

## УСЛОВИЯ ВЫПУСКА И ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ MASTERCARD WORLDWIDE И/ИЛИ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ «МИР»

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком на проведение операции с использованием Карты и/или реквизитов Карты, порождающее обязательство Банка по исполнению распоряжений и документов, составленных с использованием Карты и/или ее реквизитов, по данной операции. Авторизация осуществляется Банком в рамках Доступного остатка на банковском счете с использованием Карты (далее - Счет) с учётом суммы комиссии, установленной тарифами Банка и/или платежных систем за проведение авторизируемой операции (при наличии таковых), а также установленных Банком и/или Клиентом ограничений на проведение операций по типам, суммам и периодичности их совершения (в том числе полного приостановления действия карты в случае ее утери/компрометации). При совершении операции в валюте, отличной от валюты Счета, авторизация осуществляется, исходя из курсов платежных систем и/или Банка, действующих на момент совершения операции. После осуществления Авторизации Держатель не имеет права распоряжаться денежными средствами в пределах авторизованных сумм.

**Авторизованная операция** - операция, совершенная Клиентом с использованием Карты, авторизованная Банком и подлежащая к оплате за счет денежных средств Клиента, размещенных на Счете Карты, или за счет предоставленного Банком Кредита.

**Банк** – Акционерный коммерческий банк «ТЕНДЕР-БАНК» (Акционерное общество) (АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)).

**Банковская карта (Карта)** – выпущенная Банком банковская расчетная (дебетовая) карта, являющаяся электронным средством платежа, и предназначенная для совершения ее Держателем операций с денежными средствами по Счету Клиента в пределах Доступного остатка на Счете Карты согласно перечню разрешенных операций.

**Банкомат** – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для выдачи и приема наличных денежных средств с использованием Карты, передачи распоряжений Банку о перечислении денежных средств со Счета, а также для составления Документов, оформляемых при совершении операций с использованием Карты и предоставления информации по Счету, смены ПИН-кода.

**Блокирование Карты** – приостановление Банком операций с использованием Карты (ее реквизитов) путем отказа Банка в проведении авторизации по данной Карте, (не предотвращает возможность несанкционированного использования Карты при совершении операций без авторизации). Для предотвращения мошеннических операций по Карте без проведения авторизации рекомендуется направление запроса в соответствующую платежную систему на включение реквизитов Карты в стоп-лист платежной системы.

**Выписка** – ежемесячный Отчет по Карте, предоставляемый Банком Клиенту, содержащий информацию обо всех операциях по основной и дополнительным Картам, проведенных по Счету Карты за Отчетный период, а также об остатке денежных средств на Счете, о Доступном лимите кредитных средств, сумме Основного долга на дату Отчета, в том числе о сумме комиссий Банка в соответствии с Тарифами Банка.

**Дата платежа** - дата, не позднее которой Клиент должен пополнить Счет Карты на сумму Обязательного платежа.

**Дебетовая Карта (Карта)** - электронное средство платежа, используемое Держателем Карты для совершения операций в пределах Расходного лимита.

**Дебетовая Карта с овердрафтом (Карта)** - электронное средство платежа, используемое для совершения Держателем Карты операций в пределах Расходного лимита, в том числе за счет кредитных средств (овердрафта), предоставленных Банком Клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств, в соответствии с условиями Договора.

**Держатель Карты (Держатель)** - Держатель основной Карты и/или Держатель дополнительной Карты.

**Держатель дополнительной Карты** - физическое лицо, получившее Карту по Заявлению Клиента с отнесением операций, совершаемых с использованием этой Карты, на Счет Клиента.

**Держатель основной Карты (Клиент)** - физическое лицо, имеющее Счет Карты в Банке, подавшее Заявление и получившее разрешение на получение Карты.

**Договор присоединения** – договор о присоединении Держателя к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО), Условиям выпуска и обслуживания банковских карт Международной платежной системы MasterCard Worldwide и/или платежной системы «Мир» АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО), а в случае предоставления Банком кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) – о присоединении Держателя к Общим условиям Кредитного договора о предоставлении потребительского кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) с использованием банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) .

**Документы, оформляемые при совершении операций с использованием Карты** – документ, составленный на бумажном носителе и/или в электронной форме, являющийся основанием для осуществления расчетов по операциям с использованием Карты (реквизитов Карты) и/или служащий подтверждением их совершения.

**Доступный лимит овердрафта (Доступный лимит кредитных средств)** - сумма, в пределах которой Клиенту могут быть предоставлены кредитные средства Банка для совершения операций с использованием Карты/реквизитов

Карты. Доступный лимит определяется как разница между Лимитом овердрафта и суммой Основного долга. Доступный лимит уменьшается при выдаче кредита при проведении расходных операций по Карте и увеличивается при погашении задолженности по ранее предоставленным кредитным средствам (в пределах Лимита овердрафта).

**Доступный остаток** – сумма денежных средств в валюте счета, доступная Держателю для совершения операций с Картой. Доступный остаток состоит из суммы денежных средств на Счете за вычетом поступивших в Банк расчетных/исполнительных документов по Счету, а также выданных Банком авторизаций на проведение операций с Картами по данному Счету.

**Задолженность** – задолженность по операциям с использованием Карты (ее реквизитов) – несогласованное с Банком превышение суммы расходных операций, проводимых с использованием Карты (ее реквизитов), над Доступным остатком по Карте. Моментом возникновения задолженности по Счету является момент списания денежных средств по операции, совершенной с использованием Карты (ее реквизитов), в размере, превышающем остаток денежных средств на Счете Клиента. Причиной возникновения задолженности по операциям с использованием Карты (ее реквизитов), как правило, может служить различие курсов платежной системы и/или Банка на момент совершения операции и ее проведения по Счету (при совершении операций в валюте, отличной от валюты Счета); проведение операций по Карте (ее реквизитам) без авторизации Банком; поступление финансового подтверждения от платежной системы о проведенных операциях позднее 30 (тридцати) дней со дня совершения операции по Карте (ее реквизитам). Также Задолженностью является обязательства Клиента по уплате комиссий и иным денежным обязательствам перед Банком по Договору.

**Идентификация** – совокупность мероприятий Банка по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о Клиенте, его представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий, а также определение Банком личности Держателя Карты на основании информации, однозначно выделяющей (идентифицирующей) Держателя Карты среди других клиентов Банка.

**Индивидуальные условия Кредитного договора о предоставлении потребительского кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) с использованием банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)** - условия кредитования Заемщика, представленные в отдельном документе, формируемом Банком после принятия положительного решения по кредитной заявке.

**Клиент** – (Держатель основной Карты, заемщик) - физическое лицо, заключившее с Банком Договор, имеющее Счет Карты в Банке и являющееся Держателем основной Карты.

**Кодовое слово** – последовательность символов и/или правильный ответ Клиента на вопрос, указываемый Держателем Карты в соответствующем заявлении при получении Карты, используемые для его Идентификации при обслуживании через Контакт-центр Банка, в частности для экстренной блокировки Держателем принадлежащих ему Карт, получении консультации от Банка по совершаемым им операциям. Кодовое слово является уникальным и может использоваться многократно.

**Компрометация Карты** – ситуация, когда у Банка, Клиента и/или Держателя Карты есть основания предполагать, что произошло несанкционированное получение третьими лицами информации о реквизитах Карты (или одном из них), или кодировке магнитной полосы, или ее ПИН-коде в целях ее незаконного использования.

**Лимит овердрафта** - устанавливаемая Банком сумма, в пределах которой Клиенту могут быть предоставлены кредитные средства (единовременно или частями) для совершения операций с использованием Карты/реквизитов Карты.

**Льготный период кредитования** - беспроцентный период пользования кредитом в форме овердрафта, который начинается со дня проведения первой операции по кредитованию Счета и заканчивается 25-го числа календарного месяца, следующего за расчетным периодом, (не более 55 календарных дней) в течение которого Банком предоставлялся кредит для проведения операций по Карте (оплата покупок и услуг, снятие наличных через кассу или банкомат, покупки в Интернете, бронирование отелей и др.), при условии погашения в течение указанного периода всей суммы задолженности по кредиту, возникшей в течение расчетного периода. В случае погашения не всей суммы задолженности по кредиту, возникшей в течение расчетного периода, льготный период может быть предоставлен вновь на этих же условиях после погашения всей задолженности по кредиту на дату оплаты.

**Неразрешенный овердрафт** – величина задолженности Клиента перед Банком за пределами текущего Расчетного периода либо сверх Доступного остатка.

**Неустойка в виде пени за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по возврату кредита** - за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по уплате минимального платежа или возврата кредита в случае его досрочного востребования Банком взимаются неустойка в виде пени в размере 0,1% от суммы всех просроченных обязательств за каждый день просрочки. При этом проценты за пользование кредитом на сумму просроченных обязательств не начисляются.

**Общая задолженность по кредиту в форме овердрафта** - задолженность Клиента перед Банком, включающая в себя сумму Основного долга и начисленные проценты за пользование кредитом, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка, с даты возникновения задолженности (не включая эту дату) по дату погашения задолженности (включительно).

**Обязательный платеж** - задолженность Клиента перед Банком, включающая в себя сумму Основного долга за Отчетный период и начисленные проценты за пользование кредитом, рассчитанные в соответствии с Тарифами Банка, с даты возникновения задолженности (не включая эту дату) по дату погашения задолженности (включительно).

**Операция** – любая операция – действие, совершенное с использованием Карты или ее Реквизитов, подлежащее отражению по Счету, либо действие, проводимое по требованию Клиента/Держателя карты или без такового, влекущее зачисление средств на Счет или списание средств со Счета.

**Организация торговли (услуг)** – юридическое лицо или физическое лицо - индивидуальный предприниматель, принимающее Карты в качестве средства платежа и составляющее Документы, оформляемые при совершении операций с использованием Карты, в качестве подтверждения оплаты за предоставляемые товары (услуги).

**Основной долг** - сумма задолженности по кредиту в форме овердрафт, включая Сумму сверхлимитной задолженности, без учета процентов, начисленных за пользование кредитом.

**Отчетный период** - период времени между датами формирования Выписки. Отчетный период начинается со дня, следующего за Датой формирования Выписки, и заканчивается датой формирования следующей Выписки (включительно).

**Платежная система (ПС)** – совокупность организаций (банков, финансовых организаций), взаимодействующих по правилам платежной системы в целях выпуска и обслуживания банковских платежных карт, осуществления перевода денежных средств, проведения взаиморасчетов и обмен информацией. В рамках настоящих Условий платежная система MasterCard Worldwide и/или платежная система «Мир».

**ПИН-код (персональный идентификационный номер)** – уникальный для каждой Карты цифровой пароль, который предоставляется Держателю Карты для его идентификации и являющийся аналогом собственноручной подписи Держателя при проведении операции с использованием Карты в электронном виде.

**Платежный период (для овердрафта)** – период, в течение которого Заемщик обязан уплатить сумму платежа, подлежащую уплате и рассчитанную на дату окончания соответствующего расчетного периода. Течение платежного периода начинается с даты окончания соответствующего расчетного периода и заканчивается 25 числа календарного месяца, следующего за расчетным периодом.

**Платежный лимит Карты** – максимальная сумма денежных средств в валюте Счета, доступная Держателю для совершения операций с Картой.

**Полная стоимость кредита** - выраженные в процентах годовых затраты Клиента по получению и обслуживанию кредита, рассчитываемые в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**Поручение** – распоряжение Клиента/Держателя Карты Банку о совершении одной или нескольких операций по Счету, включая распоряжение об осуществлении перевода денежных средств, подтвержденное Документом, оформляемым при совершении операций с использованием Карты.

**Просроченная задолженность по Карте** - сумма Общей задолженности, неоплаченная Клиентом в срок, указанный в Выписке по Карте.

Процессинговый центр (ПЦ) – Акционерное общество «Компания объединенных кредитных карточек» (сокращенное наименование – АО «КОКК»), ОГРН: 1027739018020, ИНН: 7710060991, адрес: 117449, г. Москва, ул. Новочеремушкинская, д. 10.

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** – кредитная организация, ее структурные подразделения, осуществляющие операции по приему или выдаче наличных денежных средств с использованием банковских карт.

**Разблокирование Карты** – отмена ранее установленных Банком ограничений на проведение операций по Карте, связанных с блокированием Карты.

**Расчетный период (для овердрафта)** – период, за который и на дату окончания которого рассчитывается сумма платежа, подлежащая уплате. Расчетный период исчисляется в месяцах и равен одному календарному месяцу. Первый расчетный период начинается с даты активации Заемщиком банковской карты и заканчивается в последнее число текущего месяца. Каждый последующий расчетный период начинается с даты, следующей после окончания предыдущего расчетного периода.

**Расходный лимит** - сумма денежных средств, доступных для проведения операций по Карте, включающая собственные средства Клиента (при отсутствии текущей задолженности) и Доступный лимит кредитных средств, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счете Карты с учетом соответствующей платы, и сумм плат Банка, выставленных в Выписке к погашению. Блокировка суммы операции на Счете Карты (уменьшение Расходного лимита) производится в момент подтверждения Держателем операции через Удаленные каналы обслуживания, либо при совершении операции с использованием Карты с проведением Авторизации, либо при совершении Банком Перевода денежных средств со Счета Карты в соответствии с условиями Договора.

**Реестр платежей** – документ или совокупность документов, содержащих информацию об операциях, совершаемых с использованием карт за определённый период времени, предоставляемых в электронной форме и (или) на бумажном носителе. Реестр платежей составляется участниками ПС, осуществляющими сбор, обработку и рассылку информации по операциям с платежными картами участникам расчетов - кредитным организациям и является основанием для составления Банком расчетных документов по операциям с Картой по Счету Клиента.

**Реквизиты Карты** – информация, включающая номер Карты, срок ее действия, код безопасности CVV2/CVC2<sup>1</sup>.

**СМС-информирование** – направляемое Банком СМС-сообщение через оператора сотовой связи на номер мобильного телефона Клиента (Держателя Карты), и содержащее в себе информацию об операции, совершаемой с использованием Карты.

**Стоп-лист** – способ блокировки Операций, совершаемых с использованием Карты, предусматривающий защиту от всех видов операций, совершаемых с использованием Карты, в том числе совершаемых без Авторизации. Постановка Карты в Стоп-лист производится на определенный срок и на определенной территории и оплачивается Клиентом в

---

<sup>1</sup> Трёхзначный код проверки подлинности Карты Платёжной системы, расположенный на оборотной стороне Карты.

соответствии с Тарифами<sup>1</sup>.

**Сумма сверхлимитной задолженности** - кредит, предоставляемый Банком Клиенту в случае, когда сумма операции превышает Расходный лимит по Карте.

**Счет (Счет Карты)** – банковский счет, открываемый Банком Клиенту в целях осуществления расчетов по операциям с использованием Карты. Пополнение Счета, списание денежных средств со Счета может осуществляться наличным и безналичным путем, либо путем проведения отдельных видов операций, установленных Банком, с использованием Карты (ее реквизитов).

**Тарифы** – размеры вознаграждения (комиссий) Банка за операции, проводимые в рамках настоящих Условий, а также иные стоимостные величины, применяемые Сторонами при ведении Счета и совершении операций с использованием Карты. Тарифы могут быть оформлены Банком в виде отдельных тарифов по обслуживанию Карт или входить в состав иных тарифов Банка. Информация о Тарифах Банка публикуется Банком в порядке, предусмотренном п. 2.8. настоящих Условий.

**Условия предоставления Льготного периода** - если Клиент (Заемщик) не осуществил возврат задолженности по кредиту, возникшей в течение расчетного периода в полной сумме задолженности до конца льготного периода, то после окончания льготного периода на сумму задолженности начисляются проценты за пользование кредитом за период с момента возникновения задолженности по дату ее фактического погашения. Условия предоставления льготного периода возобновляются только после погашения полной суммы задолженности на дату оплаты.

**Утрата Карты** – утеря, кража, изъятие, потеря рабочих свойств (порча, механическое повреждение, размагничивание и т.д.) Карты, а так же получение информации о реквизитах Карты и кодировке магнитной полосы Карты третьим лицом в целях незаконного использования и /или возникновение подозрений, что Карта или ее Реквизиты, а также ПИН-код, могли быть утрачены, похищены или несанкционированно использованы в результате иных событий, а также в случае изъятия Карты в Банкомате или Организации торговли (услуг).

