.п. 10.2.17 и 11.1.6 Общих Условий;
- по основаниям, предусмотренным п. 3.4 настоящих Общих Условий;
- при поступлении в Банк информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства;
- при получении Банком сведений о смерти Клиента;
- при предъявлении в Банк для исполнения исполнительных (расчетных) документов о взыскании денежных средств с Клиента;
- при Блокировке Системы ;
- при последовательном двукратном неуспешном прохождении Клиентом идентификации в соответствии с п.11.2.5 Общих Условий;
- при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях в связи с Системой Телефонный Банк, в том числе со стороны третьих лиц;
- при последовательном трёхкратном сообщении Клиентом сотруднику Банка неправильного Одноразового пароля в соответствии с п. 11.2.12 Общих Условий;
- при отсутствии в Банке актуальных данных о номере мобильного телефона Клиента и/или адресе электронной почты Клиента, в том числе при наличии у Банка оснований полагать, что предоставленный ранее Клиентом в Банк номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты более не принадлежит Клиенту.

**11.1.9.** Банк имеет право произвести Блокировку Системы:

- в случаях нарушения Клиентом порядка использования Системы Телефонный Банк, изложенного в п. 11.1 Общих Условий;
- на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Системы Телефонный Банк, включая уведомления Клиента, указанные в п. 11.1.8 Общих Условий.

**11.1.10.** Блокировка Системы по инициативе Клиента осуществляется Банком на основании полученного от Клиента уведомления о Блокировке Системы Телефонный Банк в течение 2-х часов после получения Банком уведомления Клиента, переданного в Банк:

- а) письменно путем обращения в Подразделение Банка;
- б) устно в соответствии Разделом 13 либо Разделом 14 Общих Условий.

**11.1.11.** При наличии технической возможности о произведенной Блокировке Системы Банк информирует Клиента путем направления ему уведомления в форме SMS-сообщения на номер телефона, к которому Клиенту подключен SMS-сервис. Возможность такого уведомления определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

## **11.2. Порядок регистрации и работы Клиента в Системе Телефонный Банк**

**11.2.1.** Для получения доступа к Системе Телефонный Банк Клиенту, обслуживаемому в рамках Пакета услуг, Тарифы по которому предусматривают возможность предоставления доступа к Системе Телефонный Банк, необходимо обратиться в Подразделение Банка лично для оформления заявления о предоставлении доступа к Системе Телефонный Банк.

**11.2.2.** Для получения услуг и проведения операций в Системе Телефонный Банк Клиент может использовать как стационарный, так и мобильный телефоны, имеющие тоновый режим набора. При этом для совершения операций в Системе Телефонный Банк при выборе Клиентом способа получения Одноразового пароля, указанного в п. 11.1.3.1 Общих Условий, Клиент обязательно должен иметь при себе включенный мобильный телефон с Номером мобильного телефона для Одноразовых паролей.

**11.2.3.** Для использования Системы Телефонный Банк Клиенту присваивается уникальный ПИК. Для создания ПИК Клиенту необходимо иметь действующую Карту, позвонить в Банк по указанному Банком номеру телефона и следовать инструкциям сотрудника Банка и автоматическим голосовым подсказкам. Перед присвоением ПИКа Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием пароля, а также дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. В качестве пароля Клиент и Банк используют Кодовое слово. ПИК конфиденциален и известен только Клиенту.

**11.2.4.** После создания ПИК, идентификация Клиента в Системе Телефонный Банк производится системами Банка автоматически с использованием ПИКа и последних 4-х цифр Карты.

**11.2.5.** Помимо идентификации Клиента способом, указанным в п. 11.2.4 Общих Условий, Банк вправе идентифицировать Клиента с использованием пароля, в качестве которого используется Кодовое слово, а также дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. Идентификация Клиента в этом случае осуществляется сотрудником Банка. При этом ПИК не используется, Клиент не должен сообщать его сотруднику Банка, а сотрудник Банка не вправе его запрашивать у Клиента.

Пароль также может быть запрошен Банком от Клиента в ходе телефонного разговора в случае необходимости сообщения Клиенту информации по Карте или Счету. В этом случае Клиент имеет право отказаться от сообщения пароля и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично.

**11.2.6.** Клиент соглашается с тем, что использование ПИКа и последних 4 цифр Карты, либо пароля и дополнительной персональной информации Клиента при совершении звонков для использования Системы Телефонный Банк, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента. Клиент получает доступ к активным операциям в Системе Телефонный Банк только после идентификации Клиента в соответствии с п.п. 11.2.4, 11.2.5 Общих Условий.

**11.2.7.** Лицо, обратившееся в Банк через Систему Телефонный Банк, представившееся Клиентом и правильно указавшее ПИК и последние 4 цифры Карты или пароль и дополнительную персональную информацию Клиента, необходимую для установления его личности, признается Клиентом. Банк не несет ответственности за последствия любого использования перечисленных идентификаторов третьими лицами. При наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом, Банк вправе отказать данному лицу в предоставлении услуг через Систему Телефонный Банк, несмотря на правильное указание вышеприведенных данных.

**11.2.8.** В случае последовательного двукратного неуспешного прохождения Клиентом идентификации в соответствии с п.п. 11.2.5 Общих Условий, Банком будет произведена Блокировка Системы Телефонный Банк в соответствии с п.п. 11.1.8 и 11.1.9 Общих Условий и Клиент не сможет осуществлять какие-либо операции через Систему Телефонный Банк. Для возобновления работы через Систему Телефонный Банк Клиенту необходимо лично обратиться в Подразделение Банка.

**11.2.9.** Банк вправе осуществить телефонный звонок по Контактному номеру мобильного телефона для дополнительного подтверждения устных запросов Клиента в Системе Телефонный Банк.

**11.2.10.** Информация, запрошенная Клиентом в соответствии с правилами настоящего Раздела, может сообщаться Банком Клиенту устно по телефону, факсу, электронной почте (исходя из технических возможностей Банка). Банк не несет ответственности за возможное несанкционированное получение этой информации третьими лицами по независящим от Банка причинам.

**11.2.11.** При использовании Системы Телефонный Банк дата, время звонка Клиента, факт идентификации Клиента в соответствии с п.п. 11.2.4 и 11.2.5 Общих Условий, а также содержание разговора с Клиентом фиксируются способом по выбору Банка. Клиент соглашается с тем, что все разговоры и общение между Клиентом и сотрудником Банка в Системе Телефонный Банк могут записываться Банком в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества услуг, и что такие записи могут использоваться в качестве доказательства в любых процессуальных действиях. Банк вправе хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства в суде.

