

Условия банковского  
обслуживания  
физических лиц

Consumer Banking  
Terms and Conditions

## **Важная информация по налогообложению**

В соответствии с налоговым законодательством, в некоторых случаях Банк может являться налоговым агентом Клиента и должен удерживать и перечислять в бюджет определенные налоги от имени Клиента путем списания денежных средств, находящихся на счетах Клиента в Банке, или средств, подлежащих выплате Клиенту Банком. В этих целях Банк может требовать от Клиента предоставления его индивидуального номера налогоплательщика. Банк производит необходимые расчеты и удержания по ставкам и в порядке, предусмотренном действующими законодательными и нормативными актами, и по запросу Клиента может предоставлять Клиенту информацию о таких удержаниях и платежах.

Клиент обязан уведомлять Банк о своем резидентстве и/или налоговом статусе в Соединенных Штатах Америки (т.е. обладает ли он гражданством или видом на жительство в США, или действует ли он от лица гражданина или резидента США) и при необходимости предоставить Банку индивидуальный номер налогоплательщика США. В целях соблюдения действующего налогового законодательства США Клиент (если он является гражданином или резидентом США) уполномочивает Банк сообщать налоговой службе США свои личные данные, реквизиты своих счетов, информацию о доходах и остатках денежных средств на своих счетах. Клиент обязан в течение 30 дней уведомлять Банк об изменении своего налогового статуса в США. Предоставление ложной или недостоверной информации о налоговом статусе в США влечет за собой ответственность в соответствии с законодательством США.

## **Important tax information**

In accordance with tax laws, in certain instances the Bank may act as a tax agent of the Customer and, therefore, withhold and pay certain taxes on behalf of the Customer out of the funds held in the Customer's accounts with the Bank or payable by the Bank to the Customer. For this purpose, the Bank may require the Customer to provide his/her individual taxpayer identification number. The Bank will make the required calculations and withholdings at such rates and in such manner as established by applicable laws and regulations and may provide the Customer with information on such withholdings and payments at the Customer's request.

The Customer will be required to notify the Bank of his/her U.S. residency and/or U.S. tax status (i.e., whether he/she is, or acts on behalf of, a U.S. citizen or other U.S. person) and, if applicable, provide to the Bank his/her U.S. taxpayer identification number. In order to be compliant with applicable U.S. tax laws, the Customer, if a U.S. citizen or other U.S. person, authorizes the Bank to disclose to the IRS his/her personal data, account details, income and account balances. If there is any change in the Customer's U.S. tax status, the Customer is obliged to notify the Bank thereof within 30 days. A false statement or misrepresentation of U.S. tax status will lead to penalties under U.S. law.

## 1. Введение

- 1.1 Настоящие Условия банковского обслуживания («Условия»), Тарифы обслуживания («Тарифы») и иные стандартные формы и формуляры АО «РенКап Банк» («Банк») устанавливают правила и положения, регулирующие открытие и обслуживание текущих клиентских счетов с кредитным лимитом в форме овердрафта, а также предоставление других описываемых в настоящих Условиях банковских услуг и финансовых продуктов, предлагаемых Банком Клиентам. Настоящие Условия, Заявление на банковское обслуживание («Заявление»), надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом, и Тарифы обслуживания Банка в совокупности являются договором банковского обслуживания, заключенным между Клиентом и Банком («Договор банковского обслуживания»), а также в отношении овердрафта представляют собой общие условия предоставления кредита («Общие условия предоставления кредита») и в совокупности с индивидуальными условиями предоставления кредита («Индивидуальные условия кредитного договора») образуют кредитный договор («Кредитный договор»). Договор банковского обслуживания и Кредитный договор содержат элементы различных договоров и являются смешанными договорами, а также, за исключением согласованных с Клиентом Индивидуальных условий Кредитного договора, являются договорами присоединения.
- 1.2 Договор банковского обслуживания регулирует открытие и обслуживание Банком всех счетов, открываемых на имя Клиента, а также предоставление всех других банковских услуг и финансовых продуктов, предлагаемых Банком Клиенту. Некоторые виды счетов, банковских услуг и финансовых продуктов могут предлагаться Банком Клиенту на основании отдельных договоров, соглашений и правил обслуживания, которые могут периодически устанавливаться Банком. В случае противоречий между положениями Договора банковского обслуживания и договорами, соглашениями и правилами обслуживания, относящимися к тем или иным счетам, банковским услугам и финансовым продуктам, соответствующие отдельные договоры, соглашения и правила обслуживания имеют преимущественную силу.
- 1.3 Любое кредитование Банком Клиента в соответствии с Кредитным договором в форме овердрафта осуществляется Банком при заключении соответствующего Кредитного договора. Банк вправе отказать в заключении Кредитного договора без объяснения причин, за исключением случаев, когда обязанность мотивировать отказ возложена на Банк федеральным законом. Банк также вправе отказаться от предоставления суммы кредита по заключенному Кредитному договору при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что заемщик по такому Кредитному договору не сможет исполнить своих обязательств по возврату предоставленного кредита в предусмотренный договором срок. Банк может кредитовать Клиента как в виде кредитов, выдаваемых без обеспечения, так и в виде кредитов, выдаваемых под обеспечение, в форме и порядке, определяемых Банком и согласованных с Клиентом в Индивидуальных условиях Кредитного договора.
- 1.4 Если иное не вытекает из контекста, в Договоре банковского обслуживания и Кредитном договоре:
  - 1.4.1 Ссылки на какую-либо статью, раздел или приложение являются ссылками на соответствующую статью, раздел или приложение к настоящим Условиям.
  - 1.4.2 Ссылки на Договор банковского обслуживания, Кредитный договор или любой другой документ являются ссылками соответственно на Договор банковского обслуживания, Кредитный договор или другой документ в действующей в соответствующий момент редакции (включая любые внесенные в него к тому моменту поправки, изменения, дополнения и т.п.).
  - 1.4.3 Заголовки, содержащиеся в настоящих Условиях, включены исключительно для удобства пользования и не влияют на толкование положений настоящего Договора банковского обслуживания.
  - 1.4.4 Следующие термины и символы: «рубли» или «RUB», «доллар» или «\$», или «US\$», или «USD», «EUR» или «€» — означают соответственно российские рубли, доллары США и евро.
  - 1.4.5 Внутренний обменный курс Банка.

Под внутренним обменным курсом Банка понимается курс, по которому совершаются валютно-обменные операции со счетами Клиента. Внутренний обменный курс рассчитывается как курс на глобальном валютно-обменном рынке Спот, к которому Банк применяет комиссию (спред).

Глобальный валютно-обменный рынок Спот для этих целей считается постоянно открытым с 5:00 по времени Сиднея в понедельник до 17:00 пятницы по времени Нью-Йорка. В качестве источника информации об изменении валютных котировок Банк может использовать данные из системы Reuters или, в случае отсутствия необходимых данных по каким-либо причинам, любой другой аналогичной системы.

Курс на глобальном валютно-обменном рынке Спот, к которому применяется комиссия (спред), может быть определен Банком одним из двух указанных ниже способов:

    - (i) как значение обменного курса на глобальном валютно-обменном рынке Спот

на момент подтверждения Клиентом транзакции;

(ii) как значение курса на глобальном валютно-обменном рынке Спот, зафиксированное Банком в определенный момент времени в прошлом.

Банк вправе самостоятельно устанавливать способ определения обменного курса на глобальном валютно-обменном рынке Спот и применяемую к нему комиссию (спред) в зависимости, в том числе, от пакета банковского обслуживания Клиента, суммы транзакции, валютной пары, канала, через который производится транзакция, даты и времени суток.

Отделения Банка совершают валютно-обменные операции со счетами Клиента с 10:00 до 16:00 по московскому времени.

Клиент имеет возможность ознакомиться с текущими значениями внутреннего обменного курса Банка в отделениях Банка, с помощью Контактного центра (как определено ниже) или интернет-банка (как определено ниже).

## 2. Овердрафты

Текущие рублевые счета открываются Клиенту Банком с овердрафтом, являющимся формой потребительского кредита, предоставляемого Банком Клиенту. Настоящий раздел устанавливает общие правила и условия предоставления Банком овердрафтов по текущему рублевому счету Клиента.

- 2.1 Овердрафт является формой кредитования Клиента Банком, позволяющей Клиенту осуществлять расходные операции по своему текущему рублевому счету сверх сумм, имеющихся на счете. Кредитование в форме овердрафта предполагает установление Банком по согласованию с Клиентом кредитного лимита Клиенту, который используется в случаях, когда имеющиеся на счете Клиента денежные средства недостаточны для проведения платежной или иной операции, совершаемой Клиентом. Клиент обязан погашать предоставленный ему таким образом потребительский кредит и уплачивать начисляемые проценты в соответствии с условиями Кредитного договора.
- 2.2 На основании Заявления Клиента и других документов, представления которых может требовать Банк от Клиента, Банк определяет соответствие Клиента кредитным критериям, устанавливаемым Банком. В случае соответствия Клиента кредитным критериям Банка Банк направляет Клиенту Индивидуальные условия Кредитного договора. При выражении Клиентом согласия с такими Индивидуальными условиями Кредитного договора Банк устанавливает Клиенту согласованный кредитный лимит и открывает на имя Клиента текущий рублевый счет с овердрафтом, а также другие счета, указанные Клиентом в Заявлении. Банк также может открыть Клиенту рублевый счет без предоставления овердрафта после рассмотрения Заявления Клиента и других документов, предоставленных Клиентом, но до выражения Клиентом согласия с Индивидуальными условиями, если по результатам рассмотрения Заявления Клиента подтверждено соответствие Клиента кредитным критериям Банка. В таком случае овердрафт может быть предоставлен после выражения Клиентом согласия с Индивидуальными условиями.
- 2.3 Клиент соглашается с тем, что размер предоставляемого ему овердрафта указывается Банком в Индивидуальных условиях Кредитного договора по решению Банка.
- 2.4 В целях безопасности предоставленный Клиенту лимит овердрафта не активирован. Для активации овердрафта Клиенту необходимо обратиться в Банк для активации лимита. Лимит будет активирован в течение трех рабочих дней после принятия сотрудником Банка соответствующего заявления Клиента. Клиент вправе в любой момент подать заявление на расторжение Кредитного договора. В таком случае Кредитный договор считается расторгнутым с момента получения Банком указанного заявления, но в любом случае не ранее погашения Клиентом всей задолженности по Кредитному договору.
- 2.5 Клиент может использовать предоставленный ему овердрафт (единовременно или многократно) путем проведения операций по своему текущему рублевому счету, в том числе операций по снятию наличных денежных средств через банкоматы, совершения платежей по оплате товаров, работ и услуг с помощью банковской карты и т.п. Клиент уведомлен о том, что некоторые операции, совершаемые Клиентом с помощью банковской карты (например, операции в разных валютах или операции, осуществляемые через банкоматы или различные платежные системы, а также ряд других операций), могут привести к образованию или увеличению задолженности Клиента по овердрафту сверх кредитного лимита (технический овердрафт) (в том числе и в результате применяемых валютно-обменных курсов и/или комиссий и сборов, устанавливаемых Банком, другими банками, финансовыми учреждениями и/или платежными системами, через которые осуществляются соответствующие операции).
- 2.6 Для удобства Клиента сумма использованного овердрафта, даты и размеры произведенных за предыдущий месяц платежей в погашение овердрафта и дата предстоящего платежа Клиента по погашению овердрафта, а также начисленные на них проценты и применимые к ним комиссии отражаются в Выписке по счету (как определено ниже). Наряду с этим Банк также обеспечивает Клиенту доступ к вышеуказанным сведениям посредством различных услуг, предоставляемых Банком.
- 2.7 Банк начисляет проценты на сумму использованного овердрафта по ставкам, установленным в Индивидуальных условиях. Проценты, начисляемые на сумму технического овердрафта, начисляются по ставке, соответствующей процентной

ставке, указанной в Индивидуальных условиях (для суммы овердрафта). Проценты на сумму использованного овердрафта начисляются ежедневно, начиная со дня, следующего за днем использования овердрафта, и до дня погашения всей суммы задолженности,

и подлежат уплате Клиентом Банку ежемесячно. Проценты на сумму технического овердрафта начисляются ежедневно, начиная со дня возникновения технического овердрафта и до дня его фактического погашения. Клиент обязуется немедленно, но в любом случае не позднее трех рабочих дней с того момента, когда Клиенту стало известно о возникновении технического овердрафта, погасить задолженность перед Банком, возникшую в связи с техническим овердрафтом.

- 2.8 Предоставленный Клиенту овердрафт является кредитом до востребования. Банк вправе в любой момент путем направления письменного требования Клиенту потребовать от него погасить всю задолженность по овердрафту, существующую на текущий момент. Клиент обязан погасить задолженность в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления Банком письменного требования. Задолженность включает в себя (а) 100 (сто) процентов суммы использованного кредитного лимита и (б) начисленные в отношении суммы использованного кредитного лимита комиссии, проценты и штрафные проценты. Размер начисляемых Банком процентов определен в Индивидуальных условиях Кредитного договора, а размер комиссий и штрафных процентов обозначен в Тарифах.
- 2.9 Любые платежи или переводы, зачисляемые на текущий рублевый счет Клиента, автоматически уменьшают сумму использованного овердрафта по счету.
- 2.10 Клиент обязуется погашать сумму использованного овердрафта, уплачивать проценты, штрафные проценты, проценты, начисляемые на сумму технического овердрафта, а также иные сборы, комиссии и платежи Банка по ставкам, в размерах, в порядке и в сроки, предусмотренные Кредитным договором или настоящим Договором банковского обслуживания (в зависимости от того, что применимо).
- 2.11 Клиент может в любой момент полностью погасить свою задолженность по овердрафту путем перевода соответствующей суммы на свой текущий рублевый счет.
- 2.12 В случае если денежных средств на текущем рублевом счете Клиента недостаточно для погашения задолженности по овердрафту, имеющиеся денежные средства используются для погашения задолженности Клиента перед Банком в очередности, определенной действующим законодательством.
- 2.13 В случае если Клиент своевременно не погашает какую-либо свою задолженность перед Банком по овердрафту и если общая продолжительность нарушения срока по возврату основного долга и/или уплате начисленных процентов Клиентом превысит 60 (шестьдесят) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней, Банк вправе объявить все обязательства Клиента перед Банком (возникающие из овердрафта) подлежащими немедленному погашению, и в таком случае Клиент обязан полностью погасить все суммы своей задолженности перед Банком по первому требованию Банка в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней с момента направления Банком Клиенту соответствующего уведомления.

### 3. Пакеты банковских услуг

В настоящем разделе описываются пакеты банковских услуг, предлагаемые Банком Клиентам. Пакеты банковских услуг включают в себя «Минимальный», «Стандартный» и «Премиум», а также другие пакеты банковских услуг, которые периодически могут предлагаться Банком Клиентам. Пакеты банковских услуг различаются между собой по типу и количеству счетов, банковских услуг и продуктов, предоставляемых в рамках каждого из них, по требованиям, предъявляемым к Клиенту (например, требование о поддержании минимального среднемесячного остатка денежных средств по счетам Клиента в Банке), а также по размерам комиссий и иных сборов, устанавливаемых Банком. Банк оставляет за собой право в той мере, в какой это допускается действующим законодательством, пересматривать выбор счетов, банковских продуктов и услуг в зависимости от возможности их предоставления, в том числе по техническим или коммерческим причинам, предоставляемых в рамках того или иного пакета банковских услуг, требования, предъявляемые к Клиенту, а также размер комиссий и иных сборов, установленных Банком для того или иного пакета банковских услуг.

При заполнении Заявления Клиент может выбрать для себя определенный пакет банковских услуг и соглашается с видом и типом счетов, банковских продуктов и услуг, предоставляемых Банком в рамках выбранного им пакета банковских услуг, а также с предъявляемыми к Клиенту требованиями и размером комиссий и иных сборов, устанавливаемых Банком в отношении выбранного Клиентом пакета банковских услуг. Клиент может в любое время получить информацию о предлагаемых Банком пакетах банковских услуг и входящих в них типах и видах счетов, банковских продуктах и услугах, а также о требованиях, предъявляемых к Клиенту, и о размере комиссий и иных сборов, применяемых Банком в отношении того или иного пакета банковских услуг, в отделениях Банка, на веб-сайте Банка в интернете (адрес сайта можно узнать на сайте Центрального банка Российской Федерации [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)) или с помощью Контактного центра.

#### 3.1 «Минимальный»

Пакет банковских услуг «Минимальный» представляет собой базовый пакет банковских услуг, в рамках которого Клиенту может быть открыт текущий рублевый счет или, в случае заключения соответствующего Кредитного договора, текущий рублевый счет с овердрафтом. Клиенту, выбравшему пакет банковских услуг «Минимальный», может быть выдана банковская карта в соответствии с разделом 6 настоящих Условий, с помощью

которой Клиент может снимать наличные денежные средства в банкоматах, оплачивать товары, работы и услуги и получать доступ к своим счетам в Банке через банкоматы.

### 3.2 «Стандартный»

Пакет банковских услуг «Стандартный» представляет собой пакет банковских услуг, в рамках которого Клиенту могут быть открыты текущий рублевый счет или, в случае заключения соответствующего Кредитного договора, текущий рублевый счет с овердрафтом, а также текущий и сберегательный счета в рублях и иностранных валютах. Клиенту, выбравшему пакет банковских услуг «Стандартный», могут быть выданы банковские карты в соответствии с разделом 6 настоящих Условий, с помощью которых Клиент может снимать наличные денежные средства в банкоматах, оплачивать товары, работы и услуги и получать доступ к своим счетам в Банке через банкоматы, интернет-банк и Контактный центр. Клиенту, выбравшему пакет банковских услуг «Стандартный», могут предлагаться различные накопительные программы и инвестиционные продукты, а также возможность размещать денежные средства в депозиты в рублях и иностранных валютах. В Тарифах могут быть установлены различные подкатегории с определенными условиями и комиссиями («условия тарифа», «тариф»). В случае несоблюдения Клиентом требований и условий в рамках выбранной в Заявлении (или иным образом) подкатегории, Банк вправе изменить подкатеорию по своему усмотрению. В случае изменения подкатегории к услугам, оказываемым Клиенту, применяются положения Тарифов для соответствующей подкатегории с момента принятия Банком решения об изменении. Банк письменно уведомляет Клиента об изменении подкатегории.

### 3.3 «Премиум»

Пакет банковских услуг «Премиум» представляет собой пакет банковских услуг, в рамках которого Клиенту могут быть открыты текущий рублевый счет или, в случае заключения соответствующего Кредитного договора, текущий рублевый счет с овердрафтом, а также текущий и сберегательный счета в рублях и иностранных валютах. Клиенту, выбравшему пакет банковских услуг «Премиум», могут быть выданы банковские карты в соответствии с разделом 6 настоящих Условий, с помощью которых Клиент может снимать наличные денежные средства в банкоматах, оплачивать товары, работы и услуги и получать доступ к своим счетам в Банке через банкоматы, интернет-банк и Контактный центр. Клиенту, выбравшему пакет банковских услуг «Премиум», могут предлагаться различные накопительные программы, инвестиционные продукты и возможность размещать денежные средства в депозиты в рублях и иностранных валютах. Для обслуживания Клиентов, выбравших пакет банковских услуг «Премиум», Банком могут назначаться индивидуальные менеджеры счетов.

## 4. Текущие счета

В настоящем разделе описываются текущие счета, которые могут быть открыты в Банке на имя Клиента. Количество и валюта открываемых Клиенту счетов могут отличаться в зависимости от выбранного Клиентом пакета банковских услуг. Банк устанавливает порядок открытия клиентских счетов, в том числе через интернет-банк / мобильное приложение (как определено ниже) и/или Контактный центр, в соответствии с банковскими правилами, утверждаемыми Банком на основании действующего законодательства Российской Федерации.

Операции, которые Клиент может проводить по своим счетам в Банке, а также иные связанные со счетами банковские услуги и продукты могут быть описаны более подробно и регулироваться правилами и положениями других разделов настоящих Условий, иными документами, относящимися к соответствующим операциям или банковским услугам и продуктам.

4.1 Текущие счета, которые Банк открывает Клиенту в рамках выбранного им пакета банковских услуг, позволяют Клиенту осуществлять различные расчетные и платежные операции. Проценты по текущим счетам Клиента не начисляются. (Если причитающиеся Клиенту денежные средства находятся в Банке не на счетах Клиента, то проценты за пользование денежными средствами тоже не начисляются.) Открытие и ведение Клиентом текущего рублевого счета является обязательным в рамках каждого пакета банковских услуг. Закрытие Клиентом текущего рублевого счета осуществляется только путем подачи в Банк заявления о расторжении настоящего Договора банковского обслуживания по форме, согласованной с Банком.

4.2 Текущие счета могут использоваться Клиентом для снятия или внесения наличных денежных средств через отделения Банка или банкоматы с помощью банковской карты, проведения и получения платежей в валюте текущего счета, а также перевода денежных средств на другие счета, открытые Клиентом в Банке.

При заплнении Заявления Клиент должен выбрать, какой из его текущих счетов будет являться основным текущим счетом в отношении определенной банковской карты (в случае если Клиент не выбрал основной(-ые) текущий(-ие) счет(-а) в Заявлении, для одной банковской карты Банк вправе установить текущий рублевый счет Клиента в качестве основного, а для остальных банковских карт (в случае нескольких банковских карт) — другие текущие счета по своему усмотрению). Клиент вправе изменять сделанный выбор через систему интернет-банк. Средства в рамках операций, осуществляемых Клиентом с помощью банковской карты (например, снятие или внесение наличных денежных средств в банкоматах, оплата товаров, работ, услуг и т.п.), списываются или, соответственно, зачисляются на основной текущий счет Клиента в отношении данной банковской карты. В случае если валюта, в которой проводится та или иная операция, совпадает с валютой основного текущего счета Клиента, сумма такой операции (а также применимые комиссии и сборы) списывается

или, соответственно, зачисляется на основной текущий счет Клиента в валюте операции и основного текущего счета. В случае если валюта, в которой проводится та или иная операция, отличается от валюты основного текущего счета Клиента, сумма такой операции (а также применимые комиссии и сборы) конвертируется в валюту основного текущего счета Клиента следующим образом:

(1) если транзакция производится без задействования других банков, финансовых учреждений и/или платежных систем — по внутреннему обменному курсу Банка;

(2) если транзакция производится с задействованием других банков, финансовых учреждений и/или платежных систем и если валюта операции не совпадает с валютой расчетов этих организаций, то валюта операции сначала конвертируется в валюту расчетов по обменному курсу этих организаций, а затем — в валюту текущего счета по внутреннему обменному курсу Банка.

При оплате товаров (работ, услуг) в иностранной валюте, например за пределами территории Российской Федерации, и при условии, что такая иностранная валюта отличается от валюты счета, являющегося основным счетом для расчетов на день совершения такой операции, сумма операции конвертируется в валюту основного счета для расчетов с применением обменного курса Банка на день операции и предварительно блокируется на счете («Замороженная сумма», уменьшающая остаток денежных средств на счете). Списание со счета осуществляется в сумме, полученной при конвертации суммы операции в валюту основного счета для расчетов по обменному курсу Банка на день получения Банком информации в соответствии с правилами международных платежных систем. Сумма заблокированных и сумма списанных со счета денежных средств может отличаться как в меньшую, так и в большую сторону в связи с соответствующим изменением обменного курса иностранной валюты, в которой была совершена операция, по отношению к валюте основного счета для расчетов.

- 4.3 Клиент вправе подключить услугу «Мультивалютный кошелек» в мобильном приложении. При подключении услуги, если территория совершения операции по банковской карте находится в другой стране (включая операции, совершаемые в сети Интернет), списание суммы операции по банковской карте осуществляется с текущего счета в валюте данной страны, а при отсутствии такого счета (т.е. текущего счета в валюте данной страны) или в случае превышения суммы операции над остатком средств на таком счете — с основного текущего счета в отношении данной банковской карты. Если при этом на терминале оплаты (включая операции, совершаемые в сети Интернет) Клиент выбирает оплату «в рублях», то списание суммы операции осуществляется с текущего счета Клиента в рублях (при отсутствии на нем суммы денежных средств, достаточной для осуществления операции, списание осуществляется с основного текущего счета в отношении данной банковской карты).
- 4.4 В случае прекращения Банком ведения (обслуживания) текущих, сберегательных и депозитных счетов в какой-либо иностранной валюте Клиент уполномочивает Банк перевести остатки денежных средств со всех счетов (текущего, сберегательных, депозитных) Клиента в такой валюте (при их наличии) на его текущий счет в рублях. При этом денежные средства в иностранной валюте конвертируются в рубли по внутреннему обменному курсу Банка, а денежные средства на депозитных счетах зачисляются на текущий счет после истечения срока депозита.
- 4.5 В случае прекращения Банком ведения (обслуживания) только сберегательных и/или депозитных счетов в какой-либо валюте Клиент уполномочивает Банк перевести остатки денежных средств со всех сберегательных и/или депозитных счетов Клиента в такой валюте (при их наличии) на его текущий счет в этой же валюте. (При отсутствии у Клиента текущего счета в соответствующей иностранной валюте Клиент уполномочивает Банк перевести остатки денежных средств на его текущий счет в рублях. При этом денежные средства в иностранной валюте конвертируются в рубли по внутреннему обменному курсу Банка.) Денежные средства на депозитных счетах зачисляются на текущий счет после истечения срока депозита.

## 5. Вклады (депозиты)

### 5.1 Общие условия Договора вклада (депозита).

#### 5.1.1 Порядок заключения Договора вклада (депозита).

Банк является участником государственной системы страхования вкладов физических лиц. Условия договора вклада (депозита), изложенные в настоящем разделе, вместе с заявлением о размещении денежных средств во вклад (депозит) составляют договор вклада (депозита) («Договор вклада (депозита)»). Договор вклада (депозита) может быть заключен только с физическим лицом, заключившим Договор банковского обслуживания, т.е. с Клиентом.

Для заключения Договора вклада (депозита) Клиент предоставляет Банку заявление о размещении денежных средств во вклад (депозит) в письменной форме в любом отделении Банка. До приема Банком заявления о размещении денежных средств во вклад (депозит) к исполнению Банк в обязательном порядке идентифицирует Клиента. В заявлении о размещении денежных средств во вклад (депозит) содержится распоряжение Клиента о перечислении денежных средств во вклад (депозит) со счета, и иной порядок размещения денежных средств во вклад (депозит) Договором вклада (депозита) не предусмотрен. Клиент указывает в заявлении о размещении денежных средств во вклад (депозит) валюту, сумму и срок вклада (депозита), а размер годовой процентной ставки определяется в

заявлении о размещении денежных средств во вклад (депозит) исходя из установленных Банком процентных ставок на день размещения вклада (депозита),

применяемых к выбранным Клиентом валюте, сумме и сроку вклада (депозита).

#### 5.1.2 Порядок начисления процентов и их выплаты.

Проценты на сумму вклада (депозита) начисляются со дня, следующего за днем размещения такой суммы во вклад (депозит), по день окончания срока вклада (депозита) включительно и выплачиваются ежемесячно по вкладам (депозитам) до востребования и в последний день Договора вклада (депозита). Базой для начисления процентов являются 365 (366) дней в году. Проценты на сумму вклада (депозита) выплачиваются по срочному вкладу (депозиту) путем зачисления денежных средств на счет, с которого перечислялись денежные средства для размещения их во вклад (депозит), а по вкладу (депозиту) до востребования — на счет вклада (депозита) до востребования.

#### 5.1.3 Дополнительные условия.

Подтверждением заключения Договора вклада (депозита) является принятие Клиентом его условий (присоединение Клиента к предложенному договору в целом) путем предоставления Банку заявления о размещении денежных средств во вклад (депозит) на условиях, предусмотренных таким заявлением, включающим также распоряжение Клиента о перечислении денежных средств во вклад (депозит), и исполнение Банком распоряжения Клиента о перечислении денежных средств во вклад (депозит), о чем Банк уведомляет Клиента СМС-уведомлением, направленным на номер телефона Клиента, указанный им в Договоре банковского обслуживания.

Клиент может обратиться к Банку (в отделении) за получением такого уведомления о размещении денежных средств во вклад (депозит) в письменной форме.

### 5.2 Вклады до востребования

Банк вправе в любой момент изменять процентные ставки по вкладам до востребования. Клиент может в любое время получить информацию о текущих процентных ставках по вкладам до востребования в отделениях Банка, а также используя Контактный центр.