**Электронный журнал** – документ (совокупность документов) в электронной форме, сформированный за определенный период времени при совершении операций с использованием Банкомата и/или Электронного терминала и служащий основанием для составления расчетных и иных документов для отражения сумм операций, совершаемых с использованием Карт по Счету.

**Электронный терминал** – электронное программно-техническое устройство, предназначенное для совершения операций, в том числе с использованием Карт, и составления Документов, оформляемых при совершении операций с использованием Карты.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Условия выпуска и обслуживания банковских карт Международной платежной системы MasterCard Worldwide и/или платежной системы «Мир» АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее - **Условия**) в совокупности с Правилами комплексного банковского обслуживания физических лиц в АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее – **Правила**) и Договором (Заявление-анкета) на выпуск и обслуживание банковской карты АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО), установленной Банком формы, надлежащим образом заполненным и подписанным Клиентом (далее - **Заявление**) являются заключенным между Клиентом и Банком Договором на выпуск и обслуживание банковской карты АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее - **Договор**).

Договор является смешанным договором, включающим в себя условия об открытии и обслуживании банковского счета, условия о выпуске и порядке использования электронного средства платежа.

В случае предоставления АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) потребительского кредита в форме овердрафта – кредитовании банковского счета с использованием электронного средства платежа, **Договор** также будет включать в себя Общие условия Кредитного договора о предоставлении потребительского кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) с использованием банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее – **Общие условия предоставления кредита в форме овердрафта**), а также подписанные Клиентом и Банком Индивидуальные условия Кредитного договора о предоставлении потребительского кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) с использованием банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее – **Индивидуальные условия**).

1.2. Клиент обязуется выполнять условия Договора, а также при наличии дополнительных Карт обеспечить выполнение условий Договора Держателями дополнительных Карт.

1.3. АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее – Банк) вправе в одностороннем порядке внести изменения в Правила, Условия, Памятку Держателя банковских карт Международной платежной системы MasterCard Worldwide и/или платежной системы «Мир» АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО) (далее - **Памятка Держателя**), Общие условия предоставления кредита в форме овердрафта в части, не влекущей за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Клиента. В случае внесения Банком изменений, Банк не менее чем за 5 (Пять) календарных дней уведомляет об этом Клиента.

### 1.4. БАНКОВСКАЯ КАРТА

Карта является собственностью Банка и выдается Держателю во временное пользование.

Банк имеет право отказать без объяснения причин в выдаче или перевыпуске Карты. Банк не выпускает Карты лицам, которые признаны банкротами, или в отношении которых возбуждено дело о банкротстве в соответствии с

---

<sup>1</sup> В том случае, если на момент постановки Карты в Стоп-лист, это установлено Тарифами Банка.

Федеральным законом от 26.10.2002 №127 «О несостоятельности (банкротстве)».

Банк вправе не осуществлять выпуск и перевыпуск банковских Карт Клиентам, чьи данные совпадают с данными лица, включенного в перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризма или данными лица, в отношении которого межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, принято решение о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества.

По заявлению Держателя основной Карты к Счету Карты могут быть выпущены дополнительные Карты такого же вида, что и основная Карта.

Карта может быть использована Держателем для оплаты товаров и услуг, получения/внесения наличных денежных средств на Счет Карты в кредитных организациях, через устройства самообслуживания, а также совершения иных операций в соответствии с Договором. Возможность оплаты товара/услуги, получения наличных денежных средств определяется наличием логотипа соответствующей платежной системы.

Карта может быть использована Клиентом для совершения операций и получения информации по своим Счетам, через Удаленные каналы обслуживания.

Банк оставляет за собой право в любой момент по собственному усмотрению изменять набор операций, услуг и функций, выполняемых с использованием Карты. Проведение операций с использованием Карты через Устройства самообслуживания Банка, предусмотренных Договором, может быть ограничено в банкоматах других кредитных организаций.

Расчетные (расчетно-кассовые) документы, оформляемые при совершении операций с использованием Карты, могут быть подписаны личной подписью Держателя, либо составлены с использованием реквизитов Карты (номера Карты), а также Аналога собственноручной подписи Держателя: ПИН-кода, Постоянного пароля/Одноразового пароля. Использование Карты и правильного ПИН-кода, Постоянного пароля/Одноразового пароля, реквизитов Карты (номера Карты) при проведении операции является надлежащим подтверждением того, что распоряжение на проведение операции по Счету Карты составлено Клиентом.

Держатель обязуется сохранять все документы по операциям с Картой в течение 6-ти (шести) месяцев с даты совершения операции и предоставлять их в Банк по первому требованию в указанные Банком сроки для подтверждения правомочности совершения операции по Карте (Картам) или для урегулирования спорных ситуаций.

Держатель обязуется:

- не сообщать ПИН-код, Контрольную информацию, Кодовое слово, Постоянный/Одноразовый пароли, не передавать Карту (ее реквизиты) для совершения операций третьим лицам, предпринимать необходимые меры для предотвращения утраты, повреждения, хищения Карты;

- нести ответственность по операциям, совершенным с использованием ПИН-кода, Постоянного/Одноразового паролей, реквизитов Карты;

- не совершать операции с использованием реквизитов Карты после ее сдачи в Банк или после истечения срока ее действия, а также Карты, заявленной как утраченная;

- не позднее рабочего дня, следующего за днем возбуждения производства по делу о банкротстве в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» письменно уведомить об этом Банк по месту ведения Счета Карты.

- если информация о ПИН-коде, реквизитах Карты, Постоянном пароле/Одноразовом пароле стала доступной третьим лицам, а также в случае возникновения риска несанкционированного использования Карты, реквизитов Карты, ПИН-кода, Постоянного пароля, Одноразовых паролей, номера мобильного телефона Держателя, Держатель должен немедленно сообщить об этом в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя. Для дальнейшего использования Карты Держателю основной Карты необходимо подать заявление на перевыпуск Карты в Банк.

- в случае утраты Карты, немедленно выполнить одно из следующих действий, необходимых для Блокировки Карты:

- сообщить об утрате Карты в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя, и следовать полученным инструкциям. Уведомление Держателя считается полученным в момент завершения телефонного разговора с оператором Контакт-центра Банка, в ходе которого Держатель предоставил всю необходимую информацию для выполнения Блокировки Карты;

- подать в Банк письменное Заявление об утрате Карты по форме Приложения №6 к настоящим Условиям;

- при наличии доступа в систему ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн» выполнить действия, необходимые для Блокировки Карты в соответствии с Руководством по использованию системы ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн».

Клиент несет ответственность за все операции с Картой (реквизитами Карты), совершенные до момента получения Банком уведомления об утрате Карты.

Банк несет ответственность по операциям с Картой (реквизитами Карты), совершенным после получения от Держателя уведомления об утрате Карты.

- в случае совершения операции с использованием Карты (реквизитов Карты) без согласия Держателя, произвести следующие действия:

- незамедлительно после использования Карты (реквизитов Карты) без согласия Держателя, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции сообщить о несанкционированной операции в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя.

После уведомления Банка о совершении несанкционированной операции по телефону, подать письменное заявление о претензии. Клиент имеет право подать в Банк письменное обращение по спорной операции (претензии) в

течение 30 календарных дней с даты Выписки либо в течение 60 календарных дней с даты совершения операции. Неполучение Банком от Клиента претензии в указанный срок означает согласие Клиента с операциями.

Банк имеет право осуществить Блокировку Карты после получения от Держателя информации о совершении операции с использованием Карты (реквизитов Карты) без согласия Держателя.

Банк несет ответственность по операции с Картой (реквизитами Карты), в том числе совершенной до момента направления Держателем уведомления, если Держатель уведомил Банк о том, что операция проведена без его согласия, за исключением случаев, когда Держатель нарушил Условия и/или требования Памятки Держателя, что повлекло совершение операции без согласия Держателя.

Банк имеет право приостановить проведение операций с использованием Карты или ее реквизитов для проверки их правомерности.

- при обнаружении Карты, ранее заявленной как утраченная, Держатель незамедлительно должен информировать об этом Банк и вернуть Карту в Банк.

Карта действует до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты, включительно.

Запрещается использование Карты (ее реквизитов) с истекшим сроком действия. Банк не несет ответственности за несвоевременное получение Держателем Карты, выпущенной на новый срок действия.

Для перевыпуска Карты до истечения ее срока действия Держатель основной Карты должен подать письменное заявление в Банк.

Держатель основной Карты должен вернуть Карту в Банк (основную и дополнительные (при наличии)):

- при подаче заявления на перевыпуск Карты (основной или дополнительной) до истечения ее срока действия (за исключением случая утраты Карты);

- по требованию Банка не позднее пяти рабочих дней с даты получения уведомления от Банка о возврате Карты.

Банк имеет право перевыпускать Карту (в т.ч. дополнительную) по истечении срока ее действия в случае, если Клиент письменно не уведомил Банк за 60 календарных дней до истечения срока действия Карты об отказе от пользования Картой (в том числе дополнительной), при условии, что на Счете Карты имеются денежные средства в размере достаточном для уплаты Банку комиссии за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт.

Карта не перевыпускается при отсутствии операций с использованием Карты и денежных средств на счете в течение 6 (шести) месяцев, предшествующего перевыпуску Карты и отсутствия денежных средств на счете карты.

При отказе от дальнейшего использования Карты, Клиент обязан подать письменное заявление в Банк, вернуть Карту и дополнительные Карты (при наличии) и погасить всю сумму Общей задолженности по Карте на дату погашения.

Для осуществления контроля за расходованием средств по Карте (в т.ч. дополнительным Картам) Держатель основной Карты может подать в Банк в соответствии с Памяткой Держателя заявление на установление следующих лимитов и ограничений:

- лимит на получение наличных денежных средств по Карте (Картам) в течение месяца;
- лимит на совершение безналичных операций в торговой/сервисной сети по Карте (Картам) в течение месяца;
- общий лимит на совершение расходных операций по Карте (Картам).

Банк имеет право устанавливать лимиты на проведение операций по Карте с уведомлением Держателя основной Карты.

Банк имеет право при нарушении Клиентом настоящего Договора, или при возникновении ситуации, которая может повлечь за собой ущерб для Банка или Клиента, либо нарушение действующего законодательства Российской Федерации:

- осуществить Блокировку Карты, а также принимать меры для ее изъятия;
- приостановить или прекратить проведение расходных операций по Карте (с сохранением возможности проведения операций пополнения Счета Карты).

Банк имеет право осуществить блокировку Карты, если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

При проведении Авторизации в момент совершения операции Банк уменьшает Расходный лимит по Карте на сумму операции (в т.ч. на сумму взимаемой платы). При не поступлении платежных документов по операции в течение 30 (Тридцати) дней с даты Авторизации Банк восстанавливает Расходный лимит на сумму операции (в т.ч. на сумму взимаемой платы).

Расходный лимит по Карте при проведении операций зачисления денежных средств через Удаленные каналы обслуживания увеличивается не позднее календарного дня, следующего за днем совершения операции. Зачисление суммы данной операции на Счет Карты, а также погашение суммы овердрафта по Счету Карты (при наличии) осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции.

В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, Банк вправе потребовать досрочной оплаты оставшейся суммы Основного долга вместе с причитающимися процентами за пользование кредитом и возврата основной и всех дополнительных Карт, выпущенных к Счету, направив Клиенту письменное уведомление посредством почтовой связи по адресу регистрации/адресу фактического проживания, указанному Клиентом в Заявлении.

Банк имеет право требовать у Держателя предъявления документа, удостоверяющего личность, в случаях, установленных внутрибанковскими правилами, а также при возникновении сомнений в правомерности использования Карты.

## **1.5. СЧЕТ КАРТЫ**

Для отражения операций, совершаемых с использованием Карты/реквизитов Карты в соответствии с Договором, Банк открывает Клиенту Счет Карты в рублях Российской Федерации или иностранной валюте.

При поступлении денежных средств на Счет Карты в безналичном порядке либо путем внесения наличных денежных средств сумм в валюте, отличной от валюты Счета Карты, Банк производит конвертацию поступившей/внесенной суммы по курсу Банка, действующему на момент ее зачисления на Счет Карты.

При совершении операций по Карте в валюте, отличной от валюты Счета Карты:

- конвертация суммы операции по Карте в валюту Счета Карты осуществляется по курсу Банка, действующему на момент обработки операции Банком, и в соответствии с условиями обработки финансовых операций, предусмотренных Тарифами Банка, за исключением операций приема/выдачи наличных денежных средств в Банке, а также по операциям перевода денежных средств в Удаленных каналах обслуживания Банка на Банковские счета физических лиц, открытые в Банке, действующий на момент обработки операции Банком, может не совпадать с курсом, действовавшим при ее совершении. Возникшая вследствие этого курсовая разница не может быть предметом претензии со стороны Клиента;

- конвертация по операциям приема/выдачи наличных денежных средств в Банке, а также по операциям перевода денежных средств в Удаленных каналах обслуживания Банка на Банковские счета физических лиц, открытые в Банке, производится по курсу Банка, действующему на момент проведения операции по Карте.

Банк взимает с Клиента комиссию за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт в соответствии с Тарифами Банка в момент открытия Счета Карты.

Клиент обязан контролировать достаточность средств на Счете Карты, необходимых для списания Банком комиссий за проведение операций по Счету Карты, предусмотренных Тарифами.

При поступлении на Счет Карты суммы денежных средств, при отсутствии текущей задолженности (в том числе по процентам и платам, рассчитанным в соответствии Тарифами Банка), Расходный лимит по Карте увеличивается на сумму собственных средств Клиента. На остаток денежных средств на Счете Карты проценты не начисляются если иное не предусмотрено Тарифами Банка.

Держатель Карты обязан совершать операции по Карте в пределах Расходного лимита.

Банк имеет право не зачислять на Счет Карты, поступившие денежные средства и возратить их отправителю платежа в случаях, когда зачисление на Счет невозможно из-за недостаточности, неточности или противоречивости реквизитов расчетного документа, либо несоответствия операции действующему законодательству Российской Федерации или банковским правилам.

В случае если сумма задолженности по Счету Карты превышает Лимит овердрафта, Банк имеет право уменьшать на сумму превышения Расходный лимит по другим Картам Клиента в Банке, Счета которых открыты в той же валюте, до погашения Клиентом данной задолженности.

В случае превышения Лимита овердрафта, либо в случае возникновения задолженности по Счетам других Карт Клиента, по которым овердрафт не предусмотрен, Банк имеет право уменьшать на сумму превышения Расходный лимит по Карте (при совпадении валюты Счетов) до погашения Клиентом задолженности.

Банк имеет право вносить исправления в ошибочные записи по операциям по Счетам Карт (в Выписку по Карте), в том числе, требующие списания средств со Счетов Карт, без дополнительного согласования с Клиентом; вносить изменения в записи по операциям по Счетам Карт (в Выписку по Картам) в случае сбоя в работе базы данных, а также производить все необходимые действия для восстановления совершенных Клиентом операций.

Банк вправе до наступления безотзывности перевода отменить распоряжение Клиента на перевод денежных средств со Счета Карты и восстановить Расходный лимит на основании устного и/или письменного заявления Клиента, оформленного в соответствии с требованиями Банка. Клиент осознает, что Банк с целью отмены распоряжения вправе провести необходимые расследования по факту неполучения Клиентом товара/услуги на момент подачи заявления в Банк. В случае если Клиент получит товар/услугу после отмены Банком распоряжения и восстановления Расходного лимита, он обязан сразу же информировать об этом Банк в письменном виде.

В случае если Лимит овердрафта по Карте не установлен, но сумма операции по Карте превышает остаток собственных средств Клиента в силу технологических особенностей проведения операции по Карте, курсовых разниц и других, не зависящих от Банка обстоятельств, Банк предоставляет Клиенту кредит в размере, необходимом для отражения расходной операции по Счету Карты в полном объеме. Порядок предоставления кредита и его погашения определен в разделе 1.6 Условий.

Банк вправе полностью или частично приостановить операции по Счету Карты, а также отказать в совершении операций, за исключением операций по зачислению денежных средств, в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе, если у Банка возникают подозрения, что операция совершается в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма.

#### **1.6. УСЛОВИЯ КРЕДИТОВАНИЯ**

Предоставление Клиенту кредитных средств в рамках настоящего Договора осуществляется согласно Приложению 8 и Приложению 9 к настоящим Условьям.