**11.2.12.** В Системе Телефонный Банк при условии успешного прохождения Клиентом процедуры идентификации в соответствии с п.п. 11.2.4, 11.2.5 Общих Условий между Банком и Клиентом осуществляется обмен голосовыми и иными данными посредством телефонной связи, на основании которых сотрудником Банка оформляется Электронный документ. После этого:

1) при выборе Клиентом способа получения Одноразового пароля, указанного в п.11.1.3.1 Общих Условий – Клиенту на Номер мобильного телефона для Одноразовых паролей, направляется сообщение, содержащее основные условия совершаемой операции (счет получателя, сумма и валюта перевода и/или др.) и Одноразовый пароль. Клиент проверяет условия совершаемой операции и, если они верны, сообщает сотруднику Банка Одноразовый пароль, которым подписывается оформленный Электронный документ;

2) при выборе Клиентом способа получения Одноразового пароля, указанного в п.11.1.3.2 Общих Условий – сотрудник Банка проговаривает Клиенту основные условия совершаемой операции (счет получателя, сумма и валюта перевода и/или др.), которые Клиент проверяет и в случае, если они верны, Клиент получает Одноразовый пароль при одновременном использовании Клиентом Карт-ридера и активной Карты, выпущенной на имя Клиента, следуя инструкциям сотрудника Банка, после чего сообщает сотруднику Банка полученный таким образом Одноразовый пароль, которым подписывается оформленный Электронный документ.

В случае последовательного трёхкратного сообщения Клиентом сотруднику Банка неправильного Одноразового пароля, Банком будет произведена Блокировка Системы в соответствии с п.п. 11.1.8 и 11.1.9 Общих Условий и Клиент не сможет осуществлять какие-либо операции через Систему Телефонный Банк. Для возобновления работы через Систему Телефонный Банк Клиенту необходимо лично обратиться в Подразделение Банка.

Иные услуги, не связанные с переводом денежных средств, оказываются Клиенту без использования Одноразового пароля.

**11.2.13.** Распоряжение Клиента в виде Электронного документа, подписанного Одноразовым паролем, исполняется Банком после

положительного результата автоматической проверки системами Банка соответствия Одноразового пароля, сообщенного Клиентом сотруднику Банка, информации об Одноразовом пароле, содержащейся в базе данных Банка. В случае если результат указанной проверки отрицательный, Банк сообщает Клиенту о невозможности принять к исполнению Распоряжение Клиента в виде Электронного документа.

### 11.3. Ответственность сторон

**11.3.1.** За неправомерное использование Системы Телефонный Банк Клиент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**11.3.2.** Клиент и Банк обязуются хранить в секрете и не передавать третьим лицам идентификаторы для использования Системы Телефонный Банк (ПИН, Кодовое слово, персональную информацию Клиента). Банк не несет ответственности за последствия любого использования уникальных идентификаторов Клиента третьими лицами.

**11.3.3.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, Банк не несет ответственности за убытки, причиненные неполучением Клиентом и/или получением неуполномоченным на то лицом указанных выше сведений.

**11.3.4.** Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с использованием им Системы Телефонный Банк (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями или бездействием третьих лиц), за исключением убытков, вызванных непосредственно неправомерными действиями или бездействием Банка, действующего преднамеренно или с грубой неосторожностью.

**11.3.5.** Клиент соглашается на передачу Распоряжений, поручений и/или информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не являются безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования телефонной связи.

**11.3.6.** Клиент несёт ответственность за корректность предоставленных им реквизитов для проведения переводов денежных средств через Систему Телефонный Банк.

**11.3.7.** В случае несогласия с операцией в Системе Телефонный Банк Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования Системы Телефонный Банк без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

## 12. Предоставление Сервиса «СМС-Банк»

### 12.1. Общие положения

**12.1.1.** Клиент может подключить/отключить Сервис «СМС-Банк» в порядке, определенном настоящим Разделом, если иное не установлено Общими Условиями или иными документами, оформляемыми Клиентом для подключения/отключения SMS-сервиса.

**12.1.2.** В рамках предоставления Клиентам специальных предложений Банк вправе подключать Клиентам Сервис «СМС-Банк» и предоставлять льготный период пользования SMS-сервисом.

**12.1.3.** Номера телефонов, с которых Банком отправляются сообщения и на которые принимаются входящие запросы, размещены на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)). Данные номера телефонов могут быть изменены Банком в одностороннем порядке.

**12.1.4.** Подключение и отключение от SMS-сервиса, а также смена номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления SMS-сервиса, могут быть произведены по распоряжению Клиента, переданному в Банк в соответствии с п. 12.2.1 Общих Условий. Распоряжения Клиента подлежат исполнению не позднее Рабочего дня, следующего за днем подачи распоряжения. Распоряжение должно содержать сведения, указанные Банком и необходимые для исполнения распоряжения Клиента.

**12.1.5.** В случае изменения номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления SMS-сервиса, Клиент обязан передать в Банк соответствующее распоряжение, предусмотренное п. 12.2.1 Общих Условий.

**12.1.6.** Оплата SMS-сервиса осуществляется в соответствии с Тарифами Банка. Клиент выражает свое согласие на то, что Банк имеет право без получения дополнительного согласия Клиента списывать с любого Счета Клиента суммы денежных средств в оплату стоимости SMS-сервиса. Оплата производится за каждую подключенную к SMS-сервису Карту согласно Тарифам Банка. Оплата SMS-запросов производится согласно тарифам оператора мобильной связи, обслуживающего телефонный номер Клиента.

**12.1.7.** Банк имеет право отключить Клиента от SMS-сервиса:

- в случае указания Клиентом неверного номера телефона при подключении к SMS-сервису,
- неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом обязанности, предусмотренной п. 12.1.5 Общих Условий,
- в случае нарушения Клиентом условий предоставления SMS-сервиса;
- при наличии у Банка оснований полагать, что номер телефона, ранее зарегистрированный в Банке для предоставления SMS-сервиса, более не принадлежит Клиенту.

**12.1.8.** Банк не несет ответственности за убытки, понесенные Клиентом в связи с указанием Клиентом неверного номера телефона при подключении к SMS-сервису, либо в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением Клиентом иной обязанности, предусмотренной настоящим Разделом Общих Условий.

**12.1.9.** В случае перевыпуска подключенной к SMS-сервису Карты с прежним номером ее подключение к SMS-сервису сохраняется.

**12.1.10.** Учитывая особенности передачи данных через открытые средства коммуникаций, подключаясь к SMS-сервису, Клиент принимает риски, связанные с возможным неполучением Клиентом/Банком или возможным получением третьими лицами передаваемой информации (SMS-сообщений от Банка Клиенту и SMS-запросов от Клиента в Банк).

### 12.2. Порядок и условия предоставления Сервиса «СМС-Банк»

**12.2.1.** Заявление Клиента о подключении услуги может быть передано устно по телефону в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий, через Систему Райффайзен Телеинфо в соответствии с правилами Раздела 14 Общих Условий, в письменной форме в Подразделении Банка, в котором обслуживается Клиент, посредством Системы, либо с использованием банкомата Банка и любой Карты, выпущенной на имя Клиента. При подключении услуги в банкомате Банка услуга может быть подключена только для Карты, которая используется Клиентом для подключения услуги. Клиент вводит ПИН-код и следует

инструкциям на экране банкомата. Используя банкомат Банка и любую Карту, выпущенную на имя Клиента, Клиент, следуя инструкциям на экране банкомата, имеет возможность изменить номер телефона для получения Сервиса «СМС-Банк».