#### 5.2.1 Сберегательный счет

Режим сберегательного счета позволяет Клиенту переводить денежные средства на сберегательный счет и со сберегательного счета, вносить наличные на сберегательный счет и снимать наличные со сберегательного счета.

#### 5.2.2 Прогрессивный сберегательный счет

Проценты по прогрессивному сберегательному счету начисляются ежедневно исходя из размера денежных средств, находящихся на прогрессивном сберегательном счете, в пределах определенного суммового сегмента («Сегмент»). К каждому Сегменту применяется соответствующий ему размер процентной ставки, который увеличивается в связи с увеличением находящихся на прогрессивном сберегательном счете денежных средств и переходом в следующий Сегмент. Режим прогрессивного сберегательного счета позволяет Клиенту переводить денежные средства на прогрессивный сберегательный счет и с прогрессивного сберегательного счета вносить наличные на прогрессивный сберегательный счет и снимать наличные с прогрессивного сберегательного счета.

### 5.3 Срочные вклады (депозиты)

#### 5.3.1 Вклад (депозит) «Максимум»

Общие условия Договора вклада (депозита), описанные в пункте 5.1 настоящих Условий, применимы к вкладу (депозиту) «Максимум». Денежные средства размещаются во вклад (депозит) в рублях.

Пополнение и частичный возврат срочного вклада (депозита) не допускаются. В случае предъявления Клиентом требования о возврате срочного вклада (депозита) до истечения его срока Банк возвращает Клиенту сумму вклада (депозита) и начисленные на нее проценты на счет (в той же валюте) по выбору Клиента в отделении Банка исходя из ставки процентов в размере 0,01% годовых.

## 6. Банковская карта

В настоящем разделе описывается порядок выдачи, использования, аннулирования и замены дебетовой банковской карты, выдаваемой Клиенту Банком («Банковская карта»). Количество Банковских карт, выдаваемых Клиенту, определяется Тарифами. С точки зрения технологии изготовления Банковская карта может быть одного из трех типов: магнитная Банковская карта, магнитная Банковская карта с чипом или бесконтактная магнитная Банковская карта с чипом. С точки зрения обслуживания платежной системой — Банковская карта VISA или Банковская карта Mastercard, или Банковская карта иной платежной системы. Банковские карты также могут быть различных типов с точки зрения участия Банка в партнерских (кобрендинговых) программах с разными компаниями. Банковская карта является инструментом для доступа Клиента к своим счетам и соответствующим услугам. В случае изменения набора услуг в соответствии с настоящим Договором банковского обслуживания и/или действующим законодательством изменяется соответственно набор операций, услуг и функций, связанных с возможностью использования Клиентом Банковской карты. Возможности по использованию Банковской карты в банкоматах Банка, описываемые в настоящих Условиях, могут быть недоступны в полном объеме в банкоматах других банков. Клиент уведомляется о том, что не все предприятия торговли и обслуживания могут принимать к оплате Банковскую карту или Банковскую карту каждого типа и что предприятия торговли и обслуживания могут самостоятельно вводить

ограничения по суммам проводимых операций и порядку идентификации владельцев Банковских карт.

- 6.1 При открытии счета(-ов) на имя Клиента Банк выдает Клиенту Банковскую карту определенного типа в соответствии с условиями, предусмотренными в рамках пакета банковских услуг, выбранного Клиентом. Банковская карта предоставляет доступ к текущим и сберегательным счетам Клиента в Банке через банкоматы, интернет-банк или Контактный центр. В случае если законодательство РФ предписывает выпуск Клиенту банковской карты определенного типа, то Банк выдает Клиенту Банковскую карту данного типа. При отсутствии у Банка технической возможности выпустить такую банковскую карту Банковская карта Клиенту не выдается, и доступ к счетам Клиента в Банке осуществляется без Банковской карты в отделениях Банка.
- 6.2 Банковская карта (при наличии соответствующего согласия Клиента) высылается Клиенту по указанному им адресу для направления корреспонденции заказной почтой, курьерской службой или иным способом, позволяющим установить, что Банковская карта была получена непосредственно Клиентом (или его представителем, предоставившим должным образом оформленную доверенность). Клиент также может получить Банковскую карту в отделении Банка. Банковская карта высылается или передается Клиенту неактивированной. Для того чтобы начать пользоваться Банковской картой, Клиент должен поставить свою подпись на обратной стороне Банковской карты и активировать ее на сайте Банка или позвонив по номеру Контактного центра, указанному на обратной стороне Банковской карты. В процессе активации Банковской карты Клиент должен создать свой персональный идентификационный номер («ПИН»), а также телефонный персональный идентификационный номер («ТПИН»). Клиент должен вводить ПИН при использовании Банковской карты в банкоматах, а также при оплате товаров, работ и услуг, приобретаемых в предприятиях торговли и обслуживания, принимающих Банковские карты с чипом, по их запросу. Для получения доступа к услугам Банка, оказываемым через Контактный центр, Клиент должен использовать свой ТПИН. Вместо ТПИН (по выбору Клиента и при наличии технической возможности у Банка) может использоваться одноразовый пароль, высылаемый Банком Клиенту на Номер мобильного телефона или (в определяемых Банком случаях) указанное Клиентом кодовое слово. Клиент может запросить выдачу дополнительной(-ых) Банковской карты (Банковских карт) иным лицам. Для этого Клиент должен предоставить Банку заявление на выдачу дополнительной Банковской карты по форме, установленной Банком, а также другие документы на держателей дополнительных Банковских карт, которые могут быть запрошены Банком. Банк оставляет за собой право накладывать ограничения в отношении круга лиц, которым могут быть выданы дополнительные Банковские карты, а также право отказать в выдаче дополнительной Банковской карты тому или иному лицу. Количество дополнительных Банковских карт, которые могут быть выданы по просьбе Клиента, в рамках различных пакетов банковских услуг может различаться. На дополнительные Банковские карты и их держателей в полной мере распространяются все правила и условия, а также комиссии и сборы, установленные в отношении выдачи и использования Банковских карт и совершения операций по счетам Клиента с использованием Банковской карты. Клиент обязуется информировать держателей дополнительных Банковских карт обо всех таких применимых правилах, условиях, комиссиях и сборах. Клиент вправе в любой момент аннулировать все дополнительные Банковские карты, выпущенные по его просьбе, путем уведомления Банка по форме и в порядке, установленном Банком.
- 6.3 Банковская карта может использоваться Клиентом для (а) снятия и внесения наличных денежных средств через банкоматы; перевода денежных средств между счетами, открытыми на имя Клиента в Банке; получения информации по счетам и проведения иных операций через банкоматы; (б) получения доступа к счетам и осуществления платежей и переводов через интернет-банк или Контактный центр; (в) оплаты товаров, работ и услуг в предприятиях торговли и обслуживания, принимающих типы Банковских карт, выпускаемых Банком; (г) осуществления других операций и получения доступа к услугам, которые могут периодически оказываться Банком.
- 6.4 При использовании Банковской карты для снятия или внесения наличных денежных средств через некоторые банкоматы или оплаты товаров, работ и услуг сумма соответствующей операции (включая применимые комиссии и сборы) списывается с основного текущего счета Клиента или, соответственно, зачисляется на него. Сумма операции (включая применимые комиссии и сборы) конвертируется в валюту основного текущего счета Клиента по обменным курсам, устанавливаемым Банком и/или другими банками, финансовыми учреждениями и/или платежными системами, через которые осуществляется такая операция, в соответствии с порядком конвертации, определенным ранее в настоящих Условиях.
- 6.5 При возврате Клиенту денежных средств, уплаченных им за товары, работы и услуги с помощью Банковской карты, возвращаемые суммы подлежат зачислению в безналичном порядке на основной текущий счет Клиента. Клиент не вправе получать возвращаемые ему денежные средства в наличной форме.
- 6.6 При использовании Банковских карт в банкоматах банкомат выдает распечатку по каждой операции, совершенной через банкомат с использованием Банковской карты и ПИНа Клиента. Банк рекомендует Клиенту сохранять все такие распечатки. Если иное не предусмотрено настоящими Условиями, информация по каждой операции, совершаемой через банкомат с использованием Банковской карты и ПИНа Клиента, передается в банковскую операционную систему и отражается в Выписке по счету.

Клиент соглашается с тем, что распечатки по операциям, выданные банкоматами, и/или информация по таким операциям, указанная в Выписке по счету, являются подтверждением проведения Клиентом соответствующих операций через банкомат.

- 6.7 Клиент соглашается с тем, что использование Банковской карты и правильного ПИНа Клиента при проведении банковских операций через банкомат и/или при оплате товаров, работ и услуг с использованием Банковской карты с чипом является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения банковских операций по счетам Клиента в таких случаях. Клиент также соглашается с тем, что использование (прикладывание к считывающей поверхности) бесконтактной магнитной Банковской карты с чипом, выданной Банком Клиенту, при оплате товаров, работ и услуг в платежных терминалах предприятий торговли и обслуживания, принимающих бесконтактные магнитные Банковские карты с чипом, является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения операций по счетам Клиента в таком случае.
- 6.8 Банкомат и/или предприятие торговли и обслуживания выдают (или могут выдавать по запросу Клиента) распечатку (чек или слип) по каждой операции, совершенной Клиентом через банкомат или при оплате товаров, работ и услуг с использованием Банковской карты. Банк рекомендует Клиенту сохранять все такие распечатки для справочных целей. Если иное не предусмотрено Условиями, информация по каждой операции, совершаемой Клиентом через банкомат или при оплате товаров, работ и услуг с использованием Банковской карты, передается в банковскую операционную систему и отражается в Выписке по счету. Клиент соглашается с тем, что распечатки по операциям, выданные банкоматами и/или предприятиями торговли и обслуживания, и/или информация по таким операциям, указанная в Выписке по счету, являются подтверждением проведения Клиентом соответствующих операций с использованием Банковской карты.
- 6.9 Клиент уведомлен о том, что Банковская карта является инструментом для доступа Клиента к своим счетам и соответствующим услугам, в частности по управлению этими счетами и услугами, а также распоряжению находящимися на счетах денежными средствами и средствами, которые могут быть предоставлены Клиенту в форме овердрафта. В целях уменьшения риска кражи или утраты Банковской карты, а также совершения мошеннических или ошибочных действий, связанных с Банковской картой, Клиент должен проявлять осторожность при обращении с ней. Клиент не должен позволять другим лицам пользоваться Банковской картой и ни при каких обстоятельствах не должен принимать рекомендаций от неизвестных лиц при пользовании Банковской картой. Клиент должен соблюдать конфиденциальность и секретность в отношении своего ПИНа и ТПИНа ввиду того, что последние являются важным средством защиты Клиента и его банковских счетов. В случае несанкционированного использования Банковской карты или ПИНа и ТПИНа возникает риск утраты Клиентом денежных средств, хранящихся на его счетах (а также денежных средств, предоставляемых ему по овердрафту). Клиент может в любой момент поменять свой ПИН через банкомат, интернет-банк и Контактный центр, а также ТПИН — через Контактный центр.
- 6.10 В случае утраты или кражи Банковской карты, или возникновения у Клиента подозрений, что Банковская карта могла быть утрачена или похищена, или возникновения риска несанкционированного использования Банковской карты (а также в случае повреждения Банковской карты или изменения имени или фамилии Клиента), Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Банк, позвонив по номеру Контактного центра, указанному на обратной стороне Банковской карты, или обратившись в отделение Банка. Банк вправе заблокировать Банковскую карту Клиента при нарушении Клиентом порядка использования Банковской карты, а также в случае, если у Банка возникают основания полагать, что существует риск несанкционированного использования Банковской карты Клиента.
- 6.11 Банк несет ответственность за ущерб, убытки или расходы, понесенные Клиентом в случае утраты или кражи Банковской карты, или в случаях, когда ПИН или ТПИН-код Клиента становятся известны третьим лицам, или в случаях ошибочных действий Клиента с Банковской картой в установленном законодательством порядке и в соответствии с разделом 19 («Безопасность») настоящих Условий.
- 6.12 При получении Банком сообщения об утрате или краже Банковской карты Банк блокирует ее и может выдать Клиенту новую Банковскую карту взамен утраченной.
- 6.13 Клиент уведомлен о том, что при трехкратном вводе ошибочного ПИНа в банкомате или платежном терминале предприятия торговли и обслуживания банкомат / предприятие торговли и обслуживания может заблокировать и удержать Банковскую карту. В случае блокирования и/или удержания Банковской карты банкоматом или предприятием торговли и обслуживания Клиент должен уведомить Банк в порядке, установленном для утраченных или украденных Банковских карт.
- 6.14 Дата истечения срока действия Банковской карты указана на лицевой стороне Банковской карты. По истечении срока действия Банковской карты Банк вправе выдать Клиенту новую Банковскую карту.
- 6.15 Банковская карта является собственностью Банка и должна быть возвращена Банку по его первому требованию. В целях соблюдения действующего законодательства, а также в случаях, когда у Банка возникают основания полагать, что существует риск несанкционированного использования Банковской карты Клиента, Банк вправе в любой момент аннулировать, заблокировать или приостановить использование любой Банковской карты, а также отказать Клиенту в возобновлении,

замене или выдаче новой Банковской карты. В частности, Банк вправе заблокировать или приостановить использование Банковской карты в случае несоблюдения Клиентом действующего законодательства, настоящего Договора банковского обслуживания, требований, правил и процедур, установленных Банком, а также в целях исполнения Банком требований действующего законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

- 6.16 В случае если Клиент планирует использовать Банковскую карту за пределами РФ, во избежание блокирования Банковской карты Банком в целях минимизации риска несанкционированного использования такой Банковской карты Клиент должен уведомить об этом Банк через Контактный центр и узнать о возможности использования Банковской карты в стране предполагаемого использования.
- 6.17 До момента активации Клиентом Банковской карты Банк может для осуществления доступных банковских операций предоставить Клиенту данные Банковской карты (в виде изображения Банковской карты) в мобильном приложении / интернет-банке. Код, указываемый на оборотной стороне Банковской карты, в дальнейшем будет изменен. Клиент должен пройти процесс активации данных Банковской карты, чтобы начать их использовать. Данные Банковской карты могут быть использованы Клиентом для совершения доступных банковских операций до момента активации полученной Клиентом Банковской карты. После активации Клиентом Банковской карты полученные ранее данные Банковской карты перестают действовать.

## **7. Банковские операции**

В настоящем разделе описываются банковские операции, которые могут осуществляться Клиентом по счетам, открытым на его имя в Банке. В целях улучшения качества предоставляемых услуг, а также с учетом технических и коммерческих возможностей Банк вправе вносить изменения в перечень банковских операций, которые могут осуществляться Клиентом по его счетам в Банке. Клиент может осуществлять расходные операции по своим счетам в Банке в пределах остатка денежных средств на своих счетах и суммы овердрафта (за вычетом сумм операций, проведенных Клиентом, но еще не списанных с его счета). Клиент уведомлен о том, что в отношении некоторых банковских операций, осуществляемых Клиентом по своим счетам в Банке, могут применяться ограничения (например, по типу или сумме операции), установленные законодательными и нормативными актами, внутренними правилами и процедурами Банка и/или других банков, финансовых учреждений и/или платежных систем, через которые такие операции осуществляются.

### **Снятие и внесение наличных денежных средств**

- 7.1 Клиент может снимать и вносить наличные денежные средства на свои текущие и сберегательные счета в Банке через отделения Банка, банкоматы, другие банки и финансовые учреждения (если ими оказываются такие услуги и при условии соблюдения правил и процедур таких банков и финансовых учреждений).
- 7.2 Клиент может снимать и вносить денежные средства на свои счета в валюте соответствующего счета или в других валютах, которые используются в соответствующем пункте оказания услуг. В случае если валюта проводимой операции отличается от валюты соответствующего счета, сумма операции конвертируется в валюту счета по обменному курсу Банка, действующему на дату проведения Банком операции (в случае проведения операции через банкоматы и отделения Банка), или по обменному курсу, устанавливаемому тем банком, финансовым учреждением или платежной системой, через которые такая операция проводится.
- 7.3 Клиент может вносить денежные средства на свои счета через банкоматы Банка при помощи Банковской карты и ПИНа, действуя в соответствии с указаниями, появляющимися на экране банкомата (при внесении денежных средств через банкоматы возможно использование только банкнот). Зачисление денежных средств на счет Клиента осуществляется по результатам их проверки и пересчета банкоматом и/или сотрудниками Банка. При внесении денежных средств на счет через банкомат банкомат выдает Клиенту распечатку, содержащую отчет о проведенной операции. В случае обнаружения Банком фальшивых банкнот при внесении денежных средств на счет через банкомат фальшивые банкноты изымаются и направляются Банком в соответствующие правоохранительные органы для дальнейшего расследования (замена таких банкнот Банком не производится), а Банк зачисляет на счет Клиента фактически внесенную сумму денежных средств без учета фальшивых банкнот.
- 7.4 Размер комиссии и иных сборов, установленных для снятия или внесения наличных средств через банкоматы и филиалы Банка, устанавливается в Тарифах. Клиент уведомлен о том, что другие банки, финансовые учреждения и/или платежные системы могут устанавливать свои комиссии и сборы в отношении оказываемых ими аналогичных услуг.

### **Перевод денежных средств и платежи**

- 7.5 Клиент может переводить денежные средства на другие счета, открытые на его имя в Банке, через отделения Банка, банкоматы, интернет-банк, Контактный центр и другими способами, которые могут быть установлены Банком. В случае если перевод средств осуществляется между счетами в разных валютах, переводимая сумма конвертируется в валюту счета, на который зачисляются соответствующие денежные средства, по обменному курсу Банка, действующему на дату проведения Банком

соответствующей операции.

- 7.6 Клиент может осуществлять платежи с текущих и сберегательных счетов, открытых на его имя в Банке, на банковские счета третьих лиц. Клиент может осуществлять платежи в пользу третьих лиц в рублях и иностранных валютах в соответствии с действующими законодательными и нормативными актами, а также внутренними правилами и процедурами Банка. Клиент может осуществлять платежи в пользу третьих лиц со счетов, открытых на его имя в Банке, через отделения Банка, Контактный центр и другими способами, установленными Банком. Если для осуществления платежа требуется предварительное добавление получателя платежа, получатель платежа может быть добавлен через Контактный центр. В случае если платеж осуществляется на счет, номинированный в иной валюте, чем валюта счета, с которого осуществляется платеж, сумма платежа конвертируется в валюту счета, на который осуществляется соответствующий платеж, по обменному курсу Банка, действующему на дату проведения Банком соответствующей операции.
- 7.7 Клиент может дать Банку (в определяемых Банком случаях) поручение на перечисление денежных средств с отсроченной датой исполнения. При наличии достаточных денежных средств на соответствующем счете Клиента Банк будет исполнять такие поручения в дату(-ы), указанную(-ые) Клиентом в таком поручении.
- 7.8 Все поручения о перечислении денежных средств даются Клиентом Банку по форме и в порядке, установленном Банком. Перечисление денежных средств со счета Клиента осуществляется исключительно на основании заявления Клиента, а расчетные документы, необходимые для проведения указанной банковской операции, составляются и подписываются Банком. Банк не несет ответственности за ошибки или утраты Клиента или дублирование какого-либо из данных им поручений и вправе действовать в соответствии с любым поручением исключительно на основании номера счета, даже если указывается несоответствующее имя владельца счета. Если Клиент информирует Банк о том, что он желает отозвать, аннулировать или внести какие-либо изменения в поручение, данное им Банку, Банк приложит разумные усилия для выполнения пожелания Клиента.
- Подача поручений на бумажном носителе не доступна для Клиентов, у которых в Банке отсутствует карточка с образцами подписей. Таким Клиентам необходимо до подачи поручения на бумажном носителе оформить и предоставить в Банк карточку с образцами подписей.
- 7.9 При недостаточности денежных средств на счете Клиента Банк вправе оставить поручение Клиента на перевод денежных средств без исполнения. Банк не обязан осуществлять частичные переводы и/или платежи, за исключением случаев, когда это требуется в соответствии с действующим законодательством.
- 7.10 За исключением случаев, когда Клиентом указывается более поздняя дата исполнения поручения, поручения Клиента на перевод денежных средств исполняются Банком не позднее чем в первый рабочий день, следующий за днем, в который Банком было получено надлежащим образом оформленное поручение на перевод денежных средств вместе с другими необходимыми документами (если таковые требуются). Банк вправе исполнить поручение Клиента на перевод денежных средств в день получения Банком надлежащим образом оформленного поручения на перевод денежных средств вместе с другими необходимыми документами (если таковые требуются).
- 7.11 Платежи и переводы, поступающие на имя Клиента из других банков и финансовых учреждений, зачисляются Банком на соответствующий счет Клиента (за вычетом издержек и расходов, связанных с проведением таких платежей или переводов) не позднее чем в первый рабочий день, следующий за днем получения Банком соответствующих денежных средств на свой счет в корреспондентском банке или расчетной системе. Банк вправе зачислить такой платеж или перевод на счет Клиента незамедлительно по получении соответствующего авизо в электронной форме из расчетного центра или от иного агента по расчетам.
- 7.12 Платежи и переводы в иностранных валютах со счетов Клиента в Банке на счета третьих лиц в других банках и финансовых учреждениях (находящихся в Российской Федерации или за ее пределами) осуществляются с учетом праздничных и нерабочих дней в Российской Федерации и в той стране, в которой происходит клиринг и/или зачисление денежных средств в соответствующей иностранной валюте.
- 7.13 Банк исполняет все платежные поручения или распоряжения Клиента добросовестно и с разумной тщательностью, в соответствии со стандартами и практикой банковской деятельности и может использовать любые системы связи, расчетные и платежные системы, банки-посредники и прочих лиц в соответствии со своим разумным выбором. Банк действует исходя из действующих правил и норм таких систем связи, расчетных или платежных систем, банков-посредников.
- 7.14 Ответственность Банка за совершение перевода денежных средств со счета Клиента в Банке на основании поручения Клиента прекращается после списания соответствующих денежных средств со счета Банка в корреспондентском банке или расчетном центре. Ответственность Банка в связи с зачислением средств на счет Клиента в Банке наступает только после окончательного зачисления соответствующих денежных средств на счет Банка в корреспондентском банке или расчетной системе.

- 7.15 В целях соблюдения действующих законодательных и нормативных актов, а также в целях обеспечения безопасности банковских операций Клиента Банк имеет право по собственному усмотрению устанавливать порядок и процедуру идентификации Клиента, его представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца, а также правила и требования в отношении документов, предоставление которых необходимо для проведения операций по счетам Клиента в Банке. Такие правила и процедуры могут различаться в зависимости от типа проводимых операций и используемых каналов связи, и Клиент обязуется строго соблюдать правила и процедуры, установленные Банком. Банк берет на себя обязательство проявлять разумную тщательность при проверке документов Клиента, в том числе платежных поручений, распоряжений и инструкций, Банк не обязан предпринимать какие-либо дальнейшие действия, направленные на идентификацию или установление прав и полномочий лица, выдающего такие платежные поручения, распоряжения и инструкции, и несет ответственность в связи с убытками, которые могут возникать вследствие исполнения поддельных платежных поручений, распоряжений и инструкций или подачи поддельных документов, удостоверяющих личность, только в том случае, если они могли быть выявлены Банком при разумной осторожности и осмотрительности. В целях обеспечения безопасности банковских операций Клиента Банк вправе (но не обязан) запросить подтверждение любого поручения на перевод денежных средств Клиента, позвонив по контактному телефонному номеру, указанному Клиентом, и до получения такого подтверждения Банк вправе приостановить исполнение поручения Клиента на перевод денежных средств. Банк вправе по собственному усмотрению приостановить исполнение платежного поручения или распоряжения в случае, если у Банка имеются разумные сомнения по поводу его содержания, прав и полномочий выдавшего его лица, происхождения или соответствия действующим правилам и процедурам, и незамедлительно уведомляет Клиента о своем решении. Во исполнение требований действующего законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма Банк вправе запрашивать у Клиента документы (информацию) в целях идентификации операций (сделок) с денежными средствами или иным имуществом, совершаемых Клиентом, а также отказать в выполнении распоряжения Клиента о совершении операции, за исключением операций по зачислению денежных средств, поступивших на счет Клиента.
- 7.16 Клиент выражает согласие с тем, что ошибочные кредитовые проводки по счету Клиента могут быть аннулированы (отменены) Банком посредством обратных проводок, производимых без предварительного уведомления Клиента.
- 7.17 Клиент уведомлен о том, что в некоторых случаях Банк может быть обязан в силу действующих законодательных и нормативных актов осуществлять списание денежных средств со счетов Клиента без каких-либо поручений или распоряжений Клиента.

#### **Оплата товаров, работ и услуг по карте**

- 7.18 Клиент вправе приобретать товары, работы и услуги с использованием Банковской карты в различных устройствах пунктов продаж или иных устройствах, установленных предприятиями торговли и обслуживания, уполномоченными принимать к оплате Банковские карты. В целях безопасности Банк может накладывать различные ограничения на некоторые виды операций по Банковской карте (в т.ч. в форме отказа в проведении операции) в некоторых устройствах пунктов продаж или иных устройствах, установленных предприятиями торговли и обслуживания.
- 7.19 При наличии соответствующей технической возможности после истечения срока действия Банковской карты или при ее перевыпуске/замене (по любой причине) данные новой Банковской карты автоматически передаются Банком через соответствующую платежную систему тем предприятиям торговли и обслуживания, которым Клиент предоставил данные Банковской карты для регулярного списания денежных средств в оплату товаров и/или услуг.
- 7.20 Отзыв распоряжения Клиента, которое было передано с использованием Банковской карты, являющейся электронным средством платежа, осуществляется Клиентом посредством отмены операции с использованием Банковской карты.

#### **Перевод на карту**

- 7.21 Клиент может переводить денежные средства на свои банковские счета и/или банковские счета третьих лиц, используя в качестве единственного реквизита получателя средств номер банковской карты. В качестве реквизита отправителя средств может использоваться номер банковского счета или номер банковской карты. Технические особенности данного вида перевода определяются Банком. Списание и зачисление денежных средств обычно осуществляется банками с банковского счета и на банковский счет, которые являются основными в отношении банковских карт отправителя и получателя средств (т.е. к которым привязаны банковские карты отправителя и получателя). При осуществлении перевода через Банк списание денежных средств осуществляется с текущего счета в рублях или сберегательного счета в рублях (по выбору Клиента), а зачисление — на текущий счет в рублях.
- 7.22 При переводе денежных средств по указанному выше единственному реквизиту (т.е. по номеру банковской карты) иные реквизиты получателя средств не запрашиваются и, соответственно, не принимаются во внимание. Зачисление денежных средств на

банковский счет является окончательным.

- 7.23 В случае несовпадения намерений отправителя денежных средств с фактическим указанием реквизита для перевода («ошибочный перевод») претензии банку не предъявляются. Отправителю денежных средств в таком случае следует обращаться в суд с иском о возврате денежных средств (для которого получение денежных средств будет являться неосновательным обогащением). Банк не оказывает содействия отправителю средств в возврате ошибочного перевода.
- 7.24 Банк вправе устанавливать определенные лимиты для исходящих и входящих переводов.
- 7.25 Клиент понимает, что банковская карта получателя средств может быть неактивна, заблокирована или не приниматься к использованию по другим причинам, и в таком случае в осуществлении перевода будет отказано.