#### **1.7. ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МУЛЬТИВАЛЮТНОЙ КАРТЫ**

1.7.1. Для обслуживания Мультивалютной карты<sup>1</sup> Банк открывает Карточные счета<sup>2</sup> в российских рублях (RUR), иностранной валюте.

1.7.2. Зачисление на Карточные счета Мультивалютной карты производится в валюте соответствующего Карточного счета (российские рубли, иностранная валюта).

1.7.3. Порядок списания денежных средств с Карточного счета по операциям с использованием Мультивалютной карты определяется Банком. В случае недостаточности средств на Карточном счете, открытом в валюте совершенной Операции, Банк за счет средств, числящихся на других Карточных счетах, осуществляет продажу либо покупку соответствующей иностранной или российской валюты по курсу Банка и перечисляет ее по назначению с зачислением на Карточный счет, открытый в валюте Операции. В случае если денежные средства, поступившие на любой из Карточных счетов Клиента в счет погашения Суммы перерасхода, отличаются от валюты Суммы перерасхода, Банк осуществляет погашение Суммы перерасхода путем списания соответствующего эквивалента с такого Карточного счета по курсу Банка на дату списания с учетом требований валютного законодательства Российской Федерации.

1.7.4. В случае проведения Операции с использованием Мультивалютной карты в иностранной валюте, сумма Операции рассчитывается в российских рублях (RUR) по курсу продажи соответствующей валюты, установленному Банком в соответствии с Тарифами Банка на Дату совершения Операции. При проведении Операции на всю сумму доступных средств в валюте возможны расхождения между суммой Операции, пересчитанной в российские рубли (RUR), и размером Доступного лимита<sup>3</sup> в соответствующей валюте.

1.7.5. Для Мультивалютной карты Доступный лимит указывается в валюте Российской Федерации (далее - российские рубли) и рассчитывается как сумма остатка денежных средств на Карточных счетах, рассчитанная по курсу покупки соответствующей валюты, установленному Банком для безналичных операций на момент совершения Операции (по окончанию предыдущего рабочего дня Банка).

## 2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА И ПОЛУЧЕНИЯ КАРТ

2.1. Настоящие Условия устанавливают порядок открытия и ведения Счета, открываемого в соответствии с Договором, порядок выпуска и обслуживания банковских карт международной платежной системы MasterCard Worldwide и/или платежной системы «Мир», эмитируемых Банком в соответствии с Договором, и являются обязательными для Клиентов и Держателей Карт.

2.2. Настоящие Условия являются типовыми для Клиентов и определяют согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации положения Договора присоединения, заключаемого между Банком и Клиентом.

2.3. Настоящие Условия являются общедоступными, размещаются на официальном сайте Банка (<http://www.tenderbank.ru>) в сети Интернет, по требованию Клиента предоставляются на бумажном носителе.

2.4. Банк определяет Требования по информационной безопасности при использовании банковских карт, а также уведомляет Клиента о случаях повышенного риска и ограничениях способов и мест использования Карты до заключения Договора.

2.5. Банк до заключения Договора и с целью ознакомления Клиента с Условиями, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования Карты, размещает Условия путем опубликования в порядке, предусмотренном п. 2.8. настоящих Условий.

2.6. Приложения к настоящим Условиям являются их неотъемлемой частью.

2.7. Типовые формы документов, включая Договор, заявления и иные документы, предоставляемые Сторонами друг другу в целях заключения/изменения/расторжения Договора, определяются Банком в одностороннем порядке, при этом изменения, вносимые Банком в типовые формы указанных документов, не являются односторонним изменением Банком условий Договора.

2.8. Банк с целью ознакомления Клиентов с Условиями размещает их путем опубликования информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

2.8.1. размещение информации на официальном сайте Банка: <http://www.tenderbank.ru> - является основным способом опубликования информации;

2.8.2. размещение информации на стендах в дополнительных офисах и других структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;

2.8.3. оповещение Клиентов через системы удаленного доступа Банка;

2.8.4. иные способы, позволяющие Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.

Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент, с которого информация доступна для Клиентов на официальном сайте Банка.

2.9. Клиент соглашается с получением услуг с использованием Карты, осознает и принимает, что при использовании Карты существуют риски несанкционированного Держателем Карты доступа неуполномоченных

<sup>1</sup> **Мультивалютная карта** - Карта, оформленная Банком к счетам Клиента, открытым в российские рубли (RUR), иностранной валюте Приложение 3 к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО).

<sup>2</sup> **Карточный счет** - один из трех Счетов Клиента, открытых в Банке в целях осуществления расчетов по операциям с использованием Мультивалютной карты.

<sup>3</sup> **Доступный лимит** - сумма денежных средств, доступная Держателю для совершения операций с использованием Карты, рассчитанная как сумма собственных средств Клиента и неиспользованного Лимита овердрафта (если он установлен в соответствии с Договором). Доступный лимит указывается в выписке по Карточному счету, предоставляемой Держателю в соответствии с Правилами.



(третьих) лиц к денежным средствам Клиента. Банк уведомляет Клиента, а Клиент осознает и принимает, что выстроенный Платежными системами механизм расчетов с использованием Карты несовершенно и существуют риски несанкционированного Клиентом/Держателем Карты доступа третьих лиц к денежным средствам Клиента.

Один из наиболее распространенных способов несанкционированного доступа к денежным средствам Клиента является доступ с помощью Реквизитов Карты при ее Компрометации. При этом Компрометация может произойти не только в случае Утраты Карты, но и в случае надлежащего исполнения Держателем Карты своих обязательств по хранению и использованию Карты. При любых обстоятельствах риски Компрометации Карты Клиент принимает на себя. Другим наиболее распространенным способом несанкционированного доступа к денежным средствам Клиента является доступ с помощью Карты при ее Утрате (в том числе временной) либо в случае, если Карта какое-либо время находилась вне контроля Держателя Карты.

Существуют и иные способы несанкционированного доступа к денежным средствам Клиента, в том числе, и не известные Банку по причине совершенствования механизмов мошенничества в правоотношениях с использованием Карт, Реквизитов Карты. В связи с этим, вне зависимости от способа несанкционированного доступа к денежным средствам Клиента, Банк не несет ответственности перед Клиентом за такой доступ.

Учитывая все вышеизложенное, присоединившись к настоящим Условиям, Клиент принимает на себя все данные риски, в том числе риск совершения третьими лицами Операций с использованием Карт – в случае их Утраты либо с использованием Реквизитов Карт – в случае их Компрометации.

2.10. В связи со спецификой расчетов Клиент также принимает на себя риски изменения курсов валюты (в т.ч. за период времени с момента совершения Операции до момента списания средств со Счета, в т.ч. в случае совершения Операций (третьими) лицами с использованием Карт – в случае их Утраты либо Компрометации и т.д.):

2.10.1. изменения курса валюты, в которой совершена Операция, к курсу валюты, находящейся на Счете;

2.10.2. изменения курса валюты, в которой совершена Операция, к курсу валюты, в которой исчисляются обязательства в Платежной системе;

2.10.3. изменения курса валюты, в которой исчисляются обязательства в Платежной системе, к курсу валюты, находящейся на Счете.

Все перечисленные выше риски Клиента не ограничиваются суммой денежных средств, находящихся на Счете, ином счете Клиента в Банке, а также суммой Платежного лимита. Клиент обязуется возмещать расходы Банка по Операциям, совершенным третьими лицами с Картой и(или) Реквизитами Карты в любых случаях, в т.ч. с использованием ПИН-кода.

2.11. В случае заключения Договора Банк открывает Клиенту Счет в валюте Российской Федерации или иностранной валюте. Клиент предоставляет в Банк документы, необходимые для открытия Счета в соответствии с перечнем, размещаемым Банком на официальном сайте Банка (<http://www.tenderbank.ru>) в сети Интернет.

2.12. Выпуск и выдача Карт осуществляется Банком в соответствии с Договором на основании Заявления-анкеты Клиента, оформляемого на выпуск каждой Карты, по форме Приложения 1, 2 к настоящим Условиям, подписанного также Держателем Карты, что подтверждает присоединение Держателя, указанного в Заявлении, к настоящим Условиям, при условии уплаты комиссии за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт, предусмотренной Тарифами Банка.

2.13. В случае принятия Банком положительного решения по заявлению Клиента о выпуске Карты Карта выпускается в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты принятия Банком соответствующего заявления от Клиента.

2.14. Банк в соответствии с настоящими Условиями осуществляет выпуск персонализированных Карт с указанием на лицевой стороне фамилии и имени Держателя Карты.

2.15. На лицевую поверхность Карты наносится номер Карты, дата окончания срока её действия.

2.16. На обратной стороне Карты присутствует полоса с образцом подписи Держателя, который служит для проверки подписи на платежных документах, составленных с помощью Карты, в случаях, когда для подтверждения операции требуется подпись Держателя.

2.17. Карта является собственностью Банка, который имеет право отказать Клиенту в ее выпуске или замене, ограничивать количество Карт, выпускаемых к Счету одного Клиента, а в случаях, предусмотренных настоящими Условиями, приостанавливать или прекращать действие Карты.

2.18. Карта может быть выпущена на имя Держателя Карты, достигшего 6-летнего возраста.

2.19. Карта выдается не позднее 10 рабочих дней от даты принятия соответствующего Заявления Клиента (Приложение 1, 2 к настоящим Условиям) и выполнения следующих условий:

2.19.1. ознакомления Клиента/Держателя Карты с Правилами, Условиями, Памяткой Держателя, в том числе с Требованиями Банка по информационной безопасности при использовании банковских карт, включая сведения об актуальных рисках и уязвимостях при использовании банковских карт, а также случаями повышенного риска и ограничениями способов и мест использования;

2.19.2. предоставления Клиентом достоверной информации для связи Банка с Клиентом и Держателем Карты и направления Клиенту/Держателю Карты уведомлений в соответствии с разделом 4 настоящих Условий;

2.19.3. оплаты комиссии Банка за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт и размещения необходимых средств на Счете в соответствии с Тарифами Банка.

2.20. Каждой Карте в индивидуальном порядке присваивается персональный идентификационный номер ПИН-код. В целях Идентификации Держателя, подтверждения Держателем правильности, неизменности и целостности поручения при проведении Операций с использованием Карты одновременно с Картой Держателю предоставляется запечатанный конверт, в котором находится ПИН-код. Технология генерации ПИН-кода и изготовления ПИН-конверта исключает возможность доступа к секретной информации сотрудников Банка и/или третьих лиц без вскрытия ПИН-конверта. ПИН-код является аналогом собственноручной подписи Держателя.

Клиент соглашается, что использование Карты и правильного ПИН-кода является надлежащей и достаточной идентификацией Держателя Карты. В случае трех неправильных попыток набора ПИН-кода Карта изымается или лишается активности. Банк не несет ответственности за действия сотрудников Организаций торговли (услуг)/банков/пунктов выдачи наличных, изъявших Карту. Держатель Карты обязан хранить ПИН-код в секрете. Ни при каких обстоятельствах ПИН-код не должен стать известным третьему лицу.

2.21. Карта выпускается на имя Держателя на основании Заявления-анкеты на выпуск Карты (Приложение 1, 2 к настоящим Условиям). Ответственность за достоверность содержащихся в Заявлении сведений и правильность его оформления возлагается на Клиента.

2.22. Держатель Карты получает Карту и (ПИН-конверты) лично в Банке при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Карты (ПИН-конверты) выдаются исключительно Держателям ответственными сотрудниками Банка. В момент выдачи Карт Держатель Карты расписывается на оборотной стороне Карты.

2.23. При получении Карты Держатель должен убедиться в отсутствии повреждений Карты, правильности указания его фамилии и имени на Карте, в целостности конверта, содержащего ПИН-код, после чего поставить собственноручную подпись на специальной полосе для подписи, расположенной на оборотной стороне Карты. Отсутствие или несоответствие подписи на Карте подписи Держателя на документе, оформляемом при совершении операций с использованием Карты, является законным основанием отказа в приеме Карты к обслуживанию и изъятия такой Карты из обращения, без каких-либо компенсационных выплат со стороны Платежной системы и/или Банка.

2.24. Карта выпускается на определенный срок. Год и месяц, по окончании которого истекает срок действия Карты, определяются Банком и правилами Платежной системы. Карта действительна по последний день месяца и года, указанного на лицевой стороне Карты, включительно.

2.25. По истечении срока действия, Держатель вправе получить новую Карту в соответствии с условиями Договора.

2.26. Перевыпуск Карты по истечении срока ее действия осуществляется Банком при одновременном соблюдении следующих условий:

2.26.1. отсутствия представленного Клиентом в Банк Заявления о закрытии Счета в порядке, определенном разделом 9 настоящих Условий;

2.26.2. достаточности денежных средств Клиента на Счете для взимания Банком комиссии за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт согласно установленным Банком Тарифам;

2.26.3. за последние 6 месяцев, предшествующих моменту перевыпуска Карты, была проведена хотя бы одна операция с ее использованием и /или ее реквизитов.

2.27. Положения п.2.26. настоящих Условий могут не применяться, если условиями банковских продуктов и/или соответствующих соглашений предусмотрен перевыпуск Карты только на основании соответствующего заявления Клиента.

2.28. Перевыпуск Карты по соответствующему заявлению Клиента на переоформление Карты до истечения срока ее действия (в случае утраты/повреждения Банковской карты, рассекречивания ПИН-кода, размагничивания магнитной полосы, изменения фамилии и/или имени Держателя и т.д.), а также после истечения срока ее действия, если Карта не была перевыпущена Банком автоматически в соответствии с п. 2.26. настоящих Условий, осуществляется Банком не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня получения от Клиента заявления на переоформление Карты, составленного по форме, установленной Банком.

2.29. Возобновление Операций по Счету, осуществляемых с использованием Карты, при перевыпуске Карты до истечения срока ее действия по заявлению Клиента оплачивается Клиентом в соответствии с Тарифами Банка.

2.30. Карты хранятся в Банке в течение 3 (Трех) месяцев с даты приема от Клиента соответствующего Заявления на переоформление Карты или автоматического перевыпуска. Карта, невостребованная Держателем в указанный в настоящем пункте срок, подлежит уничтожению, при этом комиссии, списанные Банком за перевыпуск и/или обслуживание Счета, возврату не подлежат.

### **3. ОТКРЫТИЕ И ВЕДЕНИЕ СЧЕТА, ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ РАСЧЕТОВ**

3.1. Для осуществления расчетов по операциям с использованием Карты Банк открывает Клиенту банковский счет в валюте Российской Федерации или иностранной валюте (Счет/ Счет Карты) не позднее следующего рабочего дня от даты заключения Договора при условии, если Банком на момент заключения Договора получены все предусмотренные законодательством Российской Федерации и банковскими правилами документы, предусмотренные для открытия Счета, а также проведена идентификация Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. С момента открытия Счета Клиент вправе получить уведомление об открытии Счета непосредственно в Банке.

3.3. Номер Счета определяется Банком в одностороннем порядке. Банк имеет право изменить присвоенный Счету Клиента номер, если это необходимо по техническим и/или другим независимым от Банка причинам, либо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (нормативными актами Банка России). Об указанных обстоятельствах Банк уведомляет Клиента за 10 дней до предполагаемой даты изменения.

3.4. Банк производит зачисление на Счет денежных средств, поступивших с банковских счетов Клиента, открытых в Банке или из других кредитных организаций.

3.5. Списание денежных средств, находящихся на Счете, допускается исключительно для проведения операций с использованием Карт, разрешенных законодательством Российской Федерации и осуществляется Банком только на основании расчетных документов, составленных по основаниям, предусмотренным настоящими Условиями.

Допускается использование Клиентом расчетного документа для перечисления остатка денежных средств,

находящихся на Счете, в случае расторжения Клиентом Договора.

3.6. За пользование денежными средствами, находящимися на Счете, Банк не начисляет проценты на остаток денежных средств, размещенных на Счете, если иное не установлено отдельными соглашениями или Тарифами Банка.

3.7. Банк производит зачисление и списание со Счета Клиента денежных средств не позднее дня, следующего за днем поступления в Банк соответствующего расчетного документа, в соответствии с порядком, установленным законодательством Российской Федерации, требованиями Банка России, банковскими правилами.

3.8. Клиент обеспечивает исполнение Держателями обязанности осуществлять операции с Картами в пределах Доступного остатка средств на Счете.