Заявление Клиента об отключении от SMS-сервиса может быть передано в письменной форме в Подразделении Банка, в котором обслуживается Клиент. Изменить номер мобильного телефона для получения Сервиса «СМС-Банк» Клиент вправе либо посредством обращения в Подразделение Банка, в котором он обслуживается и подачи письменного заявления, либо в банкомате Банка. Указанное заявление может быть подано Клиентом через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий, с обязательным предоставлением в Банк скан-копии указанного заявления не позднее дня, следующего за днем обращения в Информационный центр Банка. Банк не принимает к исполнению заявление Клиента об отключении от SMS-сервиса, изменении номера мобильного телефона для получения Сервиса «СМС-Банк» до момента получения от Клиента скан-копии указанного заявления.

В случае если Сервис «СМС-Банк» был подключен Клиенту в рамках специального предложения Банка в соответствии с п.12.1.2 Общих Условий, заявление Клиента об отключении от SMS-сервиса может быть подано Клиентом через Информационный центр Банка в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий.

Банк также имеет право устанавливать дополнительные каналы направления данных заявлений в Банк.

**12.2.2.** Для передачи заявления посредством Системы Клиент должен идентифицировать себя в Системе, затем на странице «СМС-Банк» указать необходимые данные: номер мобильного телефона, на который направляются SMS-сообщения, и номера Карт, в отношении которых Клиент желает получать SMS-сообщения.

**12.2.3.** При оформлении SMS-запросов Клиент использует форматы запросов, описанные на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)), Банк обрабатывает SMS-запросы, поступившие только с номеров телефонов, по которым подключен SMS-сервис для данной Карты. SMS-запросы, оформленные в формате, отличном от указанных Банком, Банк имеет право не исполнять.

**12.2.4.** Посредством SMS-запроса с номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк», Клиент может передать в Банк Распоряжение:

- на пополнение баланса данного номера мобильного телефона путем перевода денежных средств со Счета, к которому выпущена Карта;
- на осуществление Моментального перевода между Картами, выпущенными к разным Счетам одного Клиента.

При этом у Клиента должен быть подключен один из способов получения Одноразового пароля, указанных в п.10.2.7 Общих Условий.

Такое Распоряжение Клиента в виде SMS-запроса удостоверяется тем, что оно направлено с номера мобильного телефона Клиента, зарегистрированного в Банке для предоставления Клиенту Сервиса «СМС-Банк», что позволяет подтвердить, что оно составлено Клиентом. Банк информирует Клиента о возможности или невозможности приема к исполнению указанного Распоряжения в форме SMS-сообщения, которое Банк направляет на номер мобильного телефона, зарегистрированный в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк».

В случае несогласия с операцией, проведенной на основании SMS-запроса, Клиент обязан уведомить об этом Банк письменно по форме Банка незамедлительно после обнаружения факта проведения несанкционированной операции и (или) использования Сервиса «СМС-Банк» без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции.

**12.2.5.** Пополнение баланса номера мобильного телефона, зарегистрированного в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк»/ осуществление Моментальных переводов между Картами осуществляется в российских рублях. В случае осуществления такого пополнения с использованием Карты, выпущенной к Счету в долларах США или евро, Банк конвертирует сумму перевода в российских рублях, указанную Клиентом в SMS-запросе, в валюту Счета, к которому выпущена Карта, по внутреннему курсу Банка на дату исполнения Банком Распоряжения Клиента в виде SMS-запроса.

**12.2.6.** В случае если Карта заблокирована, операция пополнения баланса/ Моментального перевода между картами невозможна.

**12.2.7.** Банк вправе устанавливать лимиты на операции пополнения баланса/ Моментального перевода между Картами посредством SMS-запроса. Информацию о лимитах Банк размещает на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru))

**12.2.8.** Если в соответствии с Тарифами SMS-сервис является платной, оплата услуги производится за каждый полный и неполный месяц. При этом плата за первые 2 месяца предоставления SMS-сервиса при первичном подключении к SMS-сервису не взимается. Комиссия за предоставление Сервиса «СМС-Банк» не взимается в случае, если в течение месяца Банк направил Клиенту не более одного SMS-сообщения об операции с использованием Карты или операции по счету. При подключении и отключении SMS-сервиса в течение одного месяца оплата SMS-сервиса производится согласно Тарифам. При наличии противоречий между какими-либо положениями Тарифов и положениями настоящего пункта, положения настоящего пункта будут иметь преимущественную силу.

**12.2.9.** В случае утраты мобильного телефона, в котором используется номер, зарегистрированный в Банке для предоставления Сервиса «СМС-Банк», Клиент обязан незамедлительно лично обратиться в Подразделение Банка с заявлением об отключении данного сервиса.

### 13. Оказание услуг при обращении Клиента в Информационный центр Банка

**13.1.** В соответствии с правилами настоящего Раздела Общих Условий Банк обязуется оказывать Клиенту по его устному заявлению, переданному по телефону в Информационный центр Банка, следующие услуги<sup>41</sup>:

**13.1.1.** предоставление общих сведений о Банке, предлагаемых продуктах для физических лиц и оказываемых услугах, условиях открытия и обслуживания Счетов, об использовании Карт и Платежных Системах, о Системе, Системе Телефонный Банк, об обменных курсах Банка, действовавших в течение 7 календарных дней до момента обращения Клиента в Информационный центр Банка;

**13.1.2.** предоставление информации о расположении и режиме работы банкоматов Банка;

**13.1.3.** запись на встречу с представителем Банка для подачи документов по ипотечному кредиту;

**13.1.4.** ознакомление Клиентов с условиями обязательного пенсионного страхования и негосударственного пенсионного обеспечения в негосударственных пенсионных фондах, сотрудничающих с Банком;

**13.1.5.** консультирование по вопросам приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под управлением управляющих компаний, сотрудничающих с Банком;

<sup>41</sup> При возможности предоставления услуг через Информационный центр и через Систему Райффайзен Телеинфо Банк вправе предоставить услугу, самостоятельно выбрав канал ее предоставления - через Информационный центр Банка или Систему Райффайзен Телеинфо.