### **Быстрые платежи**

- 7.26 При наличии согласия получателя средств Клиент также может переводить денежные средства на свои банковские счета и/или банковские счета третьих лиц, используя в качестве реквизитов получателя средств номер мобильного телефона и наименование банка («быстрый платеж»). Клиенту/отправителю средств частично демонстрируется имя получателя средств, чтобы Клиент/отправитель средств мог удостовериться в правильности указания получателя средств. При этом Клиент/отправитель средств осознает риск того, что номер мобильного телефона, наименование банка и имя получателя средств не всегда идентифицируют именно получателя средств, которому Клиент/отправитель средств намеревается осуществить платеж (т.к. при осуществлении платежа не указывается номер банковского счета получателя; имена (части имен) различных клиентов банка получателя могут совпадать (дублироваться); тот же номер мобильного телефона может быть указан другим клиентом банка получателя по ошибке или намеренно). В качестве реквизита отправителя средств может использоваться номер банковского счета или номер банковской карты — для физических лиц, ник-наименование — для юридических лиц. (Данные юридического лица для целей осуществления быстрых платежей регистрируются, как это описано в подразделе «Покупки по QR-коду» настоящих Условий.) Технические особенности данного вида платежа определяются НСПК (Национальная система платежных карт) и/или Банком. При осуществлении платежа через Банк списание денежных средств также осуществляется с текущего счета в рублях или сберегательного счета в рублях (по выбору Клиента), а зачисление — на текущий счет в рублях. При наличии у Клиента кредитной карты Клиент также в любой момент может изменить счет для зачисления денежных средств на счет кредитной карты (и обратно) через мобильное приложение.
- 7.27 При переводе денежных средств по указанным выше реквизитам (т.е. по номеру мобильного телефона и наименованию банка, и части имени) иные реквизиты получателя средств не запрашиваются и, соответственно, не принимаются во внимание. После подтверждения платежа Клиентом/отправителем средств зачисление денежных средств на банковский счет клиента банка получателя средств, который указал/предоставил банку получателя средств номер мобильного телефона, использованный в качестве реквизита платежа, является окончательным.
- 7.28 В случае несовпадения намерений отправителя денежных средств с фактическим указанием реквизита для платежа («ошибочный платеж») претензии банку не предъявляются. Отправителю денежных средств в таком случае следует обращаться в суд с иском о возврате денежных средств (для которого получение денежных средств будет являться неосновательным обогащением). Банк не оказывает содействие отправителю средств в возврате ошибочного платежа.
- 7.29 Банк вправе устанавливать определенные лимиты для исходящих и входящих переводов.
- 7.30 В осуществлении быстрого платежа Клиенту может быть отказано по техническим причинам или по причине несоблюдения правил осуществления быстрых платежей (или других правил, установленных настоящим Договором банковского обслуживания).
- 7.31 Быстрый платеж возможен только получателям средств, счета которых открыты в российских банках, участвующих в системе быстрых платежей.
- 7.32 Согласие Клиента на получение быстрых платежей по номеру мобильного телефона Клиента/участие в системе быстрых платежей презюмируется. Если Клиент не согласен с тем, чтобы ему поступали быстрые платежи (т.е. не дает свое согласие на разглашение каких-либо своих банковских реквизитов отправителям средств в рамках услуги «быстрый платеж»), ему необходимо сообщить об этом Банку. Клиент может отключить получение быстрых платежей в мобильном приложении.

В случае поступления на счет Клиента суммы быстрого платежа от какого-либо лица в отсутствие соответствующего договора с этим лицом Клиент должен незамедлительно (во избежание негативных для себя правовых последствий, в т.ч. налоговых) вернуть полученную сумму отправителю денежных средств (со ссылкой на ст. 1102 ГК РФ), а также официально уведомить отправителя денежных средств о таком возврате.

7.33 При наличии у Банка сомнений в поступлении денежных средств от отправителя денежных средств сумма быстрого платежа может быть

заблокирована на счете Клиента (получателя денежных средств) до момента зачисления соответствующей суммы на корреспондентский счет Банка. А также, в случае, если быстрый платеж будет аннулирован по каким-либо причинам и сумма платежа будет возвращена отправителю денежных средств Банком, Банк вправе списать со счета Клиента сумму аннулированного платежа.

#### **Получение наличных на терминале**

- 7.34 Клиент также может снимать с основного текущего счета в отношении Банковской карты наличные денежные средства через предприятия торговли и обслуживания (если ими оказывается такая услуга и при условии соблюдения их правил и процедур) на территории Российской Федерации и за рубежом. Снятие производится одновременно с оплатой товаров, работ и услуг такого предприятия торговли и обслуживания Банковской картой в пределах лимитов снятия наличных, установленных как соответствующим предприятием торговли и обслуживания (а также банками и платежными системами, через которые такие операции проводятся), так и Банком.
- 7.35 Снятие наличных денежных средств со счета через предприятия торговли и обслуживания возможно при обязательном вводе Клиентом ПИНа. В случае недостаточности денежных средств на счете для одновременного совершения операции по оплате товаров, работ и услуг и снятию наличных денежных средств, Клиенту будет отказано в выдаче наличных денежных средств.
- 7.36 Банк не несет ответственности за оказание услуги по выдаче наличных денежных средств предприятием торговли и обслуживания (а также банками и платежными системами, через которые такие операции проводятся), в том числе за отказ предприятия торговли и обслуживания в оказании услуги по выдаче наличных денежных средств. При возникновении у Клиента претензий в отношении услуги по выдаче наличных денежных средств предприятием торговли и обслуживания Клиент должен обращаться непосредственно в предприятие торговли и обслуживания, предоставившее Клиенту данную услугу.

#### **Переводы по запросу (на свои счета)**

- 7.37 Клиент может на основании платежного требования (запроса на перевод) переводить денежные средства как получатель денежных средств на свой счет в банке, в котором он инициирует перевод, со своего банковского счета в другом российском банке, участвующем в системе быстрых платежей («перевод по требованию получателя средств» или «перевод по запросу»). В качестве реквизитов отправителя и получателя средств используются номер мобильного телефона и фамилия, имя, отчество Клиента, а также наименование банка. Перевод по требованию получателя средств возможен только при совпадении номера мобильного телефона и фамилии, имени, отчества Клиента в банке отправителя средств и в банке получателя средств, а также при наличии согласия (единоразового акцепта на перевод или заранее данного акцепта в отношении определенного банка получателя средств) Клиента, предоставленного банку отправителя средств. Технические особенности данного вида перевода определяются НСПК (Национальная система платежных карт) и/или Банком. При осуществлении перевода по требованию получателя средств через Банк зачисление денежных средств осуществляется на текущий счет в рублях или сберегательный счет в рублях в Банке (по выбору Клиента). При наличии у Клиента кредитной карты Клиент также в любой момент может изменить счет для зачисления денежных средств на счет кредитной карты (и обратно) через мобильное приложение. При осуществлении перевода по требованию получателя средств через другой банк списание денежных средств осуществляется с текущего счета в рублях или сберегательного счета в рублях в Банке (по выбору Клиента).
- 7.38 В Банке перевод по требованию получателя средств, предоставление согласия и отзыв заранее данного акцепта осуществляются Клиентом только через мобильное приложение.
- 7.39 При переводе по требованию получателя средств с использованием указанных выше реквизитов (т.е. номера мобильного телефона и фамилии, имени, отчества Клиента, и наименования банка) иные реквизиты не запрашиваются и, соответственно, не принимаются во внимание. После подтверждения платежного требования Клиентом (при наличии соответствующего согласия в банке отправителя средств) зачисление денежных средств на банковский счет Клиента в банке получателя средств является окончательным.
- 7.40 Банк вправе устанавливать определенные лимиты для исходящих и входящих переводов по требованию получателя средств.
- 7.41 В осуществлении перевода по требованию получателя средств Клиенту может быть отказано по техническим причинам или по причине несоблюдения правил осуществления переводов по требованию получателя средств (или других правил, установленных настоящим Договором банковского обслуживания и/или НСПК).
- 7.42 Перевод по требованию получателя средств возможен только между счетами, открытыми в российских банках, участвующих в системе быстрых платежей.
- 7.43 При наличии у Банка сомнений в поступлении денежных средств из банка отправителя средств сумма перевода по требованию получателя средств может быть заблокирована на счете Клиента (получателя денежных средств) до момента зачисления соответствующей суммы на корреспондентский счет Банка. А также, в случае если перевод по требованию получателя средств будет аннулирован по каким-либо причинам и сумма перевода будет возвращена в банк отправителя средств Банком, Банк вправе списать со счета Клиента сумму аннулированного перевода.

## Покупки по QR-коду

- 7.44 В рамках системы быстрых платежей Клиент также может осуществлять платежи по QR-коду в пользу юридических лиц (предприятий торговли и обслуживания) при оплате товаров, работ и услуг. Технические особенности данного вида платежа определяются НСПК (Национальная система платежных карт) и/или Банком.
- 7.45 При регистрации в системе быстрых платежей предприятие торговли и обслуживания указывает свой номер расчетного счета, который в дальнейшем будет использоваться при расчетах. Предприятию торговли и обслуживания присваивается определенное ник-наименование, которое обычно соответствует торговому наименованию. При этом официальное наименование предприятия торговли и обслуживания может не отображаться. В рамках одного предприятия торговли и обслуживания могут подключаться его несколько различных структурных подразделений (торговых точек) со своими ник-наименованиями, при этом для осуществления расчетов всеми подразделениями используется один и тот же расчетный счет. Зарегистрированные предприятия торговли и обслуживания генерируют QR-коды, которые сообщаются покупателям (отправителям средств). Обычно QR-коды используются в целях оплаты приобретаемых покупателями товаров, работ и услуг.
- 7.46 Для совершения платежа по QR-коду Клиенту необходимо войти в мобильное приложение на мобильном устройстве и отсканировать предоставленный предприятием торговли и обслуживания QR-код. В результате сканирования Клиенту отображается зарегистрированное ник-наименование в качестве реквизитов получателя средств и детали покупки. При этом полные банковские реквизиты предприятия торговли и обслуживания - получателя средств Клиенту не показываются. Клиент /отправитель средств осознает риск того, что ник-наименование получателя средств не всегда идентифицирует именно получателя средств, которому Клиент /отправитель средств намеревается осуществить платеж (т.к. при осуществлении платежа не указываются номер расчетного счета и официальное наименование получателя средств; ник-наименование не должно быть похоже на официальное наименование). Клиенту необходимо самостоятельно убедиться в правильности используемых для платежа данных предприятия торговли и обслуживания и суммы оплаты. В случае наличия сомнений в принадлежности используемых для платежа данных именно тому предприятию торговли и обслуживания, которому Клиент оплачивает товар, работу или услугу (делает платеж), Клиенту необходимо воздержаться от совершения платежа по QR-коду и воспользоваться иными средствами оплаты (платежа), а также Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Банк, позвонив по номеру Контактного центра или обратившись в отделение Банка. При данной форме расчетов Банк не может гарантировать Клиенту отсутствие подмены (или подлога) QR-кода. Такая подмена может произойти как на мобильном устройстве Клиента (если мобильное устройство содержит вирус, вредоносную программу или программу, осуществляющую перехват и передачу данных), так и при получении QR-кода от предприятия торговли и обслуживания (в результате ошибочных или мошеннических действий). Предприятие торговли и обслуживания выдает (или может выдавать по запросу Клиента) распечатку (чек или слип) по каждой операции, совершенной Клиентом при оплате товаров, работ и услуг по QR-коду. Банк рекомендует Клиенту сохранять все такие распечатки для справочных целей. Клиенту также рекомендуется соблюдать меры безопасности, описанные в разделе 19 («Безопасность») настоящих Условий, в особенности касающиеся интернет-банка и банковской карты (по аналогии).
- 7.47 В случае возврата товара (невыполнения работы, неоказания услуги) покупатель (отправитель средств) может попросить предприятие торговли и обслуживания осуществить возврат платежа на счет покупателя в другом банке, отличный от того, с которого осуществлялся платеж в оплату товара, работы или услуги. Возврат платежа будет осуществлен соответствующим образом.
- 7.48 В качестве реквизита отправителя средств может использоваться номер банковского счета или номер банковской карты, как определено банком. При осуществлении платежа через Банк списание денежных средств осуществляется с текущего счета в рублях или сберегательного счета в рублях (по выбору Клиента), а зачисление возврата платежа — на текущий счет в рублях. При наличии у Клиента кредитной карты Клиент также в любой момент может изменить счет для списания денежных средств и зачисления возврата платежа на счет кредитной карты (и обратно) через мобильное приложение.
- 7.49 При осуществлении платежа по указанным выше реквизитам (т.е. по ник-наименованию) иные реквизиты получателя средств не запрашиваются и, соответственно, не принимаются во внимание. После подтверждения платежа Клиентом / отправителем средств зачисление денежных средств на расчетный счет предприятия торговли и обслуживания, которое указало/предоставило ник-наименование, использованное в качестве реквизита платежа, является окончательным.
- 7.50 В случае несовпадения намерений отправителя денежных средств с фактическим указанием реквизита для платежа («ошибочный платеж») претензии банку не предъявляются. Отправителю денежных средств в таком случае следует обращаться в суд с иском заявлением к получателю денежных средств (для которого получение денежных средств будет являться неосновательным обогащением). Банк не обязан оказывать содействие

отправителю средств в возврате ошибочного платежа. В случае зачисления денежных средств другому предприятию торговли и обслуживания (т.е. не тому, которому Клиент намеревался осуществить платеж) по подменному QR-коду Клиенту тоже необходимо самостоятельно истребовать у получателя средств сумму платежа, при этом Клиенту рекомендуется одновременно обращаться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением.

Банк также не обязан осуществлять содействие в таком истребовании денежных средств.

- 7.51 Банк вправе устанавливать определенные лимиты для исходящих и входящих платежей.
- 7.52 В осуществлении платежа по QR-коду Клиенту может быть отказано по техническим причинам или по причине несоблюдения правил осуществления платежей по QR-коду (или других правил, установленных настоящим Договором банковского обслуживания и/или НСПК).
- 7.53 Платежи по QR-коду возможны только в пользу предприятий торговли и обслуживания, зарегистрированных в системе быстрых платежей.
- 7.54 Платежи по QR-коду могут осуществляться через небанковское приложение «СБПэй», поддерживаемое НСПК, а также посредством сервиса «Подписка счета» через небанковское приложение / функционал сайта предприятия торговли и обслуживания. Для этой цели Клиент выбирает свой счет в Банке, который будет использоваться при оплате товаров, работ или услуг. Клиент инициирует подключение своего счета через приложение «СБПэй» или небанковское приложение / функционал сайта предприятия торговли и обслуживания и затем перенаправляется по ссылке в мобильное приложение. Клиент также может подключить свой счет через приложение «СБПэй», указав его 20-значный номер и Номер мобильного телефона в приложении «СБПэй» (без перенаправления по ссылке в мобильное приложение). Подключение счета в рамках сервиса «Подписка счета» может также осуществляться Клиентом непосредственно после совершения платежа по QR-коду (в результате сканирования QR-кода). После подключения счет Клиента будет использоваться при оплате товаров, работ или услуг без дополнительных запросов или уведомлений Клиенту со стороны Банка. При указании Клиентом для оплаты товаров, работ или услуг в качестве средства платежа приложения «СБПэй» или подключенного счета (в замаскированном виде) денежные средства будут списываться в оплату автоматически с подключенного счета Клиента. При оплате через приложение «СБПэй» или посредством сервиса «Подписка счета» через небанковское приложение / функционал сайта предприятия торговли и обслуживания изображение QR-кода может не показываться Клиенту. Клиент может отменить подключения счета через мобильное приложение.

### **Сервис автоматического отслеживания курсов валют**

- 7.55 Сервис автоматического отслеживания курсов валют предоставляет Клиенту возможность размещать условную заявку или комбинацию заявок на перевод между двумя своими текущими и/или сберегательными счетами, номинированными в различных валютах. Валюта списания в простой заявке или первой заявке в комбинации является базовой валютой, валюта зачисления — альтернативной валютой.

Для размещения условной заявки на валютную конвертацию Клиенту необходимо подать заявление в форме, соответствующей выбранному каналу обслуживания. Клиенту необходимо иметь соответствующие заявке текущие и/или сберегательные счета в базовой и альтернативной валютах. Счет в базовой валюте должен содержать необходимое количество средств согласно размещаемой условной заявке. Размещение условной заявки возможно для сумм в размере не менее 1 000 долларов США или эквивалента в соответствующей базовой валюте и для сумм, не превышающих 500 000 долларов США, или эквивалента в соответствующей базовой валюте. Банк вправе определять перечень каналов, через которые Клиент имеет возможность размещать, изменять или удалять условную заявку, а также форму подачи заявления на соответствующее действие в каждом из этих каналов. При размещении Клиентом условной заявки или их комбинации Банк блокирует на счете Клиента сумму операции в базовой валюте до момента исполнения первой условной заявки, удаления Клиентом или отмены заявок системой после истечения срока размещения. При активации второй или активации второй и третьей условных заявок в комбинации зачисленная сумма в альтернативной валюте блокируется на соответствующем счете до момента удаления Клиентом или отмены заявок системой после истечения срока размещения или исполнения одной из заявок. При блокировке суммы не будут доступны Клиенту для безналичных операций и снятия до момента исполнения условной заявки, удаления Клиентом или отмены заявок системой после истечения срока размещения.

Исполнение условной заявки производится при условии уплаты Банку комиссии (спреда), применяемой для сервиса автоматического отслеживания курсов валют. Размер комиссии определяется разницей между указанным Целевым курсом и рассчитанным Обменным курсом. Значения Целевого курса и Обменного курса доводятся до сведения Клиента в момент подтверждения размещения условной заявки. Применяемая к условной заявке комиссия и, соответственно, фактический Обменный курс всегда определяются суммой списания, каналом размещения условной заявки, пакетом банковских услуг Клиента и временем подачи заявления.

Комиссия определяется в валюте зачисления.

Исполнение условной заявки происходит при достижении заданного целевого значения курса рынком Спот, который для этих целей считается постоянно открытым с 5:00 по времени Сиднея в понедельник до 17:00 по нью-йоркскому времени в пятницу. Решение об исполнении принимается на основании имеющейся у Банка информации о последних изменениях валютных котировок на рынке Спот. В качестве источника информации об изменении валютных котировок Банк может использовать данные из системы Reuters или, в случае отсутствия необходимых данных по каким-либо причинам, любой другой аналогичной системы.

По исполнению условной заявки сумма операции зачисляется на счет Клиента в альтернативной валюте. Такое зачисление, как правило, происходит незамедлительно, но в любом случае не позднее одного рабочего дня с момента совпадения Целевого курса и курса на рынке Спот. При этом перенос позиций или иное размещение новой заявки с использованием той же суммы операции без ее первоначального зачисления на счет Клиента невозможны.

Посредством сервиса автоматического отслеживания курсов валют невозможно совершение форвардных сделок (т.е. сделок, цена и время исполнения по которым определены заранее и не зависят от изменений рыночного курса). Исполнение всех заявок происходит по Обменному курсу, установленному во время подачи заявки, и только в тот момент, когда курс на рынке Спот совпадает с Целевым курсом, установленным в заявке (т.е. момент исполнения заявки зависит от изменений рыночного курса).

В случае обусловленных рыночной конъюнктурой колебаний текущего Обменного курса, по которому возможно осуществление обратной конвертации альтернативной валюты в исходную базовую валюту, существует риск потери первоначальной суммы списания в базовой валюте вследствие возникновения курсовой разницы. Получаемая по исполнению заявки сумма после ее пересчета в исходную валюту может оказаться меньше исходной суммы для этой заявки. Риск потери первоначальной суммы также существует и вне зависимости от обусловленных рыночной конъюнктурой колебаний Обменного курса, поскольку Обменный курс, по которому осуществляется конвертация иностранной валюты в исходную базовую валюту, учитывает комиссию (спред) Банка за совершение валютно-обменной операции. По достижении Целевого курса заявка изменению или удалению не подлежит.

По желанию Клиент может изменить или удалить условную заявку до момента ее исполнения или отмены системой, подав заявление в форме, соответствующей выбранному каналу обслуживания. При этом первоначальная условная заявка сохраняет свое действие до получения Клиентом подтверждения о ее изменении или удалении. Для изменения доступны следующие поля простой заявки или первой заявки в комбинации: сумма продажи базовой валюты или сумма покупки альтернативной валюты, Целевой курс или Обменный курс и срок размещения. Для изменения второй и третьей заявок доступны следующие поля: Целевой курс или Обменный курс и срок размещения комбинации. Для изменения второй заявки могут быть также доступны сумма продажи базовой или альтернативной валюты либо сумма покупки альтернативной или базовой валюты. Тип заявки, вид комбинации заявок и выбранные ранее счета для покупки и продажи валюты изменить невозможно.

Банк вправе устанавливать перечень доступных для изменения параметров заявок в различных каналах.

Размещение, исполнение, отмена, изменение и удаление валютной заявки возможны только с понедельника по пятницу и недоступны в субботу и воскресенье.

7.56 В момент подачи условной заявки или их комбинации Клиент определяет срок действия комбинации и следующие параметры для первой заявки:

- (i) тип заявки;
- (ii) счет списания в базовой валюте и счет зачисления в альтернативной валюте;
- (iii) сумму списания в базовой валюте или сумму зачисления в альтернативной валюте;
- (iv) Обменный курс или Целевой курс на рынке Спот.

Для второй и третьей заявок Клиент определяет следующие параметры:

- (i) тип заявки;
- (ii) сумму списания или зачисления в базовой или альтернативной валюте (только для заявок на открытие позиции);
- (iii) Обменный курс или Целевой курс на рынке Спот.

7.57 Срок действия заявки или их комбинации может быть выбран следующим образом:

- (i) до следующего рабочего дня (до 5:00 выбранного дня по московскому времени);
- (ii) до первого рабочего дня следующей недели (до 5:00 выбранного дня по московскому времени);
- (iii) до первого рабочего дня следующего месяца (до 5:00 выбранного дня по московскому времени);
- (iv) до выбранного рабочего дня (до 5:00 по московскому времени);
- (v) до момента удаления по заявлению Клиента (без ограничения срока).

Банк вправе устанавливать перечень доступных для выбора сроков действия заявок в различных каналах.

7.58 В момент подачи условной заявки Клиент может по своему выбору указать либо

Обменный курс, либо Целевой курс. При указании значения одного из параметров значение второго параметра будет рассчитано автоматически:

- (i) Целевой курс — значение курса, при преодолении которого курсом на глобальном валютно-обменном рынке Спот происходит исполнение условной заявки. Если Клиент указывает значение Целевого курса, то значение Обменного курса будет определено как значение Целевого курса, к которому применена комиссия (спред);
- (ii) Обменный курс — фактическое значение Обменного курса, включающее комиссию (спред), по которому в случае исполнения заявки произойдет конвертация средств Клиента. Если Клиент указывает значение Обменного курса, то значение Целевого курса будет определено для заявки как значение Обменного курса, но без учета комиссии (спреда).

7.59 Клиент может выбрать следующие типы валютных заявок:

- (i) «Открытие позиции с прибылью» — условная заявка на покупку валюты по Обменному курсу более выгодному, чем текущий Обменный курс;
- (ii) «Открытие позиции с убытком» — условная заявка на покупку валюты по Обменному курсу менее выгодному, чем текущий Обменный курс;
- (iii) «Заккрытие позиции с прибылью» — условная заявка на покупку Клиентом базовой валюты по Обменному курсу более выгодному, чем в заявке на открытие позиции в альтернативной валюте;
- (iv) «Заккрытие позиции с убытком» — условная заявка на покупку Клиентом базовой валюты по Обменному курсу менее выгодному, чем в заявке на открытие позиции в альтернативной валюте.

Банк вправе устанавливать перечень доступных типов заявок в различных каналах.

Текущий Обменный курс для валютной заявки рассчитывается на основании котировок на глобальном валютно-обменном рынке Спот, к которым Банк применяет комиссию сервиса автоматического отслеживания курсов валют.

7.60 Простая заявка.

Клиент размещает всего одну заявку. Тип заявки может быть выбран как «Открытие позиции в альтернативной валюте с прибылью» или «Открытие позиции в альтернативной валюте с убытком». При этом Обменный курс должен соответствовать выбранному типу заявки.

7.61 Комбинации заявок.

Помимо простой заявки, Клиент может выбрать следующие комбинации заявок:

- (i) «Комбинация заявок с условием» — одновременное размещение двух условных заявок. Первая заявка может соответствовать одному из типов простой заявки на открытие позиции в альтернативной валюте. Вторая заявка на покупку Клиентом базовой валюты может соответствовать типам «Заккрытие позиции с прибылью» или «Заккрытие позиции с убытком в альтернативной валюте». При этом Обменный курс по каждой заявке должен соответствовать выбранным типам заявок. Вторая заявка может быть исполнена только после исполнения первой заявки;
- (ii) «Взаимоисключающая комбинация заявок» — одновременное размещение двух условных заявок, каждая из которых может соответствовать одному из типов простой заявки. Обе заявки могут открывать позицию в альтернативной валюте, либо вторая заявка может открывать позицию в базовой валюте. При этом Обменный курс по каждой заявке должен соответствовать выбранным типам заявок. При исполнении одной заявки вторая заявка отменяется автоматически;
- (iii) «Взаимоисключающая комбинация заявок с условием» — одновременное размещение трех условных заявок. Первая заявка может соответствовать одному из типов простой заявки на открытие позиции в альтернативной валюте. Вторая и третья заявки могут соответствовать типам «Заккрытие позиции с прибылью» или «Заккрытие позиции с убытком». В случае исполнения первой заявки на покупку Клиентом альтернативной валюты, активируются вторая и третья заявки, представляя собой взаимоисключающую комбинацию заявок на покупку Клиентом базовой валюты. Банк вправе устанавливать перечень доступных комбинаций заявок в различных каналах.

7.62 Для заявки на открытие позиции Клиент может указать по своему выбору:

- (i) сумму списания — в этом случае сумма зачисления на счет будет определена на основе указанной суммы списания и рассчитанного или указанного Обменного курса;
- (ii) сумму зачисления — в этом случае сумма списания со счета будет определена на основе указанной суммы зачисления и рассчитанного или заданного Обменного курса.

Суммы списания по второй и третьей заявкам в альтернативной валюте определяются суммой зачисления в альтернативной валюте по первой заявке (комбинация заявок с условием и взаимоисключающая комбинация заявок с условием). Сумма зачисления в базовой валюте по второй и третьей заявкам будет определена на основе суммы списания и рассчитанного или заданного Обменного курса для второй и третьей заявок (комбинация заявок с условием и взаимоисключающая комбинация заявок с условием).

Банк вправе устанавливать перечень параметров и их допустимые значения для выбора в различных каналах.

7.63 Условная заявка исполняется в течение срока своего действия при соблюдении

следующих условий:

- (i) для типа заявки «Открытие позиции с прибылью» — если в течение срока действия условной заявки курс на глобальном валютно-обменном рынке Спот становится выгоднее, чем выбранный Целевой курс покупки Клиентом выбранной валюты;
- (ii) для типа заявки «Открытие позиции с убытком» — если в течение срока действия условной заявки курс на глобальном валютно-обменном рынке Спот становится менее выгодным, чем выбранный Целевой курс покупки Клиентом выбранной валюты; для типа заявки «Закрытие позиции с прибылью» — если в течение срока действия условной заявки курс на глобальном валютно-обменном рынке Спот становится выгоднее, чем Целевой курс покупки Клиентом базовой валюты;
- (iii) для типа заявки «Закрытие позиции с убытком» — если в течение срока действия условной заявки курс на глобальном валютно-обменном рынке Спот становится менее выгодным, чем Целевой курс покупки Клиентом базовой валюты.

## **8. Использование Банковской карты для совершения операций по оплате товаров, работ и услуг в платежных приложениях с функцией оплаты товаров, работ и услуг**

- 8.1 Платежное приложение с функцией оплаты товаров, работ и услуг с использованием Банковской карты («Платежное приложение») позволяет Клиенту совершать операции по оплате товаров, работ и услуг путем использования (прикладывания к считывающей поверхности) мобильного устройства Клиента с активированной для оплаты в Платежном приложении бесконтактной Банковской картой с чипом («Мобильное устройство»).
- 8.2 Для использования бесконтактной Банковской карты с чипом для оплаты товаров, работ и услуг в Платежном приложении Клиенту необходимо зарегистрироваться в Платежном приложении, ввести данные Банковской карты и активировать Банковскую карту для работы в Платежном приложении путем ввода кода активации, полученного в СМС от Банка на Номер мобильного телефона. После активации в Платежном приложении будет создана виртуальная Банковская карта Клиента («Виртуальная Банковская карта»). В случае использования Клиентом специальной функции в мобильном приложении, позволяющей автоматически передавать данные Банковской карты в Платежное приложение с целью активации Банковской карты для работы в Платежном приложении, Клиент соглашается с тем, что данные его Банковской карты будут переданы в Платежное приложение автоматически и Банковская карта будет активирована для работы в Платежном приложении без необходимости ввода кода активации, как описано в пункте выше. Банк не несет ответственности за корректность данных Банковской карты, переданных в Платежное приложение, за ошибки и сбои в процессе передачи данных и активации Банковской карты для работы в Платежном приложении. Клиент должен убедиться, что данные Банковской карты, переданные в Платежное приложение посредством специальной функции в мобильном приложении, верны, и в случае ошибки незамедлительно уведомить об этом Банк.
- Клиент соглашается с тем, что в некоторых случаях (например, при выпуске Клиенту новой Банковской карты по истечении срока действия предыдущей, при перевыпуске Банковской карты в случае ее утраты, кражи) новая (перевыпущенная) Банковская карта Клиента будет автоматически активирована для использования в Платежном приложении в качестве Виртуальной Банковской карты с даты ее выпуска, независимо от факта активации новой (перевыпущенной) Банковской карты Клиентом, при этом предыдущая Банковская карта Клиента (в случае выпуска новой Банковской карты по истечении срока действия предыдущей) будет оставаться активной для использования Клиентом до момента активации Клиентом новой Банковской карты. Клиенту рекомендовано убедиться, что Банковская карта активирована в Платежном приложении незамедлительно после ее выпуска Банком, и при необходимости заблокировать Банковскую карту для использования в Платежном приложении. В случае невыполнения Клиентом указанных рекомендаций Клиент несет единоличную ответственность за последствия своих действий.
- 8.3 Клиент уведомлен о том, что для регистрации в Платежном приложении оператор Платежного приложения может потребовать принять условия пользования Платежным приложением, зарегистрировать ПИН-код и/или отпечаток пальца, а также создать образец своей подписи для совершения операций по оплате товаров, работ и услуг Виртуальной Банковской картой через Платежное приложение. Клиент может осуществлять вход в Платежное приложение с использованием отпечатка пальца, идентифицирующего Клиента. Для получения возможности использования функции идентификации Клиента по отпечатку пальца необходимо активировать ее на Мобильном устройстве, сохранить индивидуальные признаки отпечатка пальца в памяти Мобильного устройства, а также отдельно активировать функцию идентификации Клиента по отпечатку пальца в Платежном приложении.
- 8.4 Клиент соглашается с тем, что использование Виртуальной Банковской карты при оплате товаров, работ и услуг через Платежное приложение является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проведения операций

по счетам в таком случае.