3.9. Блокирование Карт (внесение их в Стоп-лист) не освобождает Клиента от обязанности оплачивать платежные документы, поступающие из Платежной системы.

3.10. В случае совершения Держателями операций по Картам в иностранной валюте (или подлежащих возмещению в иностранной валюте), Банк списывает со Счета денежные средства в размере, эквивалентной сумме совершенной операции, при этом курс иностранной валюты к рублю устанавливается Банком ежедневно.

3.11. С даты прекращения действия Договора в соответствии с п. 9.5 и п.9.6 настоящих Условий, остаток денежных средств на Счете выдается Клиенту либо по его указанию перечисляется на другой счет не позднее семи дней после получения соответствующего письменного заявления Клиента.

В случае неявки Клиента за получением остатка денежных средств на Счете в течение 60 (шестидесяти) дней со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора либо неполучения Банком в течение указанного срока письменного указания Клиента о переводе суммы остатка денежных средств на другой счет (включая случаи закрытия счета по заявлению Клиента), Банк обязан зачислить денежные средства на специальный счет в Банке России.

3.12. Случаи, когда денежных средств, находящихся на Счете, недостаточно для производства списания по любому основанию, предусмотренному настоящими Условиями, расцениваются как невыполнение Клиентом обязанности поддерживать на Счете остаток денежных средств, необходимый для осуществления операций с использованием Карт.

3.13. В случае возникновения Неразрешенного овердрафта Банк вправе приостановить действие всех Карт Клиента, выданных в рамках Договора, и, в соответствии с п. 6.1.5 настоящих Условий, направить все перечисляемые на Счет суммы на погашение возникшей задолженности и начисляемых процентов по овердрафту. Банк, в соответствии с п. 6.1.5 настоящих Условий, направляет средства, размещенные на счетах Клиента в Банке (а при необходимости производит конвертацию по курсу Банка на день совершения операции) на погашение возникшей задолженности.

3.14. В случае отсутствия средств на счетах Клиента в Банке, достаточных для погашения задолженности перед Банком, включающей сумму Неразрешенного овердрафта, проценты за овердрафт и расходы Банка по предотвращению незаконного использования Карты Держателем и иными лицами Банк вправе блокировать Карты и направлять имеющиеся и поступающие средства на погашение вышеуказанных расходов и задолженности. Действие Карт возобновляется после погашения всей суммы на Счете.

3.15. Банк осуществляет операции по Счету в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, установленными в соответствии с ними банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, в т.ч. с применяемыми в международной практике при расчетах в иностранной валюте, правилами Платежных систем, а также Правилами и настоящими Условиями.

В рамках ведения и обслуживания Счета Банк осуществляет прием к исполнению Поручений Держателя карты и (или) иных распоряжений о проведении операций по Счету от лиц, имеющих право предъявления таких распоряжений на списание средств в соответствии с Правилами, Условиями и действующим законодательством Российской Федерации, в течение самостоятельно устанавливаемого Банком операционного времени (операционного дня). Банк изменяет Доступный остаток Карты не позднее 16:00 часов рабочего дня, следующего за днем зачисления средств на Счет.

3.16. Выдача наличных денежных средств Клиенту осуществляется исключительно с использованием Карт, в соответствии с Договором.

3.17. Банк принимает к исполнению Поручения Клиента в пределах Доступного остатка (Платежного лимита, установленного Клиентом для Держателя), а также иных ограничений, установленных Условиями.

Прием Банком Поручений Клиента/Держателя на совершение операций по Счету осуществляется следующими способами:

- с использованием Банкомата или Электронного терминала;
- в операционном зале Банка;
- иными способами, предусмотренными правилами Платежной системы.

Поручения с указанием в них реквизитов Карты Держателя, предусмотренных п. 3.18 настоящих Условий, являются для Банка распоряжением Держателя для списания суммы денежных средств со Счета.

3.18. Операции, произведенные с использованием Карты и соответствующего ПИН-кода либо с использованием реквизитов Карты (в том числе номера карты и/или срока действия и/или кода CVV2/CVC2 при его запросе), признаются совершенными Держателем и оспариванию не подлежат с учетом условий п. 7.5.3. настоящих Условий, если иное прямо не установлено действующим законодательством.

3.19. Совершение операций с использованием Карты либо с использованием ее реквизитов может осуществляться как с Авторизацией, так и без Авторизации в случаях, предусмотренных правилами Платежной системы.

3.20. Клиент предоставляет Банку право на составление расчётных документов от имени Клиента при списании средств со Счета.

3.21. Для исполнения Поручений Клиента, переданных Банку, Банк вправе заблокировать Счет Клиента непосредственно в день осуществления операции списания и до 16:00 часов дня, следующего за днем осуществления операции списания. Списание сумм платежей производится при достаточности денежных средств на Счете и комиссий за проведение операций, предусмотренных Тарифами Банка<sup>1</sup>. Обязательство Банка перед Клиентом по списанию денежных средств со Счета считается исполненным в момент зачисления денежных средств на корреспондентский счет кредитной организации, обслуживающей получателя средств (в случае перечисления денежных средств на счет получателя, не являющегося клиентом Банка) или в момент зачисления денежных средств на счет получателя, открытый в Банке (в случае перечисления денежных средств в адрес клиента Банка). Списание денежных средств со Счета производится не позднее рабочего дня Банка, следующего за днем поступления в Банк оформленных надлежащим образом документов, из которых однозначно следует, что распоряжение о проведении операции подано Клиентом/Держателем Карты, и средства должны быть списаны со Счета.

3.22. Клиент/Держатель Карты распоряжается денежными средствами, находящимися на Счете, без ограничений, за исключением наложения ареста на денежные средства, находящиеся на Счете, либо применения иных мер ограничения, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями.

3.23. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента в одностороннем порядке без согласования с Клиентом устанавливать (отменять, вводить новые) и изменять (увеличивать, уменьшать) для неограниченного числа Клиентов или отдельного Клиента ограничения по проведению операций с использованием Карт, прекращать или приостанавливать действие Карты.

В этом случае Банк обязан в срок не позднее следующего рабочего дня после прекращения/приостановления действия Карты или установления ограничения по проведению операций с использованием Карты уведомить Клиентов/Клиента путем опубликования/направления информации в порядке, предусмотренном п. 2.8 настоящих Условий.

3.24. Настоящим Клиент предоставляет свое согласие (заранее данный акцепт плательщика) на списание денежных средств со Счета и/или иных банковских счетов Клиента, открытых в Банке по распоряжению Банка в сроки и в сумме, определяемой Банком согласно Тарифам или условиям договоров, заключенных между Банком и Клиентом в следующих случаях:

3.24.1. до полного исполнения обязательств по Договору Банк вправе предъявлять требования к Счету и/или иным счетам Клиента, и осуществлять списание:

3.24.1.1. денежных средств, эквивалентных суммам операций, совершенных по всем Картам, выданным Клиенту в рамках Договора, и выставленных к оплате банками и организациями, через Платежные системы на основании Реестра платежей и / или Электронного журнала;

3.24.1.2. денежных средств в счет оплаты комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка;

3.24.1.3. сумм Задолженности по Счету;

3.24.1.4. сумм Неразрешенного овердрафта по Счету и сумму процентов, начисленных Банком на сумму Неразрешенного овердрафта в случае ее возникновения;

3.24.1.5. сумм налогов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.24.1.6. денежных средств, ошибочно зачисленных Банком на Счет;

3.24.1.7. денежных средств в погашение задолженности Клиента перед Банком, возникшей из обязательств по кредитным договорам, договорам поручительств и/или по иным договорам, заключенным между Банком и Клиентом, при наличии условий о списании денежных средств без распоряжения Клиента в соответствующих договорах;

3.24.1.8. денежных средств, взыскиваемых с Клиента на основании исполнительных документов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

3.24.1.9. суммы операций, ранее зачисленные Банком по заявлениям о спорных операциях, признанным Банком в ходе расследования необоснованными (с учетом процентов за пользование кредитными средствами с даты отражения операции по Счету Карты);

3.24.1.10. суммы, зачисленные на счет Клиента в результате совершения им или третьими лицами неправомерных действий, повлекших возмещение Банком денежных средств на основании заявлений Клиентов, пострадавших от указанных действий;

3.24.1.11. других расходов, в том числе вознаграждений Платежных систем, понесенных Банком в связи с обслуживанием Клиента, в том числе комиссионных вознаграждений, выплачиваемых Банком третьим сторонам за проведение платежей или совершение иных действий, осуществляемых в интересах Клиента, стоимость телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправок.

3.24.2. Банк вправе потребовать от Клиента предоставления Банку права списания денежных средств с банковских счетов Клиента, открытых в иных кредитных организациях на условиях заранее данного акцепта плательщика.

3.25. Отражение операций по Счету осуществляется в валюте Счета и производится на основании:

3.25.1. Реестра платежей;

3.25.2. Электронного журнала;

3.25.3. Поручений Держателя, переданных в Банк;

---

<sup>1</sup> В том случае, если на момент исполнения Поручения, это установлено Тарифами Банка.

3.25.4. иных документов в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.26. Дата фактического совершения Держателем операции с использованием Карты и/или ее реквизитов может не совпадать с датой ее обработки Банком и отражением по Счету.

3.27. При расчетах по операциям, совершенным с использованием Карты, осуществляется конвертация денежных средств из валюты операции в валюту Счета в следующем порядке:

3.27.1. при совершении операции в рублях Российской Федерации со Счета, открытого в рублях Российской Федерации, списывается сумма операции, совершенной Держателем.

3.27.2. при совершении операции в рублях Российской Федерации со Счета, открытого в иностранной валюте, сумма операций, совершенная Держателем, конвертируется по курсу Банка, установленному на дату списания/зачисления по Счету.

3.27.3. При совершении операции в иных валютах:

- в случае совершения Клиентом операции в валюте, отличной от расчетной валюты Банка с Платежной системой, сумма операции конвертируется в вышеуказанную расчетную валюту по курсу Платежной системы и предоставляется Банку для обработки. При этом Банк не может влиять на размеры и сроки установления курса конвертации Платежной системы;

- в случае совпадения расчетной валюты Банка и Платежной системы с валютой операции Банк конвертирует поступившую из Платежной системы сумму операции в валюту Счета по курсу Банка на дату списания со Счета.

3.28. При расчетах по Поручениям<sup>1</sup> Клиента/Держателя Карты, переданных в Банк, конвертация денежных средств производится по курсу, установленному Банком, на дату совершения операции в соответствии с Тарифами Банка.

3.29. Проведение операций в иностранной валюте осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области валютного регулирования и валютного контроля.

3.30. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием Карты следующим образом:

3.30.1. путем предоставления Клиенту информации по системе ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн»;

3.30.2. путем предоставления Клиенту Выписки по Счету на бумажном носителе в офисе Банка;

3.30.3. путем отправки СМС-сообщения на Абонентский номер телефона Клиента/Держателя Карты в соответствии с разделом 4 настоящих Условий;

3.30.4. путем предоставления Клиенту информации о суммах, зарезервированных по Счету, и выписок по мере осуществления операций.

3.31. Оплата товаров/услуг и выдача наличных денежных средств осуществляются на условиях и согласно порядку, действующему в Организации торговли (услуг), банке, пункте выдачи наличных, принимающем Карту Платежной системы.

3.32. Документы, оформляемые при совершении операций с использованием Карты:

3.32.1. Документы формируются при Авторизации<sup>2</sup> Банком Операции, проводимой с использованием Карты либо ее Реквизитов.

В некоторых случаях оформление Документов возможно и без проведения Авторизации.

3.32.2. Документ может оформляться на бумажном носителе, на который посредством специального устройства наносится оттиск Реквизитов Карты, либо в электронном виде. Документ на бумажном носителе или квитанция должны быть составлены в количестве экземпляров, достаточном для всех участников расчётов, и подписаны Держателем. Квитанция терминала может не подписываться Держателем в случае, если Операция подтверждалась вводом ПИН-кода. Держатель должен удостовериться, что в Документе правильно указаны номер Карты, дата и сумма Операции.

3.32.3. Кассиром Организации торговли (услуг), банка, Пункта выдачи наличных, принимающего Карту, производится сличение подписей на документе, оформляемом при совершении операции с использованием Карты, и на Карте. В случае расхождения подписей, кассир имеет безусловное право изъять Карту без предварительного предупреждения. Кроме того, Держателя могут попросить предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Держателя.

3.32.4. При снятии наличных либо переводе средств со Счета в Банкомате/Электронном терминале документ формируется в электронном виде, при этом Реквизиты Карты считываются с магнитной полосы (чипа) и подтверждаются введением ПИН-кода.

3.32.5. В некоторых случаях проведение Операции в Организации торговли (услуг) возможно без предъявления Карты и при отсутствии Держателя.

При оплате товаров или услуг без предъявления Карты, но с использованием реквизитов Карты (по телефону, почте, в сети Интернет и т.п.) бумажные документы не подписываются и ПИН-код не вводится. При таком способе оплаты в случае последующего отказа Держателя Карты/Клиента от совершенной операции проводится проверка в

---

<sup>1</sup> Без использования Карты или ее реквизитов.

<sup>2</sup> При совершении покупок, получении услуги или снятии наличности с использованием Карты необходимо с особым вниманием относиться к проводимой Авторизации. Операцию необходимо проводить только в том случае, если Держатель уверен в совершении покупки, получении услуги или снятии наличности, т.к. при проведении Авторизации Доступный остаток Карты уменьшается на сумму проведенной Операции, т.е. сумма операции **блокируется на Счете**. Если Держатель Карты отказывается от покупки, услуги или получения наличных, **необходимо отменить Авторизацию**. В противном случае, **все последующие Авторизации в ближайшие 30 дней** будут проводиться в соответствии с доступным остатком Карты, равным сумме средств на Счете, за вычетом заблокированной суммы. Таким образом, может возникнуть ситуация, когда на Счете есть денежные средства, но Держатели карт не могут ими воспользоваться.

порядке, установленном разделом 7 настоящих Условий. В случае неоднократного повторения таких ситуаций Банк может приостановить действие Карты и отказать Держателю Карты/Клиенту в возобновлении работы с Картами.

Держатель не должен сообщать Реквизиты Карты, если он не собирается оплачивать с её помощью товары и услуги. При отказе от покупки товара (услуги) необходимо получить от Организации торговли (услуг) код отказа (желательно, в письменной форме).

3.32.6. В случае возврата Клиентом/Держателем Карты товаров либо отказа от товаров (услуг, работ), оплаченных ранее с использованием Карты, Держатель Карты может потребовать возврата денег от Организации торговли (услуг) путем возврата средств на Счет в Банке. Зачисление суммы возврата на Счет производится на основании представленного Реестра платежей, содержащего информацию о возврате товара (отказа от услуги) Организации торговли (услуг), не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк, указанного Реестра платежей.

#### **4. ДИСТАНЦИОННОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

4.1. По умолчанию надлежащим способом информирования Клиента об операции по Счету является отправка Банком СМС-сообщения на Абонентский номер телефона, позволяющий получать СМС-сообщения, предоставленный Клиентом в соответствующем Заявлении Клиента (Приложение 3, 4 к настоящим Условьям).

4.2. Клиент при заключении Договора обязан предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом/Держателем Карты и направления ему уведомлений о совершении Операций, а в случае ее изменения Клиент обязан своевременно предоставить обновленную информацию.

4.3. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности. В случае непредставления Клиентом в Банк обновленной информации для связи с Клиентом/Держателем Карты и направления Банком уведомлений о совершении операций на последний известный Банку Абонентский номер телефона Клиента/Держателя Карты, обязанность Банка по информированию Клиента на основании имеющейся в Банке информации для связи с Клиентом/Держателем Карты считается исполненной.

В случае непредставления Клиентом в Банк достоверной информации об актуальном номере телефона для СМС-информирования, Клиент признается не предоставившим надлежащим образом информацию для связи с Клиентом/Держателем Карты, и Банк вправе не заключать и/или расторгнуть Договор с Клиентом.

4.4. Непредставление Клиентом в Банк достоверной информации об актуальном номере телефона для СМС-информирования является нарушением Клиентом настоящих Условий, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но, не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента, в случае если данный способ информирования выбран Клиентом как единственно надлежащий.