- 13.1.6.** предоставление информации по Картам, выпускаемым Банком в рамках совместных ко-брендинговых проектов Банка;
- 13.1.7.** оказание консультационной помощи в случае возникновения спорных ситуаций при использовании Карты, при изъятии Карты банкоматом;
- 13.1.8.** прием заказа на бронирование индивидуальных банковских ячеек;
- 13.1.9.** предварительный заказ оригиналов и копий ПТС, а также различных справок, подготавливаемых Банком;
- 13.1.10.** отключение Сервиса «СМС-Банк»<sup>42</sup>;
- 13.1.11.** предварительный заказ выдачи денежных средств;
- 13.1.12.** сообщение по телефону информации о Доступном балансе по Счету/ Карте, а также информации по 10 последним Операциям по Счету / Карте;
- 13.1.13.** принятие устных запросов Клиента о предоставлении разовой Выписки по Счету. Информационный Центр Банка предоставляет разовые Выписки по Счету на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк (в Анкете/ Заявлении/иных документах или через Информационный центр);
- 13.1.14.** изменение Подразделения доставки Карты, способа выдачи Основной Кредитной карты и Банковской карты и Адреса доставки, адреса доставки банковской корреспонденции, адреса фактического проживания, рабочего адреса Клиента и/или найменования работодателя, а также адреса электронной почты<sup>43</sup>;
- 13.1.15.** предоставление Клиенту информации о платежных реквизитах Банка, номере (- ах) Счета (- ов), открытого (- ых) Клиенту в Банке на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк (в Анкете/ Заявлении/иных документах или через Информационный центр);
- 13.1.16.** предоставление Клиенту копии SWIFT-сообщения, подтверждающего исполнение Банком перевода денежных средств в иностранной валюте, осуществленного через телекоммуникационную межбанковскую систему SWIFT на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк (в Анкете/ Заявлении/иных документах или через Информационный центр);
- 13.1.17.** информирование Клиента/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты о готовности Карты и возможности забрать готовую Карту в Подразделении Банка, в том числе Карту, изъятую банкоматом;
- 13.1.18.** принятие заявлений Клиента на перевыпуск Банковской карты/ Кредитной карты на Банковскую карту / Кредитную карту того же типа с прежним сроком действия, а в случае, если до окончания срока действия Банковской карты / Кредитной карты осталось не более 6-ти месяцев, то на Банковскую карту / Кредитную карту того же типа с новым сроком действия, а также на перевыпуск Кредитной карты на Кредитную карту иного типа с новым сроком действия в соответствии с п.7.2 Общих Условий. При перевыпуске Кредитной карты иного типа Клиент должен в ходе телефонного разговора озвучить свое согласие с изменениями Кредитного договора.
- 13.1.19.** Блокировка Карты и снятие Блокировки Карты;
- 13.1.20.** осуществление процедуры экстренной выдачи наличных денежных средств в случае потери Банковской карты за рубежом;
- 13.1.21.** подключение Сервиса «СМС-Банк»;
- 13.1.22.** сообщение Клиентам о принятых решениях по кредитным заявкам Клиентов (Потребительский кредит и Кредитная Карта);
- 13.1.23.** заполнение заявления на Кредитную карту (при наличии технической возможности);
- 13.1.24.** предоставление информации о размере Доступного баланса по Кредитной карте, Общей сумме задолженности, Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте, Минимального платежа, сумме основного долга, возникшего в Отчетном периоде, начисленных процентов, Просроченной задолженности, просроченных процентов и Перерасхода Кредитного лимита;
- 13.1.25.** принятие устных запросов на Блокировку Системы и Системы Телефонный Банк;
- 13.1.26.** принятие устных запросов Клиента на предоставление по электронной почте ежемесячной Выписки по Счету. Ежемесячные выписки предоставляются на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк (в Анкете/ Заявлении/иных документах или через Информационный центр);
- 13.1.27.** принятие устного заявления Клиента о подключении Пакета услуг, выпуске Банковских карт в рамках Пакета услуг (информация о типах Пакетов услуг, по которым предоставляется данная услуга, указана в Тарифах по Пакетам услуг);
- 13.1.28.** принятие устного заявления Клиента об изменении номера Идентификатора IMSI;
- 13.1.29.** принятие устного заявления Клиента об Отключении Пакета услуг (информация о типах Пакетов услуг, по которым предоставляется данная услуга, указана в Тарифах по Пакетам услуг) и блокировке всех Банковских карт, выпущенных в рамках Пакета услуг, в соответствии с разделом 15 Общих Условий;
- 13.1.30.** принятие устных заявлений на выпуск Банковских карт от Клиента;
- 13.1.31.** оформление и принятие заявления Клиента на открытие текущего(их) счета(ов) в соответствии с п. 3.38 Общих Условий;
- 13.1.32.** оформление и принятие Постоянного поручения, заявления об отмене Постоянного поручения в соответствии с п.п.3.29 и 3.31 Общих Условий.
- 13.1.33.** оформление и принятие Заявления-обязательства в соответствии с п.п. 8.2.5.1 и 9.5.1.1 Общих Условий;
- 13.1.34.** оформление и принятие заявления об изменении Даты осуществления Ежемесячного платежа в соответствии с п.п. 8.2.3 и 9.2.2.3 Общих Условий;
- 13.1.35.** получение доступа к информационным сервисам Системы;
- 13.1.36.** принятие устных заявлений на продление срока аренды сейфовой ячейки<sup>44</sup>;
- 13.1.37.** принятие устных запросов Клиента на изменение режима текущих счетов без возможности выпуска к ним Банковских карт на режим с возможностью выпуска к ним Банковских карт и наоборот в соответствии с п. 3.39 Общих Условий;
- 13.1.38.** принятие устного заявления на пролонгацию/отмену пролонгации Депозита в соответствии с Разделом 4 Общих Условий;

<sup>42</sup> Услуга предоставляется только по Картам, к которым Сервис «СМС-Банк» был подключен Клиенту в рамках предоставления Банком специального предложения в соответствии с п. 12.1.2 Общих Условий.

<sup>43</sup> Для уточнения корректности адреса электронной почты, предоставленного Клиентом по телефону, Клиент по запросу Банка направляет электронное сообщение с данного адреса на электронный адрес [info@raiffeisen.ru](mailto:info@raiffeisen.ru). В этом случае для подтверждения информации, поступившей на электронный адрес [info@raiffeisen.ru](mailto:info@raiffeisen.ru), Банк осуществляет телефонный звонок Клиенту.

<sup>44</sup> Услуга предоставляется с момента технической реализации.