- 8.5 Банк имеет право отказать Клиенту в активации Банковской карты в Платежном приложении.

В целях соблюдения действующего законодательства, а также в случаях, когда у Банка возникают основания полагать, что существует риск несанкционированного использования Виртуальной Банковской карты, Банк вправе в любой момент аннулировать, заблокировать или приостановить использование Виртуальной Банковской карты. В частности, Банк вправе заблокировать или приостановить использование Виртуальной Банковской карты в случае несоблюдения Клиентом действующего законодательства, настоящих Условий, а также требований, правил и процедур, установленных Банком в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Банк вправе заблокировать Виртуальную Банковскую карту в случае наличия у Банка достаточных оснований полагать, что Клиент будет не в состоянии должным образом исполнять свои обязательства по Кредитному договору.

Наличие таких оснований может подтверждаться любой информацией, сведениями и/или документами, полученными Банком законным способом как от самого Клиента, так и от третьих лиц. Вышеуказанным подтверждением могут служить среди прочего неисполнение обязательств перед Банком, сведения о неисполнении Клиентом обязательств по кредитам и займам, предоставленным другими банками и иными лицами, сведения о том, что суммарные обязательства по ежемесячным платежам (в уплату основного долга и начисленных процентов) Клиента в рамках кредитов и займов, предоставленных Банком, другими банками и иными лицами, превышают установленный Банком процент от ежемесячного дохода Клиента.

- 8.6 Банк имеет право устанавливать ограничения по сумме операции по оплате товаров, работ и услуг с использованием Виртуальной Банковской карты, а также требования по совершению операций по оплате товаров, работ и услуг с использованием Виртуальной Банковской карты с введением ПИН-кода Клиента.

- 8.7 Виртуальная Банковская карта является электронным средством платежа. Для безопасного использования электронного средства платежа Клиент обязан выполнять нижеследующие рекомендации. Клиент уведомлен о том, что при невыполнении указанных рекомендаций использование электронного средства платежа не является безопасным. В случае невыполнения Клиентом указанных рекомендаций Клиент несет единоличную ответственность за все последствия своих действий.

- 8.7.1 Клиент обязуется проявлять осторожность при использовании Мобильного устройства и обеспечивать защиту Мобильного устройства от несанкционированного доступа третьих лиц, в том числе хранить Мобильное устройство в недоступном для третьих лиц месте.

- 8.7.2 Клиент обязуется не записывать и не разглашать каким-либо образом пароль для доступа в Платежное приложение.

- 8.7.3 Клиент обязуется не допускать, чтобы третье лицо получило в свое распоряжение образец отпечатка пальца, индивидуальные признаки которого хранятся в памяти Мобильного устройства.

- 8.7.4 ПИН-код Платежного приложения должен быть надежным, чтобы его невозможно было угадать или подобрать.

- 8.7.5 Клиент обязуется не допускать, чтобы третье лицо узнало ПИН-код Платежного приложения.

Положения раздела 19 «Безопасность» настоящих Условий применимы к совершению операций с использованием Виртуальной Банковской карты.

- 8.8 Если у Клиента есть основания полагать, что безопасность доступа в Платежное приложение была или может быть нарушена, он обязан заблокировать доступ в Платежное приложение и незамедлительно сообщить об этом в Банк по номеру телефона Контактного центра, указанному на обратной стороне Банковской карты.

- 8.9 В случае утраты или кражи Мобильного устройства, или возникновения у Клиента подозрений, что Мобильное устройство могло быть утрачено или похищено, или возникновения риска несанкционированного доступа в Платежное приложение и использования Виртуальной Банковской карты Клиент обязуется незамедлительно уведомить об этом Банк, позвонив по номеру Контактного центра, указанному на обратной стороне Банковской карты.

- 8.10 Банк не несет ответственности за безопасность работы Платежного приложения, за сбои в его функционировании, а также за услуги, оказываемые Клиенту оператором Платежного приложения.

- 8.11 Платежное приложение может осуществлять сбор и хранение персональных данных Клиента, данных об отпечатках пальцев Клиента и об операциях, совершенных с использованием Виртуальной Банковской карты.

Клиент дает согласие на обработку своих персональных данных и информации о банковских операциях, в том числе на любые действия с персональными данными и информацией о банковских операциях, включая их сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (включая распространение, предоставление, доступ, трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение, Банку, Samsung Electronics Co., Ltd. (129

Samsung-ro, Yeongtong-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do, Republic of Korea) (далее — Samsung), Apple Inc. (Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA) и Apple Distribution International (Holly Hill Industrial Estate, Cork, Ireland) (далее совместно — Apple), Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA) и Google Ireland Limited (Barrow Street, Dublin 4, Ireland) (далее совместно — Google), соответствующей платежной системе (включая Mastercard Europe S.A. (198/A, Chaussée de Tervuren, 1410 Waterloo, Belgium), ООО «Мастеркард» (27051, г. Москва, Цветной бульвар, д. 2), VISA International Service Association (900 Metro Center Blvd, Foster City, CA 94404, USA)) (в зависимости от того, что применимо) и любым третьим лицам, которые в результате такой обработки получают персональные данные и информацию о банковских операциях, а также агентам Банка и указанным третьим лиц. Данное согласие распространяется на передачу Банком (в том числе трансграничную передачу) соответствующей платежной системе, Samsung, Apple, Google и их аффилированным лицам персональных данных и информации о банковских операциях Клиента в соответствии с настоящими Условиями (включая следующие данные Клиента и/или держателей дополнительных карт: номер мобильного телефона, адрес электронной почты, реквизиты банковской карты) и на получение (сбор) Банком от соответствующей платежной системы, Samsung, Apple, Google и их аффилированных лиц персональных данных и информации о банковских операциях Клиента, а также на иную обработку Банком таких персональных данных и информации о банковских операциях, полученных от соответствующей платежной системы, Samsung, Apple, Google и их аффилированных лиц, включая передачу (в том числе трансграничную передачу).

## 9. Контактный центр

«Контактный центр» является телефонной банковской службой/системой Банка, позволяющей Клиенту проводить определенные банковские операции и получать доступ к определенным банковским услугам Банка по телефону (через оператора службы или, если доступно, в автоматическом режиме). Контактный центр работает через оператора Контактного центра в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по московскому времени, а в автоматическом режиме — ежедневно и круглосуточно. Часы работы Контактного центра могут быть в любой момент изменены Банком по его усмотрению. Актуальная информация о часах работы Контактного центра публикуется на сайте Банка в интернете.

- 9.1 Клиент может воспользоваться услугами Контактного центра по телефону при помощи своей Банковской карты и ТПИНа или при помощи указанного Клиентом контактного номера телефона сотовой связи («Номер мобильного телефона») и ТПИНа, или (в определяемых Банком случаях) при помощи Номера мобильного телефона и указанного Клиентом кодового слова. Клиент соглашается с тем, что использование номера его Банковской карты и ТПИНа или Номера мобильного телефона и ТПИНа, или Номера мобильного телефона и указанного Клиентом кодового слова является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проводить банковские операции по счетам Клиента через Контактный центр.
- 9.2 Клиент может использовать Контактный центр для перевода денежных средств и проведения платежей со своих счетов в Банке, получения информации по своим счетам, а также информации о предлагаемых Банком продуктах, услугах и ставках, сообщения об утраченных или украденных Банковских картах и использования ряда других услуг Банка. При этом запрос документов может быть осуществлен через интернет-банк, отделение Банка или другими установленными Банком способами.
- 9.3 В случае возникновения риска несанкционированного использования Контактного центра, а также с учетом имеющихся технических возможностей и/или ограничений Банк может приостановить доступ к определенным банковским услугам с использованием такой службы/системы на период, пока не будут устранены, соответственно, риск ее несанкционированного использования и/или технические ограничения, например последствия аварии, сбоя или перебоя в обслуживании, связанных с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами, и/или до завершения технического обслуживания, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента. Такое техническое приостановление доступа к указанной службе/системе не препятствует доступу к банковским услугам другими доступными в соответствующий момент способами в соответствии с настоящим Договором банковского обслуживания.

Во исполнение требований действующего законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма Банк вправе приостановить доступ к определенным банковским услугам с использованием Контактного центра, предварительно уведомив Клиента об этом любыми доступными Банку способами взаимодействия с Клиентом. Такое ограничение доступа к указанной службе/системе не препятствует приему Банком от Клиента надлежащим образом оформленных расчетных документов на бумажном носителе через отделения Банка в соответствии с Договором банковского обслуживания.

- 9.4 Клиент соглашается на передачу распоряжений, поручений и/или информации по линиям телефонной связи (включая мобильные и иные виды телефонной связи), осознавая, что линии телефонной связи не всегда являются безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования такой

## 10. Мобильное приложение, интернет-банк

«Мобильное приложение» является разновидностью интернет-банка, устанавливается и используется на мобильных устройствах, имеющих подключение к интернету. «Интернет-банк» является банковской интернет-системой Банка, позволяющей Клиенту круглосуточно проводить определенные банковские операции и получать доступ к определенным банковским услугам Банка через интернет. Интернет-банк является дополнительной услугой Банка.

10.1 Клиент может использовать услуги мобильного приложения / интернет-банка с помощью компьютера или других устройств, программное обеспечение которых поддерживает его использование, при обязательном подключении к интернету.

При наличии мобильного устройства, имеющего подключение к интернету, Клиенту рекомендуется установить на него мобильное приложение. Для доступа к приложению/интернет-банку Клиент должен самостоятельно создать имя пользователя и пароль, следуя инструкции, опубликованной на сайте Банка в интернете. Требования, предъявляемые к оборудованию и программному обеспечению, необходимому для использования мобильного приложения / интернет-банка, содержатся на сайте Банка и в мобильном приложении.

10.2 Клиент соглашается с тем, что ввод созданных им имени пользователя и пароля при входе в мобильное приложение / интернет-банк является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента для исполнения его поручений о проведении операций по счету, а также для пользования другими услугами, предоставляемыми с использованием мобильного приложения / интернет-банка. Клиент соглашается с тем, что в любой другой интернет-системе Банка вводимый Клиентом номер паспорта Клиента (или номер Банковской карты, или номер кредитной карты Клиента, выпущенной Банком) и одноразовый пароль, высылаемый Банком Клиенту на Номер мобильного телефона, являются надлежащей и достаточной идентификацией Клиента для принятия электронного документа в данной системе.

10.3 Клиент может осуществлять вход в мобильное приложение с использованием дактилоскопической функции Touch ID / Сканер отпечатка пальца, идентифицирующей Клиента. Данная функция имеется на ряде мобильных устройств и позволяет Клиенту получать доступ к списку банковских счетов и истории операций без указания имени пользователя и пароля при входе в мобильное приложение. Для получения возможности использования функции Touch ID / Сканер отпечатка пальца необходимо активировать ее на мобильном устройстве, сохранить индивидуальные признаки отпечатка пальца в памяти устройства, а также отдельно активировать функцию Touch ID / Сканер отпечатка пальца в приложении. Мобильное приложение не осуществляет сбор, хранение и использование данных об отпечатках пальцев Клиента.

10.4 Сервис «Push-уведомления» в мобильном приложении позволяет отображать информацию об операциях по счетам Клиента в Банке на экране мобильного устройства Клиента сразу после их совершения.

10.5 Сервис «Push-уведомления» является услугой Системы оповещения и может быть активирован и деактивирован Клиентом после осуществления входа в мобильное приложение с использованием имени пользователя и пароля. Введение имени пользователя и пароля необходимо для получения доступа ко всем функциональным возможностям мобильного приложения.

10.6 Активируя сервис «Push-уведомления», Клиент соглашается с тем, что информация об операциях и балансах по его счетам будет отображаться на экране мобильного устройства без предварительной идентификации по имени пользователя и паролю или отпечатку пальца.

10.7 Клиент обязуется обеспечить защиту доступа к мобильному устройству, на котором установлено мобильное приложение. Клиент обязуется проявлять осторожность при использовании мобильного устройства и обеспечивать защиту мобильного устройства от несанкционированного доступа третьих лиц. Клиент осознает риск того, что если третье лицо получит доступ к мобильному устройству, то оно может получить доступ к информации, отображаемой на экране мобильного устройства. Клиент осознает риск того, что если третье лицо получит в свое распоряжение образец отпечатка пальца, индивидуальные признаки которого хранятся в памяти устройства, то оно может получить на мобильном устройстве доступ к списку счетов и истории операций.

10.8 Если у Клиента есть основания полагать, что безопасность доступа в мобильное приложение / интернет-банк была или может быть нарушена, он обязан заблокировать доступ в мобильное приложение / интернет-банк на мобильном устройстве, отключить сервис «Push-уведомления» (если он был подключен) и незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр.

10.9 Если существует риск того, что правила безопасности, касающиеся раскрытия или обработки персональных данных Клиента, могли быть нарушены, Банк может самостоятельно (без участия Клиента) отключить сервис «Push-уведомления» и функцию Touch ID / Сканер отпечатка пальца.

10.10 Клиент всегда имеет возможность деактивировать функцию Touch ID / Сканер отпечатка пальца в мобильном приложении и воспользоваться мобильным приложением, используя свои имя пользователя и пароль.

В случае возникновения риска несанкционированного использования мобильного приложения / интернет-банка, а также с учетом имеющихся технических возможностей и/или ограничений Банк может приостановить доступ к определенным банковским услугам с использованием мобильного приложения / интернет-банка на период, пока не будут устранены соответственно риск его несанкционированного использования и/или технические ограничения, например, последствия аварии, сбоя или перебоя в обслуживании мобильного приложения / интернет-банка, связанных с нарушениями в работе оборудования, систем подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами, и/или до завершения технического обслуживания как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента. Такое техническое приостановление доступа к мобильному приложению / интернет-банку не препятствует доступу к банковским услугам другими доступными в соответствующий момент способами в соответствии с Договором банковского обслуживания.

Во исполнение требований действующего законодательства в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма Банк вправе приостановить доступ к определенным банковским услугам с использованием мобильного приложения / интернет-банка, предварительно уведомив Клиента об этом любыми доступными Банку способами взаимодействия с Клиентом. Такое ограничение доступа к мобильному приложению / интернет-банку не препятствует приему Банком от Клиента надлежащим образом оформленных расчетных документов на бумажном носителе через отделения Банка в соответствии с Договором банковского обслуживания.

- 10.11 В связи с тем, что интернет и мобильная связь не являются абсолютно защищенными каналами связи, Клиент подтверждает, что понимает и принимает на себя все риски, связанные с возможным нарушением безопасности передачи любых поручений и информации с использованием интернета / мобильной связи.
- 10.12 Стороны договорились считать любые электронные документы, подписанные Клиентом в интернет-банке или в любой другой интернет-системе Банка простой электронной подписью Клиента, созданной и используемой в порядке, установленном Банком, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью Клиента. Клиент соглашается с тем, что созданный им пароль для входа в интернет-банк или одноразовый пароль, высылаемый Банком Клиенту на Номер мобильного телефона, будет являться простой электронной подписью Клиента при его введении для подтверждения электронного документа в интернет-банке или в любой другой интернет-системе Банка. Интернет-банк или другая интернет-система Банка проверяет правильность введенного пароля, и в случае его соответствия информации, содержащейся в системе, подтвержденный паролем электронный документ считается подписанным непосредственно Клиентом. Клиент обязан строго соблюдать конфиденциальность своего пароля.
- 10.13 В определенных случаях мобильное приложение / интернет-банк или любая другая интернет-система Банка может не запрашивать повторное введение пароля для входа в интернет-банк или одноразового пароля, высылаемого Банком Клиенту на Номер мобильного телефона, для подтверждения электронного документа при условии успешного входа Клиента в мобильное приложение / интернет-банк или другую интернет-систему Банка.
- 10.14 Для подписания (в определяемых Банком случаях) электронных документов по сетям электросвязи (включая сотовую связь и электронную почту) Клиент придумывает и сообщает сотруднику Банка / Контактному центру пароль, который будет являться его простой электронной подписью при обмене (передаче) электронными(-ых) документами(-ов) между Сторонами по сетям электросвязи. Одноразовый пароль, высылаемый Банком Клиенту на Номер мобильного телефона, может также являться простой электронной подписью Клиента при обмене (передаче) электронными(-ых) документами(-ов) между Сторонами по сетям электросвязи. Проверку правильности пароля при получении электронного документа от Клиента (подписании электронного документа Клиентом) по сетям электросвязи осуществляет система, принимающая электронный документ от Клиента, или сотрудник Банка / Контактный центр.
- 10.15 Клиенту время от времени будут направляться по сетям электросвязи тексты согласий и одобрений (в т.ч. на обработку/передачу персональных данных), требуемых для исполнения Банком его обязательств по Договору банковского обслуживания. Клиенту необходимо будет подписывать такие согласия в указанном выше порядке. В случае отсутствия согласия, требуемого от Клиента для предоставления определенной услуги, Банк может не иметь возможности предоставить Клиенту (и/или держателям дополнительных карт) такую услугу и, соответственно, в ее предоставлении может быть отказано (приостановлено оказание услуги).
- 10.16 В целях исполнения требований законодательства и обеспечения безопасности денежных средств Клиента Банк в режиме реального времени в интернет-банке публикует (отражает) информацию о каждой расходной операции по счетам Клиента, совершенной с использованием электронного средства платежа, после ее совершения.
- 10.17 Публикация (отражение) в интернет-банке информации о расходной операции по счетам Клиента, совершенной с использованием электронного средства

платежа, считается должным информированием (уведомлением) Клиента о совершении операции с использованием электронного средства платежа в соответствии с Договором банковского обслуживания.

- 10.18 Одноразовый пароль / код активации может быть получен Клиентом в генераторе кодов (в мобильном приложении). В мобильном приложении вместо одноразового пароля / кода активации вводится ключ (код доступа) для генератора кодов (в мобильном приложении).

## 11. Чат

Чат является пользовательским интерфейсом в мобильном приложении, позволяющим Клиенту проводить определенные банковские операции и получать доступ к определенным банковским услугам Банка (через оператора в онлайн- или в оффлайн-режиме). Чат доступен ежедневно и круглосуточно (при наличии у Банка технической возможности).

- 11.1 Клиент может воспользоваться чатом после соответствующей регистрации (в мобильном приложении / интернет-банке) для его использования. Клиент соглашается с тем, что успешный вход в мобильное приложение является надлежащей и достаточной идентификацией Клиента и подтверждением права проводить банковские операции по счетам Клиента в чате. При регистрации для использования чата автоматически активируется сервис «Push-уведомления».
- 11.2 Банк самостоятельно определяет набор банковских операций и услуг, доступных в чате, без какого-либо предварительного уведомления Клиента.
- 11.3 Клиент может использовать чат для получения информации по своим счетам, а также информации о предлагаемых Банком продуктах, услугах и ставках, сообщения об утраченных или украденных Банковских картах, перевода денежных средств и проведения платежей со своих счетов в Банке (если доступно) и для использования ряда других услуг Банка.
- 11.4 Ответы на запросы Клиента, сделанные в чате в оффлайн-режиме, предоставляются в чате с задержкой по времени. Юридические последствия для Банка в связи с таким запросом наступают после прочтения запроса оператором Банка. Уведомление Клиента о наличии ответа осуществляется посредством сервиса «Push-уведомления».

## 12. Система оповещения

- 12.1 Система-услуга «Система оповещения» позволяет Клиенту получать информацию по его счету и об операциях по его счету в Банке на свой Номер мобильного телефона. Данная система-услуга предоставляется Клиенту только при условии ее оплаты в соответствии с Тарифами.
- 12.2 Клиент может зарегистрироваться в Системе оповещения через интернет-банк и выбрать любую из оказываемых услуг оповещения. Система оповещения автоматически посылает информацию по счету Клиента и/или операциях, проводимых по счету, на Номер мобильного телефона, указанный Клиентом, в формате коротких текстовых сообщений (СМС). Клиент обязан самостоятельно обеспечить поддержку функции СМС на своем мобильном телефоне, а также подписку на услугу СМС у своего оператора мобильной связи. Клиент уведомлен о том, что операторы мобильной связи могут взимать плату за передачу сообщений в формате СМС, и соответствующие расчеты с оператором мобильной связи являются обязанностью Клиента. Клиент может в любой момент отказаться от любой услуги Системы оповещения через интернет-банк.
- 12.3 В случае возникновения риска несанкционированного использования Системы оповещения, а также с учетом имеющихся технических возможностей и/или ограничений Банк может приостановить доступ к определенным банковским услугам с использованием Системы оповещения на период, пока не будут устранены соответственно риск ее несанкционированного использования и/или технические ограничения, например последствия аварии, сбоя или перебоя в обслуживании, связанных с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами, и/или до завершения технического обслуживания, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента. Такое техническое приостановление доступа к указанной услуге не препятствует доступу к банковским услугам другими доступными в соответствующий момент способами в соответствии с настоящим Договором банковского обслуживания.
- 12.4 Клиент соглашается на передачу распоряжений, поручений и/или информации по каналам передачи СМС и электронной почте, осознавая, что такие каналы передачи информации не всегда являются безопасными, и осознает все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.

## 13. Выписка по счету

- 13.1 Выписка по счету составляется ежегодно по состоянию на конец календарного года (если у Клиента нет потребительского кредита в Банке) или ежемесячно (если у Клиента есть потребительский кредит в Банке) на консолидированной основе и содержит информацию по всем счетам, открытым на имя Клиента в Банке («Выписка по счету»). Выписка по счету содержит информацию об остатках на счетах Клиента по состоянию на конец периода, к которому относится Выписка по счету, а также информацию

обо всех операциях, проведенных по счетам Клиента в соответствующий период.

- 13.2 Клиент вправе в любой момент запросить Выписку по счету за предшествующий период через отделения Банка.
- 13.3 Клиент обязуется тщательно проверять Выписку по счету и незамедлительно уведомлять Банк о наличии ошибок, неточностей или возникновении вопросов в отношении информации, содержащейся в Выписке по счету. В случае если Банк не получает такого уведомления от Клиента в течение разумного срока, считается, что Клиент согласен со всей информацией, указанной в Выписке по счету.
- 13.4 После расторжения Договора банковского обслуживания Банк вправе направлять Клиенту уведомление о величине остатков на счетах Клиента вместо Выписки по счету.

## **14. Среднемесячные балансы по счету и баланс на конец календарного месяца**

Банк в праве устанавливать требования относительно общей суммы денежных средств, которую Клиент должен поддерживать на своих счетах в Банке в течение каждого календарного месяца («Среднемесячный баланс»), общей суммы денежных средств, которую Клиент должен поддерживать на своих счетах в Банке в течение 3 календарных месяцев («Среднемесячный баланс за 3 месяца»), и общей суммы денежных средств, которую Клиент должен поддерживать на своих счетах в Банке на конец месяца («Баланс на конец календарного месяца»). Среднемесячный баланс, Среднемесячный баланс за 3 месяца и Баланс на конец календарного месяца именуются «Обязательные балансы». Среднемесячный баланс рассчитывается путем сложения ежедневных остатков денежных средств (на начало дня) по всем счетам Клиента в Банке в течение месяца и деления этой суммы на количество дней в соответствующем месяце. Среднемесячный баланс за 3 месяца рассчитывается как среднее значение между Среднемесячными балансами за последние 3 полных календарных месяца. Баланс на конец календарного месяца рассчитывается путем сложения остатков денежных средств по всем счетам Клиента в Банке на последний календарный день месяца, а также суммы страховых премий (взносов) по накопительным программам страхования, соответствующим требованиям настоящего пункта. Обязательные балансы включают также остатки по брокерским счетам и счетам депо в Банке. Размеры Обязательных балансов могут различаться в разных пакетах банковских услуг, предлагаемых Банком, и являться условием предоставления соответствующих пакетов банковских услуг. В случае несоблюдения Клиентом требования о поддержании Обязательных балансов и/или злоупотребления правом при пользовании определенными оказываемыми Клиенту услугами, Банк вправе изменить пакет банковских услуг и/или отказаться от оказания услуги без компенсации возможных убытков Клиента. В случае изменения пакета банковских услуг к услугам, оказываемым Клиенту, применяются положения настоящих Условий и Тарифов соответствующего пакета банковских услуг с момента принятия Банком решения об изменении. Банк письменно уведомляет Клиента об изменении пакета банковских услуг. Если на момент изменения пакета банковских услуг для Клиента было выпущено больше дополнительных Банковских карт, чем предусмотрено устанавливаемым Банком пакетом банковских услуг, то Банк вправе аннулировать дополнительную Банковскую карту, выпущенную последней по времени.

## **15. Оплата услуг Банка**

- 15.1 Клиент обязуется уплачивать комиссии и иные сборы, установленные Банком за банковское обслуживание Клиента по настоящему Договору банковского обслуживания в соответствии с Тарифами, а также установленные Кредитным договором, Договором о выпуске и обслуживании кредитных карт, Брокерским договором, Депозитарным договором, Соглашением о порядке заключения и исполнения договоров срочного банковского вклада и валютного опциона, Договором аренды банковской ячейки (сейфа) и другими договорами, заключенными между Банком и Клиентом.

Настоящим Клиент дает согласие (акцепт) на списание Банком в сроки, установленные настоящим Договором банковского обслуживания и указанными договорами, всех комиссий, процентов по овердрафту и иных сборов, подлежащих уплате Клиентом Банку, которые будут списываться Банком с текущего счета (счетов) Клиента в Банке в размере подлежащих исполнению обязательств Клиента перед Банком на дату такого списания. Клиент заранее дает акцепт на списание указанных выше сумм в соответствующие даты, и Клиент уполномочивает Банк осуществлять такие списания денежных средств с его счетов. На случай недостаточности денежных средств на счете Клиента, с которого подлежат списанию комиссии и иные сборы, Клиент заранее дает Банку акцепт на перевод на этот счет денежных средств с других счетов Клиента, включая валютные (и на конвертацию переводимых денежных средств в валюту счета, с которого подлежат списанию комиссии и иные сборы по обменному курсу, установленному Банком или Центральным банком Российской Федерации (по выбору Банка) на дату проведения операции, если это будет необходимо), и акцепт на списание подлежащих уплате Клиентом комиссий и сборов с других счетов Клиента, включая валютные (и на конвертацию денежных средств в валюту комиссий и сбора по обменному курсу, установленному Банком или Центральным банком Российской Федерации (по выбору Банка) на дату проведения операции, если это будет необходимо). Списание денежных средств Банком со счета (счетов) Клиента, в соответствии с заранее данным акцептом Клиента, является дополнительным сервисом, который бесплатно предоставляется для удобства Клиента в целях недопущения увеличения обязательств Клиента перед Банком.

## 16. Зачет встречных требований

- 16.1 Клиент соглашается с тем, что Банк вправе использовать любой остаток денежных средств на счетах Клиента в Банке (независимо от валюты, в которой ведется тот или иной счет) для зачета денежных обязательств Клиента перед Банком, связанных с кредитованием счета, оплатой услуг банка, оплатой процентов по овердрафту, которые не были исполнены Клиентом в соответствии с условиями настоящего Договора банковского обслуживания или иных договоров или соглашений, на основании которых возникли такие денежные обязательства Клиента перед Банком. Для этих целей Клиент уполномочивает Банк конвертировать денежные средства, находящиеся на счетах Клиента в той или иной валюте, в валюту неисполненного Клиентом денежного обязательства Клиента перед Банком по обменному курсу, установленному Банком или Центральным банком Российской Федерации (по выбору Банка) на дату осуществления конвертации.