4.5. Обязанность Банка по информированию Клиента о совершении Операции считается исполненной в момент отправки СМС-сообщения с сервера Банка или компании, осуществляющей передачу информации по Операциям, совершенным с использованием Карт.

4.6. СМС-сообщение считается полученным Клиентом/Держателем Карты в течение двух часов с момента отправки с сервера Банка или компании, осуществляющей передачу информации по Операциям, совершенным с использованием Карт. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента/Держателя Карты доступа к Абонентскому номеру телефона, на который отправлено СМС-сообщение, за работоспособность и доступность в зоне приема сотового оператора связи телефона Клиента, на который отправлено СМС-сообщение, за сбои в работе операторов связи, сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка.

4.7. Уведомление в виде СМС-сообщения включает в себя: наименование Банка (в качестве отправителя СМС-сообщения указывается код «Tender-Bank»), означающий АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)), вид операции, последние четыре цифры номера Карты, дату и время операции, сумму операции, указание валюты операции, дополнительную информацию об операции.

4.8. Банк оказывает Клиенту услуги по СМС-информированию, осуществляемому в соответствии с настоящим пунктом Условий без взимания за них платы.

4.9. Телефон Клиента/Держателя Карты должен быть подключен к любому российскому GSM-оператору мобильной связи, поддерживающему услугу СМС.

4.10. Клиент вправе в любой момент изменить Абонентский номер телефона, на который осуществляется СМС-информирование, предоставив Банку обновленную информацию для связи с Клиентом/Держателем Карты и направления ему уведомлений, установленным Банком способом. Сведения об изменении Абонентского номера телефона, предоставляются Клиентом в Банк путем оформления Заявления на подключение/изменение Абонентского номера Клиента (Приложение 3, 4 к настоящим Условьям).

4.11. Иные способы информирования, указанные в п.3.30. настоящих Условий являются дополнительными способами информирования.

4.12. В случае отказа Клиента от получения уведомлений о совершенных с использованием Карты Операциях путем СМС-информирования, Клиент признается не предоставившим надлежащим образом информацию для связи с Клиентом, а Банк считается исполнившим свои обязательства по информированию Клиента о совершенных с использованием Карты Операциях.

## 5. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ. ДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА И БАНКА ПРИ УТРАТЕ, ХИЩЕНИИ, ИЗЪЯТИИ, КОМПРОМЕТАЦИИ КАРТЫ

5.1. Соблюдение мер безопасности при использовании Карты (ее реквизитов) Клиентом/Держателем Карты существенно снижает возможные риски компрометации Карты, неправомерного списания денежных средств со Счета Клиента. До подписания Договора Клиент/Держатель Карты должен ознакомиться с Памяткой Держателя и рекомендациями Банка по безопасному использованию Карты (ее реквизитов), размещенными на официальном сайте Банка: <http://www.tenderbank.ru>, а также обеспечить их соблюдение.

5.2. Клиент и Держатель Карты не должны допускать случаев пользования Картой (ее реквизитами) третьими лицами.

5.3. Держатель Карты обязан предпринимать все возможные меры для предотвращения Утраты Карты (ее Реквизитов), ПИН-кода, а также незаконного использования Карты.

5.4. Держателям Карты запрещается хранить ПИН-код вместе с Картой или сообщать его третьим лицам.

5.5. В целях безопасности Клиенту рекомендуется установить систему лимитов, ограничивающих виды, количество и сумму авторизуемых Банком операций по Карте (ее реквизитам), отвечающих характеру и режиму использования Карты Клиентом/Держателем Карты, путем предоставления соответствующего заявления на установление лимитов в офис Банка либо посредством системы удаленного банковского обслуживания.

5.6. На компьютер, используемый Клиентом/Держателем Карты для совершения операций с реквизитами Карты в сети Интернет, в целях защиты от проникновения вредоносного программного обеспечения должны быть установлены лицензированная операционная система и антивирусное программное обеспечение, обеспечено их регулярное обновление.

5.7. Соблюдение рекомендаций Банка по безопасному использованию Карты (ее реквизитов), перечисленных в данном разделе, а также размещенных на официальном сайте Банка: <http://www.tenderbank.ru>, позволит обеспечить максимальную сохранность банковской Карты, ее реквизитов, сохранить денежные средства Клиента.

5.8. В случае утраты Карты, хищении, изъятии или обнаружения незаконного использования Карты третьими лицами, в случае, если Клиент/Держатель Карты подозревает возможность возникновения подобных ситуаций, а также при утрате компьютера или мобильного устройства, с помощью которого использовалась Карта и т.п., Клиент/Держатель Карты обязан незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, сообщить об этом в Банк для приостановления операций по Карте. При отсутствии возможности связаться с Банком для решения вопроса о приостановлении действия Карты, Клиент/Держатель Карты обязан незамедлительно позвонить в круглосуточную Службу поддержки ПЦ и следовать полученным инструкциям.

Для направления требований о приостановлении действия Карты Клиент/Держатель Карты обязан использовать только адреса и телефоны Контакт-центра Банка, указанные на официальном сайте Банка, а также телефон круглосуточной Службы поддержки ПЦ, указанный на оборотной стороне Карты.

Банк вправе признать надлежащим способом уведомления передачу Клиентом/Держателем Карты требования в Банк по факсу, электронной почте или иным способом согласно п.12.4 настоящих Условий. Требование Клиента/Держателя Карты, переданное по факсу, электронной почте или иным способом, признается полученным Банком с момента признания Банком данного способа надлежащим.

5.9. Для Идентификации Клиента/Держателя Карты требование о приостановлении действия Карты, переданное по телефону, факсу, электронной почте или иным способом должно содержать ФИО Держателя Карты, номер и дату окончания Срока действия Карты, а также:

- а) Кодовое слово, выбранное при заказе Карты, или
- б) информацию о Держателе Карты:
  - дата рождения Держателя Карты;
  - сведения о документе, удостоверяющем личность Держателя Карты (серия, номер, дата и место выдачи);
  - адрес регистрации и/или места проживания Держателя Карты.

Банк приостанавливает действие Карты<sup>1</sup> при правильном указании ФИО Держателя Карты и:

- параметра, указанного в подпункте а) настоящего пункта;
- хотя бы двух параметров, указанных в подпункте б) настоящего пункта.

По факту устного заявления, сделанного Клиентом/Держателем Карты по телефону Контакт-центра Банка, Банк принимает меры по блокированию действия Карты на уровне отказа в Авторизации.

В случае, если Клиент/Держатель Карты не может идентифицировать<sup>2</sup>, какая именно Карта подлежит блокированию, Банк вправе заблокировать все карты, выпущенные к Счету Клиента.

5.10. Всякое устное уведомление об утрате Карты (ее Реквизитов) должно быть подтверждено письменным документом (заявление, переданное в Банк) Клиента/Держателя Карты, содержащим его подпись, не позднее дня, следующего за днем устного уведомления.

Заявление о приостановлении действия Карты, переданное Держателем Карты по факсу, электронной почте или иным способом должно содержать сведения, установленные п.5.9 настоящих Условий.

Заявление Держателя Карты, переданное по факсу, электронной почте или иным способом, признается

<sup>1</sup> При условии, что требование передано Клиентом/Держателем Карты надлежащим способом.

<sup>2</sup> Указать номер и дату окончания Срока действия Карты.

полученным Банком с момента признания Банком данного способа надлежащим.

5.11. В заявлении, направляемом Клиентом/Держателем Карты в Банк, должны быть самым подробным образом изложены все обстоятельства утраты Карты (ее Реквизитов) или незаконного использования Карты, а также сведения, которые стали известны Клиенту/Держателю Карты о ее незаконном использовании. Банк оставляет за собой право передать полученную информацию в распоряжение компетентных органов для проведения необходимого расследования.

5.12. Датой и временем получения устного заявления об утрате Карты, подозрении на Утрату или незаконное использование Карты считается дата и время фиксирования Банком уведомления (обращения) Клиента/Держателя Карты, сделанного по телефону Контакт-центра Банка.

5.13. В целях предотвращения несанкционированных/мошеннических операций с использованием утраченной Карты, в том числе операций, проводимых без Авторизации, Клиент имеет право дать распоряжение Банку о постановке номера Карты в Стоп - лист путем подачи в Банк соответствующего письменного заявления.

Услуга по постановке номера Карты в Стоп - лист оплачивается Клиентом в соответствии с Тарифами Банка.

5.14. Банк не несет ответственности за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент/Держатель Карты может информировать Банк, либо за несвоевременную отправку уведомления, в том числе за сбой в работе сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Банком указанных уведомлений Клиента/Держателя Карты.

5.15. В случае если Клиент/Держатель Карты не направил Банку уведомление одним из способов, указанных в п. 5.8 настоящих Условий, Банк не обязан возмещать Клиенту сумму Операции, совершенной без его согласия.

5.16. В случае обнаружения Клиентом/Держателем Карты, ранее объявленной утраченной Карты, Клиент обязан вернуть ее в Банк. Использование данной Карты не допускается.

5.17. При наступлении любого из указанных в п. 5.8. настоящих Условий обстоятельств, о факте наступления которого в Банк поступило сообщение (требование о приостановлении действия Карты) Клиента/Держателя Карты, Банк обязан предпринять следующие действия:

5.17.1. Идентифицировать Клиента/Держателя Карты.

Идентификация Клиента/Держателя Карты осуществляется путем проверки следующих данных:

- фамилия, имя, отчество;
- кодовое слово;
- номер паспорта;
- номер карты - первые 4 и последние 4 цифры карты (по возможности).

5.17.2. В случае положительной идентификации Банк в течение 5 минут с момента идентификации Клиента/Держателя Карты осуществляет блокировку Карты.

При несовпадении представленной Клиентом/Держателем Карты информации с данными досье Клиента/Держателя Карты сотрудник Контакт-центра Банка информирует Клиента о том, что операции по карте могут быть остановлены только после личного обращения Клиента/Держателя Карты в Банк.

Независимо от результатов проверки сотрудник Контакт-центра Банка доводит до сведения Держателя информацию о необходимости направить в Банк в письменном виде претензию по форме уведомления об утрате карты или по операциям, проведенным по Счету, не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты проведения операции по счету расчетов.

5.17.3. При личном обращении в Банк, Клиент/Держатель Карты заполняет уведомление установленного образца, которое принимается сотрудником Банка.

Уведомление регистрируется в журнале учета претензий. В журнале учета претензий указывается:

- порядковый номер уведомления;
- дата уведомления;
- дата получения уведомления;
- номер и срок действия карты, по которой была проведена оспариваемая операция;
- Ф.И.О. заявителя;
- дата оспариваемой операции;
- сумма и валюта оспариваемой операции;
- меры, принимаемые для разрешения спорной ситуации;
- дата направления уведомления в ПЦ;
- дата получения ответа из ПЦ;
- суть ответа.

Банк обеспечивает хранение уведомления Держателя не менее 3 (Трех) лет с даты поступления уведомления в Банк.

Банк рассматривает претензии Держателей в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения уведомления. В случае предъявления Держателем претензии по операции, связанной с проведением трансграничных расчетов, Банк рассматривает такую претензию в течение 60 (Шестидесяти) календарных дней с даты ее получения.

5.17.4. В зависимости от содержания уведомления Клиента/Держателя Карты сотрудник Банка отправляет в ПЦ заявку о блокировке карты с «командой» на изъятие и/или на прекращение расчетов по операциям с картой.

В случае прекращения расчетов по операциям с картой со Счета Клиента/Держателя Карты списывается соответствующая комиссия.



5.17.5. В случае если Клиент/Держатель Карты подает заявление о том, что им обнаружена карта, ранее указанная в его уведомлении как утраченная, карта может быть разблокирована, если она не была заблокирована с «командой» на изъятие с соблюдением соответствующих сроков блокировки.

Действие карты может быть прекращено:

- на основании заявления Держателя о прекращении действия карты.
- на основании заявления Держателя об утрате карты.
- по инициативе Банка и без объяснения причин.
- при наложении ареста на счет в соответствии с действующим законодательством.

5.18. Банк несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Условиями выпуска и обслуживания международных банковских карт Международной платежной системы MasterCard Worldwide и/или платежной системы «Мир» АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО), в том числе в случае если будет установлено, что причиной претензии являются неправильные действия сотрудников Банка (например, ошибочное зачисление или списание средств со Счета банковской карты).

В случае если причиной претензии явились неправильные действия сотрудников Банка, Ответственный сотрудник Банка предпринимает необходимые меры по устранению ошибок и письменно информирует Клиента/Держателя Карты об урегулировании претензии, производит зачисление/списание спорной суммы на Счет Клиента/Держателя Карты, операции по которому производятся с использованием банковских карт.

В случаях, когда урегулировать претензию Клиента/Держателя Карты на уровне Банка невозможно, сотрудник Банка не позднее следующего рабочего дня передает уведомление Клиента/Держателя Карты и прилагаемые к нему документы в ПЦ посредством факсимильной связи и/или электронной почты для ведения дальнейшей работы в соответствии с правилами международной платежной системы MasterCard Worldwide или платежной системы «Мир» (для передачи в платежную систему для опротестования операции).

5.19. Сотрудник Банка осуществляет контроль за сроками обработки документов и контроль за возвратом денежных средств и предпринимает меры для возврата денежных средств Клиенту/Держателю Карты.

В случаях, когда правила платежной системы не предусматривают возврат средств по операции, сотрудник Банка готовит документы с предложениями о возврате или об отказе в возврате денежных средств на рассмотрение руководству Банка. Вопрос об отнесении соответствующей суммы на расходы Банка выносится на рассмотрение Руководства Банка.

## **6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

### **6.1. Банк имеет право:**

6.1.1. требовать от Клиента/Держателя Карты осуществления операций с использованием Карты в соответствии с настоящими Условиями;

6.1.2. отказать Клиенту в заключении Договора, в выпуске, перевыпуске Карты без объяснения причин такого отказа;

6.1.3. в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случае нарушения Клиентом условий, предусмотренных п. 6.4 настоящих Условий. Договор считается расторгнутым по истечении двух месяцев со дня направления Банком Клиенту предупреждения в письменной форме, при условии, что в течение этих двух месяцев нарушения не будут устранены Клиентом. Остаток денежных средств со Счета перечисляется на иной счет Клиенту по письменному требованию Клиента согласно п.3.11 настоящих Условий;

6.1.4. осуществлять списание денежных средств со Счета на основании поручения (распоряжения) Клиента на совершение операций либо на основании реестра платежей, электронных журналов, подтверждающих осуществление операций с использованием Карты (ее реквизитов);

6.1.5. производить списание денежных средств со Счета, а при недостаточности средств на Счете – с других счетов Клиента в Банке, в порядке, предусмотренном п. 3.24 настоящих Условий.