- 13.1.39.** принятие устного заявления на пополнение Депозита в соответствии с Разделом 4 Общих Условий;
- 13.1.40.** принятие устного заявления на частичное истребование Депозита в соответствии с Разделом 4 Общих Условий;
- 13.1.41.** принятие устных запросов Клиентов на предоставление документов в соответствии с п.2.47 Общих Условий<sup>45</sup>;
- 13.1.42.** принятие устных запросов на блокировку Кредитной карты и закрытие Счета в соответствии с п. 7.3.2 Общих Условий;
- 13.1.43.** прием заявлений Клиентов об отключении от SMS-сервиса, изменении номера мобильного телефона для получения Сервиса «СМС-Банк» в соответствии с п. 12.2.1 Общих Условий;
- 13.1.44.** принятие устных запросов Клиента об отзыве Распоряжений на перевод денежных средств в рублях, оформленных Клиентом в Системе в соответствии с п. 5.31 Общих Условий;
- 13.1.45.** принятие устного заявления Клиента об уменьшении Лимита снятия наличных в соответствии с п. 6.3.7 Общих Условий;
- 13.1.46.** принятие устных запросов Клиента на курьерскую доставку Карты в соответствии с п.п. 6.2.2.4 и 7.2.7.3 Общих Условий;
- 13.1.47.** принятие устных запросов Клиента на выдачу Карты посредством постамата в соответствии с п.п. 6.2.2.5 и 7.2.7.4 Общих Условий;
- 13.1.48.** осуществление процедуры подтверждения принадлежности Карты Клиенту в процессе регистрации Цифровой карты в Цифровом платежном сервисе в соответствии с п.6.4.4 Общих Условий;
- 13.1.49.** принятие распоряжения Клиента об удалении Цифровых карт из Цифрового платежного сервиса в соответствии с п.6.4.6 Общих Условий;
- 13.1.50.** подключение и отключение услуги дополнительной идентификации при осуществлении доступа в Систему через сайт Банка в сети Интернет в соответствии с п.10.2.5 Общих Условий;
- 13.1.51.** принятие устных запросов Клиентов в случае отсутствия Подразделения Банка в городе, в котором с Клиентом был заключен Договор (в том числе в связи с проводимыми мероприятиями по оптимизации Подразделений Банка):
- на оформление отказа от участия в программах страхования по Кредитным картам (если применимо);
  - прием обращений Клиентов о несогласии с Операцией(-ями) по Карте в соответствии с п. 6.10.1 Общих Условий;
  - на предоставление Расширенной выписки по Кредитной карте. Информационный Центр предоставляет Расширенную выписку по Кредитной карте на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом в Банк (в Анкете/ Заявлении/иных документах или через Информационный центр);
  - на перечисление денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, к которому выпущена Кредитная карта на иной счет Клиента, открытый в Банке;
  - иные запросы по согласованию с Банком.
- 13.1.52.** принятие устных запросов Клиентов, являющихся держателями Пакетов услуг «Премиальный», «Премиум Директ»:
- на предоставление доступа к Системе Телефонный Банк;
  - на перечисление денежных средств в рамках Положительного баланса по Счету, к которому выпущена Кредитная карта, на иной счет Клиента, открытый в Банке, в соответствии с п. 7.3.3 Общих Условий;
  - об отмене Доверенности, оформленной Клиентом в Банке, в соответствии с п. 2.5.1 Общих Условий;
  - об отзыве Распоряжений на перевод денежных средств в иностранной валюте, оформленных Клиентом в Системе в соответствии с п. 5.31 Общих Условий;
  - о внесении уточнений в реквизиты ранее исполненного Банком Распоряжения или проведении расследования по Распоряжению в соответствии с п. 5.32 Общих Условий;
  - на увеличение Кредитного лимита за счет Кредитного лимита, установленного на основании иного Кредитного Договора (о выпуске и обслуживании Кредитной карты) в соответствии с п. 7.3.5 Общих Условий.
- 13.2.** При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 13.1.11 - 13.1.18, 13.1.20, 13.1.22 (в рамках Потребительского кредита и Кредитной карты) и 13.1.23 -13.1.26 Общих Условий, Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием Кодового слова.
- При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 13.1.19, 13.1.21, 13.1.26 (в случае если адрес электронной почты предоставляется Клиентом впервые) и 13.1.27 -13.1.52 Общих Условий, Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием Кодового слова, а также, помимо Кодового слова, вправе запросить предоставление Клиентом дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности.
- При обращении Клиента в Информационный центр Банка за оказанием услуги в соответствии с п.13.1.17 Общих Условий, Банк вправе осуществить установление личности Клиента с использованием только дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности.
- При обращении Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п.13.1.12 и 13.1.17 Общих Условий, Банк осуществляет установление личности Доверенного лица с использованием Кодового слова Доверенного лица.
- При обращении Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты в Информационный центр Банка за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 13.1.19 и 13.1.21 Общих Условий, помимо Кодового слова Доверенного лица, Банк вправе запросить предоставление таким Доверенным лицом дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. При этом в рамках предоставления Доверенному лицу - держателю Дополнительной Карты вышеуказанных услуг, последний может получить информацию/осуществить действия только по Дополнительной Карте.
- Услуги, указанные в п.п.13.1.1 - 13.1.10 Общих Условий, оказываются без установления личности Клиента (его Доверенного лица).
- 13.3.** Кодовое слово/Кодовое слово Доверенного лица также может быть запрошено Банком при его обращении к Клиенту/Доверенному лицу - держателю Дополнительной Карты по телефону в случае необходимости донести до Клиента/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты информацию по Карте или Счету (в этом случае Клиент/Доверенное лицо - держатель Дополнительной Карты имеет право отказаться от сообщения Кодового слова/ Кодового слова Доверенного лица – держателя Дополнительной Карты и может перезвонить в Банк самостоятельно или обратиться в Подразделение Банка лично).
- 13.4.** Клиент/Доверенное лицо – держатель Дополнительной Карты и Банк обязуются хранить Кодовое слово/Кодовое слово Доверенного лица – держателя Дополнительной Карты в тайне и не сообщать его третьим лицам.
- 13.5.** В случае если Общими Условиями предусмотрена возможность оформления (подачи) заявлений/распоряжений Клиента через Информационный центр Банка, то Клиент удостоверяет такое заявление/распоряжение паролем, в качестве которого

<sup>45</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

используется Кодовое слово, подтверждающим, что заявление/распоряжение предоставлено Клиентом. Разговор Клиента и сотрудника Банка записывается и хранится Банком в соответствии с его внутренними документами. Банк и Клиент подтверждают, что запись такого телефонного разговора является достаточным документальным подтверждением факта подачи Клиентом в Банк заявления/распоряжения.

**13.6.** Лицо, обратившееся в Информационный центр Банка для передачи устного заявления/Распоряжения Банку, представившееся Клиентом и правильно назвавшее Кодовое слово, признается Клиентом. В рамках обслуживания Дополнительной Карты (при условии выпуска Дополнительной Карты на имя Доверенного лица) держателем Дополнительной Карты признается лицо, представившееся держателем Дополнительной Карты и правильно назвавшее Кодовое слово Доверенного лица. Банк не несет ответственности за последствия любого использования Кодового слова/Кодового слова Доверенного лица третьими лицами. При наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом/Доверенным лицом - держателем Дополнительной Карты, Банк вправе отказать данному лицу в предоставлении услуг, указанных п.п. 13.1.11 - 13.1.52 Общих Условий, несмотря на правильное указание пароля, и дополнительной персональной информации.

В случаях, установленных п. 13.2 Общих Условий, при некорректном указании дополнительной персональной информации, запрошенной Банком, Банк имеет право (но не обязан) отказать в предоставлении обратившемуся лицу соответствующих услуг Информационного центра Банка. В этом случае Клиент/ Доверенное лицо (держатель Дополнительной Карты) может получить необходимую услугу, обратившись в Подразделение Банка.

В случае наличия в Банке документально подтвержденных сведений о смерти Клиента Банк имеет право отказать в предоставлении обратившемуся лицу соответствующих услуг Информационного центра Банка.

**13.7.** Банк вправе осуществить телефонный звонок по Контактному номеру мобильного телефона/Контактному номеру мобильного телефона Доверенного лица для дополнительного подтверждения поступивших в Информационный центр Банка устных запросов Клиента/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты на оказание услуг.

**13.8.** Информация, запрошенная Клиентом/Доверенным лицом/Доверенным лицом - держателем Дополнительной Карты в соответствии с правилами настоящего Раздела, может сообщаться Банком устно по телефону, факсу, электронной почте (исходя из технической возможности). Банк не несет ответственности за возможное несанкционированное получение этой информации третьими лицами по не зависящим от Банка причинам.