## 17. Проверка информации, наблюдение и запись

- 17.1 Клиент подтверждает, что вся информация, предоставленная им Банку в связи с настоящим Договором банковского обслуживания, включая информацию о себе, представителе Клиента, выгодоприобретателе и бенефициарном владельце, является точной и достоверной во всех отношениях, и обязуется незамедлительно уведомлять Банк о любых изменениях в информации, предоставленной им Банку. Банк вправе требовать представления Клиентом (его представителем) и получать от Клиента (его представителя) документы, удостоверяющие личность, а также иные документы, предусмотренные действующим законодательством в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и принимаемыми на его основе нормативными правовыми актами Центрального банка Российской Федерации. Изменение персональных данных Клиента, необходимых для его идентификации в соответствии с требованиями законодательства РФ, происходит путем предоставления Клиентом в Банк заявления по установленной Банком форме. Клиент соглашается с тем, что Банк вправе проверять информацию, предоставленную Клиентом, и уполномочивает Банк проводить такие проверки, которые Банк считает необходимыми.

Непредоставление Клиентом Банку обновленной информации о себе, представителе Клиента, выгодоприобретателе и бенефициарном владельце по мере изменений (но в любом случае не реже одного раза в год) расценивается как неизменность ранее предоставленных (установленных) сведений.

- 17.2 Клиент соглашается с тем, что Банк вправе осуществлять видео- и электронное наблюдение или телефонную запись в своих помещениях в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества обслуживания Клиента без дополнительного уведомления Клиента или его уполномоченных представителей (при этом Клиент должен уведомить своих уполномоченных представителей о том, что Банк может осуществлять такое наблюдение и запись). Клиент выражает согласие с тем, что телефонные, видео- и электронные записи могут использоваться в качестве доказательств при совершении любых процессуальных действий.
- 17.3 Клиент соглашается с тем, что все разговоры и общение между Клиентом и представителем Банка через Контактный центр будут записываться Банком в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества услуг и что такие записи могут использоваться в качестве доказательств при совершении любых процессуальных действий.

## 18. Соблюдение законодательства

- 18.1 Клиент уведомлен о том, что банковские операции и услуги, оказываемые Банком Клиенту, регулируются законодательными и нормативными актами Российской Федерации (некоторые виды операций могут также регулироваться законодательством тех иностранных государств, в которых они проводятся или обрабатываются). В соответствии с действующим законодательством на Банк возложен ряд контрольных функций в отношении некоторых видов операций Клиента (например, операций с иностранной валютой, операций с наличными денежными средствами, а также операций, которые могут быть отнесены к подозрительным) и обязанность предоставлять различным государственным и правоохранительным органам информацию о счетах и операциях Клиента. Для этих целей Банк может периодически запрашивать у Клиента различные документы и/или письменные объяснения, и Клиент соглашается предоставлять их по запросу Банка.
- 18.2 Клиент соглашается, что, если, по мнению Банка, проведение какой-либо операции по счету Клиента может повлечь за собой нарушение действующего законодательства, Банк вправе отказать или приостановить проведение такой операции до того момента, пока Клиент не представит удовлетворяющие Банк документы или другую информацию, которая может быть затребована Банком в связи с проведением той или иной операции Клиента.
- 18.3 В случае несоблюдения Клиентом действующего законодательства, а также требований, правил и процедур, установленных Банком, доступ Клиента ко всем функциям Банковской карты, интернет-банка и Контактного центра может быть автоматически приостановлен Банком до устранения Клиентом соответствующих нарушений в форме и способом, приемлемыми для Банка.

## 19. Безопасность

- 19.1 В целях исполнения требований законодательства и обеспечения безопасности денежных средств Клиента Банк вправе направлять на Номер мобильного телефона уведомление в формате СМС о каждой расходной операции по счетам Клиента, совершенной с использованием электронного средства платежа (как определено в законе), после ее совершения. Данное уведомление в электронном формате дополнительно может быть направлено на указанный Клиентом адрес электронной почты.
- 19.2 Клиент обязуется предоставить Банку действительный Номер мобильного телефона российского оператора и обеспечить постоянную доступность Номера мобильного телефона для приема сообщений в формате СМС. Клиент несет ответственность за подлинность Номера мобильного телефона, а также за состояние и сохранность идентификационного модуля абонента, используемого для идентификации абонента Номера мобильного телефона («SIM-карта»). Клиент обязан не допускать создания дубликатов (клонов) SIM-карты, а также получения, использования и замены SIM-карты и/или Номера мобильного телефона третьими лицами. В случае замены SIM-карты Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк через Контактный центр.
- 19.3 Банк использует предоставленный Клиентом Номер мобильного телефона, содержащийся в системах Банка. В случае отсутствия действительного и подлинного Номера мобильного телефона у Банка доступ Клиента ко всем функциям Банковской карты, интернет-банка и Контактного центра может быть автоматически приостановлен Банком, а Банковская карта может быть не выпущена. В случае замены Номера мобильного телефона Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк через его отделение, интернет-банк или Контактный центр в установленной Банком форме.
- 19.4 Клиент должен ежедневно в интернет-банке проверять состояние всех своих счетов, включая остаток по счету, доступный баланс по счету, операции по счету, заблокированные (замороженные) суммы операций, и незамедлительно уведомлять Банк о наличии ошибок, неточностей или возникновении вопросов в отношении информации, содержащейся в интернет-банке.
- 19.5 Банк вправе использовать Номер мобильного телефона по своему усмотрению для обеспечения дополнительной безопасности, в т.ч. при использовании Банковской карты, интернет-банка и Контактного центра. Клиент обязан соблюдать все требования Банка для обеспечения безопасности.
- 19.6 В случае отсутствия по счетам Клиента в Банке в течение 180 (ста восьмидесяти) дней операций, осуществленных при участии Клиента, доступ Клиента ко всем функциям Банковской карты, интернет-банка и Контактного центра может быть автоматически приостановлен Банком. При этом если был приостановлен доступ к счетам, то восстановление доступа можно произвести через интернет-банк.
- 19.7 Для безопасного использования электронного средства платежа Клиент обязан выполнять нижеследующие рекомендации. Клиент уведомлен о том, что при невыполнении указанных рекомендаций использование электронного средства платежа не является безопасным. В случае невыполнения Клиентом указанных рекомендаций Клиент несет единоличную ответственность за все последствия своих действий. Клиент уведомлен о том, что при невозможности выполнения с его стороны всех указанных рекомендаций для обеспечения сохранности своих денежных средств Клиенту следует осуществлять банковские операции в отделениях Банка.
- 19.7.1 При получении сообщения в формате СМС Клиент должен убедиться, что такое сообщение поступило именно от Банка или уполномоченного им лица.
- При этом если:
- сообщение поступило не от Банка или уполномоченного им лица, или
  - запрашиваемые в сообщении действия требуют срочного ответа Клиента, или
  - требуется предоставить, обновить или подтвердить персональную информацию Клиента, включая девичью фамилию матери или кодовое слово, ПИН, ТПИН, номер телефона, реквизиты банковской карты, имя пользователя, пароль и т.д., или
  - сообщение содержит форму для ввода персональной информации Клиента, или
  - в сообщении содержится информация о том, что на счет Клиента неожиданно для него поступили денежные средства, или
  - в сообщении содержится просьба войти в интернет-банк по указанной ссылке, или
  - сообщение поступило не с официального телефонного номера Банка, который указан на официальном сайте Банка в сети Интернет,

Клиент не должен осуществлять каких-либо действий в соответствии с ним. Клиент должен незамедлительно сообщить в Банк о поступлении такого сообщения через Контактный центр.

При поступлении сообщения о несанкционированном входе в интернет-банк Клиент должен незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр.

- 19.7.2 При получении сообщения по электронной почте Клиент должен убедиться, что такое сообщение поступило именно от Банка или уполномоченного им лица.

При этом если:

- сообщение поступило не от Банка или уполномоченного им лица, или
- запрашиваемые в сообщении действия требуют срочного ответа Клиента, или

- требуется предоставить, обновить или подтвердить персональную информацию Клиента, включая девичью фамилию матери или кодовое слово, ПИН, ТПИН, номер телефона, реквизиты банковской карты, имя пользователя, пароль и т.д., или
- сообщение содержит форму для ввода персональной информации Клиента, или
- в сообщении содержится информация о том, что на счет Клиента неожиданно для него поступили денежные средства, или
- в сообщении содержится просьба войти в интернет-банк по указанной ссылке, или
- сообщение поступило не с официального адреса электронной почты Банка, который указан на официальном сайте Банка в сети Интернет, или
- в сообщении содержится просьба перейти на какой-либо сайт в сети Интернет по указанной ссылке, или
- сообщение содержит явные опечатки или орфографические ошибки,

Клиент не должен осуществлять каких-либо действий в соответствии с ним. Клиент должен незамедлительно сообщить в Банк о поступлении такого сообщения через Контактный центр.

При поступлении сообщения о несанкционированном входе в интернет-банк Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр.

19.7.3 При поступлении звонка по телефону Клиент должен убедиться, что такой звонок поступил именно от Банка или уполномоченного им лица.

При этом если:

- требуется предоставить или назвать девичью фамилию матери или кодовое слово, кроме случаев, когда телефонный звонок поступил с номера телефона Банка, указанного на официальном сайте Банка в сети Интернет, с целью активации Банковской карты, которая получена Клиентом, но еще им не активирована, или
- требуется предоставить или назвать ПИН, ТПИН, имя пользователя, пароль,

Клиент не должен разглашать персональную информацию. Клиент должен незамедлительно сообщить в Банк о поступлении такого звонка или иного подозрительного звонка через Контактный центр.

Для связи с Банком Клиент обязан использовать только номера телефонов Банка, указанные на официальном сайте Банка в сети Интернет.

19.7.4 При использовании интернет-банка Клиент должен убедиться, что он находится на подлинном официальном сайте Банка в сети Интернет и компьютер (или иное устройство), с которого осуществляется доступ к сети Интернет, не содержит никаких вирусов, вредоносных программ и программ, осуществляющих перехват и передачу данных с компьютера, а также отсутствует несанкционированный доступ к компьютеру из сети Интернет или локальной сети.

Не допускается осуществлять вход в интернет-банк и использовать его, если:

- сайт в сети Интернет не является подлинным официальным сайтом Банка, или
- Клиент самостоятельно не указывал адрес сайта Банка в соответствующем поле браузера, или доступ на сайт был осуществлен по какой-либо ссылке, или
- компьютер (или иное устройство), с которого осуществляется доступ к сети Интернет, содержит какой-либо вирус, вредоносную программу или программу, осуществляющую перехват и передачу данных с компьютера, или
- имеется несанкционированный доступ к компьютеру из сети Интернет или локальной сети, или
- сайт Банка не работает в защищенном режиме, или на интернет-странице отсутствует соответствующий символ замка, или
- запрашивается ТПИН.

Пароль для доступа в интернет-банк должен быть надежным, чтобы его невозможно было угадать или подобрать, состоять из букв и цифр, содержать заглавные и строчные буквы, включать не менее 6 символов. Не допускается записывать или каким-либо образом разглашать пароль для доступа в интернет-банк. Клиент должен регулярно менять пароль для доступа в интернет-банк (не реже одного раза в 60 дней), при этом пароль не должен повторяться. Не допускается осуществлять вход в интернет-банк и использовать его с компьютера общего пользования или в местах, в которых доступ к сети Интернет является общим, а также в присутствии посторонних лиц. При входе в интернет-банк Клиент обязан проверить дату и время последнего входа в интернет-банк и в случае обнаружения несанкционированного доступа к системе незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр. Клиент должен осуществлять выход из интернет-банка в соответствии с установленными процедурами. Не допускается закрывать браузер, предварительно не осуществив выход из интернет-банка. Если Клиент не осуществлял вход в интернет-банк, но при этом получил сообщение о входе в интернет-банк, он обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр. Если пароль для доступа в интернет-банк был скомпрометирован, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр.

Банк вправе собирать любые данные о компьютере, с которого осуществляется вход в интернет-банк. По требованию Банка Клиент соглашается установить программный агент на компьютер, с которого осуществляется вход в интернет-банк, и/или авторизовать через Контактный центр или иным установленным способом использование какого-либо компьютера, с которого осуществляется вход в интернет-банк.

19.7.5 При получении Банковской карты Клиент должен незамедлительно подписать ее

на обратной стороне. Клиент должен всегда держать Банковскую карту в недоступном для третьих лиц месте и не допускать ее несанкционированного использования третьими лицами. Банковская карта должна использоваться строго по назначению. Клиент должен не допускать использования чеков и других документов, на которых указан номер Банковской карты и/или счета в Банке, посторонними лицами. Клиенту рекомендуется не размещать на основном текущем счете (текущем счете для расчетов по Банковской карте) Клиента в Банке денежных средств больше, чем будет необходимо Клиенту в ближайшее время для совершения операций с использованием Банковской карты.

Клиенту рекомендуется при использовании Банковской карты пользоваться банкоматами Банка. В случае использования банкомата другого банка Банк не несет ответственности за безопасность использования такого банкомата. Не допускается использовать одну и ту же Банковскую карту для доступа в помещение, где находится банкомат, и для работы с банкоматом. При использовании банкоматом Клиент должен убедиться, что банкомат находится в безопасном месте и не содержит никаких дополнительных устройств, не соответствующих конструкции банкомата или расположенных в месте набора ПИН-кода, в месте приема банковской карты или в козырьке банкомата. Не допускается пользоваться банкоматом, если он находится в небезопасном месте или содержит какое-либо дополнительное устройство, не соответствующее конструкции банкомата или расположенное в месте набора ПИН-кода, в месте приема банковской карты или в козырьке банкомата. Не следует пользоваться банкоматом, если в непосредственной близости от него находятся посторонние лица. Клиент должен набирать ПИН на клавиатуре банкомата несколькими пальцами быстрыми движениями, прикрывая клавиатуру другой рукой.

При использовании данных Банковской карты в сети Интернет Клиент должен убедиться, что он находится на безопасном сайте и компьютер (или иное устройство), с которого осуществляется доступ к сети Интернет, не содержит никаких вирусов, вредоносных программ и программ, осуществляющих перехват и передачу данных с компьютера, а также отсутствует несанкционированный доступ к компьютеру из сети Интернет или локальной сети.

Не допускается использовать данные Банковской карты в сети Интернет, если:

- сайт в сети Интернет не является безопасным, или
- компьютер (или иное устройство), с которого осуществляется доступ к сети Интернет, содержит какой-либо вирус, вредоносную программу или программу, осуществляющую перехват и передачу данных с компьютера, или
- имеется несанкционированный доступ к компьютеру из сети Интернет или локальной сети, или
- сайт не работает в защищенном режиме, или на интернет-странице отсутствует соответствующий символ замка, или
- запрашивается ПИН.

ПИН и ТПИН должны быть надежными, чтобы их невозможно было угадать или подобрать. Не допускается записывать или каким-либо образом разглашать ПИН и ТПИН. Клиент должен регулярно менять ПИН и ТПИН (не реже одного раза в 60 дней), при этом ПИН и ТПИН не должны повторяться.

Не допускается использовать данные Банковской карты в сети Интернет с компьютера общего пользования или в местах, в которых доступ к сети Интернет является общим, а также в присутствии посторонних лиц. При обнаружении признаков несанкционированного использования Банковской карты или ее данных Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр. Клиент должен осуществлять выход из системы оплаты с использованием данных Банковской карты в сети Интернет в соответствии с установленными процедурами. Не допускается закрывать браузер, предварительно не осуществив выход из системы оплаты. Если Клиент не осуществлял операций с использованием Банковской карты, но при этом получил сообщение об операции, он обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр. Если ПИН или ТПИН стали или могли стать известны третьим лицам или если Банковская карта не была возвращена банкоматом, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр.

19.8 Если Клиент не осуществлял какую-либо операцию по счету, но при этом получил сообщение (ему стало известно) о такой несанкционированной (совершенной без согласия Клиента) операции, он обязан незамедлительно сообщить об этом в Банк через Контактный центр. В случае утраты электронного средства платежа и/или его использования без согласия Клиента, Клиент обязан предостеречь непосредственно в Банк соответствующее уведомление по форме Банка в письменной форме незамедлительно после обнаружения факта утраты электронного средства платежа и/или его использования без согласия Клиента, но не позднее дня, следующего за днем направления Банком уведомления о совершенной несанкционированной операции. В исключительных случаях, когда Банк признает уважительной причину пропуска указанного срока по обстоятельствам, связанным с личностью Клиента, уведомление Клиента может быть рассмотрено Банком, но при этом в любом случае такое уведомление должно быть представлено непосредственно в Банк не позднее 14 (четырнадцати) дней с момента направления Банком уведомления о совершенной несанкционированной операции.

19.9 Клиент единолично несет ответственность за соблюдение всего указанного выше

в настоящем разделе порядка использования электронного средства платежа. В случае нарушения порядка использования электронного средства платежа, повлекшего за собой совершение несанкционированной операции по счету Клиента, ответственность за последствия совершения такой несанкционированной операции несет Клиент.

19.10 Для операций по снятию наличных денежных средств в банкоматах в Тарифах установлен лимит снятия наличных через банкомат. Банк не принимает претензии Клиента по операциям на общую сумму, превышающую указанный дневной лимит снятия на личных через банкомат. Во всех случаях совершения несанкционированных операций по счетам Клиента в Банке Клиент обязан обращаться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением. Рассмотрение Банком претензии Клиента о совершении несанкционированной операции, подлежащей рассмотрению, не исключает необходимости обращения Клиента в правоохранительные органы по факту несанкционированной операции.

- 19.11 При осуществлении оплаты товаров и услуг с использованием Банковской карты идентификация Клиента и установление его личности должны производиться соответствующим предприятием торговли и обслуживания, принимающим Банковскую карту к оплате. Банк не несет ответственности за нарушение предприятием торговли и обслуживания порядка идентификации держателя банковской карты и установления его личности.

## **20. Порядок урегулирования споров**

- 20.1 Несмотря на то, что Банк будет стремиться проводить все банковские операции Клиента в соответствии с положениями настоящих Условий, в силу различных причин (например, сообщения Клиентом неточной или неполной информации или ошибок при обработке информации или данных) могут возникать спорные ситуации, которые стороны обязуются урегулировать путем дружественных переговоров.
- 20.2 В случае обнаружения Клиентом какой-либо спорной ситуации, связанной с его счетами в Банке, Клиент должен незамедлительно уведомить об этом Банк через Контактный центр. Если возникшую спорную ситуацию невозможно урегулировать с представителем Банка через Контактный центр, Банк может попросить Клиента предоставить в отделение Банка письменное заявление о возникшей спорной ситуации. Банк обязуется незамедлительно передать такое письменное заявление Клиента на рассмотрение уполномоченному сотруднику Банка. Клиент вправе получать информацию о ходе рассмотрения его письменного заявления через Контактный центр.
- 20.3 Банк принимает все возможные меры по урегулированию возникшей спорной ситуации в сроки, установленные действующим законодательством, правилами Банка или правилами соответствующей платежной системы, и уведомляет Клиента о результатах рассмотрения его заявления. Для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк может пригласить Клиента на личную встречу с уполномоченным сотрудником Банка. В случае необходимости для урегулирования возникшей спорной ситуации Банк может привлекать различных специалистов и экспертов (как являющихся, так и не являющихся сотрудниками Банка), обладающих необходимым опытом и знаниями в соответствующей области.
- 20.4 В случае если возникшая спорная ситуация не будет урегулирована сторонами, она передается сторонами на рассмотрение в судебном порядке в соответствии с нижеследующими положениями настоящих Условий.

## **21. Срок действия и расторжения Договора банковского обслуживания**

- 21.1 Настоящий Договор банковского обслуживания заключен между сторонами на срок один год. По истечении такого срока действие настоящего Договора банковского обслуживания автоматически продлевается на новый годичный срок. Банк вправе направить Клиенту предварительное письменное уведомление о прекращении действия настоящего Договора банковского обслуживания в связи с истечением срока его действия, и в таком случае автоматического продления срока действия Договора банковского обслуживания не происходит.
- 21.2 Клиент вправе в любой момент расторгнуть настоящий Договор банковского обслуживания путем направления в Банк письменного уведомления и поручения на перевод денежных средств с его счетов в Банке на счет(-а) в другом банке или финансовом учреждении, при условии отсутствия неисполненных обязательств Клиента перед Банком на дату расторжения Договора банковского обслуживания.
- 21.3 В случае прекращения действия настоящего Договора банковского обслуживания по какой-либо причине, все счета, открытые Банком на имя Клиента, подлежат закрытию (при условии перевода и/или получения наличными Клиентом остатка денежных средств с этих счетов), выданная Клиенту Банковская карта (а также дополнительные Банковские карты) блокируется и отзывается, и возникшая по любым основаниям задолженность Клиента перед Банком (вместе с начисленными процентами) подлежит погашению в течение 30 (тридцати) дней с момента прекращения действия настоящего Договора банковского обслуживания. Банк выдает Клиенту все остатки денежных средств на его счетах в Банке (за вычетом сумм задолженности Клиента перед Банком) либо переводит соответствующие денежные средства на счет(-а) в другом банке или финансовом учреждении в соответствии с поручением Клиента. Если при расторжении Договора банковского обслуживания Банк не получит от Клиента поручение на перевод денежных средств

в другой банк или финансовое учреждение, Банк вправе вернуть Клиенту денежные средства, остающиеся на его счетах к моменту расторжения Договора банковского обслуживания и/или зачисленные на счета после расторжения Договора банковского обслуживания, путем:

- телеграфного или почтового перевода на имя Клиента на адрес для направления корреспонденции, указанный Клиентом, или
- быстрого платежа по Номеру мобильного телефона в любой банк, в котором у Клиента открыты счета, через систему быстрых платежей, или
- пополнения баланса Номера мобильного телефона, или
- перевода на единый налоговый счет Клиента. При этом Клиент уполномочивает Банк предварительно перевести остатки денежных средств со всех сберегательных и валютных текущих счетов Клиента на его текущий счет в рублях (денежные средства в иностранной валюте конвертируются в рубли по внутреннему обменному курсу Банка; денежные средства на депозитных счетах зачисляются на текущий счет после истечения срока депозита).

Клиент соглашается с тем, что осуществление Банком вышеуказанного перевода денежных средств / платежа будет являться надлежащим исполнением обязательства Банка по возврату денежных средств Клиента по окончании срока действия Договора банковского обслуживания (Банк вправе удержать суммы расходов, связанных с осуществлением таких переводов/платежей). Если остатки денежных средств на счетах Клиента в Банке не возвращены Клиенту каким-либо из указанных выше в настоящей статье способов, Клиент уполномочивает Банк списать денежные средства, остающиеся на его счетах к моменту расторжения Договора банковского обслуживания и/или зачисленные на счета после расторжения Договора банковского обслуживания, в доход Банка по истечении одного года с момента прекращения действия Договора банковского обслуживания, при этом Клиент вправе получить указанные денежные средства в любом отделении Банка, представив соответствующее письменное заявление.

- 21.4 В случае расторжения настоящего Договора банковского обслуживания Банком по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, Банк направляет Клиенту соответствующее письменное уведомление. Настоящий Договор банковского обслуживания считается расторгнутым по истечении срока, установленного в таком уведомлении Клиента. В случае неявки Клиента за получением остатка денежных средств на счете(-ах) в течение срока, установленного в уведомлении Клиента о расторжении настоящего Договора банковского обслуживания, либо неполучения Банком в течение указанного срока указания Клиента о переводе суммы остатка денежных средств на другой счет Банк зачисляет указанные денежные средства на специальный счет в Центральном банке Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством.
- 21.5 Прекращение действия настоящего Договора банковского обслуживания по какой-либо причине не влияет и не изменяет обязательств Клиента перед Банком, возникших до даты прекращения действия настоящего Договора банковского обслуживания и остающихся неисполненными Клиентом на дату прекращения, а также не влияет и не изменяет права и средства правовой защиты, предоставленные Банку в соответствии с положениями настоящего Договора банковского обслуживания в отношении любых обязательств Клиента, возникших до даты прекращения действия настоящего Договора банковского обслуживания и остающихся неисполненными Клиентом на дату прекращения.
- 21.6 Положения раздела 9 («Контактный центр») сохраняют силу (в той мере, в какой это может быть применимо) после расторжения Договора банковского обслуживания до момента закрытия всех текущих/сберегательных счетов Клиента для перевода всего остатка денежных средств на счете Клиента в другой банк (по согласованию с Банком), а также положения статей 10.13-10.15 — для возможного представления Клиентом документов (по согласованию с Банком).
- 21.7 Клиент обязуется незамедлительно по расторжении Договора банковского обслуживания перевести остатки (при их наличии) по всем своим счетам в Банке (за исключением денежных средств (при их наличии), размещенных в срочные депозиты, срок возврата по которым еще не наступил) на счета в другом(-их) банке(-ах) и/или снять такие остатки через кассу в отделении Банка. В случае нарушения данного обязательства Клиент уплачивает Банку неустойку. Размер неустойки определяется в Тарифах. Банк вправе по своему усмотрению не взимать с Клиента неустойку, штрафы и пени, предусмотренные Договором банковского обслуживания.

## 22. Общие положения

- 22.1 Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору банковского обслуживания в случае, если докажет, что надлежащее исполнение таких обязательств оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся чрезвычайные и непреодолимые при соответствующих условиях обстоятельства, к которым могут относиться принятие, опубликование или изменение в толковании или применении каких-либо законодательных или нормативных актов, решений и т.п. государственными или муниципальными органами Российской Федерации или других государств, Центральным банком Российской Федерации или центральными (национальными) банками других государств (в том числе ограничения по конвертации и переводу иностранных валют), в результате которых исполнение

Банком своих обязательств становится незаконным или неправомерным, а также саботаж, пожары, наводнения, взрывы, стихийные бедствия, гражданские волнения, забастовки и любые выступления работников, восстания, беспорядки, войны или действия правительств или любые другие обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Банка («Обстоятельства непреодолимой силы»). Если стороны не достигнут письменного соглашения об обратном, при наступлении Обстоятельств непреодолимой силы Банк вправе приостановить исполнение своих обязательств по настоящему Договору банковского обслуживания, которые подпадают под действие Обстоятельств непреодолимой силы, до момента прекращения действия таких Обстоятельств непреодолимой силы. Ни одна из сторон не вправе переуступать или иным образом распоряжаться своими правами и обязательствами по настоящему Договору банковского обслуживания без предварительного письменного согласия другой стороны; при этом Банк вправе переуступать свои права и делегировать свои обязательства по настоящему Договору банковского обслуживания своим дочерним компаниям или иным аффилированным лицам при условии, что это не отражается на качестве обслуживания Клиента, с учетом ограничений, установленных действующим законодательством.

22.2 Клиент соглашается с тем, что в той мере, в какой это допускается действующим законодательством, Банк вправе в любой момент в одностороннем порядке вносить поправки, изменения или дополнения в настоящий Договор банковского обслуживания. Поправки, изменения и дополнения в настоящий Договор банковского обслуживания, которые делаются в отношении Условий, вступают в силу через 30 (тридцать) дней после даты публикации новой редакции Условий на сайте Банка в интернете. Поправки, изменения и дополнения в настоящий Договор банковского обслуживания, которые делаются в отношении Тарифов, и при этом не связаны с увеличением размера комиссий на уже оказываемые Клиенту услуги в рамках Договора банковского обслуживания, вступают в силу с момента принятия Банком соответствующего решения при условии, что такое решение не должно иметь обратной силы, а те, которые делаются в отношении Тарифов и при этом связаны с увеличением размера комиссий на уже оказываемые Клиенту услуги в рамках Договора банковского обслуживания, вступают в силу через 15 (пятнадцать) дней после даты публикации новой редакции Тарифов на сайте Банка в интернете. Клиент может в любой момент получить и ознакомиться с действующей редакцией Договора банковского обслуживания в отделениях Банка или на сайте Банка в интернете. Клиент обязуется проверять действующие редакции Условий и Тарифов, а также соответствующие новости об их изменении на сайте Банка не реже одного раза в неделю. Стороны соглашаются, что какие-либо поправки, изменения или дополнения в настоящий Договор банковского обслуживания могут быть внесены только в указанном выше порядке, и что никакие другие документы, публикации, информация или рекламные материалы (как в письменной, так и в любой другой форме) не могут вносить поправки, изменения и дополнения к настоящему Договору банковского обслуживания.