В случае недостаточности денежных средств для погашения всего объема задолженности Клиента перед Банком, списание со Счета/счетов Клиента осуществляется в следующей очередности:

- сумма денежных средств, необходимая для оплаты комиссий ПС;
- сумма денежных средств, необходимая для оплаты услуг Банка, включая плату за пользование денежными средствами Банка в случае допущения Клиентом задолженности по операциям с использованием Карты (ее реквизитов) в соответствии с тарифами Банка;

- сумма денежных средств, необходимая для погашения задолженности;
- сумма фактических расходов и убытков, которые понесет Банк в результате неправомерных действий Клиента и/или Держателей Карт;
- сумма пени за допущение Клиентом задолженности по операциям с использованием Карты (ее реквизитов);

6.1.6. приостановить операции с денежными средствами, отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции, а также запросить документы и информацию в связи с совершением данной операции в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и внутренними нормативными документами Банка;

6.1.7. устанавливать ограничения на проведение расходных операций по Счету, указанные в п. 3.22 настоящих Условий. Тарифом, по которому выпущена и обслуживается Карта, может быть предусмотрено полное/частичное неприменение и/или иной размер указанных ограничений на проведение расходных операций по Счету;

6.1.8. отклонять Операции с использованием Карты при попытке проведения операций или отказать Клиенту в проведении Операций по Счету в следующих случаях:

- если размер Платежного лимита Карты меньше суммы платежа;
  - превышения лимитов по Карте, установленных в соответствии с п. 3.22 настоящих Условий;
  - истечения срока действия Карты;
  - недостаточности денежных средств на Счете для проведения Операции, в том числе с учетом комиссионного вознаграждения, взимаемого Банком за данную Операцию, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
  - если исполнение предусмотренной Клиентом Операции с использованием Карты противоречит действующему законодательству Российской Федерации, включая законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, нормативным актам Банка России, внутренним нормативным документам Банка, настоящим Условиям, правилам проведения операций Платежных систем;
- 6.1.9. без уведомления Клиента блокировать действие Карты в следующих случаях и, при необходимости, принимать меры для изъятия Карты:
- 6.1.9.1. при наличии у Банка фактов, свидетельствующих о компрометации Карты;
  - 6.1.9.2. при образовании задолженности Клиента перед Банком в связи с отсутствием или недостаточностью денежных средств на Счете для проведения расчетов по совершенным с использованием Карты (ее реквизитов) операциям;
  - 6.1.9.3. в случае нарушения Клиентом настоящих Условий;
  - 6.1.9.4. в случае непредставления необходимых Банку документов, в том числе документов и сведений, обосновывающих проведение Операций по Карте;
  - 6.1.9.5. в случае невозможности направления Клиенту/Держателю Карты СМС - уведомлений о совершении операций по Карте в связи с отсутствием у Клиента/Держателя Карты выбранных способов получения уведомлений (указанием последними несуществующих, недействующих Абонентских номеров телефонов);
  - 6.1.9.6. при наложении судом, судебным приставом-исполнителем, налоговыми и другими уполномоченными органами ареста/иных ограничений на распоряжение денежными средствами на Счете;
  - 6.1.9.7. в случае возбуждения в отношении Клиента в соответствии Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» процедуры банкротства, введение реструктуризация долгов гражданина или реализация имущества гражданина.
  - 6.1.10. восстановить действие Карты (разблокировать) после устранения причин приостановки ее действия;
  - 6.1.11. прекратить действие Карты в следующих случаях и, при необходимости, принимать меры для изъятия Карты:
    - 6.1.11.1. по окончании срока действия Карты;
    - 6.1.11.2. при утере, компрометации, повреждении Карты;
    - 6.1.11.3. при совершении действий, связанных с использованием Карты и влекущих за собой ущерб для Банка (включая риск несанкционированного использования карты);
    - 6.1.11.4. по инициативе Клиента, при предоставлении им соответствующего заявления;
  - 6.1.12. в одностороннем порядке вносить изменения, дополнения в Тарифы за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт;
  - 6.1.13. перевыпустить на новый срок Карты, выпущенные в рамках Договора, без дополнительного уведомления Клиента, в порядке, предусмотренном п. 2.26 настоящих Условий, списав со Счета комиссию за годовое обслуживание Карт (в том случае, если на момент перевыпуска, это установлено Тарифами Банка);
  - 6.1.14. в одностороннем порядке, без согласования с Клиентом, устанавливать (отменять, вводить новые) и изменять (увеличивать, уменьшать) ограничения (лимиты) по проведению Операций с использованием Карты, уведомив об этом Клиента в соответствии с п.2.8 настоящих Условий. Уменьшение размера стоимости услуг Банка не требует предварительного уведомления;
  - 6.1.15. до окончания срока действия Карты прекратить или приостановить обслуживание Карты в случае возникновения технических неисправностей или других обстоятельств, в том числе изменения законодательства Российской Федерации, делающих невозможным или нежелательным обслуживание Карты с точки зрения безопасности;
  - 6.1.16. до окончания срока действия Карты прекратить или приостановить действие Карты в случаях получения, в том числе от Платежных систем, информации о возможной компрометации/подозрении на компрометацию Карты (либо мошенническом использовании Карты);
  - 6.1.17. временно приостановить действие всех Карт Клиента, выданных в рамках Договора, если сумма денежных средств на Счете меньше Неснижаемого остатка (в том случае, если это установлено Тарифами Банка);
  - 6.1.18. расторгнуть Договор в одностороннем порядке при нарушении Клиентом настоящих Условий;
  - 6.1.19. при возникновении при обслуживании Карты Клиента ситуаций, признаваемых чрезвычайными в соответствии с Условиями, принимать меры, в соответствии с Условиями, направленные на преодоление чрезвычайных ситуаций, а также требовать от Клиента/Держателя Карты совершения действий или воздержания от совершения действий в связи с осуществлением мер, предпринимаемых в соответствии с Условиями для преодоления чрезвычайных ситуаций;
  - 6.1.20. запрашивать у Клиента для исполнения требований законодательства, а также внутренних нормативных документов Банка дополнительную информацию и документы о сути совершаемых Клиентом операций. При этом обязательный срок для предоставления документов по запросу Банка составляет 5 (пять) рабочих дней, если иное не

предусмотрено запросом, со дня вручения запроса Банком Клиенту в порядке, предусмотренном п. 10.2 настоящих Условий;

6.1.21. осуществлять аудио(видео)запись проведения Операций и иных действий в рамках Договора. Указанные записи могут быть использованы в качестве доказательств при урегулировании споров по Договору между Сторонами;

6.1.22. Полностью или частично уступить свои права по Договору третьим лицам, а именно:

- юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов;

- юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности;

- специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии Заемщика, полученном Банком после возникновения у Заемщика просроченной задолженности по Договору.

При этом Банк вправе предоставлять третьим лицам информацию и документы, подтверждающие права Банка по Договору, в том числе о предоставленном Заемщику кредите, размере задолженности Заемщика по Договору, информацию содержащую персональные данные Заемщика. Без согласия Клиента передать по Договору другой кредитной организации функции обслуживания платежей Клиента по исполняемым им денежным обязательствам.

При этом в случае передачи Банком функций обслуживания платежей Клиента другой кредитной организации и уведомления Банком Клиента о вышеуказанной передаче, Клиент обязуется исполнять требования обслуживающей кредитной организации, как если бы они исходили от Банка, предоставлять обслуживающей кредитной организации запрашиваемые документы;

6.1.23. рекомендовать Клиенту, в случае необходимости, те или иные меры безопасности, включая внесение Карты в стоп-лист платежной системы и/или перевыпуск Карты;

6.1.24. запрашивать у Клиента расчетные документы по операциям с Картой;

6.1.25. отказать Клиенту в рассмотрении претензии по поводу необоснованно списанных сумм со Счета, если устная претензия Клиента поступила в Банк по истечении 10 (Десяти) календарных дней со дня готовности Выписки по Счету Клиента;

6.1.26. устанавливать по заявлению Держателя Карты и использовать в дальнейшем для идентификации Держателя Карты по телефону единое Кодовое слово для всех Карт одного Держателя;

6.1.27. направлять Клиенту/Держателю Карты сведения, касающиеся исполнения Сторонами условий Договора, а также информацию о других продуктах и услугах Банка, любым способом по выбору Банка, в том числе путем направления информации на Абонентский номер телефона или почтовый адрес, указанные Клиентом в заявлении;

6.1.28. осуществлять иные права, возникающие в соответствии с настоящими Условиями.

## **6.2. Банк обязуется:**

6.2.1. в случае принятия Банком положительного решения по заявлению Клиента о выпуске Карты и при условии уплаты Клиентом комиссии за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт, предусмотренной Тарифами Банка:

6.2.1.1. не позднее одного рабочего дня с момента представления Клиентом всех необходимых документов открыть Клиенту Счет в порядке, предусмотренном Правилами и настоящими Условиями;

6.2.1.2. осуществить выпуск Карты – не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления средств на Счет и представления всех необходимых документов;

6.2.1.3. осуществить перевыпуск Карты, срок действия которой истек/Карты взамен утраченной, скомпрометированной либо испорченной – не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления Клиента;

6.2.1.4. осуществить выдачу Карты и не вскрытого ПИН-конверта к Карте Держателю;

6.2.2. авторизовывать/совершать по поручению Клиента Операции по Счету, предусмотренные для счетов данного вида действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, установленными в соответствии с ними банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота, правилами Платежных систем на условиях, предусмотренных настоящими Условиями;

6.2.3. проводить Операции по Счету в сроки и в порядке, установленные действующим законодательством Российской Федерации, Правилами и настоящими Условиями;

6.2.4. осуществлять расчеты по операциям, произведенным с использованием Карты, в пределах Платежного лимита и с учетом Доступного остатка;

6.2.5. своевременно извещать Клиента об изменениях и дополнениях, вносимых в Правила, настоящие Условия или Тарифы, или прекращении их действия, размещать условия использования Карты, в частности о любых ограничениях способов и мест использования, случаях повышенного риска использования Карты, в порядке, установленном настоящими Условиями;

6.2.6. соблюдать режим конфиденциальности информации, ставшей доступной Банку при исполнении им своих функций в соответствии с настоящими Условиями;

6.2.7. консультировать Клиента/Держателя Карты по вопросам правильного использования Карты;

6.2.8. принимать от Клиента/Держателя Карты уведомления об Утрате Карты (ее Реквизитов) или обнаружении незаконного использования Карты или подозрении использовании Карты без согласия Клиента в порядке, установленном настоящими Условиями;

6.2.9. блокировать Карту в связи с ее утратой и/или утратой ПИН-кода, либо в связи с раскрытием ПИН-кода или реквизитов Карты третьему лицу, при получении соответствующего заявления (сообщения) Держателя в соответствии с пунктом 5.8 настоящих Условий;

6.2.10. информировать Клиента/Держателя Карты о совершении Операций с использованием Карты, прекращении или приостановлении действия Карты в порядке, установленном настоящими Условиями;

6.2.11. ежемесячно по запросу Клиента предоставлять Клиенту Выписки при его обращении в Банк, а также предоставлять информацию о состоянии Счета и проведенных по нему операциях в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Условий, и направлять уведомления о совершенных с использованием Карты Операциях;

6.2.12. гарантировать банковскую тайну Счета, операций по нему и сведений о Клиенте/Держателе Карты. Информация и справки о Клиенте/Держателе Карты, состоянии Счета, операциях по нему может быть предоставлена третьим лицам только в случаях и в порядке, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Условиями;

6.2.13. при расторжении Клиентом Договора после урегулирования финансовых обязательств между Сторонами по Договору вернуть Клиенту остаток денежных средств, находящихся на Счете, способом, указанным Клиентом в Заявлении на закрытие банковского счета (Приложение 5 к настоящим Условиям), поданном в Банк и в соответствии с пунктом 3.12 настоящих Условий.

6.2.14. выполнять контрольные функции, возложенные на Банк действующим законодательством Российской Федерации и Банком России;

6.2.15. выполнять иные обязанности перед Клиентом, возникающие в соответствии с настоящими Условиями и действующим законодательством Российской Федерации.

### **6.3. Клиент имеет право:**

6.3.1. на выпуск Карт к Счету в соответствии с его заявлением в порядке, предусмотренном настоящими Условиями;

6.3.2. на установление/изменение лимитов по каждой Карте, в пределах установленных Банком ограничений, согласно заявлению Клиента;

6.3.3. на перевыпуск Карты, блокирование Карты, внесение в стоп-лист платежной системы, прекращение действия Карты, возобновления действия Карты путем предоставления в Банк заявления, в порядке, предусмотренном настоящими Условиями;

6.3.4. на проведение операций с использованием Карт, предусмотренных настоящими Условиями, по Счету;

6.3.5. на пополнение Счета способами, предусмотренными п. 3.4 настоящих Условий;

6.3.6. на осуществление контроля за движением денежных средств по Счету и определение круга лиц, имеющих право совершать операции с использованием Карт (их реквизитов) – Держателей Карт;

6.3.7. на получение уведомлений по операциям, совершенным с использованием Карты (ее реквизитов), в соответствии в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Условий;

6.3.8. на прекращение действия Карты до окончания срока действия Карты путем подачи заявления в Банк;

6.3.9. на получение от Банка консультаций по вопросам использования Карты;

6.3.10. на получение дополнительных Выписок по Счету в соответствии с Тарифами Банка;

6.3.11. расторгнуть Договор и закрыть Счет в порядке, установленном в п.9.5 настоящих Условий;

6.3.12. осуществлять иные права, возникающие в соответствии с настоящими Условиями.

### **6.4. Клиент обязуется:**

6.4.1. исполнять настоящие Условия, а также изменения и дополнения к ним; выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и внутренними банковскими правилами Банка;

6.4.2. предоставить в Банк документы, необходимые для открытия Счета в соответствии с перечнем, размещаемым Банком на официальном сайте Банка (<http://www.tenderbank.ru>) в сети Интернет;

6.4.3. исполнять требования законодательства Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

6.4.4. ознакомить Держателей Карт с условиями Правил, настоящих Условий, Памяткой Держателя и Требованиями Банка по информационной безопасности при использовании Карт;

6.4.5. для выпуска/перевыпуска Карты предоставить в Банк Заявление-анкету по форме Приложения 1 к настоящим Условиям, а также надлежащим образом заверенные ксерокопии документов, удостоверяющих личность Держателей Карт, обеспечить предоставление Держателями Карт персональных данных Банку и их письменное согласие на проверку и обработку (включая автоматизированную обработку и обработку без использования средств автоматизации) персональных данных Банком в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

6.4.6. предоставить Банку достоверную информацию для связи с Клиентом/Держателем Карты и направления Клиенту/Держателю Карты уведомлений об операциях, совершенных с использованием Карты, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию;

6.4.7. в случае изменения личных данных Держателя Карты (фамилии, адреса, номера телефона) письменно сообщать об этом Банку в течение 3 (трех) рабочих дней с момента соответствующих изменений. А в случаях изменения Абонентских номеров телефонов, указанных Клиентом и/или Держателем Карты для уведомления об операциях по Карте, – незамедлительно уведомить Банк посредством предоставления Заявления по форме Приложения 3, 4 к настоящим Условиям в офис Банка. Все риски, возникшие в результате непредставления или несвоевременного представления в Банк информации, указанной в настоящем пункте, несет Клиент;

6.4.8. неукоснительно соблюдать Требования Банка по информационной безопасности при использовании Карты;

6.4.9. обеспечить соблюдение Держателями Карт настоящих Условий;

6.4.10. не допускать использования Карты иными лицами кроме Держателя, на имя которого выпущена Карта;