**13.9.** При обращении Клиента/Доверенного лица/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты по телефону за оказанием услуг, перечисленных в настоящем Разделе, дата, время звонка, факт идентификации Клиента/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты с использованием Кодового слова/Кодового слова Доверенного лица, а также содержание устного заявления/Распоряжения Клиента/Доверенного лица - держателя Дополнительной Карты фиксируются способом по выбору Банка. Банк вправе хранить аудиозапись телефонного разговора с Клиентом/Доверенным лицом - держателем Дополнительной Карты и использовать ее при разрешении спорных ситуаций в качестве доказательства.

**13.10.** Обращаясь в Информационный центр Банка, Клиент/ Доверенное лицо/Доверенное лицо - держатель Дополнительной Карты понимает, что общение производится с использованием обычных телефонных линий связи без применения дополнительных средств обеспечения конфиденциальности разговоров, в связи с чем Клиент/Доверенное лицо/Доверенное лицо - держатель Дополнительной Карты принимает риски, связанные с возможным получением передаваемой информации третьими лицами.

**13.11.** Помимо телефонной связи заявления Клиента, указанные в п.п. 13.1.1 - 13.1.10, 13.1.12 - 13.1.17, 13.1.24 - 13.1.26 Общих Условий, могут быть переданы в Информационный центр Банка посредством чата на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) в режиме реального времени<sup>46</sup>. При обращении Клиента для оказания услуг, перечисленных в п.п. 13.1.12 - 13.1.17, 13.1.24 - 13.1.26 Общих Условий, Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием четырехзначного числового кода. Четырехзначный числовой код направляется Банком Клиенту на Контактный номер мобильного телефона и вводится Клиентом в окне чата. Лицо, представившееся Клиентом и правильно осуществившее ввод четырехзначного числового кода, признается Клиентом. Банк не несет ответственности за последствия любого использования четырехзначного числового кода, направленного на Контактный номер мобильного телефона, третьими лицами. Помимо использования четырехзначного числового кода, Банк вправе запросить предоставление Клиентом дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности.

Банк вправе осуществить телефонный звонок по Контактному номеру мобильного телефона для дополнительного подтверждения поступивших посредством чата в Информационный центр Банка заявлений Клиента на оказание услуг. При наличии у Банка оснований полагать, что обратившееся лицо не является Клиентом, Банк вправе отказать данному лицу в предоставлении услуг, несмотря на правильный ввод четырехзначного числового кода и указание дополнительной персональной информации.

#### 14. Оказание услуг Клиенту через Систему Райффайзен Телеинфо

**14.1.** Клиент может получить доступ к Системе Райффайзен Телеинфо в порядке, определенном настоящим Разделом Общих Условий. Возможность доступа к Системе Райффайзен Телеинфо определяется техническими возможностями Подразделения Банка, в котором обслуживается Клиент.

Предоставление банковских услуг через Систему Райффайзен Телеинфо возможно в отношении отдельных типов Карт, информацию о которых Клиент может получить в любом Подразделении Банка или на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)).

**14.2.** Для получения услуг в Системе Райффайзен Телеинфо Клиент может использовать как стационарные телефоны, так и мобильные телефоны, имеющие тоновый режим набора цифр.

**14.3.** Для получения доступа к Системе Райффайзен Телеинфо Клиенту необходимо иметь действующую Карту, а также обратиться в Информационный центр Банка и далее следовать голосовым подсказкам, выбирая необходимые услуги дополнительным набором цифр.

**14.4.** Для использования Системы Райффайзен Телеинфо Банк присваивает Клиенту уникальный ПИК. Для присвоения ПИКа Банк осуществляет установление личности Клиента с использованием Кодового слова, а также дополнительной персональной информации, необходимой для установления его личности. В определенных Общими Условиями случаях ПИК может направляться автоматически на Контактный номер мобильного телефона Клиента.

**14.5.** В соответствии с правилами настоящего Раздела Банк обязуется оказывать<sup>47</sup> Клиенту в автоматическом режиме в Системе Райффайзен Телеинфо следующие услуги<sup>48</sup>:

**14.5.1.** предоставление информации об обменных курсах Банка, действующих на момент обращения Клиента в Систему Райффайзен

<sup>46</sup> Услуга предоставляется по мере технической реализации.

<sup>47</sup> На английском языке доступны услуги, указанные в п. 14.5.2, 14.5.7, 14.5.9.

<sup>48</sup> При возможности предоставления услуг через Информационный центр и через Систему Райффайзен Телеинфо Банк вправе предоставить услугу, самостоятельно выбрав канал ее предоставления - через Информационный центр Банка или Систему Райффайзен Телеинфо.

Телеинфо, способах пополнения Счета / Карты;

**14.5.2.** предоставление информации о Доступном балансе по Карте, а также информации по 3 последним Операциям по Карте (за исключением операций внесения наличных денежных средств через «Cash-in» банкомат Банка и пос-терминал, установленный в Подразделении Банка);

**14.5.3.** предоставление информации о размере Задолженности на дату Выписки по Кредитной карте, Минимального платежа, Общей сумме задолженности и сроке оплаты Минимального платежа;

**14.5.4.** предоставление информации о размере остатка суммы Кредита, размере и дате ближайшего ежемесячного платежа по Кредиту<sup>49</sup>;

**14.5.5.** предоставление информации о размере Доступного баланса по Счету;

**14.5.6.** предоставление информации о сумме, сроке Депозита и начисленных процентах по Депозиту;

**14.5.7.** создание ПИН – кода к Карте;

**14.5.8.** Блокировка Карты;

**14.5.9.** Блокировка Системы и Системы Телефонный Банк;

**14.5.10.** восстановление доступа в Систему (предоставление Клиенту временных идентификаторов для использования Системы);

**14.5.11.** предоставление информации о месторасположении и часах работы Подразделений и банкоматов Банка.

**14.6.** При обращении Клиента в Систему Райффайзен Телеинфо за оказанием услуг, перечисленных в п.п. 14.5.2, 14.5.3, 14.5.4 Общих Условий, Банк осуществляет идентификацию Клиента с использованием ПИКа либо Контактного номера мобильного телефона и последних 4-х цифр Карты, при этом совершение Клиентом действий, перечисленных в п.14.5 Общих условий, при помощи ПИКа признается Банком как подтверждение, заверенное аналогом собственноручной подписи Клиента.

**14.7.** Клиент и Банк обязуются хранить ПИК в тайне и не сообщать его третьим лицам.

## 15. Пакеты услуг

**15.1.** Предоставление Клиентам Пакетов услуг осуществляется Банком одним из следующих способов:

- до 21.07.2014 года - на основании Соглашения о Пакете услуг;

- с 21.07.2014 года - посредством подключения Пакета услуг в рамках заключенного Договора банковского счета в соответствии с Общими Условиями.

Положения настоящего раздела распространяются (в применимой части) в том числе на Клиентов, заключивших с Банком Соглашение о Пакете услуг. В случае возникновения противоречия между положениями Соглашения о Пакете услуг и положениями Общих Условий, преимущественную силу имеют положения Общих Условий.

**15.2.** Подключение Пакета услуг и принятие запросов на выпуск карт в рамках Пакета услуг осуществляются на основании заявления Клиента, переданного в Банк:

- в письменной форме в Подразделении Банка;
- в устной форме по телефону Информационного центра Банка в соответствии с правилами Раздела 13 – только для Клиентов, уже имеющих открытый(е) Счет(а) в Банке, и для определенных видов Пакетов услуг, для которых такая возможность предусмотрена Тарифами по Пакетам услуг.