В случае внесения в Тарифы поправок, изменений и/или дополнений в отношении текущих счетов Клиент в течение 30 (тридцати) дней с момента публикации новой редакции Тарифов вправе подать в Банк претензию о сохранении прежних (т.е. действующих до публикации) тарифов («сохраненные тарифы»). В случае поступления в Банк такой претензии оформленный Клиенту пакет банковских услуг изменяется на базовый пакет банковских услуг «Минимальный» без банковской карты, и при этом к доступным Клиенту в рамках пакета банковских услуг «Минимальный» услугам будут применимы сохраненные тарифы. Договор банковского обслуживания в этом случае с Клиентом на новый годичный срок не продлевается. В целях применения сохраненных тарифов Банк вправе осуществлять начисление комиссий и иных сборов, установленных Банком за банковское обслуживание Клиента по настоящему Договору банковского обслуживания, согласно пакету банковских услуг «Минимальный» и по итогу календарного квартала осуществлять перерасчет платежей (путем зачисления или списания разницы между совокупными начислениями согласно сохраненным тарифам и совокупными начислениями согласно пакету банковских услуг «Минимальный»). Клиент осознает и соглашается с тем, что не все услуги, действовавшие в рамках прежнего пакета банковских услуг, будут ему доступны.

22.3 Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки, возникающие у Клиента в результате неправомерных действий или бездействия Банка. Банк освобождается от ответственности, если у Клиента возникли убытки вследствие нарушения Клиентом настоящего Договора банковского обслуживания.

22.4 Клиент несет ответственность перед Банком за все убытки, понесенные Банком в результате нарушения Клиентом условий или положений настоящего Договора банковского обслуживания или законодательных или нормативных актов.

22.5 Клиент уведомлен и соглашается с тем, что обязательства Банка, возникающие из настоящего Договора банковского обслуживания или в связи с ним, являются обязательствами только АО «РенКап Банк» и не являются обязательствами головных компаний групп компаний, в которые входят или входили владеющие и владевшие АО «РенКап Банк» компании, или каких-либо других их дочерних компаний или аффилированных лиц, находящихся в Российской Федерации или за ее пределами.

22.6 Банк рассматривает информацию, связанную с Клиентом, как конфиденциальную, однако Клиент соглашается с тем, что Банк может передавать и раскрывать любую информацию, касающуюся Клиента, своим дочерним компаниям, представителям,

аффилированным лицам и агентам Банка, а также третьим лицам по усмотрению любого из них, независимо от местонахождения таковых, для конфиденциального использования (в том числе в связи с предоставлением банковских услуг и продуктов, обработкой данных, проведением статистического учета и оценки рисков) в соответствии и в той мере, в какой это допускается действующим законодательством. Банк и любые его дочерние предприятия, представительства, аффилированные лица, агенты или третьи стороны могут передавать и раскрывать любую такую информацию в соответствии с требованиями соответствующего закона, суда, регулирующего или правоохранительного органа.

- 22.7 При приостановлении или прекращении действия электронного средства платежа Банком Банк в случаях, предусмотренных федеральным законом, в день такого приостановления или прекращения действия предоставляет Клиенту информацию о приостановлении или прекращении действия использования электронного средства платежа с указанием причины такого приостановления или прекращения действия. Банк также уведомляет Клиента о причинах отказа в совершении операции и о расторжении Договора банковского обслуживания по своей инициативе. Банк по своему выбору уведомляет Клиента по телефону и/или СМС-уведомлением, направляемым на Номер мобильного телефона, и/или сообщением по электронной почте, и/или путем размещения информации в мобильном приложении / интернет-банке и/или направляет Клиенту соответствующее письменное уведомление по почте. В случае если сведения, относящиеся к Клиенту и/или его электронному средству платежа, содержатся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, использование электронных средств платежа в Банке для Клиента недоступно.
- 22.8 В настоящих Условиях (при отсутствии указания на иное) в отношении валютно-обменных операций и/или расчета эквивалента суммы в иностранной валюте имеется в виду, что применяется внутренний обменный курс Банка.
- 22.9 В случае если какое-либо из положений настоящего Договора банковского обслуживания является или становится незаконным, недействительным или не пользующимся судебной защитой, это не затрагивает действительности остальных положений настоящего Договора банковского обслуживания, который продолжает действовать в части законных, действительных и пользующихся судебной защитой положений. Подписание дополнительных соглашений об исключении не подлежащих применению положений из настоящего Договора банковского обслуживания не требуется.
- 22.10 Неиспользование или задержка в использовании стороной своих прав или средств правовой защиты в соответствии с настоящим Договором банковского обслуживания ограничивается конкретным случаем, к которому относится такое неиспользование или отказ, и не влияет на любое последующее использование прав или средств правовой защиты.
- 22.11 Договор регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Споры сторон подлежат рассмотрению судом в соответствии с законодательством Российской Федерации, при этом иски, связанные с нарушением прав Банка, подаются Банком в Пресненский районный суд г. Москвы, в той мере, в какой это допускается действующим законодательством.
- 22.12 Настоящий Договор банковского обслуживания может быть составлен сторонами на русском и английском языках; при этом текст настоящего Договора банковского обслуживания на русском языке имеет преимущественную силу и должен использоваться в качестве основного в любых процессуальных действиях.

## **23. Услуги, оказываемые третьими лицами**

При использовании Клиентом того или иного пакета банковских услуг Банка Клиент может получать дополнительные услуги, льготы или предложения (например, скидки в некоторых гостиничных сетях, ресторанах и т.п.) в соответствии с соглашениями, заключенными между Банком и третьими лицами, оказывающими такие услуги. Банк может информировать Клиента о таких дополнительных услугах, льготах или предложениях способами, которые Банк сочтет целесообразными. Клиент уведомлен о том, что такие дополнительные услуги, льготы или предложения предоставляются Клиенту третьими лицами, а не Банком. Правоотношения в связи с оказанием соответствующих услуг Клиенту третьими лицами возникают непосредственно между Клиентами и такими третьими лицами.

## 1. Introduction

- 1.1 These Consumer Banking Terms and Conditions (the "Terms and Conditions"), AO RenCap Bank's fee and commission schedule (the "Tariffs") and its other standard forms and schedules set out the rules and principles governing the opening and maintenance of current customer accounts with an overdraft facility and the provision of other banking services and financial products offered by AO RenCap Bank (the "Bank") to its customers as described herein. These Terms and Conditions, a banking services application form (the "Application") duly completed and signed by the customer (the "Customer") and the Tariffs together constitute a banking services agreement between the Customer and the Bank (the "Banking Services Agreement") and, in relation to an overdraft facility, represent the general terms of credit (the "General Terms of Credit") which together with the individual terms of credit (the "Individual Terms of Credit Agreement") form a credit agreement (the "Credit Agreement"). The Banking Services Agreement and the Credit Agreement contain elements of various agreements, being mixed-type agreements, and, except for the Individual Terms of Credit Agreement agreed with the Customer, are deemed contracts of adhesion.
- 1.2 The Banking Services Agreement shall govern the opening and maintenance by the Bank of all accounts to be opened for the Customer and the provision of all other banking services and financial products offered by the Bank to the Customer. Certain types of accounts, banking services or financial products may be offered by the Bank to the Customer subject to separate agreements, arrangements or service rules as may be established by the Bank from time to time. In the event of a conflict between the provisions of the Banking Services Agreement and any specific agreements, arrangements or service rules applicable to any particular accounts, banking services or financial products, such agreements, arrangements or service rules shall prevail.
- 1.3 The extending of any credit by the Bank to the Customer in the form of an overdraft shall be subject to entering into the Credit Agreement. The Bank may refuse to enter into the Credit Agreement without giving any reason for such refusal, unless obligated by federal law. The Bank may also refuse to make the amount under the Credit Agreement available to the Customer if circumstances clearly indicate that the borrower is unable to repay the credit when due. The Bank may provide both unsecured and secured credit to the Customer in a manner as determined by the Bank and agreed with the Customer in the Individual Terms of Credit Agreement.
- 1.4 In the Banking Services Agreement and the Credit Agreement, unless the context otherwise requires:
  - 1.4.1 a reference to a clause, section or schedule is a reference to that clause or section of, or schedule to, these Terms and Conditions;
  - 1.4.2 a reference to the Banking Services Agreement, the Credit Agreement or any other document is a reference to the Banking Services Agreement, the Credit Agreement or such other document as the same may be amended, varied, modified or supplemented from time to time;
  - 1.4.3 the headings contained in these Terms and Conditions are included for convenience only and shall not affect the interpretation of the Banking Services Agreement;
  - 1.4.4 the following terms and symbols: "rouble" or "RUB", "dollar" or "\$" or "US\$" or "USD", and "EUR" or "€", shall mean the Russian rouble, the United States dollar, and the euro, respectively;
  - 1.4.5 a reference to the Bank's internal exchange rate is a reference to the rate applied to the Customer's foreign exchange transactions. The Bank's internal exchange rate is calculated as the exchange rate in the global spot foreign exchange market, which, for these purposes, is treated as being open continuously from 5:00 a.m. (Sydney time) on a Monday in any week to 5:00 p.m. (New York time) on the Friday of that week, plus any applicable commission/spread. As a source of information on price movements, the Bank may use data from Reuters or, if the required data is not available for any reason, a similar system. The global spot foreign exchange market rate, to which a commission/spread will be applied, may be determined by the Bank in one of the following two ways: (i) as the global spot foreign exchange market rate at the time the Customer confirms his/her transaction; or (ii) as the global spot foreign exchange market rate recorded by the Bank at a certain time in the past. The Bank may choose the way of determining the global spot foreign exchange market rate and the applicable commission/spread at its discretion, depending, inter alia, on the Customer's bank service package, transaction amount, currency pair, transaction channel, date and time. Foreign exchange transactions at the Bank branches are available between 10 a.m. and 4 p.m. (Moscow time). The Customer may check current internal exchange rates at the Bank branches or via the Contact Center (as defined below) or online bank.

## 2. Overdraft Facilities

Rouble current accounts will be opened by the Bank for the Customer with an overdraft facility representing a form of consumer credit extended by the Bank to the Customer. This Section sets out the general terms and conditions upon which the Bank will provide overdraft facilities on the Customer's rouble current account.

- 2.1 The overdraft facility represents a form of credit extended by the Bank to the Customer which allows the Customer to effect debit transactions in respect of his/her rouble

current account in excess of the funds available in the account. Such overdraft facility involves setting an agreed credit limit for the Customer to be used when the balance of funds in the Customer's account is insufficient for a payment or any other transaction initiated by the Customer. The Customer shall repay such consumer credit and pay accrued interest in accordance with the Credit Agreement.

- 2.2 Based on the Application and other documents that the Customer may be required to submit, the Bank will determine whether the Customer meets its credit acceptance criteria. If the Customer meets such criteria, the Bank will send the Customer the Individual Terms of Credit Agreement. If the Customer indicates his/her acceptance of the Individual Terms of Credit Agreement, the Bank will set an agreed credit limit and open a rouble current account with an overdraft facility and such other accounts as may have been requested by the Customer in the Application. The Bank may also open a rouble account without an overdraft facility for the Customer upon consideration of the Application and other documents submitted by the Customer but prior to the Customer's indication of acceptance of the Individual Terms of Credit Agreement if such consideration proves that the Customer meets the Bank's credit acceptance criteria. Where this is the case, an overdraft facility may be made available after the Customer has indicated his/her acceptance of the Individual Terms of Credit Agreement.
- 2.3 The Customer agrees that the amount of the overdraft facility available to the Customer will be set out by the Bank in the Individual Terms of Credit Agreement at its discretion.
- 2.4 For security purposes, the overdraft facility made available to the Customer is not activated, and the Customer needs to apply to the Bank to have it activated. The overdraft facility will be activated within three (3) business days of receipt of the Customer's application by the Bank. The Customer may request the termination of the Credit Agreement at any time. Where this is the case, the Credit Agreement will be deemed terminated as of the date such request is received by the Bank, but in any event no earlier than the Customer has repaid all amounts outstanding thereunder.
- 2.5 The Customer may utilize the available overdraft facility (in a single or multiple drawdowns) by charging transactions to his/her rouble current account, including cash withdrawals at ATMs, payments for goods and services by Bank Card, etc. The Customer understands that certain Bank Card transactions (e.g. transactions in different currencies or transactions involving the use of ATMs or different payment systems and certain other transactions) may result in the Customer going overdrawn or exceeding his/her credit limit (a "technical overdraft"), including due to applicable foreign exchange rates and/or fees, commissions and charges as may be established by the Bank or other banks, financial institutions and/or payment systems through which such transactions are processed.
- 2.6 For the Customer's convenience, the amount overdrawn, the dates and amounts of payments made towards its repayment in the previous month and the due date of the Customer's next payment towards the amount overdrawn, as well as interest, fees and commissions applicable thereto, will be shown in the Account Statement (as defined below). The Bank will also provide the Customer with access to such information via various Bank's services.
- 2.7 The Bank will charge interest on the amount overdrawn at the rates set forth in the Individual Terms of Credit Agreement. Technical overdraft will incur interest at the rate set forth in the Individual Terms of Credit Agreement for the amount overdrawn. Interest on the amount overdrawn will accrue daily, starting from the day following the day of drawing under the overdraft facility until the day the debt is paid off in full, and will be payable by the Customer to the Bank on a monthly basis. Technical overdraft interest will accrue daily starting from the technical overdraft date until the date of actual repayment. The Customer shall repay his/her technical overdraft-related debt immediately but in any event within three (3) business days of becoming aware of the technical overdraft.
- 2.8 The overdraft facility made available to the Customer represents a demand loan. The Bank may, by written demand, at any time require the Customer to pay off the whole of the then existing overdraft debt, and the Customer will pay off the debt within thirty (30) calendar days of such demand. The debt will include (a) one hundred (100) percent of the amount of credit limit used, plus (b) any fees, interest and penalty interest accrued thereon. The rate of interest chargeable by the Bank will be set forth in the Individual Terms of Credit Agreement, and the amounts of fees and penalty interest will be set forth in the Tariffs.
- 2.9 Any payments or transfers credited to the Customer's rouble current account will automatically reduce the amount overdrawn on the account.
- 2.10 The Customer undertakes to repay the amount overdrawn and pay interest, penalty interest, technical overdraft interest and other Bank fees, commissions and charges at such rates and in such amount, manner and time as provided by the Credit Agreement or the Banking Services Agreement, whichever is applicable.
- 2.11 The Customer may, at any time, repay his/her overdraft debt in full by transferring the appropriate amount to his/her rouble current account.
- 2.12 In the event the funds in the Customer's rouble current account are insufficient to repay his/her overdraft debt, the available funds will be applied towards the repayment of the Customer's debt to the Bank in the order of priority as provided by applicable law.
- 2.13 In the event the Customer fails to timely repay any debt owed to the Bank under the overdraft facility and has the total of over sixty (60) days past due in respect of principal

and or interest payments in the last one hundred and eighty (180) days, the Bank may declare all the Customer's obligations arising out of the overdraft facility immediately due and payable, in which case the Customer shall pay off all his/her debt owed to the Bank on the Bank's first demand within thirty (30) days.

### **3. Bank Service Packages**

This Section describes the packages of banking services offered by the Bank to the Customers, which include the Minimal, Standard and Premium packages, as well as such other packages as may be offered by the Bank from time to time. The packages vary by type and number of accounts, products and services available within a package, the requirements to be met by the Customer (e.g. a minimum average monthly balance in the Customer's accounts with the Bank), and the amounts of fees, commissions or other charges as may be established by the Bank. To the extent permitted by applicable law, the Bank may revise the set of accounts, products and services within a bank service package depending on their availability, including for technical or commercial reasons, the requirements to be met by the Customer, and the amount of fees, commissions and other charges established by the Bank for any bank service package. When completing the Application, the Customer may choose a particular bank service package and agrees to the class and type of accounts, products and services made available by the Bank within the chosen package and to the requirements and the amount of fees, commissions and other charges established by the Bank and applicable thereto. The Customer may at any time obtain information about the Bank's bank service packages, the class and type of accounts, products and services included therein, as well as the requirements and the amounts of fees, commissions and other charges applicable thereto, at the Bank branches, on the Bank's website (the address is available on the Bank of Russia's website at [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)) or through the Contact Center.

#### **3.1. Minimal**

Minimal is a basic bank service package within which the Customer may open a rouble current account or, in the event of entering into the Credit Agreement, a rouble current account with an overdraft facility. The Customer who has chosen the Minimal bank service package may be issued a Bank Card under Section 6 below, which allows the Customer to make ATM withdrawals, pay for goods and services and access his/her Bank accounts through ATMs.

#### **3.2. Standard**

Standard is a bank service package within which the Customer may open a rouble current account or, in the event of entering into the Credit Agreement, a rouble current account with an overdraft facility, and current and savings accounts in roubles and foreign currencies. The Customer who has chosen the Minimal bank service package may be issued Bank Cards under Section 6 below, which will allow the Customer to make ATM withdrawals, pay for goods and services and access his/her Bank accounts through ATMs, online bank and the Contact Center. The Customer who has chosen the Minimal bank service package may also be offered various saving programs and investment products and a possibility of making time deposits in roubles and foreign currencies. The Tariffs may set out different subcategories with the applicable conditions and fees, each of which may be referred to as "tariff conditions" or "tariff". If the Customer fails to meet the requirements and conditions of the subcategory he/she has chosen in the Application or otherwise, the Bank may change the subcategory, at its discretion. In the event of such a change, the Tariff provisions relevant to the new subcategory will apply to the services provided to the Customer starting from the date on which the Bank makes its decision to change the subcategory. The Bank will notify the Customer of the change in writing.

#### **3.3. Premium**

Premium is a bank service package within which the Customer may open a rouble current account or, in the event of entering into the Credit Agreement, a rouble current account with an overdraft facility, and current and savings accounts in roubles and foreign currencies. The Customer who has chosen the Premium bank service package may be issued Bank Cards under Section 6 below, which will allow the Customer to make ATM withdrawals, pay for goods and services and access his/her Bank accounts through ATMs, online bank and the Contact Center. The Customer who has chosen the Premium bank service package may also be offered various saving programs and investment products and a possibility of making time deposits in roubles and foreign currencies. The Bank may appoint dedicated Relationship Managers for servicing its Premium customers.

### **4. Current Accounts**

This Section describes current accounts that may be opened by the Bank for the Customer. The number and the currency of such accounts may vary depending on the bank service package chosen by the Customer. The Bank establishes the procedure for account opening, including via the online bank / mobile app (as defined below) and/or the Contact Center, in accordance with the banking rules approved by the Bank on the basis of applicable Russian laws and regulations. The account transactions available to the Customer at the Bank and other products and services associated with the accounts may be described in greater detail in and governed by the rules and provisions of other Sections of these Terms and Conditions or other documents relating to specific transactions, products or services.

Current accounts opened by the Bank for the Customer as part of the bank service package chosen by the Customer allow the Customer to effect various settlement and payment transactions. No interest will accrue on the Customer's current accounts. (If the money due to the Customer is held at the Bank in the accounts other than the Customer's accounts, no interest for the use of the money will accrue either.) The

opening and maintenance by the Customer of a rouble current account shall be mandatory within each of the bank service packages. The Customer may only close his/her rouble current account by giving the Bank a notice of termination of this Banking Services Agreement in the form approved by the Bank.

- 4.1 Current accounts may be used by the Customer for withdrawing or depositing cash at the Bank branches or ATMs with the use of the Bank Card, making and receiving payments in the currency of the current account, and transferring funds to other accounts opened by the Customer with the Bank.
- 4.2 When completing the Application, the Customer shall choose which of his/her current accounts to designate as a primary current account for a particular Bank Card. (If the Customer fails to choose the primary current account(s) in the Application, the Bank may designate the Customer's rouble current account as his/her primary current account for one of the Bank Cards, and for the rest of the Bank Cards (in the event of more than one Bank Card) may designate other current accounts in its discretion.) The Customer may change the choice so made via online bank. Bank Card transactions initiated by the Customer (e.g. cash withdrawals and deposits at ATMs, payments for goods, services, etc.) will be respectively debited from or credited to the Customer's primary current account designated for the particular Bank Card. If the currency of the transaction matches the currency of the primary current account, the transaction amount (and applicable fees, commissions and charges) will be respectively debited from or credited to the Customer's primary current account in the currency of the transaction and primary current account. If the currency of the transaction is different from the currency of the primary current account, the transaction amount (and applicable fees, commissions and charges) will be converted into the currency of the Customer's primary current account as follows:
  - (a) If the transaction does not involve other banks, financial institutions and/or payment systems: at the Bank's internal exchange rate; or
  - (b) If the transaction involves other banks, financial institutions and/or payment systems: where the transaction currency does not match the settlement currency of such organizations, the transaction currency will first be converted into the settlement currency at the exchange rate determined by such organizations and then converted into the currency of the primary current account at the Bank's internal exchange rate.

Where payment for goods or services is made in a foreign currency, e.g. outside of Russia, and such currency does not match that of the account which is the primary current account at the date of the transaction, the transaction amount will be converted into the currency of the primary current account at the Bank's internal exchange rate on the transaction date and placed on hold in the account (a "hold amount" which reduces the account balance). The account will then be debited in the amount received upon conversion of the transaction amount into the currency of the primary current account at the Bank's internal exchange rate on the date of receipt by the Bank of information as provided by the international payment system rules. The hold amount and the debited amount may differ, upwards or downwards, due to movements in the exchange rate of the transaction currency against the currency of the primary current account.

- 4.3 The Customer may activate the Multi-currency Wallet service using the mobile app. If Multi-currency Wallet is activated, and the territory where a Bank Card transaction takes place is in another country (including an online transaction), the transaction amount will be charged to the current account denominated in the currency of that country, and, in the absence of such an account, to the Bank Card's primary current account. If at the point of sale the Customer chooses to pay in roubles, the transaction amount will be charged to his/her RUB current account (if the balance in the account is insufficient to cover the transaction amount, the transaction will be charged to the Bank Card's primary current account).
- 4.4 If the Bank discontinues the maintenance and support of current, savings and deposit accounts in any foreign currency, the Customer authorizes the Bank to transfer cash balances from all the Customer's current, savings and deposit accounts denominated in such currency, if any, to his/her rouble current account, in which case foreign currency funds will be converted into roubles at the Bank's internal exchange rate and the funds held in deposit accounts will be credited to the current account upon deposit maturity.
- 4.5 If the Bank only discontinues the maintenance and support of savings and/or deposit accounts in any foreign currency, the Customer authorizes the Bank to transfer cash balances from all the Customer's savings and/or deposit accounts denominated in such currency, if any, to his/her current account in the same currency. (In the absence of the Customer's current account in that foreign currency, the Customer authorizes the Bank to transfer cash balances to his/her rouble current account, in which case foreign currency funds will be converted into roubles at the Bank's internal exchange rate). The funds held in deposit accounts will be credited to the current account upon deposit maturity.

## 5. Deposits

### 5.1 General terms and conditions of a Deposit Agreement

#### 5.1.1 Entering into a Deposit Agreement

The Bank is a member of the government deposit insurance scheme. The deposit conditions set out in this Section will, together with a deposit application (the "Deposit

Application”), constitute a deposit agreement (the “Deposit Agreement”). The Deposit Agreement may only be entered into with a Customer, i.e. a person who is a party to the Banking Services Agreement. For the purpose of entering into the Deposit Agreement, the Customer will submit the Deposit Application in writing at any Bank branch. Before the Deposit Application is accepted for execution by the Bank, the Bank will carry out the required customer identification procedure. The Deposit Application contains the Customer’s instruction to transfer funds from his/her account into a deposit, and the Deposit Agreement provides for no other manner in which to place funds in a deposit. In the Deposit Application, the Customer will specify the currency, amount and term of deposit. The annual interest rate will be determined and specified in the Deposit Application based on the Bank’s interest rates current on the date of deposit and applicable to the currency, amount and term selected by the Customer.

#### 5.1.2 Accrual and payment of interest

Interest on the deposit amount will accrue from the day following the date of deposit up to and including the deposit end date, and will be paid monthly on demand deposits and on the last day of the Deposit Agreement. Interest will be calculated on a 365/366-day basis. Interest on the deposit amount will be paid (i) in the case of a time deposit, by crediting the account from which the deposit originated; (ii) in the case of a demand deposit, by crediting the demand deposit account.

#### 5.1.3 Additional conditions

Acceptance by the Customer of the terms and conditions of the Deposit Agreement (his/her joining the proposed agreement in its entirety) (i) by providing the Bank with the Deposit Application setting out the terms of deposit and containing the Customer’s instruction to transfer funds into the deposit, and execution of such instruction by the Bank, whereof the Customer will be advised by an SMS message sent to the phone number provided by the Customer in the Banking Services Agreement, will serve as acknowledgement of the fact that the Deposit Agreement has been entered into. The Customer may request the Bank, in a branch, to give him/her the above deposit advice in writing.

### 5.2 Demand deposits

The Bank may change demand deposit interest rates at any time. The Customer may at any time obtain information about current interest rates payable on demand deposits at the Bank branches or via the Contact Center.

#### 5.2.1 Savings account

The savings account allows the Customer to make transfers, cash deposits and withdrawals to and from the savings account.

#### 5.2.2 Tiered savings account

Interest on the tiered savings account accrues daily based on the account balance. The account balance is divided into tiers (the “Tier(s)”), and each Tier earns the applicable interest rate, which increases with the increasing of the account balance and progressing to the next Tier. The tiered savings account allows the Customer to make transfers, cash deposits and withdrawals to and from the tiered savings account.

### 5.3 Time deposits

#### 5.3.1 Time deposit “Maximum”

The general terms and conditions of the Deposit Agreement described in Clause 5.1. above are applicable to the time deposit “Maximum”. The time deposits are available in roubles. The Customer cannot add money to or make a partial withdrawal from the time deposit. If the Customer chooses to withdraw a time deposit before maturity, the Bank will pay the deposit amount plus interest accrued at 0.01% per annum into the same currency account as selected by the Customer in a branch.

## 6. Bank Card

This Section describes the procedure for the issuance, use, cancellation, and replacement of a debit bank card issued by the Bank to the Customer (the “Bank Card”). The number of Bank Cards issuable to the Customer is determined in the Tariffs. In terms of technology and manufacture, the Bank Card can be of one of three types: a magnetic bank card, a magnetic bank card with a chip or a contactless magnetic bank card with a chip. In terms of payment systems, the Bank Card can be a VISA or a MasterCard, or a card of any other payment system. The Bank Cards can also be different in terms of the Bank’s alliances/co-branding partnerships with other companies. The Bank Card is the Customer’s tool to access his/her accounts and services associated therewith. If the set of available services is changed in accordance with this Banking Services Agreements and/or applicable law, the set of transactions, services and functions associated with the use of the Bank Card will change accordingly. The Bank Card functionalities available at the Bank’s ATMs and described in these Terms and Conditions may not be fully available at other banks’ ATMs. The Customer understands that not all merchants may accept the Bank Card or each type of the Bank Card, and that merchants may impose their own limitations on the amounts of transactions and card holder identification procedures.

6.1 Upon opening the Customer’s account(s), Citibank will issue the Bank Card of a particular type to the Customer in accordance with the terms of the bank service package chosen by the Customer. The Bank Card provides access to the Customer’s current and savings accounts with the Bank through ATMs, online bank or the Contact Center. If the Russian law prescribes that the Customer be issued a bank card of a particular type, the Bank will issue the Bank Card of such type to the Customer. If the

Bank has no technical ability to issue such bank card, the Customer will not be issued the Bank Card and will access his/her Bank accounts without the Bank Card at branch counters. Subject to the Customer's consent, the Bank Card will be sent to the mailing address provided by the Customer by registered mail, courier or other means allowing to ascertain that the Bank Card is received by the Customer him/herself (or his/her representative duly authorized by a power of attorney). The Customer can also receive his/her Bank Card at a Bank branch. The Bank Card will be delivered or handed over to the Customer inactive. To start using the Bank Card, the Customer will be required to sign the back of the Bank Card and activate the Bank Card on the Bank's website or by calling a Contact Center number indicated on the back of the Bank Card. During the Bank Card activation process, the Customer will be required to set up his/her personal identification number ("PIN") and telephone personal identification number ("TPIN"). The Customer will be required to enter the PIN to use the Bank Card at ATMs or to purchase goods or services from the merchants that accept chip bank cards if they so require. The Customer will be required to use the TPIN in order to access the Bank's services available through the Contact Center. Instead of the TPIN, the Customer may use a one-time password sent by the Bank to the Customer's Mobile Phone Number if he/she so chooses, and if the Bank has such technical capability or in the events determined by the Bank, a security word. The Customer may request the issuance of a supplementary Bank Card(s) for other persons by submitting to the Bank an application to this effect in the form established by the Bank along with such other documents on the supplementary Bank Card holders as may be requested by the Bank. The Bank reserves the right to limit the circle of persons to whom supplementary Bank Cards may be issued or to refuse to issue a supplementary Bank Card to any person. The number of supplementary Bank Cards that may be issued upon the Customer's request may vary among the bank service packages. All procedures, rules, fees, commissions and charges established by the Bank concerning the issue and use of the Bank Cards and the carrying out of Bank Card transactions in respect of the Customer's accounts shall fully apply to supplementary Bank Cards and their holders. The Customer undertakes to inform supplementary Bank Card holders of all such procedures, rules, fees, commissions and charges. The Customer may at any time cancel all supplementary Bank Cards issued upon the Customer's request by notifying the Bank thereof in the form and manner as determined by the Bank.