- 6.4.11. нести ответственность за все Операции, совершенные по Счету, в том числе с использованием Карты;
- 6.4.12. по требованию Банка представлять документы и сведения по существу операции, обосновывающие проведение операций по Карте;
- 6.4.13. контролировать совершение всех операций по Счету и получать уведомления из Банка всеми возможными для него способами, из числа указанных в п. 3.30 настоящих Условий, в том числе посредством дистанционного информационного обслуживания в соответствии с разделом 4 Условий, принимая на себя все риски, связанные с их несвоевременным получением;
- 6.4.14. ежемесячно не позднее 5-го рабочего дня месяца посещать Банк для получения Выписки по Счету за отчетный месяц, если не согласован иной способ доставки Выписки;
- 6.4.15. в случае возникновения задолженности по операциям с использованием Карты (ее реквизитов) предпринять все меры для погашения суммы задолженности в день ее возникновения. При непогашении суммы задолженности в день возникновения - оплатить проценты, начисленные Банком на сумму задолженности, а также пени за возникновение просроченной задолженности в порядке и размере в соответствии с тарифами Банка;
- 6.4.16. сохранять Документы, оформляемые при совершении операций с использованием Карты, в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты их совершения, а также по требованию Банка в течение 3 (трех) рабочих дней предоставить их в Банк в целях урегулирования спорных вопросов;
- 6.4.17. обеспечить хранение Карты (ее реквизитов) и ПИН - кода способом, исключающим возможность получения к ним доступа третьих лиц, не передавать Карту в пользование третьим лицам, не допускать незаконного использования Карты, не сообщать и не передавать третьим лицам, в том числе работникам Банка, Реквизиты Карты. В случае утраты Карты, ПИН - кода, при компрометации или подозрении на компрометацию Реквизитов Карты незамедлительно обратиться в Контакт-центр Банка по реквизитам, указанным на официальном сайте Банка.
- Неисполнение всех вышеуказанных требований является нарушением Клиентом настоящих Условий, а Банк освобождается от какой-либо ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы операции, совершенной без согласия Клиента;
- 6.4.18. при утрате, хищении, изъятии, подозрении о компрометации Карты, незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции, уведомить об этом Банк в соответствии с п. 5.8 настоящих Условий. До момента блокирования Карты Банком в соответствии с п. 5.8 настоящих Условий Клиент несет всю финансовую ответственность за операции, совершенные с использованием Карты (ее реквизитов);
- 6.4.19. незамедлительно информировать Банк об обнаружении Карты, объявленной Держателем ранее утраченной, а затем вернуть ее в Банк, в течение пяти рабочих дней с момента обнаружения. Использование данной Карты после обнаружения категорически запрещается;
- 6.4.20. при возникновении при обслуживании Карты Клиента ситуаций, признаваемых чрезвычайными в соответствии с Договором, признавать и исполнять решения, принимаемые Банком в соответствии с настоящими Условиями;
- 6.4.21. своевременно и в полном объеме оплачивать в установленном Банком порядке стоимость вознаграждения за обслуживание Счета при выпуске Карты/Карт в соответствии с Тарифами;
- 6.4.22. вернуть Карты в Банк в течение пяти рабочих дней в случаях:
- истечения срока действия Карты;
  - прекращения действия Договора;
  - по первому обоснованному требованию Банка;
- 6.4.23. выполнять иные обязанности перед Банком, возникающие в соответствии с настоящими Условиями.
- 6.5. Ответственность Банка:**
- 6.5.1. Банк несет ответственность за сохранность средств, размещенных Клиентом на Счете;
- 6.5.2. Банк несет ответственность за сохранение банковской тайны по Счету и операциям Держателей с использованием Карты. Сведения по Счету и указанным операциям предоставляются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.5.3. Банк не несет ответственности в случае отказа третьего лица принять Карту для проведения расчетов и иных операций с ее использованием, за ошибки, задержку проведения расчетов по Карте со стороны третьих лиц. В случае непредоставления Держателем данных загранпаспорта при заполнении Заявления, Банк не несет ответственность за отказ принимать Карту по причине несовпадения в написании имени Держателя на Карте и в загранпаспорте или ином документе, удостоверяющем личность Держателя.
- 6.5.4. Банк не несет ответственность в случае использования Карты иными лицами, кроме Держателя, на имя которого выпущена Карта, в том числе в случае утери или хищения Карты. Платежные документы, составленные по операциям с использованием Карты (ее реквизитов), без авторизации Банком либо авторизованным Банком до момента блокирования Карты в соответствии с п. 6.2.9 настоящих Условий подлежат оплате Клиентом в полном объеме.
- 6.5.5. Банк не несет ответственности, если валютные ограничения страны пребывания Держателя, а также установленные лимиты на суммы получения наличных денег в Банкоматах, могут в какой-либо степени затронуть интересы Держателя.
- 6.5.6. Банк освобождается от имущественной ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, сбои программного обеспечения Процессингового центра, технические сбои в платежной системе), повлекших за собой невыполнение Банком настоящих Условий.
- 6.5.7. Банк не несет ответственности за несвоевременное исполнение Поручений Клиента, если операции по корреспондентскому счету Банка не осуществляются или их исполнение задерживается в результате действий

(бездействий) Банка России, его подразделений, банков-корреспондентов или иных третьих лиц, обеспечивающих совершение операций по корреспондентскому счету Банка.

6.5.8. Банк не несет ответственности за обстоятельства, находящиеся вне сферы контроля Банка:

- сбои, аварии и перегрузки в работе сетей телефонной связи;
- сбои и задержки в работе операторов телефонной связи;
- проблемы с использованием Клиентом подвижной радиотелефонной или сотовой связи в роуминге, то есть за пределами сети связи оператора подвижной радиотелефонной или сотовой связи;
- невозможность использования Клиентом средств связи, обеспечивающих информирование о совершении операций с использованием Карты, а также связанные с этим убытки Клиента;
- вредоносное действие программного обеспечения, установленного на компьютере, мобильном устройстве Клиента, повлекшее компрометацию Карты (ее Реквизитов);
- непредставление Клиентом Банку достоверной информации, в том числе в случае ее изменения, для информирования Клиента об операциях, совершенных с использованием Карты, а также связанные с этим убытки Клиента;
- другие причины, находящиеся вне сферы контроля Банка.

6.5.9. В случае нарушения Клиентом настоящих Условий или иных нормативных актов Банк не несет ответственности и не обязан возмещать Клиенту убытки, включая, но не ограничиваясь, возвратом суммы Операции, совершенной без согласия Клиента.

6.5.10. Банк не несет ответственность:

- за какие-либо сбои в обслуживании, связанные с оборудованием, Системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами. Банк не несет ответственности в ситуациях, находящихся вне сферы контроля Банка;
- по операциям, в случае если информация о Карте, Коде клиента, ПИН-коде, Кодовом слове Клиента, Идентификаторе пользователя, паролях станет известной иным лицам в результате недобросовестного выполнения Клиентом условий их хранения и использования.
- за последствия исполнения поручений, выданных неуполномоченными лицами, и в случаях, когда с использованием предусмотренных банковскими правилами и Договором процедур Банк не мог установить факта выдачи распоряжения неуполномоченными лицами;
- в случаях невыполнения Клиентом условий Договора;
- в случаях отказа торгово-сервисного предприятия в проведении операций оплаты товаров/услуг с использованием электронного терминала по причине отказа Держателя от ввода ПИН-кода;
- в случаях отказа торгово-сервисного предприятия в проведении операций оплаты товаров/услуг по причине необходимости дополнительной проверки правомерности проведения операции;
- за введение торгово-сервисными предприятиями дополнительных комиссий за оплату товаров/услуг по Картам;
- за ограничения по суммам проводимых операций и за порядок Идентификации Держателей, применяемые торгово-сервисными предприятиями и другими банками.

6.5.11. Ответственность Банка перед Клиентом ограничивается документально подтвержденным реальным ущербом, возникшим у Клиента в результате неправомерных действий Банка. Ни при каких обстоятельствах Банк не несет ответственность перед Клиентом за какие-либо косвенные, побочные или случайные убытки (в том числе упущенную выгоду), даже в случае, если Клиент был уведомлен о возможности их возникновения.

#### 6.6. Ответственность Клиента:

6.6.1. Клиент несет ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, предусмотренных Правилами, настоящими Условиями, Памяткой Держателя, Тарифами Банка и законодательством Российской Федерации.

6.6.2. Клиент несет ответственность за Операции, совершенные с использованием всех Карт, выпущенных к его Счету в соответствии с настоящими Условиями.

6.6.3. В случае утраты Карты Клиент несет ответственность за все Операции с использованием Карты (ее Реквизитов), совершенные до момента получения Банком от Клиента в соответствии с п. 5.8 настоящих Условий уведомления об утрате Карты, а также за все Операции, совершенные с использованием Карты без Авторизации в течение 14 (четырнадцати) календарных дней от даты получения Банком вышеуказанного уведомления.

6.6.4. Клиент несет ответственность за своевременное и полное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для соблюдения настоящих Условий, в том числе об изменении ранее сообщенных Банку сведений.

В случае несвоевременного или неполного уведомления Банка об обстоятельствах, указанных в настоящем пункте, Клиент несет ответственность за возможные отрицательные последствия факта не уведомления Банка о наступлении данных обстоятельств.

6.6.5. Ущерб, причиненный Держателем Карты, выданной в рамках Договора, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения настоящих Условий, подлежит безусловному возмещению Клиентом Банку.

6.6.6. Клиент несет ответственность за возникновение задолженности по операциям с использованием Карты (ее реквизитов) на Счете, к которому выпущена Карта. Моментом возникновения задолженности по Счету является момент списания суммы операций, совершенных с использованием Карты, свыше суммы денежных средств, имеющихся на Счете Клиента. На сумму задолженности Банк имеет право начислить проценты, а также начислить пени за ее допущение Клиентом в соответствии с тарифами Банка.

## 6.7. Ответственность Сторон:

6.7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение/ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Условиями, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.7.2. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение/ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с настоящими Условиями, если неисполнение/ненадлежащее исполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших после подписания сторонами Договора. К таким обстоятельствам могут относиться военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия, отключение электроэнергии, забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления и другие обстоятельства, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Условиями и Договором.

6.7.3. Стороны принимают на себя обязательства по обеспечению конфиденциальности информации и безопасности персональных данных, полученных в процессе исполнения обязательств по Договору.

## 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И СПОРОВ

7.1. В случае несогласия Клиента с проведенными по Счету операциями с использованием Карты, Клиент вправе сообщить о несанкционированной операции в Банк по телефонам, указанным в Памятке Держателя в наиболее ранний из следующих сроков:

- не позднее дня, следующего за днем получения от Банка СМС-сообщения о совершении операции;
- не позднее 10-го календарного дня с даты готовности Выписки, содержащей несанкционированную Держателем операцию.

После уведомления Банка о совершении несанкционированной операции по телефону, подать письменное заявление о претензии. Клиент имеет право подать в Банк письменное обращение по спорной операции (претензию) в течение 30 календарных дней с даты Выписки либо в течение 60 календарных дней с даты совершения операции. Неполучение Банком от Клиента претензии в указанный срок считается признанием и подтверждением Клиентом такой операции.

7.2. На основании заявления Клиента, в соответствии с процедурами, установленными ПС и внутренними правилами Банка, Банк инициирует проверку по фактам неправомерного списания средств по операциям с использованием Карты, письменно/по телефону информирует Клиента о результатах предварительной проверки и предпринятых Банком мерах и в сроки, определяемые правилами ПС, но не более 30 (тридцати) дней с момента получения претензии Клиента, а также не более 60 (шестидесяти) дней со дня получения претензии в случае использования Карты для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

7.3. В случае подтверждения ПС неправомерности списания денежных средств по спорной операции – Банк в течение 90 (девяноста) календарных дней с момента подачи Клиентом заявления производит возврат денежных средств на Счет Клиента (при этом возможно изменение суммы возмещения, в случае если расследование по операции согласно тарифам ПС привело к дополнительным расходам). Если операция возврата произведена в валюте, отличной от валюты Счета, денежные средства возмещаются по тому же курсу, по которому оспариваемая операция была проведена по Счету.

7.4. В случае отказа в удовлетворении претензии - Банк в течение 90 (девяноста) календарных дней с момента подачи Клиентом заявления в письменной форме информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии.

7.5. В соответствии с настоящими Условиями Банк вправе не возмещать Клиенту оспариваемую им сумму операции, в следующих случаях:

7.5.1. Клиент/Держатель Карты не предпринял необходимых мер по уведомлению Банка о факте утери, компрометации Карты, в т.ч. о совершении операции по Карте без согласия Клиента, для блокирования Карты в порядке и в срок, предусмотренный п.5.8 настоящих Условий;

7.5.2. Клиент/Держатель Карты указал неверный (некорректный) номер телефона, в результате чего у Банка отсутствовала реальная возможность уведомить Клиента/Держателя Карты о совершении операции, при условии, если Клиент выбрал единственный способ получения информации о совершенной операции - СМС информирование;

7.5.3. операция по Карте совершена без согласия Клиента вследствие нарушения Клиентом/Держателем Карты правил безопасного использования Карты (включая, но не ограничиваясь: операции, подтвержденные вводом ПИН-кода, операции по реквизитам Карты, за исключением случаев ареста денежных средств банкоматом, двойного списания суммы по одной авторизованной операции) в связи с тем, что ответственность за безопасное хранение ПИН-кода, реквизитов Карты, соблюдение мер безопасности при проведении операций с Картой настоящими Условиями возложена на Клиента;

7.5.4. в иных случаях, когда Клиент/Держатель нарушил правила использования Карты и/или не исполнил либо ненадлежащим образом исполнил возложенные настоящими Условиями на него обязанности в связи с использованием Карты.

7.6. Банк возмещает сумму оспариваемой Клиентом операции, совершенной без согласия Клиента в случае, если оспариваемая операция авторизована Банком после блокирования Клиентом Карты в порядке, указанном в п. 5.8 - п. 5.12 настоящих Условий.

7.7. Решение о возмещении денежных средств по оспариваемой Клиентом операции принимается после проведения Банком проверки фактов, изложенных в заявлении Клиента.

7.8. При утрате Держателем Карты расчетных документов, подтверждающих совершение им операций, Клиент имеет право направить в Банк письменный запрос на получение от ПС копий документов, подтверждающих совершение операций с использованием Карты. Предоставление запрошенных документов осуществляется ПС в течение 45 (сорока

пяти) календарных дней со дня получения Банком запроса Клиента; взимание комиссии Банка за запрос указанных документов производится в соответствии с Тарифами Банка. Банк не несет ответственность за непредставление ПС запрошенных Клиентом документов.

7.9. Претензионная работа может быть также инициирована Банком в случае обнаружения неправомерного использования Карты. При этом Банк имеет право выставить требования по оплате расходов, если компрометация Карты произошла вследствие несоблюдения Клиентом/Держателем Карты требований безопасности, предусмотренных настоящими Условиями.

7.10. Все споры, возникшие в связи с конфликтной ситуацией, Стороны будут пытаться решать путем переговоров. Сроки ответа Банка на претензию не могут составлять более 90 (Девяносто) календарных дней, в случае если для ответа необходима информация, имеющаяся у ПС.

7.11. Если Сторонам не удастся решить спор путем переговоров, то любой спор, разногласие или требование, возникающие из настоящих Условий, подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.11.1. Иски Клиента/Заемщика к Банку о защите прав потребителей предъявляются в суд по выбору Клиента/Заемщика в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.11.2. Территориальная подсудность дела по иску Банка к Клиенту, который возник или может возникнуть в будущем в любое время до принятия дела судом к своему производству, согласована Сторонами и Клиент ознакомлен и согласен с тем, что все споры по Договору подлежат рассмотрению в Пресненском районном суде г. Москвы.

7.11.3. Территориальная подсудность дела по иску Банка к Заемщику, который возник или может возникнуть в будущем в любое время до принятия дела судом к своему производству, согласована Сторонами в Индивидуальных условиях Договора (Приложение 9).

## **8. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЙ В ПРАВИЛА, УСЛОВИЯ И/ИЛИ ТАРИФЫ**

8.1. Внесение изменений и дополнений в Правила, настоящие Условия, Памятку Держателя и в Тарифы Банка осуществляется Банком в одностороннем порядке с соблюдением условий и порядка, установленных Правилами, настоящими Условиями и действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Банк информирует Клиента об изменениях и/или дополнениях, внесение которых планируется в настоящие Условия, Памятку Держателя и Тарифы, в том числе об утверждении Банком новой редакции Условий, не менее чем за 5 (Пять) календарных дней до даты вступления их в силу любым из способов, указанных в пункте 2.8 настоящих Условий.

8.3. Изменения и/или дополнения в Условия, Памятку Держателя и/или Тарифы, внесенные Банком, вступают в силу по истечении 5 (Пяти) календарных дней с даты опубликования Банком информации об этих изменениях и/или дополнениях либо с даты вступления изменений и/или дополнений в силу, если такая дата указана в опубликованной информации, но не ранее 5 (Пяти) календарных дней с даты опубликования информации.

В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, Условия, Памятка Держателя до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

8.4. С целью обеспечения гарантированного ознакомления всех лиц, присоединившихся к Договору до вступления в силу изменений и дополнений, для Клиента устанавливается обязанность самостоятельно получать информацию о возможных изменениях и дополнениях Договора посредством официальной страницы Банка в сети Интернет и/или в системе ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн».

8.5. Клиент обязан не реже одного раза в 5 (Пять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с п. 2.8 настоящих Условий. Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, причиненные неосведомленностью Клиента в случае, если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях Правил, Условий, Памятки Держателя и/или Тарифов.

8.6. В случае несогласия с применением новых Тарифов и/или с изменениями в Тарифах, с изменениями в Договоре Клиент вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения и расторгнуть Договор присоединения в порядке, установленном разделом 9 настоящих Условий.

8.7. В случае, если до вступления в силу опубликованных Банком изменений и/или дополнений, внесенных в Правила, Условия, Памятку Держателя и/или Тарифы, Банк не получил заявления Клиента о расторжении Договора, Стороны признают, что указанные изменения и/или дополнения приняты Клиентом.

8.8. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении Правил, Условий, Памятки Держателя и/или Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Условиями, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

8.9. Любые изменения и/или дополнения в Правила, Условия, Памятку Держателя и/или Тарифы с момента их вступления в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Договору, в том числе присоединившихся ранее до даты вступления изменений и/или дополнений в силу.

8.10. Лица, вновь присоединяющиеся к Договору, не вправе ни при каких обстоятельствах ссылаться на редакцию Договора, которая действовала до даты их присоединения к Договору.