**15.3.** При подключении Клиентом Пакета услуг посредством обращения в Информационный центр Банка Клиент в ходе телефонного разговора озвучивает сотруднику Банка:

- наименование Пакета услуг, который Клиент желает подключить,
- виды Банковских карт, которые Клиент желает выпустить / перевыпустить при подключении Пакета услуг / в рамках действующего Пакета услуг, к какому Счету (Счетам) необходимо выпустить Банковские карты и/или какие из его действующих Банковских карт должны быть переведены на обслуживание в рамках Пакета услуг.

При этом Банковская карта выпускается на имя Клиента/ Доверенного лица (применимо только для держателей Пакетов услуг «Премиальный» и «Премиум Директ» при условии наличия в Банке Доверенности (на совершение операций по Счету, к которому выпускается Дополнительная Карта), срок действия которой не менее срока действия выпускаемой Дополнительной Карты). Имя Клиента/Доверенного лица эмбоссируется (печатается) на Банковской карте латиницей в соответствии с правилами транслитерации, принятыми в Банке, если Клиентом не заявлено иное. При желании Клиента перевыпустить его действующую Банковскую карту на Банковскую карту другого вида в рамках подключаемого ему Пакета услуг, прежняя Банковская карта прекращает свое действие не позднее следующего Рабочего дня (за исключением субботы) с даты принятия Банком распоряжения Клиента.

Удостоверение вышеуказанных заявлений о подключении Пакета услуг и предоставлении иных дополнительных услуг в рамках Пакета Услуг осуществляется в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. При отсутствии у Клиента Кодового слова в качестве пароля, подтверждающего, что распоряжение(я) предоставлено(ы) Клиентом, используются реквизиты паспорта гражданина РФ (применимо только для Зарплатных Клиентов). С момента получения от Клиента необходимых подтверждений Банком осуществляется подключение Пакета услуг/предоставляются дополнительные услуги в рамках существующего Пакета услуг.

**15.4.** С момента подключения Пакета услуг обслуживание текущего(их) счета(ов) и Банковской(их) карт(ы) в рамках Пакета Услуг осуществляется в соответствии с Тарифами по Пакетам услуг.

**15.5.** Если не установлено иное, за обслуживание Пакета услуг Банк взимает ежемесячную комиссию в соответствии с Тарифами по Пакетам услуг. Банк осуществляет списание ежемесячной комиссии за обслуживание Пакета услуг в любой рабочий день календарного месяца, следующего за месяцем обслуживания Пакета услуг, с любого Счета. Если списание комиссии за обслуживание Пакета услуг осуществляется со Счета, открытого в валюте, отличной от российских рублей, то комиссия списывается в валюте Счета в сумме, эквивалентной комиссии в российских рублях по курсу, установленному Банком России на дату списания.

**15.6.** При Подключении Пакета услуг, а также в рамках дальнейшего его обслуживания Клиенту могут открываться текущие счета тех видов, которые указаны в Тарифах по Пакетам услуг, в том числе, без возможности выпуска к ним Банковских карт. Данные текущие счета могут открываться при личном обращении Клиента в Подразделение Банка, а также в порядке, предусмотренном в п. 3.38 Общих Условий.

**15.7.** Режим текущего счета без возможности выпуска к нему Банковской карты может быть изменен на режим с возможностью

<sup>49</sup> Неприменимо для Кредитов, предоставленных на приобретение Транспортного средства.

выпуска к нему Банковской карты и – наоборот (если к Счету не была выпущена Банковская карта), если иное не установлено Общими Условиями, Тарифами, Договором, для чего Клиенту необходимо обратиться в Подразделение Банка с соответствующим заявлением.

**15.8.** При отсутствии в течение одного календарного месяца обслуживания Пакета услуг Операций по всем Картам/Счетам (не считая операций по списанию Банком в установленном порядке платежей в пользу Банка, причитающегося ему вознаграждения, штрафов, пеней и иных подобных платежей), Положительного Баланса по всем Счетам, Доступного баланса по всем Счетам/Картам Клиент настоящим поручает Банку приостановить обслуживание Пакета услуг на срок до 6 (Шести месяцев). При этом комиссия за обслуживание Пакета услуг за вышеуказанный период не взимается.

Обслуживание Пакета услуги и Счета(ов) и Банковской(их) карт(ы) в рамках Пакета услуг возобновляется автоматически при совершении Клиентом Операции по Карте/Счету и/или пополнения любого из своих Счетов. В этом случае списание комиссии за обслуживание Пакета услуг осуществляется в соответствии с п.15.5 Общих Условий.

Виды Пакетов Услуг, обслуживание которых может быть приостановлено в соответствии с настоящим пунктом, указаны в Тарифах по Пакетам услуг.

**15.9.** Отключение Пакета услуг производится:

**15.9.1.** на основании заявления Клиента:

- поданного Клиентом в Подразделении Банка;
- поданного Клиентом через Информационный Центр Банка, в соответствии с п. 13.1.29 Общих Условий, при условии одновременной блокировки по желанию Клиента всех Банковских карт, выпущенных в рамках Пакета услуг. В этом случае в ходе телефонного разговора Клиент озвучивает сотруднику Банка свое желание произвести Отключение Пакета услуг и заблокировать все Банковские карты, выпущенные в рамках Пакета услуг. Оформление и подтверждение заявления осуществляется в соответствии с правилами Раздела 13 Общих Условий. При нежелании Клиента заблокировать все Банковские карты, выпущенные в рамках Пакета услуг (в случае если Тарифами по Пакетам услуг не предусмотрено одновременное прекращение действие карт при отключении Пакета), Отключение Пакета услуг возможно только в Подразделении Банка.

При этом отключение Пакета услуг «Премиальный» через Информационный центр Банка для Клиентов, являющихся гражданами РФ, осуществляется только при условии получения предварительного согласия Банка на это.

**15.9.2.** по инициативе Банка:

- в случае неуплаты Клиентом ежемесячной комиссии за обслуживание Пакета Услуг, в соответствии с Тарифами по Пакетам услуг;
- при истечении срока приостановления обслуживания Пакета услуг, предусмотренного п.15.8 Общих Условий;
- в случае блокировки всех карт Клиента, открытых в рамках Пакета Услуг;
- при поступлении в Банк информации о введении в отношении Клиента процедур банкротства;
- в случае, если обслуживание Пакета услуг и Счета(ов) и Банковской(их) карт(ы) в рамках Пакета Услуг не будет возобновлено Клиентом до истечения максимального срока приостановления обслуживания Пакета услуг, указанного в п.15.8 Общих Условий.