- 6.2 The Bank Card may be used by the Customer for (a) ATM cash withdrawals and deposits; fund transfers across the Customer's Bank accounts; account information inquiries, and other ATM transactions; (b) accessing accounts and making payments and transfers through the online bank and the Contact Center; (c) payments for goods and services at merchants that accept the types of bank cards issued by the Bank; and (d) other transactions and services that may be made available by the Bank from time to time.
- 6.3 When the Bank Card is used for the purpose of cash withdrawal or deposit at certain ATMs or payment for goods and services, the transaction amount (including applicable fees, commissions and charges) will be respectively debited from or credited to the Customer's primary current account. The transaction amount (including applicable fees, commissions and charges) will be converted into the currency of the Customer's primary current account at the exchange rates set by the Bank and/or other banks or financial institutions and/or payment systems through which such transaction is processed, in the manner set out above in these Terms and Conditions.
- 6.4 If the Customer is refunded any money paid for goods or services using the Bank Card, the amount of such refund will be credited to the Customer's primary current account. The Customer is not entitled to receive a refund in cash.
- 6.5 When the Bank Card is used at an ATM, the ATM will make a printout of every ATM transaction carried out with the use of the Customer's Bank Card and PIN. The Bank recommends that the Customer retain all such printouts. Unless otherwise provided by these Terms and Conditions, the details of each ATM transaction carried out with the use of the Customer's Bank Card and PIN will be communicated to the bank's operating system and will appear on the Account Statement. The Customer agrees that the transaction printouts issued by ATMs and/or the details of such transactions appearing on the Account Statement shall serve as evidence of the Customer's ATM transactions.
- 6.6 The Customer agrees that the use of his/her Bank Card and correct PIN at an ATM and/or when paying for goods or services with a chip bank card will be considered as proper and sufficient identification of the Customer and authorization to carry out banking transactions in respect of the Customer's accounts in such cases. The Customer further agrees that the use of a Bank contactless magnetic bank card with a chip (touching it against a reader) when paying for goods or services at the point-of-sale terminals of the merchants that accept contactless magnetic bank cards with a chip will be considered as proper and sufficient identification of the Customer and authorization to carry out banking transactions in respect of the Customer's accounts in such cases.
- 6.7 An ATM and/or a merchant shall issue (or may issue at the Customer's request) a printout (a receipt or slip) of every ATM or purchase transaction carried out by the Customer with the use of the Bank Card. The Bank recommends that the Customer retain all such printouts for information purposes. Unless otherwise provided by the Terms and Conditions, the details of each ATM or purchase transaction carried out by the Customer with the use of the Bank Card will be communicated to the bank's operating system and will appear on the Account Statement. The Customer agrees that the transaction printouts issued by ATMs and/or merchants and/or the details of such transactions appearing on the Account Statement shall serve as evidence of the

Customer's transactions carried out with the use of the Bank Card. The Customer understands that the Bank Card is the Customer's tool to access his/her accounts and services associated therewith, manage such accounts and services and administer the funds held in the accounts and the funds that may be made available to the Customer in the form of an overdraft facility. In order to mitigate the risk of theft, loss or Bank Card-related fraud or erroneous transactions, the Customer must not let other people use the Bank Card and never take advice from strangers while using it. The Customer must keep his PIN and TPIN secret and confidential since they are important means of protection for the Customer and his/her accounts. In the event of unauthorized use of the Bank Card or PIN and TPIN, there is a risk that the Customer would lose the funds held in his/her accounts (and the available amount of the overdraft facility). The Customer may change his/her PIN at any time at ATMs or through the online bank or the Contact Center, as well as the TPIN, through the Contact Center.

- 6.8 If the Bank Card has been lost or stolen, or if the Customer suspects that the Bank Card has been lost or stolen, or if there is a risk of unauthorized use of the Bank Card, as well as in the events when the Bank Card has been damaged or the Customer's name or surname has been changed, the Customer shall notify the Bank thereof immediately by calling the Contact Center number indicated on the back of his/her Bank Card or by contacting a Bank branch. The Bank may block the Customer's Bank Card if the Customer is in breach of Bank Card usage rules or if the Bank reasonably believes that there is a risk of unauthorized use of the Customer's Bank Card.
- 6.9 The Bank shall be liable for loss, damage or expenses incurred by the Customer in the event the Bank Card has been lost or stolen or the PIN or TPIN has become known to a third party, or in the event of the Customer's erroneous transactions with the use of the Bank Card, as provided by applicable law and Section 18 below.
- 6.10 Once the Bank Card has been reported lost or stolen, the Bank will block the Bank Card and may issue a replacement Bank Card to the Customer.
- 6.11 The Customer understands that if a wrong PIN is entered at an ATM or a merchant's point-of-sale terminal three consecutive times, the ATM/merchant may block and retain the Bank Card. If the Bank Card is blocked and/or retained by an ATM or a merchant, the Customer must report this to the Bank in the procedure established for lost or stolen Bank Cards.
- 6.12 The Bank Card's expiry date is indicated on the front of the Bank Card. Upon expiration of the Bank Card, the Bank may issue a new Bank Card to the Customer.
- 6.13 The Bank Card is the property of the Bank and must be returned to the Bank upon its first demand. For the purpose of compliance with applicable laws and regulations or if the Bank reasonably believes that there is a risk of unauthorized use of the Customer's Bank Card, the Bank may, at any time, cancel, block or suspend the use of any Bank Card, or deny the Customer the renewal, replacement or issue of a new Bank Card. In particular, the Bank may block or suspend the use of the Bank Card if the Customer does not comply with applicable laws and regulations, this Banking Services Agreement or the Bank's requirements, rules and procedures, or for the purpose of ensuring compliance with applicable anti-money laundering and terrorist financing regulations.
- 6.14 If the Customer intends to use the Bank Card outside of Russia, he/she needs to notify the Bank thereof via the Contact Center and check the possibility of using the Bank Card in the country of intended use in order to prevent the Bank Card from being blocked by the Bank to minimize the risk of its unauthorized use.
- 6.15 Prior to the Bank Card activation, the Bank may provide the Customer with the Bank Card's details (in the form of the Bank Card image) in the mobile app / online bank to enable the Customer to carry out available transactions. The security code shown on the back of the Bank Card will subsequently be changed. The Customer will need to go through the process of activating his/her Bank Card's details in order to start using them. The Bank Card's details can be used by the Customer to carry out available transactions until such time as the Bank Card received by the Customer is activated. After the Customer has activated his/her Bank Card, the Bank Card's details previously provided to the Customer will cease to be valid.

## 7. Banking Transactions

This Section describes banking transactions that the Customer may effect in respect of the accounts opened in his/her name at the Bank. With a view to improve the quality of service or for technical or commercial reasons, the Bank may amend the list of banking transactions that the Customer may effect in respect of his/her Bank accounts. The Customer may effect debit transactions in respect of his/her Bank accounts within the cash balance in the accounts and the available overdraft facility (less the amount of any transactions effected by the Customer but not yet charged to his/her account). The Customer understands that certain banking transactions effected by the Customer in respect of his/her Bank accounts may be subject to limitations (e.g. limitations on the type or amount of transaction) as may be imposed by applicable laws, regulations or internal rules and procedures of the Bank and/or other banks, financial institutions and/or payment systems through which such transactions are processed.

### Cash withdrawals and deposits

- 7.1 The Customer may make cash withdrawals from and deposits into his/her Bank current and savings accounts at the Bank branches, ATMs, and other banks and financial institutions if they provide such services and subject to the rules and procedures of such

banks and financial institutions.

- 7.2 The Customer may withdraw or deposit cash in the currency of the respective account or in other currencies as may be used at a particular point of service. If the currency of the transaction is different from the currency of the respective account, the transaction amount will be converted into the currency of the account at the Bank's exchange rate applicable on the date of transaction (in the case of transactions through the Bank's ATMs or branches) or at the exchange rate applied by the bank, financial institution or payment system through which such transaction is processed.
- 7.3 The Customer can make deposits at the Bank's ATMs using his/her Bank Card and PIN and following the instructions appearing on the ATM screen. Only banknotes may be used for ATM deposits. Cash will only be credited to the Customer's account upon its authentication and counting by the ATM and/or Bank employees. Once cash has been deposited at an ATM, the ATM will print out a transaction report. If the Bank detects any counterfeit banknotes deposited at an ATM, such counterfeit banknotes will be withdrawn and sent by the Bank to the appropriate law enforcement authorities for further investigation, and the Bank will not replace such banknotes. The Bank will credit the Customer's account with the actual deposit amount less any counterfeit banknotes.
- 7.4 Fees, commissions and other charges applicable to cash withdrawals and deposits at the Bank's ATMs and branches are set out in the Tariffs. The Customer understands that other banks, financial institutions and/or payment systems may impose their own fees, commissions and charges for similar services provided by them.

### **Funds transfers and payments**

- 7.5 The Customer may transfer funds between his/her Bank accounts at the Bank branches, ATMs, or through online bank, the Contact Center or such other channels as may be established by the Bank. In the event the Customer transfers funds between accounts denominated in different currencies, the amount of such transfer will be converted into the currency of the target account at the Bank's exchange rate applicable on the date the transaction is processed by the Bank.
- 7.6 The Customer may make payments from his/her Bank current and savings accounts to the bank accounts of third parties. The Customer may make payments in favor of third parties in roubles or foreign currencies subject to applicable laws, regulations, and the Bank's internal policies and procedures. The Customer may make payments in favor of third parties from his/her Bank accounts at the Bank branches, through the Contact Center or such other channels as may be established by the Bank. If a payment requires that the payee be first added to the payee list, such payee may be added through the Contact Center. Where an amount is paid to an account denominated in a currency other than that of the source account, such amount will be converted into the currency of the target account at the Bank's exchange rate applicable on the date the transaction is processed by the Bank.
- 7.7 The Customer may, in the cases determined by the Bank, give the Bank an order for a future date transfer. Subject to the sufficiency of funds in the respective Customer's account, the Bank will carry out such instructions on the date(s) specified by the Customer therein.
- 7.8 All funds transfer instructions must be given to the Bank in such form and manner as prescribed by the Bank. Any transfer of funds from the Customer's account will be made exclusively on the basis of the Customer's request, and payment documents required for such banking transaction will be prepared and signed by the Bank. The Bank will not be responsible for any errors or omissions made by the Customer or for the duplication of any instruction given by the Customer and may act on any instruction basing solely on the account number, even if the name of the account holder is misstated. If the Customer informs the Bank that he/she wishes to recall, cancel or amend any instruction given to the Bank by the Customer, the Bank will use reasonable efforts to comply with the Customer's request.  
Customers that have not provided the Bank with their signature cards cannot submit instructions in paper form. Such customers must provide their signature cards to the Bank prior to submitting an instruction in paper form.
- 7.9 In the event of insufficient funds in the Customer's account, the Bank may refuse to act on the Customer's funds transfer instruction. The Bank will not be obligated to make partial funds transfers and/or payments, unless required by applicable law.
- 7.10 The Customer's funds transfer instructions will be carried out by the Bank no later than the first business day following the date of receipt by the Bank of a duly issued funds transfer instruction together with other necessary documents, if any, unless a later execution date is specified by the Customer. The Bank may carry out the Customer's funds transfer instruction on the date of receipt of a duly issued funds transfer instruction together with other necessary documents, if any.
- 7.11 Payments and transfers from other banks and financial institutions in favor of the Customer will be credited by the Bank to the respective account of the Customer (net of any costs and expenses related to such payments or transfers) no later than the first business day following the day on which the Bank receives such funds in its account with a correspondent bank or a clearing system. The Bank may credit such payments or transfers to the Customer's account immediately upon receipt of advice note in electronic form from the clearing center or other settlement agent.
- 7.12 Foreign currency payments and transfers from the Customer's Bank accounts to third party accounts at other banks and financial institutions (whether in or outside Russia)

will be made subject to holidays and non-business days in Russia and in the country where such foreign currency funds are cleared and/or credited.

- 7.13 The Bank will execute all Customer's payment orders or instructions in good faith and with reasonable care, in accordance with banking standards and practices, and may use any communication, clearing or payment systems, intermediary banks or other persons in its reasonable discretion. The Bank will act based on the applicable rules and regulations of such communication, clearing or payment systems and intermediary banks.
- 7.14 The Bank's responsibility for the transfer of funds from the Customer's Bank account on the Customer's instruction will cease upon the debiting of the Bank's account with a correspondent bank or a clearing center. The Bank's responsibility for the crediting of funds to the Customer's Bank account will only arise upon the final crediting of funds to the Bank's account with a correspondent bank or a clearing system.
- 7.15 In order to comply with applicable laws and regulations and ensure the security of the Customer's banking transactions, the Bank may at its sole discretion establish such procedures as are necessary to identify the Customer, his/her representative, beneficiary or beneficial owner, and the rules and requirements concerning the necessary documents submittable in order to carry out transactions in respect of the Customer's Bank accounts. Such procedures and rules may vary depending on transaction types and communication channels, and the Customer undertakes to strictly follow the procedures and rules established by the Bank. The Bank undertakes to exercise reasonable care in examining the Customer's documents, including payment orders, instructions or communications; the Bank is not obliged to take any further steps in order to identify, or ascertain the powers and authority of, the person giving such payment orders, instructions or communications, and is responsible for losses resulting from its compliance with forged payment orders, instructions or communications or the presentation of false identity documents only if they could be detected by it with the exercise of reasonable care and diligence. In order to ensure the security of the Customer's banking transactions, the Bank may, but is not obliged to, request confirmation of any transfer instruction by calling the contact phone number provided by the Customer and may suspend the execution of the Customer's transfer instruction until such confirmation is received. The Bank may, in its discretion, suspend the execution of a payment order or instruction if the Bank has reasonable doubts concerning its content, the powers and authority of the issuing person, origination or compliance with applicable rules and procedures, and will promptly notify the Customer of its decision. Acting in pursuance of applicable anti-money laundering and terrorist financing regulations, the Bank may request the Customer to provide documents or information as required to identify his/her transactions involving cash or other assets, and refuse to execute the Customer's transaction instructions, except for transactions relating to the crediting of funds received in the Customer's account.
- 7.16 The Customer agrees that erroneous credit entries to the Customer's account may be annulled (canceled) by the Bank by means of reverse entries made without prior notice to the Customer.
- 7.17 The Customer understands that, in some cases, the Bank may be required by applicable laws and regulations to debit the Customer's accounts without any order or instruction from the Customer.

### **Payment for Goods and Services**

- 7.18 The Customer may buy goods and services using the Bank Card at various point-of-sale terminals or other devices installed by the merchants authorized to accept the Bank Cards as payment. For security purposes, the Bank may impose various restrictions on certain types of Bank Card transactions, including transaction refusal, at some point-of-sale terminals or other devices installed by the merchants.
- 7.19 After the Debit Card has expired or been reissued/replaced for any reason, the details of the Customer's new Debit Card will be automatically transmitted by the Bank through the relevant payment system to those Merchants to whom the Customer has provided his/her Debit Card details for the purpose of recurring payment for goods or services, if technically possible.
- 7.20 The Customer's instruction given with the use of the Bank Card, which is an electronic means of payment, will be revoked by the Customer cancelling the Bank Card transaction.

### **Card-to-card transfers**

- 7.21 The Customer may transfer funds to his/her or third parties' bank accounts using the corresponding bank card number as the sole requisite banking detail of the recipient. The sender's requisite banking detail may be represented by the bank account number or by the bank card number. The technicalities of such type of transfer are determined by the Bank. Banks usually debit funds from and credit funds to, respectively, the sender's and the recipient's primary accounts (i.e., the accounts the sender's and the recipient's cards are linked to). Where such transfer is made through the Bank, funds are debited from either the rouble current account or the rouble savings account (at the Customer's choice) and credited to the rouble current account.
- 7.22 Where the said sole requisite banking detail (i.e., the bank card number) is used to initiate a transfer, the recipient's other banking details are not requested and, accordingly, not taken into account. The crediting of funds to the bank account is deemed final.
- 7.23 No claim shall be made against the bank if the sender's intentions do not coincide with the requisite banking detail actually provided (an "erroneous transfer"). Where this is the case, the sender should bring an action at law against the recipient (for whom this

money represents unjust enrichment). The Bank will not assist the sender in reversing an erroneous transfer.

- 7.24 The Bank may set certain limits for outgoing and incoming transfers.
- 7.25 The Customer understands that the recipient's bank card may be inactive, blocked or otherwise unavailable for use, in which case the transfer will be refused.

### **Instant Payment Service**

- 7.26 Subject to the recipient's consent, the Customer may also transfer funds to his/her own or third parties' bank accounts using the mobile phone number and bank name as the requisite banking details of the recipient ("Instant Payment Service (IPS)"). The Customer/sender will be shown the recipient's partially masked name, so that the Customer/sender could verify the recipient. The Customer/sender, however, is aware of the risk that the mobile phone number, the bank name, and the recipient's name may not always identify the recipient to whom the Customer/sender intends to send his/her payment (since the recipient's bank account number is not provided at the time of payment; the names or parts of names of the beneficiary bank's different customers may be the same; or the same mobile phone number may be provided by the beneficiary bank's different customer by mistake or intentionally). The sender's requisite banking detail may be represented by the bank account number or bank card number in the case of individuals, or by the nickname in the case of entities. (For the purpose of IPS payments, the entity's details are registered as described in the "QR code payments" subsection below). The technicalities of such type of payment are determined by the National System of Payment Cards (NSPC) and/or the Bank. Where a payment is made through the Bank, a debit is posted to either the rouble current account or the rouble savings account (at the Customer's choice) and a credit is posted to the rouble current account. If the Customer has a credit card, he/she can change the account for incoming payments to the credit card account (and back to the rouble current account) through the mobile app, at any time.
- 7.27 Where the said requisite banking details (i.e., the mobile phone number and bank name, and a part of the recipient's name) are used to initiate a transfer, the recipient's other banking details are not requested and, accordingly, not taken into account. Upon confirmation of payment by the Customer/sender, the crediting of funds to the bank account of the beneficiary bank's customer, who provided the beneficiary bank with the mobile phone number used as the requisite banking detail, is deemed final.
- 7.28 No claim shall be made against the bank if the sender's intentions do not coincide with the requisite banking detail actually provided (an "erroneous transfer"). Where this is the case, the sender should bring an action at law against the recipient (for whom this money represents unjust enrichment). The Bank will not assist the sender in reversing an erroneous transfer.
- 7.29 The Bank may set certain limits for outgoing and incoming transfers.
- 7.30 The Customer may be refused quick payment due to technical reasons or non-compliance with the rules of such payments or with any other rules set out in this Banking Services Agreement.
- 7.31 An IPS payment is only possible to recipients whose accounts are held with Russian IPS-participating banks.
- 7.32 The Customer's consent to receive IPS payments using his/her mobile phone number / to participate in IPS payments is assumed. If the Customer does not agree to receive IPS payments (i.e., does not consent to sharing his/her requisite banking details with senders within the framework of the Instant Payment Service), he/she needs to inform the Bank thereof. The Customer can disable the receipt of IPS payments using the mobile app.

If the Customer is in receipt of an instant payment from any person in the absence of the relevant agreement with such person, the Customer must immediately (in order to avoid negative legal consequences for him/herself, including tax ones) return the amount so received to the sender (with a reference to Article 1102 of the Civil Code of the Russian Federation) and formally notify the sender of such return.

- 7.33 If the Bank has doubts about the receipt of funds from the sender, the IPS payment amount may be blocked in the Customer's/recipient's account until such time as the corresponding amount is credited to the Bank's correspondent account. Besides, if the IPS payment is canceled for any reason and its amount is returned by the Bank to the sender, the Bank may deduct the amount of such canceled payment from the Customer's account.

### **Cash withdrawal at point-of-sale terminals**

- 7.34 The Customer can also make withdrawals from his/her primary current account at merchants' point-of-sale terminals in Russia or abroad if such service is provided by merchants and subject to their rules and procedures. A withdrawal takes place simultaneously with payment for the merchant's goods or services with the Bank Card within the cash withdrawal limits as set by the merchant (and the banks and payment systems through which such transactions are processed) and the Bank.
- 7.35 Cash withdrawals at points-of-sale always require PIN entry by the Customer. In the event the Customer's account balance is insufficient to simultaneously cover the purchase of goods or services and the cash withdrawal, the latter will be declined.

The Bank shall not be responsible for the provision of cash dispensing services by merchants (and the banks and payment systems through which such transactions are processed), including for merchants' refusal to provide such services. If the Customer has any complaint regarding a merchant's cash dispensing service, he/she needs to

contact the merchant that provided such service to the Customer directly.

## **Me2Me Transfers**

- 7.36 The Customer may, on the basis of a payment request, transfer funds as a recipient to his/her account at the bank where he/she initiates the transfer from his/her account at another IPS-participating Russian bank (the "Me2Me Transfer"). The sender's and recipient's requisite banking details are represented by the mobile phone number and full name of the Customer and the bank's name. The Me2Me Transfer is only possible if the Customer's mobile phone number and full name on the payer bank's records match those on the payee bank's records and subject to the Customer's consent provided to the payer bank (a one-time acceptance of the transfer or a prior acceptance in relation to a particular payee bank). The technicalities of such type of transfer are determined by the National System of Payment Cards (NSPC) and/or the Bank. Where the Me2Me Transfer is initiated through the Bank, funds are credited to either the rouble current account or the rouble savings account with the Bank (at the Customer's choice). If the Customer has a credit card, he/she can change the account for incoming payments to the credit card account (and back) through the mobile app, at any time. Where the Me2Me Transfer is initiated through another bank, funds are debited from the rouble current account or the rouble savings account with the Bank (at the Customer's choice).
- 7.37 At the Bank, the Customer can initiate Me2Me Transfers, give his/her consent or revoke his/her prior acceptance through the mobile app only.
- 7.38 Where the said requisite banking details (i.e., the mobile phone number and full name of the Customer and the bank's name) are used to initiate a Me2Me Transfer, other banking details are not requested and, accordingly, not taken into account. Upon confirmation of the payment request by the Customer (subject to the Customer's consent provided to the payer bank), the crediting of funds to the Customer's account at the payee bank is deemed final.
- 7.39 The Bank may set certain limits for outgoing and incoming Me2Me Transfers.
- 7.40 The Customer may be refused a Me2Me Transfer due to technical reasons or non-compliance with the rules of such transfers or with any other rules as set out in this Banking Services Agreement and/or established by the NSPC.
- 7.41 A Me2Me Transfer is only possible between accounts held with IPS-participating Russian banks.
- 7.42 If the Bank has doubts about the receipt of funds from the payer bank, the amount of the Me2Me Transfer may be blocked in the Customer's/recipient's account until such time as the corresponding amount is credited to the Bank's correspondent account. Besides, if the Me2Me Transfer is canceled for any reason and its amount is returned by the Bank to the payer bank, the Bank may deduct the amount of such canceled transfer from the Customer's account.

## **QR code payments**

- 7.43 Within the Instant Payment Service, the Customer can also make QR code payments for goods or services in favor of legal entities (merchants). The technicalities of such type of payment are determined by the National System of Payment Cards (NSPC) and/or the Bank.
- 7.44 A merchant registering for the Instant Payment Service provides its current account number, which will then be used for settlements. The merchant is assigned a nickname, which usually corresponds to its trade name, whereas the merchant's official name may not be displayed. Within the framework of one merchant, several of its units (points of sale) with their own nicknames can be connected, with the same current account being used for settlements by all these units. IPS-registered merchants generate QR codes, which are presented to the buyers/senders. Typically, QR codes are used to facilitate payment for goods or services purchased by the buyers.
- 7.45 In order to make a QR code payment, the Customer needs to log in to the mobile app on his/her mobile device and scan the QR code presented by the merchant. As a result of such scanning, the Customer will be displayed the registered nickname as the recipient's requisite banking detail and the purchase details. The recipient's full banking details will not be displayed to the Customer. The Customer/sender, however, is aware of the risk that the recipient's nickname may not always identify the recipient to whom the Customer/sender intends to send his/her payment (since the recipient's current account number and official name are not provided at the time of payment, and the nickname must not resemble the official name). The Customer needs to make sure that the merchant's details used for the payment and the payment amount are correct. If there is any doubt that the details used for the payment belong to the merchant whom the Customer is paying for goods or services (sends the payment), the Customer must refrain from making a QR code payment and use other means of payment. The Customer must also notify the Bank thereof immediately by calling the Contact Center or contacting a Bank branch. In the case of this form of payment, the Bank cannot guarantee the Customer that the QR code is not spoofed or faked. Such fraud can occur both on the Customer's mobile device (if it contains a virus, malware or sniffer) and upon receipt of a QR code from the merchant (as a result of an error or fraud). Merchants issue (or may issue at the Customer's request) a receipt/slip for each QR code payment made by the Customer. The Bank recommends that the Customer keep all such receipts/slips for reference purposes. The Customer is also recommended to follow the security guidelines set out in Section 19 (Security) below, in particular those pertaining to the online bank and the Bank Card (by analogy).
- 7.46 In the event any goods are returned or any services are not performed, the buyer/sender

may request the merchant to refund the payment to the buyer's account with another bank different from that out of which the payment for goods or services was made. The payment will be refunded accordingly.

- 7.47 The sender's requisite banking details may be represented by the bank account number or by the bank card number, as determined by the bank. Where a payment is initiated through the Bank, a debit is posted to either the rouble current account or the rouble savings account (at the Customer's choice), and a refund is posted to the rouble current account. If the Customer has a credit card, he/she can change the debit account and the refund account to his/her credit card account (and back) through the mobile app, at any time.
- 7.48 Where the said requisite banking detail (i.e., the nickname) is used to initiate a payment, other banking details of the recipient are not requested and, accordingly, not taken into account. Upon confirmation of the payment by the Customer/sender, the crediting of funds to the current account of the merchant that provided the nickname used as the requisite banking detail is deemed final.
- 7.49 No claim shall be made against the bank if the sender's intentions do not coincide with the requisite banking detail actually provided (an "erroneous payment"). Where this is the case, the sender should bring an action at law against the recipient (for whom this money represents unjust enrichment). The Bank is under no obligation to assist the sender in reversing an erroneous payment. If the funds are credited to another merchant (i.e., different from that whom the Customer intended to send his/her payment) through the use of a fake QR code, the Customer should, on his/her own, claim the payment amount from the recipient and is recommended to concurrently request the assistance of law enforcement authorities. The Bank is under no obligation to assist in the recovery of such funds.
- 7.50 The Bank may set certain limits for outgoing and incoming payments.
- 7.51 The Customer may be refused a QR code payment due to technical reasons or non-compliance with the rules of such payments or with any other rules as set out in this Banking Services Agreement and/or established by the NSPC.
- 7.52 QR code payments are only possible if made in favor of IPS-registered merchants.
- 7.53 QR code payments can be made through SBPay, an NSPC-supported non-banking app, or through the Account Subscription service via a merchant's non-banking app / website. For this purpose, the Customer selects his/her Bank account to be used for the payment of goods or services. The Customer initiates the linkage of his/her account through SBPay or the merchant's non-banking app / website and is then redirected via a link to the mobile app. The Customer can also link his/her account through SBPay by providing the 20-digit account number and his/her Mobile Phone Number in SBPay (without being redirected to the mobile app via the link). In the case of the Account Subscription service, the Customer can also link his/her account immediately after making a QR code payment (as a result of QR code scanning). Once linked, the Customer's account will be used for the payment of goods or services without any additional queries or notifications from the Bank. If the Customer selects SBPay or the linked account (in masked format) as the payment method, funds will be automatically debited towards payment from the Customer's linked account. Where payment is made through SBPay or through the Account Subscription service via a merchant's non-banking app / website, the QR code image may not be displayed to the Customer. The Customer can unlink his/her account through the mobile app.