## **9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ УСЛОВИЙ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

9.1. Договор вступает в силу с момента подписания Банком и Клиентом надлежаще оформленного в соответствии с Условиями Договора (Заявление-Анкета) на выпуск и обслуживание банковской карты АКБ «ГЕНДЕР- БАНК» (АО) и предоставления на нем Банком соответствующей отметки, включающей сведения о номере Счета.

9.2. Действие Договора не ограничено сроком.

9.3. Действие настоящих Условий для Клиента прекращается одновременно с расторжением Договора.

9.4. Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по требованию одной из Сторон.

9.5. Клиент имеет право в любой момент расторгнуть Договор на основании поданного в Банк письменного заявления на закрытие Счета по форме Приложения 5 к настоящим Условиям.

Факт приема Банком заявления на закрытие Счета подтверждается отметкой Банка на данном заявлении. В день приема заявления на закрытие Счета Банк блокирует все Карты, выпущенные Клиенту для осуществления операций по этому Счету.

Одновременно с подачей заявления на закрытие Счета Клиент обязан вернуть в Банк все Карты, выпущенные на имя Держателей Карт, и уплатить Банку все причитающиеся по Договору суммы в полном объеме, если иное не установлено Условиями.

Договор считается расторгнутым после урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом, возникших в связи с исполнением Договора не позднее срока, указанного в п. 9.6 настоящих Условий.

9.6. Срок урегулирования финансовых обязательств по Договору между Банком и Клиентом составляет:

9.6.1. 45 (Сорок пять) дней после возврата всех Карт, выданных в рамках Договора в Банк и блокировки всех Карт, выпущенных к Счету, в соответствии с Условиями;

9.6.2. 45 (Сорок пять) дней с даты окончания срока действия всех Карт, выпущенных к Счету, в случае отказа Клиента сдать Карты в Банк.

9.7. Возврат Клиентом всех Карт, выпущенных к Счету либо отказ от их перевыпуска рассматривается Банком как намерение Клиента расторгнуть Договор.

9.8. Банк имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора в части осуществления операций и ведения Счета Клиента и предоставления кредита в форме овердрафт в случае:

9.8.1. отсутствия в течение 2 (двух) лет денежных средств на Счете, операций по этому Счету, отсутствия задолженности и истечения срока действия всех Карт, выпущенных к Счету. Договор считается расторгнутым по истечении 2 (двух) месяцев со дня направления Банком Клиенту соответствующего уведомления, если на счет Клиента в течение этого срока не поступили денежные средства;

9.8.2. наличия у Банка подозрений о том, что целью заключения Договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма или выявления Банком в деятельности Клиента признаков сомнительных операций и сделок, а также при непредставлении Клиентом дополнительной информации Банку, в том числе объясняющей экономический смысл проводимых по Счету операций и сделок;

9.8.3. принятия Банком в течение календарного года двух и более решений об отказе в выполнении распоряжения клиента о совершении операции на основании пункта 11 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;

9.8.4. нарушения Клиентом или Держателем Карты настоящих Условий. Банк направляет Клиенту письменное уведомление с указанием даты, времени блокирования Карт и причин расторжения Договора. Банк при наступлении даты и времени, указанных в уведомлении, блокирует все Карты, выпущенные к Счету. Клиент, получивший уведомление, обязан в течение 14 календарных дней вернуть в Банк все Карты, выпущенные на имя Держателей Карт. Договор считается расторгнутым после урегулирования финансовых обязательств между Банком и Клиентом, возникших в связи с исполнением Договора не позднее срока, указанного в п. 9.6 настоящих Условий.

9.8.5. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

9.9. Стороны пришли к соглашению, что действие Договора прекращается при наступлении одного из следующих обстоятельств при условии отсутствия задолженности Клиента перед Банком по Договору:

9.9.1. при неполучении Клиентом Карт в течение 3 (трех) месяцев с даты их выпуска/даты начала срока действия Карты, выпущенной Банком на основании соответствующего заявления Клиента на выпуск/перевыпуск Карты или в порядке, предусмотренном пунктом 2.26 настоящих Условий при условии отсутствия по истечении указанного срока денежных средств на Счете;

9.9.2. по истечении 3 (трех) месяцев с даты окончания срока действия всех Карт, в случае если Карты не были перевыпущены Банком в соответствии с пунктом 2.26 настоящих Условий или если перевыпущенная Карта не была получена Клиентом в течение указанного срока, при условии отсутствия по истечении указанного срока денежных средств на Счете.

9.10. Все операции, совершенные с использованием Карты до даты поступления в Банк заявления на закрытие Счета или до даты расторжения/прекращения Договора, подлежат исполнению в соответствии с настоящими Условиями. Оплата денежных средств по платежным документам к Счету, поступившим в Банк после расторжения Договора, должна быть произведена Клиентом по первому требованию Банка.

9.11. В случае расторжения Договора или прекращения Договора по основаниям, установленным в настоящих Условиях, комиссии, уплаченные Банку в соответствии с Тарифами, не возвращаются.

9.12. Прекращение Договора, в том числе в связи с его расторжением, является основанием для закрытия Счета Клиента.

9.13. Возврат Клиенту остатка денежных средств<sup>1</sup> со Счета осуществляется в сроки, определенные п.9.6 настоящих Условий в соответствии с п. 3.11 настоящих Условий.

9.14. Со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора и до дня, когда Договор считается расторгнутым, Банк не осуществляет операции по Счету Карты, за исключением операций по выдаче остатка денежных средств либо перечислению его по указанию Клиента на другой Счет. В случае неявки Клиента за получением остатка денежных средств в течение шестидесяти дней со дня направления Банком Клиенту уведомления о расторжении Договора либо неполучения Банком в течение указанного срока указания Клиента о переводе суммы остатка денежных средств на другой счет Клиента, Банк зачисляет денежные средства на специальный Счет в Банке России. При этом датой направления уведомления о расторжении Договора считается:

- при СМС-информировании - дата отправки СМС-сообщения, хранящаяся в Системах Банка;
- для уведомления, направленного заказным почтовым отправлением, - дата его направления;
- для уведомления, врученного лично либо представителю Держателя, полномочия которого подтверждены в соответствии с законодательством Российской Федерации, - дата, указанная в отметке о принятии уведомления;
- для уведомления, направленного в системе ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн», следующий календарный день после направления Банком уведомления.

## 10. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

10.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Банк имеет право требовать от Клиента предоставления документов (копий документов) по проведенным с использованием Карт(ы)/реквизитов Карт(ы) расчетным операциям в иностранной валюте, иным операциям с целью осуществления контрольных функций, а Клиент обязуется предоставлять необходимые документы по требованию Банка.

10.2. Клиент обязуется не использовать Карту для совершения операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

10.3. Клиент обязуется не проводить по Счету операции, связанные с предпринимательской деятельностью.

10.4. Страхование денежных средств, находящихся на Счете, осуществляется в порядке, размерах и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 23.12.2003г. № 177-ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» с последующими изменениями и дополнениями. Государственная корпорация «Агентство по страхованию вкладов» «10» февраля 2005г. включила Банк в реестр банков – участников системы обязательного страхования вкладов физических лиц под номером 628.

### 10.5. Банк вправе:

10.5.1. В случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством, получать от Клиента информацию, необходимую в целях выявления лиц, на которых распространяется законодательство иностранного государства о налогообложении иностранных счетов (далее - иностранный налогоплательщик), и идентифицирующую его в качестве иностранного налогоплательщика.

10.5.2. Осуществлять передачу иностранному налоговому органу и (или) иностранным налоговым агентам, уполномоченным иностранным налоговым органом на удержание иностранных налогов и сборов (далее - иностранный налоговый орган), Центральному банку Российской Федерации, федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на осуществление функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на контроль и надзор в области налогов и сборов, информации, подтверждающей, что Клиент является иностранным налогоплательщиком. Передавать информацию Банк вправе только при соблюдении требований законодательства и при получении от Клиента - иностранного налогоплательщика согласия на передачу информации в иностранный налоговый орган, которое является одновременно согласием на передачу такой информации в Центральный банк Российской Федерации, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на осуществление функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный на контроль и надзор в области налогов и сборов (далее - согласие на передачу информации в иностранный налоговый орган).

10.5.3. Принять решение об отказе в совершении операций (за исключением операций, указанных в подпункте 10.5.4), осуществляемых в пользу или по поручению Клиента по Счету Карты, в случае наличия у Банка обоснованного, документально подтвержденного предположения, что Клиент является иностранным налогоплательщиком, и непредставления Клиентом в течение пятнадцати рабочих дней со дня направления Банком Клиенту запроса об отнесении Клиента к иностранным налогоплательщикам:

- информации, позволяющей опровергнуть предположение о том, что он относится к категории иностранных налогоплательщиков;
- необходимой информации, идентифицирующей его в качестве иностранного налогоплательщика;
- согласия Клиента (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган.

<sup>1</sup> При наличии.

10.5.4. Прекратить совершение операций по Счету Карты, включая операции по зачислению денежных средств на Счет, открытый Клиенту - иностранному налогоплательщику, при принятии решения об отказе в совершении операций в соответствии подпунктом 10.5.3, за исключением платежей, предусмотренных абзацами вторым - пятым пункта 2 статьи 855 Гражданского кодекса Российской Федерации, Переводов денежных средств на Банковский счет Клиента-иностранного налогоплательщика, открытый в другой кредитной организации, выдачи денежных средств со Счета Клиенту - иностранному налогоплательщику.

10.5.5. Расторгнуть в одностороннем порядке Договор в случае не предоставления Клиентом - иностранным налогоплательщиком в течение пятнадцати рабочих дней после дня принятия Банком решения об отказе в совершении операций информации, необходимой для его Идентификации в качестве иностранного налогоплательщика, и (или) в случае не предоставления Клиентом - иностранным налогоплательщиком согласия (отказа от предоставления согласия) на передачу информации в иностранный налоговый орган.

10.5.6. Банк уведомляет Клиента о решении отказать в совершении операций, осуществляемых в пользу или по поручению Клиента по Договору, о решении расторгнуть Договор в одностороннем порядке, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по основаниям, изложенным в п.п. 10.5.3 и 10.5.5 настоящих Условий по адресу Клиента/адресу электронной почты/по абонентскому номеру телефона, который указан Клиентом в Заявлении Клиента либо в ином документе, оформленном Клиентом в рамках Договора.

## 11. НАБЛЮДЕНИЕ И ЗАПИСЬ

11.1. Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания Клиента без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных и следственных действиях.

## 12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Все требования, уведомления и иные сообщения по настоящим Условиям направляются Сторонами друг другу в порядке, установленном настоящим разделом, за исключением уведомлений, направляемых в соответствии с п. 5.8 настоящих Условий.

12.2. Банком Клиенту:

12.2.1. уведомления, касающиеся вопросов обслуживания неограниченного круга клиентов Банка, направляются с использованием одного или нескольких способов, указанных в п. 2.8 настоящих Условий;

12.2.2. уведомления, касающиеся вопросов обслуживания Клиента, направляются Клиенту средствами организации почтовой связи по адресам и реквизитам, указанным Клиентом в соответствующем Заявлении, а также путем непосредственной передачи при личной явке Клиента (Представителя) в Банк, либо посредством системы электронного документооборота, в случае, если между Клиентом и Банком заключен соответствующий договор об электронном документообороте.

12.3. Клиентом Банку – в соответствии с официальными адресами и реквизитами, размещенными Банком одним из способов, указанных в пункте 2.8 настоящих Условий.

12.4. Требования, уведомления или сообщения считаются надлежаще направленными, если они предоставлены Клиентом в Банк лично или направлены с использованием следующих способов связи:

- телеграф (телеграммой с уведомлением о получении);
- почтовая связь (заказное письмо с уведомлением о вручении);
- курьерская связь.

Банк вправе признать передачу требований, указанных в п. 5.8 настоящих Условий, по факсу, электронной почте или иным способом также надлежаще направленными и признать его полученным с момента признания Банком данного способа надлежащим.

12.5. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления, кроме предусмотренных настоящими Условиями (в том числе порождающие правовые последствия), ответы на заявления, претензии, уведомления и прочие обращения, одним из следующих способов:

- вручение лично Клиенту;
- на адрес электронной почты Клиента, предоставленный в документах Клиента и/или указанный Клиентом в любом письменном заявлении, ранее полученном Банком;
- по системе электронного документооборота, в случае, если между Клиентом и Банком заключен соответствующий договор об электронном документообороте;
- направлением СМС-сообщения на номер телефона, предоставленный в соответствии с п. 4.2 или п. 4.11 настоящих Условий
- направлением сообщения по системе ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн»;
- на почтовый адрес, указанный Клиентом в документах Клиента и/или в любом письменном заявлении, ранее полученном Банком.

При направлении информации в соответствии с настоящим пунктом, информация считается полученной Клиентом надлежащим образом в следующие сроки:

- при вручении уведомления Банка Клиенту – дата проставления Клиентом отметки в получении;
- при направлении уведомления Банка по системе электронного документооборота – следующий календарный день после даты отправки сообщения Банком (а если Клиенту отправлено сообщение, являющееся обязательным для

прочтения перед началом работы в системе электронного документооборота, то в момент начала работы Клиента в системе электронного документооборота, но не позднее следующего календарного дня после даты отправки сообщения Банком);

- при направлении уведомления Банка по электронной почте – следующий календарный день после даты отправки сообщения Банком;
- при направлении сообщения по системе ДБО «ТЕНДЕР-БАНК Онлайн» – следующий календарный день после даты отправки сообщения Банком;
- при направлении СМС-сообщения – через два часа с момента отправки сообщения с сервера Банка;
- при использовании почтовой связи – дата направления уведомления Банка Клиенту по последнему известному почтовому адресу Клиента.

12.6. Клиент/Держатель Карты соглашается с тем, что Банк имеет право на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным Клиента/Держателя Карты, в том числе, указанной в Заявлении Клиента и/или в иных документах, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Банку в связи с заключением Договора в целях исполнения договорных обязательств, а также разработки Банком новых продуктов и услуг и информирования Клиента об этих продуктах и услугах. Банк имеет право проверить достоверность представленных Клиентом/Держателем Карты персональных данных, в том числе, с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

12.7. Согласие Клиента/Держателя Карты на обработку персональных данных действует в течение всего срока действия Договора, а также в течение 5 лет с даты прекращения действия Договора. По истечении указанного срока действие согласия считается продленным на каждые следующие пять лет при отсутствии сведений о его отзыве.

12.8. Клиент/Держатель Карты согласен и уполномочивает Банк:

- предоставлять информацию о персональных данных Клиента/Держателя Карты третьей стороне для передачи Клиенту/Держателю Карты информационных и рекламных сообщений о продуктах и услугах Банка;
- предоставлять третьей стороне информацию о Клиенте/Держателе Карты для осуществления регистрации в программах по выпуску Карт, проводимых Банком и третьей стороной по выбранному Клиентом карточному продукту;
- для целей хранения документов, содержащих персональные данные Клиента/Держателя Карты, а также для создания и хранения их электронных образов, предоставлять указанные документы специализированной компании, с которой у Банка заключен договор об оказании услуг.

Право выбора третьей стороны предоставляется Банку и дополнительного согласования с Клиентом/Держателем Карты не требуется.

### 13. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ

Следующие приложения являются неотъемлемой частью настоящих Условий:

- Приложение 1 «Договор (Заявление-анкета) на выпуск и обслуживание банковской карты АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)»;
- Приложение 2 «Заявление о выпуске дополнительной банковской карты АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)»;
- Приложение 3 «Заявление на подключение/изменение Абонентского номера телефона для информирования об операциях, совершенных с использованием банковских карт для клиента»;
- Приложение 4 «Заявление на подключение/изменение Абонентского номера телефона для информирования об операциях, совершенных с использованием банковских карт для Держателя Карты»;
- Приложение 5 «Заявление о закрытии счета»;
- Приложение 6 «Заявление о блокировании карты»;
- Приложение 7 «Памятка держателя банковских карт АКБ «ТЕНДЕР -БАНК» (АО)»;
- Приложение 8 «Общие условия Кредитного договора о предоставлении потребительского кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) с использованием банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)»;
- Приложение 9 «Типовая форма Индивидуальных условий Кредитного договора о предоставлении потребительского кредита в форме овердрафта (кредитовании банковского счета) с использованием банковских карт АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)»;