**15.9.3.** в иных случаях и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**15.10.** С момента Отключения Пакета услуг Тарифы по Пакетам услуг к Клиенту не применяются, при этом:

- режим открытых в рамках Пакета услуг текущих счетов без возможности выпуска к ним Банковских карт либо изменяется на режим с возможностью выпуска к ним Банковских карт и к ним применяются стандартные Тарифы по текущим счетам, либо сохраняется и к таким текущим счетам (без возможности выпуска к ним Банковских карт) применяются Тарифы по текущим счетам без возможности выпуска Банковской карты – в зависимости от того, что прямо указано в Тарифах по Пакетам услуг в отношении этих счетов. Последним днём начисления процентов по процентной ставке, указанной в Тарифах по Пакетам услуг, считается день Отключения Пакета услуг;
- дальнейшее обслуживание Счетов Клиента, входивших в состав Пакета услуг, осуществляется в соответствии с Тарифами, указанными в Договоре;
- дальнейшее обслуживание Банковских карт, выпущенных в рамках Пакета услуг, осуществляется в соответствии со стандартными Тарифами, если иное не предусмотрено Тарифами по Пакетам услуг.

**15.11.** Отключение Пакета услуг производится в случае получения Банком документально подтвержденных сведений о смерти Клиента, при этом днём Отключения Пакета услуг является день предоставления в Банк документального подтверждения факта смерти Клиента.

## **16. Особенности обслуживания Зарплатных Клиентов и Индивидуальных Зарплатных Клиентов**

**16.1.** Если иное не установлено Общими Условиями, Банк предоставляет Зарплатному Клиенту возможность обслуживаться по Тарифам для Зарплатных Клиентов. Зарплатный Клиент переводится Банком на обслуживание по Тарифам для Зарплатных Клиентов не позднее 10 Рабочих дней с даты получения Банком письма от работодателя Зарплатного Клиента о присоединении Клиента к зарплатному проекту.

**16.2.** В случае наступления Оснований для открепления Зарплатного Клиента Банк не позднее 14 календарных дней открепляет Зарплатного Клиента от зарплатного проекта, при этом:

**16.2.1.** При наличии у такого Клиента Пакета услуг на момент его открепления от зарплатного проекта в течение 2 (двух) календарных месяцев, следующих за месяцем, в котором наступило Основание для открепления Зарплатного Клиента, обслуживание такого Клиента продолжается по Тарифам для Зарплатных Клиентов.

**16.2.1.1.** При Отключении Пакета услуг Клиентом в течение срока, указанного в п. 16.2.1 Общих Условий, его обслуживание осуществляется на основании стандартных Тарифов по Банковским картам и Счетам для физических лиц, с условиями которых Клиент может в любое время ознакомиться в Подразделениях Банка, на сайте Банка в сети Интернет ([www.raiffeisen.ru](http://www.raiffeisen.ru)) или позвонив в Информационный Центр Банка (далее – стандартные Тарифы), при этом к данному случаю п. 2.11 Общих Условий не применяется. Перевод Зарплатного Клиента на указанные стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее последнего календарного дня месяца, следующего за месяцем, в котором произошло отключение Пакета услуг.

**16.2.1.2.** Если по истечении срока, указанного в п. 16.2.1 Общих Условий, Клиент будет соответствовать требованиям,

предъявляемым Банком к Индивидуальным Зарплатным Клиентам (согласно п. 16.5 Общих Условий), то его дальнейшее обслуживание продолжается в соответствии с Тарифами для Зарплатных Клиентов, при несоответствии Клиента данным требованиям Клиент переводится на обслуживание в соответствии со стандартными Тарифами. При этом перевод такого Клиента на стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее последнего календарного дня месяца, следующего за месяцем, в котором произошло истечение срока, установленного п. 16.2.1 Общих Условий.

Для Зарплатных Клиентов, у которых условия обслуживания, установленные Договором, отличны от указанных в п. 16.2 Общих Условий, положения Общих Условий имеют преимущественную силу.

**16.2.2.** При отсутствии у Зарплатного Клиента Пакета услуг на момент его открепления от зарплатного проекта он переводится Банком на обслуживание по стандартным Тарифам не позднее одного календарного дня с момента такого открепления.

**16.3.** В случае отсутствия перечислений заработной платы (иных выплат, предусмотренных Соглашением) от работодателя на Счет Зарплатного Клиента более 3 месяцев подряд, Банк имеет право направить работодателю запрос для получения информации о том, является ли Зарплатный Клиент сотрудником работодателя. При неполучении ответа от работодателя в течение 14 календарных дней с даты направления запроса Клиент открепляется от зарплатного проекта и к нему применяются положения п. 16.2.1 и п. 16.2.2 Общих Условий.

**16.4.** Указанные в п.п. 16.1 – 16.3 Общих Условий положения не применяются в отношении Зарплатных Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание), на операции которых распространяются Тарифы для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание). В случае наличия в данной части противоречия между положениями Общих Условий и Договора приоритет имеют Общие Условия. Порядок прекращения действия Тарифов для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание) в отношении Зарплатного Клиента и перевода его на стандартные Тарифы определяется Тарифами для Клиентов категории Private Banking (персональное банковское обслуживание).

**16.5.** Клиент становится Индивидуальным Зарплатным Клиентом не позднее окончания календарного месяца, следующего за первым месяцем перечисления денежных средств на Счет данного Клиента (начиная с 01 февраля 2015 года) с назначением платежа, свидетельствующим о получении им заработной платы со счета(ов) физических и/или юридических лиц, открытых в ином(ых) банках, и/или со счета(ов) юридических лиц, открыт(ых) в Банке и при соответствии этого Клиента требованиям, указанным в п. 1.50 Общих Условий, а обслуживание данного Клиента осуществляется Банком в соответствии с Тарифами по Банковским картам и Счетам для Зарплатных Клиентов.

**16.6.** Обслуживание Индивидуального Зарплатного Клиента в рамках Тарифов по Банковским картам и Счетам для Зарплатных Клиентов прекращается при наступлении одного из указанных ниже событий:

- если на Счет Индивидуального Зарплатного Клиента в течение двух и более календарных месяцев подряд с момента последнего перечисления не было переводов денежных средств с назначением платежа, свидетельствующим о получении им заработной платы, либо размер таких перечислений в течение указанного выше периода оказался менее установленного размера, указанного в Тарифах по Банковским картам и Счетам для зарплатных клиентов.  
При этом прекращение обслуживания Клиента в качестве Индивидуального Зарплатного Клиента и перевод его на стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее последнего дня третьего календарного месяца с даты наступления одного из событий, указанных выше.
- при Отключении Пакета услуг.

При этом прекращение обслуживания Клиента в качестве Индивидуального Зарплатного Клиента и перевод его на стандартные Тарифы осуществляется Банком не позднее последнего календарного дня месяца, следующего за месяцем, в котором произошло Отключение Пакета услуг.

## **16.7. Особенности обслуживания Банковских карт Зарплатных Клиентов**

**16.7.1.** Перевыпуск Банковских карт осуществляется в порядке, предусмотренном Разделом 6 «Обслуживание Счета с возможностью использования Карты» Общих Условий с учетом следующих особенностей:

- Банковские карты, выпущенные Банком со сроком действия 1, 3 и 4 года (за исключением Банковских карт) Зарплатным Клиентам могут перевыпускаться при наличии в Банке подтверждения о перевыпуске Банковской карты, полученного Банком от компании - работодателя Зарплатного Клиента;
- комиссия за годовое обслуживание Банковской карты может уплачиваться работодателем Зарплатного Клиента в случае, если это предусмотрено Соглашением.