## **FX Order Monitoring**

- 7.54 FX Order Monitoring is a service which allows the Customer to place a conditional order or a combination of conditional orders for transfer between two of his/her current and/or savings accounts denominated in different currencies. The debit currency of a simple order, or of the first order in a combination of orders, is the base currency, the credit currency is the alternate currency.

To place a conditional foreign exchange order, the Customer must submit an application in the form as appropriate for the chosen service channel. The Customer must maintain current and/or savings accounts in the base and alternate currencies matching those in his/her conditional order. The base currency account balance must be such as to meet the conditional order. Conditional orders are available for a minimum of U.S.\$ 1,000 or its base currency equivalent, and a maximum of U.S.\$ 500,000 or its base currency equivalent. The Bank may determine a list of the channels, which the Customer may use to place, change or delete his/her conditional orders, and the form of application for each such channel.

When the Customer places a conditional order or a combination of conditional orders, the Bank will place a hold over the transaction amount in the base currency until the first conditional order is executed or the orders are deleted by the Customer or canceled by the system upon expiry. When the second conditional order or the second and third conditional orders in the combination of orders is/are activated, the amount credited in the alternate currency will be placed on hold in the account until the order(s) is/are deleted by the Customer or canceled by the system upon expiry or one of the orders is executed. The amounts on hold will not be available for further transactions or withdrawal by the Customer until such time as the conditional order is executed, deleted by the Customer or canceled by the system upon expiry.

Any conditional order will be subject to an applicable FX Order Monitoring commission (spread) payable to the Bank and determinable by a difference between the specified Watch Rate and the calculated Exchange Rate. The Watch Rate and the Exchange

Rate will be advised to the Customer at the time of conditional order confirmation. The applicable commission and, accordingly, the actual Exchange Rate are always determined by the debit amount, the order placement channel, the Customer's bank service package and the time of application. The commission is quoted in the credit currency.

A conditional order will be executed when the exchange rate in the spot market, which, for these purposes, is treated as being open continuously from 5:00 a.m. (Sydney time) on a Monday in any week to 5:00 p.m. (New York time) on the Friday of that week, reaches the specified Watch Rate. A decision to execute the order will be based on information that the Bank has on the latest price movements in the spot market. As a source of information on price movements, the Bank may use data from Reuters or, if the required data is not available for any reason, a similar system.

When a conditional order is executed, the transaction amount will be credited to the Customer's account in the alternate currency. This normally happens immediately, but in any event within one (1) business day from the time the spot market exchange rate matches the Watch Rate. It is not possible to roll transactions over or otherwise place a new order using the transaction amount without having first received the transaction amount in the Customer's account. It is not possible to enter into forward transactions (where the execution price and term/tenor are pre-determined regardless of market movements) using FX Order Monitoring. All orders are executed at the Exchange Rate determined at the time of order and only when the spot market exchange rate matches the specified Watch Rate (i.e. the time of order execution depends on market movements).

When the current Exchange Rate to convert the alternate currency back into the base currency fluctuates due to market conditions, there is a risk of loss of the original debit amount in the base currency due to an exchange rate loss. The amount the Customer receives at maturity, when its value is calculated in the base currency, may be lower than the amount he/she originally deposited. Regardless of the Exchange Rate fluctuations due to market conditions, there is a risk of loss of the original amount because the Exchange Rate applied for converting a foreign currency back into the base currency includes the Bank's foreign exchange commission (spread). Once the Watch Rate is matched, the order cannot be changed or deleted.

If the Customer wishes to change or delete a conditional order prior to its execution or cancellation by the system, he/she can do so by submitting an application in the form as appropriate for the chosen service channel. The original conditional order will remain live until the Customer has received confirmation that the order has been changed or deleted. In the case of a simple order or the first order in a combination of orders, changes can be made in the following fields: the base currency amount to be sold or the alternate currency amount to be purchased, the Watch Rate or the Exchange Rate, and the tenor. In the case of the second and third orders, the following fields can be changed: the Watch Rate or the Exchange Rate and the tenor. In the case of the second order, the following fields can also be changed: the base or alternate currency amount to be sold or the alternate or base currency amount to be purchased. It is not possible to change the type of order, the type of order combination and the accounts earlier selected for the purchase and sale of currency. The Bank may determine the list of changeable parameters in different channels. A FX order may only be placed, executed, canceled, changed or deleted on weekdays, Monday through Friday.

7.55 When placing a conditional order or a combination of conditional orders, the Customer selects the tenor of the order combination and the following parameters for the first order:

- (i) the type of order;
- (ii) the source account in the base currency and the target account in the alternate currency;
- (iii) the debit amount in the base currency or the credit amount in the alternate currency;
- (iv) the Exchange Rate or the Watch Rate.

For the second and third orders, the Customer selects the following parameters:

- (i) the type of order;
- (ii) the debit or credit amount in the base or alternate currency (for position opening orders only);
- (iii) the Exchange Rate or the Watch Rate.

7.56 The tenor of an order or a combination of orders may be selected as follows:

- (i) until the next business day (until 5:00 a.m. on the selected day, Moscow time);
- (ii) until the first business day of the next week (until 5:00 a.m. on the selected day, Moscow time);
- (iii) until the first business day of the next month (until 5:00 a.m. on the selected day, Moscow time);
- (iv) until a selected business day (until 5:00 a.m. on the selected day, Moscow time);
- (v) until deleted at the Customer's request (not limited in time).

The Bank may determine the list of tenors available for selection in different channels.

7.57 When placing a conditional order, the Customer may, at his/her discretion, select either the Exchange Rate or the Watch Rate. If one of the two values is entered, the other will be calculated automatically:

- (i) The Watch Rate is the rate which, if exceeded by the global spot foreign exchange

market rate, triggers the execution of the conditional order. If the Customer selects the Watch Rate, the Exchange Rate will then be determined as the Watch Rate plus any commission (spread).

- (ii) The Exchange Rate is the actual rate, inclusive of any commission (spread), at which the Customer's funds will be converted if the order is executed. If the Customer selects the Exchange Rate, the Watch Rate will then be determined as the Exchange Rate less any commission (spread).

7.58 The Customer may choose from the following order types:

- (i) "Take Profit Order to Open Currency Position" — a conditional order to buy currency at an Exchange Rate more advantageous than the current Exchange Rate;
- (ii) "Stop Loss Order to Open Currency Position" — a conditional order to buy currency at an Exchange Rate less advantageous than the current Exchange Rate;
- (iii) "Take Profit Order to Close Currency Position" — a conditional order to buy the base currency at an Exchange Rate more advantageous than that in the alternate currency position opening order;
- (iv) "Stop Loss Order to Close Currency Position" — a conditional order to buy the base currency at an Exchange Rate less advantageous than that in the alternate currency position opening order.

The Bank may determine the list of orders available in different channels. The current Exchange Rate for an order is determined based on global spot foreign exchange market rates to which an FX Order Monitoring commission is applied by the Bank.

7.59 A simple order. The Customer only places one order. The type of order may be selected as Take Profit Order to Open Currency Position in alternate currency or Stop Loss Order to Open Currency Position in alternate currency. The Exchange Rate must correspond to the order type selected.

7.60 A combination of orders. Apart from a simple order, the Customer may select the following combinations of orders:

- (i) "If Done" — the simultaneous placing of two conditional orders. The first order may correspond to one of the types of simple order for alternate currency position opening. The second order for the purchase of base currency by the Customer may correspond to the order types Take Profit Order to Close Currency Position or Stop Loss Order to Close Currency Position in the alternate currency. The Exchange Rate for each order must correspond to the order types selected. The second order may only be executed after the first one;
- (ii) "One Cancels the Other" — the simultaneous placing of two conditional orders, each of which may correspond to one of the simple order types. Both orders may open an alternate currency position, or the second order may open a base currency position. The Exchange Rate for each order must correspond to the order types selected. If one order is executed, the other is canceled;
- (iii) "If Done One Cancels the Other" — the simultaneous placing of three conditional orders. The first order may correspond to one of the types of simple order for alternate currency position opening. The second and third orders may correspond to the order types Take Profit Order to Close Currency Position or Stop Loss Order to Close Currency Position. If the first order for the purchase of alternate currency by the Customer is executed, the second and third orders are activated representing the One Cancels the Other combination of orders for the purchase of base currency by the Customer.

The Bank may determine the list of combinations of orders available in different channels.

7.61 The Customer may, at his/her discretion, specify the following for a position opening order:

- (i) The debit amount, in which case the credit amount will be determined based on such debit amount and the Exchange Rate calculated or specified;
- (ii) The credit amount, in which case the debit amount will be determined based on such credit amount and the Exchange Rate calculated or specified.

The debit amounts in the alternate currency for the second and third orders will be determined by the credit amount in the alternate currency for the first order (If Done and If Done One Cancels the Other). The credit amount in the base currency for the second and third orders will be determined based on the debit amount and the Exchange Rate calculated or specified for the second and third orders (If Done and If Done One Cancels the Other).

The Bank may determine the list and allowable values of parameters available for selection in different channels.

7.62 A conditional order will be executed during its tenor subject to the following conditions:

- (i) Take Profit Order to Open Currency Position — if during the tenor the global spot foreign exchange market rate becomes more advantageous than the specified Watch Rate for the purchase of selected currency by the Customer;
- (ii) Stop Loss Order to Open Currency Position — if during the tenor the global spot foreign exchange market rate becomes less advantageous than the specified Watch Rate for the purchase of selected currency by the Customer;
- (iii) Take Profit Order to Close Currency Position — if during the tenor the global spot foreign exchange market rate becomes more advantageous than the Watch Rate for the purchase of base currency by the Customer;

(iv) Stop Loss Order to Close Currency Position — if during the tenor the global spot foreign exchange market rate becomes less advantageous than the Watch Rate for the purchase of base currency by the Customer.

## 8. Using the Bank Card to pay for goods and services via payment applications

8.1 A Bank Card payment application (the "Payment App") allows the Customer to pay for goods and services by using (holding against a reader) the Customer's mobile device with a contactless chip Bank Card activated for payments via the Payment App (the "Mobile Device").

8.2 In order to pay with a contactless chip Bank Card for goods and services via the Payment App, the Customer will need to register for the Payment App, enter his/her Bank Card details, and activate the card in the Payment App by entering the activation code sent by the Bank to the Mobile Phone Number. After the activation is complete, the Customer's virtual Bank Card will be created (the "**Virtual Card**").

If the Customer chooses to use a special feature in the mobile app that allows the Customer to automatically transmit his/her card details to the Payment App for the purpose of card activation, the Customer agrees that his/her card details will be transmitted to the Payment App automatically and that the card will be activated in the Payment App without him/her having to enter the activation code referred to above. The Bank will not be responsible for the correctness of the card details transmitted to the Payment App or for any errors or interruptions in the process of such transmission or activation. The Customer shall make sure that the card details transmitted to the Payment App through the use of the special feature in the mobile app are correct, and shall immediately notify the Bank in case of any error therein.

The Customer agrees that, in some cases, e.g., when he/she is issued a new card upon expiry of the previous one, or when he/she is reissued a card if his/her card has been lost or stolen, the Customer's new/reissued card will be automatically activated for use in the Payment App as the Virtual Card from its issue date, regardless of the activation of the new/reissued card by the Customer; the Customer's previous card (in the event of an issue of the new card upon expiry of the previous one) will remain active and may be used by the Customer until such time as new card is activated. We recommend that the Customer should make sure that the card is activated in the Payment App immediately after it is issued by the Bank and, if necessary, block the card for use in the Payment App. If the Customer fails to comply with the recommendations, he/she shall be solely responsible for the consequences of the failure to do so.

8.3 The Customer understands that in order to register him/her for the Payment App, the Payment App operator may require the Customer to accept its terms of use, to register the Customer's PIN and/or fingerprint, and to provide the Customer's specimen signature, for the purpose of paying for goods and services with the Virtual Card via the Payment App. The Customer may access the Payment App using fingerprint authentication. In order for the Customer to use fingerprint authentication, this feature needs to be activated on the Mobile Device, the characteristic points of a fingerprint need to be saved in its memory, and the fingerprint authentication feature needs to be separately activated in the Payment App.

8.4 The Customer agrees that the use of his/her Virtual Card when paying for goods and services via the Payment App will be considered as proper and sufficient identification of the Customer and authorization to carry out transactions in respect of his/her accounts in such case.

8.5 The Bank may refuse the activation of the Bank Card in the Payment App. For the purpose of compliance with applicable laws and regulations, or if the Bank reasonably believes that there is a risk of unauthorized use of the Virtual Card, the Bank may, at any time, cancel, block or suspend the use of the Virtual Card. In particular, the Bank may block or suspend the use of the Virtual Card if the Customer does not comply with applicable laws and regulations, these Terms and Conditions, or the Bank's anti-money laundering requirements, rules and procedures. The Bank may block the Virtual Card if it has sufficient grounds to believe that the Customer will be unable to properly perform his/her obligations under the Credit Agreement, which may be evidenced by any information, data and/or documents lawfully obtained by the Bank from the Customer or third parties. Such evidence may include but is not limited to a failure to perform obligations owed to the Bank, information concerning the Customer's failure to perform under any credit or loan made available by any other bank or person, or information that the Customer's total monthly payment obligations (towards principal and interest) under credits and loans made available by the Bank and any other bank or person exceed the percentage of the Customer's monthly income determined by the Bank.

8.6 The Bank may impose limitations on the amounts of the Customer's Virtual Card transactions and/or require that the Customer's Virtual Card transactions be authorized by PIN entry.

8.7 The Virtual Card is an electronic means of payment. For the safe use of the electronic means of payment, the Customer shall comply with the recommendations set out below. The Customer is aware that his/her non-compliance with the recommendations will make the use of the electronic means of payment unsafe. If the Customer fails to comply with the recommendations, he/she shall be solely responsible for the consequences of the failure to do so.

- 8.7.1 The Customer undertakes to exercise care when using the Mobile Device and protect it from unauthorized third party access, which includes keeping it in a secure place.
- 8.7.2 The Customer undertakes to not write down or otherwise disclose his/her sign-on password to the Payment App.
- 8.7.3 The Customer undertakes to not let a third party acquire the fingerprint image stored on the Mobile Device.
- 8.7.4 The Customer's PIN for the Payment App should be secure, impossible to determine or guess.
- 8.7.5 The Customer undertakes to not let a third party know his/her PIN for the Payment App.
- 8.8 If the Customer reasonably believes that the security of access to the Payment App has or may have been compromised, he/she shall block access to the Payment App and immediately notify the Bank thereof by calling the Contact Center number indicated on the back of his/her Bank Card.
- 8.9 If the Mobile Device has been lost or stolen, or if the Customer suspects that the Mobile Device has been lost or stolen, or if there is a risk of unauthorized access to the Payment App and unauthorized use of the Virtual Card, the Customer shall notify the Bank thereof immediately by calling the Contact Center number indicated on the back of his/her Bank Card.
- 8.10 The Bank will not be responsible for the safe and secure operation of the Payment App or its malfunction, or for any services provided to the Customer by the Payment App operator.
- 8.11 The Payment App may collect and store the Customer's personal data and the details of his/her fingerprints and Virtual Card transactions.
- 8.12 The Customer gives consent to the processing of his/her personal data and transaction information, which may include their collection, recording, systematization, accumulation, storage, update, modification, retrieval, use, distribution and transfer, including across borders, de-identification, blocking, removal or destruction, to the Bank, Samsung Electronics Co., Ltd. (129 Samsung-ro, Yeongtong-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do, Republic of Korea) ("Samsung"), Apple Inc. (Infinite Loop, Cupertino, CA 95014, USA) and Apple Distribution International (Holly Hill Industrial Estate, Cork, Ireland) ("Apple"), Google Inc. (1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA) and Google Ireland Limited (Barrow Street, Dublin 4, Ireland) ("Google"), the relevant payment systems (including Mastercard Europe S.A. (198/A, Chausse de Tervuren, 1410 Waterloo, Belgium), OOO Mastercard (2, Tsevtnoy Blvd., 127051, Moscow) and VISA International Service Association (900 Metro Center Blvd., Foster City, CA 94404, USA)) (as applicable), any third parties that have obtained the personal data and transaction information as a result of such processing, and the Bank's and such third parties' agents. The Customer's consent also extends to the transfer (including cross-border transfer) by the Bank of the Customer's personal data and transaction information under these Terms and Conditions (including such information relating to the Customer and/or his/her supplementary cardholders as mobile phone number, e-mail address and banking card details) to the relevant payment systems, Samsung, Apple, Google or their affiliates, and to the receipt/collection by the Bank of the Customer's personal data and transaction information from the relevant payment systems, Samsung, Apple, Google or their affiliates, and to other processing by the Bank of the personal data and transaction information so received from the relevant payment systems, Samsung, Apple, Google or their affiliates, which includes data transfer, including across borders.

## 9. Contact Center

The Contact Center is the Bank's telephone banking system which enables the Customer to carry out certain banking transactions and access certain Bank banking services over the phone (through a Contact Center operator or an interactive voice response system (IVR) if available). The Contact Center is accessible through an operator on business days between 9 a.m. and 6 p.m. Moscow time, and through IVR — on a daily basis 24 hours a day. The Contact Center operating hours may be changed by the Bank at its discretion, at any time. For current operating hours, please refer to our website.

- 9.1 The Customer may access the Contact Center services over the phone using his/her Bank Card and TPIN or his/her mobile phone contact number provided to the Bank (the "Mobile Phone Number") and TPIN or, in the events determined by the Bank, his/her Mobile Phone Number and security word. The Customer agrees that the use of his/her Bank Card number and TPIN or Mobile Phone Number and TPIN, or Mobile Phone Number and security word will constitute valid and sufficient confirmation of the Customer's identity and authority to carry out banking transactions in respect of the Customer's accounts by means of the Contact Center.
- 9.2 The Customer may use the Contact Center to transfer funds and make payments out of his/her Bank accounts, obtain account information and information on available Bank products, services and rates, report lost or stolen Bank Cards, and access other Bank services. Any request for documents may only be made through the online bank, a Bank branch or such other channels as may be established by the Bank.

If faced with a risk of unauthorized use of the Contact Center or technical challenges and/or limitations, the Bank may suspend access to certain services available via the Contact Center until such time as such risk and/or technical challenges and/or limitations (e.g. consequences of any failure, instability or interruption of service due to any malfunction of the equipment, power supply systems and/or communication lines or networks supplied, provided, operated and/or maintained by third parties) are removed and/or

the maintenance work is complete, with or without prior notice to the Customer. Such technical suspension will not prevent access to services via other channels available at the time under this Banking Services Agreement.

Acting in pursuance of applicable anti-money laundering and terrorist financing regulations, the Bank may suspend access to certain banking services available via the Contact Center by giving prior notice to the Customer in any manner in which the same may be given by the Bank to the Customer. Such restriction of access does not prevent the Bank from accepting properly executed payment documents from the Customer in paper form at the Bank branches under this Banking Services Agreement.

- 9.3 The Customer consents to the transmission of instructions, orders and/or information over telephone lines (including mobile and other telecommunications), understanding that telephone lines may not always be a secure communication channel, and agrees to carry all risks associated with a possible confidentiality breach occurring as a result of the use of such system.

## 10. Mobile app, Online bank

The mobile app is a type of the online bank which should be installed to mobile devices and used on mobile devices via an Internet connection.

The online bank is the Bank's Internet banking system that enables the Customer to carry out certain banking transactions and access certain Bank banking services over the Internet 24 hours a day. The online bank is a supplementary service provided by the Bank. The mobile app is a customized version of the online bank that is installed and used on mobile devices with Internet access.

- 10.1 The Customer may access the online bank / mobile app using a computer or other devices that support them, provided there is an Internet connection. It is recommended to install the mobile app to the mobile device, provided that the mobile device is connected to the Internet. To access the online bank / mobile app, the Customer will need to set up a User ID and a Password following the instructions published on the Bank's website. Requirements concerning the equipment and software required for the use of the online bank / mobile app are indicated on the above website.
- 10.2 The Customer agrees that the input of his/her User ID and Password when signing on to the online bank / mobile app will constitute valid and sufficient confirmation of the Customer's identity for the purpose of executing his/her transaction instructions in respect of the account and accessing other services made available through the use of the online bank / mobile app. The Customer further agrees that, in the case of the Bank's any other internet-based system, the input of the Customer's passport number (or his/her Bank Card number or his/her Bank credit card number) and a one-time password ("OTP") sent by the Bank to the Customer's Mobile Phone Number will constitute valid and sufficient confirmation of the Customer's identity for the purpose of acceptance of an electronic document in such system.
- 10.3 The Customer may access the mobile app using Fingerprint (Touch ID/Fingerprint sensor) Authentication that verifies the identity of the Customer. The Touch ID/Fingerprint sensor is available for selected mobile devices and enables access to the list of accounts and transaction history without the need to use the Customer's User ID and Password for accessing the mobile app. In order to use the Touch ID/Fingerprint sensor, such functionality needs to be activated on a mobile device, the characteristic points of a fingerprint need to be recorded, and such function needs to be separately activated in the mobile app. The mobile app does not collect, store or use any information on the Customer's fingerprints.
- 10.4 Push Notifications in the mobile app allow the Customer to receive real-time information about his/her account transactions on a mobile device.
- 10.5 Push Notifications is a service available within the scope of the Account Alerts Service and may be activated and deactivated by the Customer after signing on to the mobile app with his/her User ID and Password. Authentication by User ID and Password is required in order to get access to all the mobile app's functionalities.
- 10.6 By activating Push Notifications, the Customer agrees that his/her account balance and transaction information will be displayed on the mobile device without authentication by the User ID and Password or Touch ID/Fingerprint sensor.
- 10.7 The Customer undertakes to protect access to the mobile device on which the mobile app is installed. The Customer undertakes to exercise care when using the mobile device and protect it from unauthorized third party access. The Customer understands that if a third party has access to the mobile device, such third party may obtain access to the information displayed on the mobile device. The Customer understands that if a third party acquires the fingerprint recorded on the device, such third party may obtain access to the list of accounts and the transaction history.
- 10.8 If the Customer reasonably believes that the security of access to the online bank / mobile app has or may have been compromised, he/she must block access to the online bank / mobile app on the mobile device deactivate Push Notifications (if activated), and immediately notify the Bank thereof by calling the Contact Center.
- 10.9 If there is a risk that the security rules relating to the Customer data disclosure or processing have been violated, the Bank may deactivate the Push Notifications and Touch ID/Fingerprint sensor on its own, without involving the Customer.
- 10.10 The Customer can disable the Touch ID/Fingerprint sensor in the mobile app at any time and sign on to the app using his/her User ID and Password.
- 10.11 If faced with a risk of unauthorized use of the online bank / mobile app or technical

challenges and/or limitations, the Bank may suspend access to certain services available via the online bank / mobile app until such time as such risk and/or technical challenges and/or limitations (e.g. consequences of any failure, instability or interruption of service due to any malfunction of the equipment, power supply systems and/or communication lines or networks supplied, provided, operated and/or maintained by third parties) are removed and/or the maintenance work is complete, with or without prior notice to the Customer.

Acting in pursuance of applicable anti-money laundering and terrorist financing regulations, the Bank may suspend access to certain banking services available via the Contact Center by giving prior notice to the Customer in any manner in which the same may be given by the Bank to the Customer. Such restriction of access does not prevent the Bank from accepting properly executed payment documents from the Customer in paper form at the Bank branches under the Banking Services Agreement.

Acting in pursuance of applicable anti-money laundering and terrorist financing regulations, the Bank may suspend access to certain banking services available via the online bank / mobile app by giving prior notice to the Customer in any manner in which the same may be given by the Bank to the Customer. Such restriction of access does not prevent the Bank from accepting properly executed payment documents from the Customer in paper form at the Bank branches under this Banking Services Agreement.

Such technical suspension will not prevent access to services via other channels available at the time under the Banking Services Agreement.

- 10.12 Due to the fact that the Internet and mobile telecommunications are not absolutely secure communication channels, the Customer confirms that he/she understands and accepts all risks associated with a possible security breach in the transmission of any instructions and information with the use of the Internet/mobile telecommunication technologies.
- 10.13 The parties agree that any electronic documents signed by the Customer in the online bank or in the Bank's any other internet-based system with his/her simple electronic signature, created and used in the manner prescribed by the Bank, shall be of equal validity with paper documents signed with the Customer's handwritten signature. The Customer agrees that his/her sign-on Password to the online bank or an OTP sent by the Bank to the Customer's Mobile Phone Number shall be deemed his/her simple electronic signature where such Password or OTP is entered to confirm an electronic document in the online bank or in the Bank's any other internet-based system. The online bank or the Bank's any other internet-based system will check the Password or OTP so entered against system records and, if it checks out, the electronic document confirmed by the Password or OTP shall be deemed signed directly by the Customer. The Customer shall be obliged to keep his/her Password and/or OTP strictly confidential.
- 10.14 In some cases, the mobile app / online bank or the Bank's any other internet-based system will not require a re-entry of the Customer's sign-on Password to the online bank, or the OTP sent by the Bank to the Customer's Mobile Phone Number, to confirm an electronic document, provided that the Customer has successfully signed on to the mobile app / online bank or the Bank's any other internet-based system.
- 10.15 In some cases (as determined by the Bank), in order to sign electronic documents through the use of telecommunication facilities (including mobile networks and e-mail), the Customer will create and provide to a Bank employee / the Contact Center a password to serve as his/her simple electronic signature to exchange/transmit electronic documents between the parties through telecommunication channels. An OTP sent by the Bank to the Customer's Mobile Phone Number may also serve as the Customer's simple electronic signature to exchange/transmit electronic documents between the parties through telecommunication channels. Upon receipt of an electronic document from the Customer / signature of an electronic document by the Customer through the use of telecommunication channels, the password is validated by the recipient system or by a Bank employee / the Contact Center.
- 10.16 From time to time, the Customer will be sent consent or approval forms (including personal data consent forms) as are required for the Bank to perform its obligations under the Banking Services Agreement through telecommunication channels. The Customer will need to sign such consent forms in the manner described above. If the Customer does not provide the consent required for a specific service, the Bank may be unable to provide the Customer (and/or supplementary Bank Card holders) with such service and, accordingly, may refuse to provide the service (suspend the service).
- 10.17 For the purpose of compliance with applicable laws and regulations and to ensure the security of the Customer's funds, the Bank shall, in real time, publish/post in the online bank information on any charges to the Customer's accounts made with the use of an electronic payment means, including those which involve the use of the Bank Card, online bank and/or Contact Center, after the charge has been made.
- 10.18 The publication/posting in the online bank of information on charges to the Customer's accounts made with the use of an electronic payment means, including the Bank Card, online bank and Contact Center, shall be deemed proper notification of the Customer of charges made with the use of an electronic payment means under the Banking Services Agreement.
- 10.19 The Customer can obtain an OTP/activation code using a code generator (in the mobile app). In the mobile app, instead of an OTP/activation code, the Customer shall enter a key/unlock code for the code generator (in the mobile app).

## 11. Chat

The chat is a mobile app-based user interface that enables the Customer to carry out certain banking transactions and access certain banking services through an operator in an online or offline mode. The chat is available on a 24/7 basis, provided the Bank has such technical capability.

- 11.1 The Customer will be able to use the chat after registration for chat use in the mobile app / online bank. The Customer agrees that a successful login to the mobile app will be deemed proper and sufficient identification of the Customer and authorization to carry out transactions in respect of his/her accounts through the chat. At registration, Push Notifications will be automatically activated for the purpose of chat use.
- 11.2 The Bank will determine the range of transactions and services available through the chat in its discretion without prior notice to the Customer.
- 11.3 The Customer may use the chat to transfer funds and make payments out of his/her Bank accounts (subject to availability), obtain account information and information on available Bank products, services and rates, report lost or stolen Bank Cards, and access other Bank services.
- 11.4 A response to the Customer's enquiry made in the offline mode will be provided in the chat with a delay. Legal consequences for the Bank in connection with such enquiry will arise after a Bank operator has read the enquiry. The Customer will be informed of the availability of a response by a Push Notification.

## 12. Account Alerts Service

- 12.1 The Account Alerts Service enables the Customer to receive information about his/her Bank account and account transactions sent to his/her mobile phone number. The service will be available to the Customer only if paid for in accordance with the Tariffs.
- 12.2 The Customer may register for the Account Alerts Service through the online bank and select any alerting service currently available. The Account Alerts Service will automatically send account and/or transaction information to the mobile phone number provided by the Customer in the format of SMS messages. It is the Customer's responsibility to ensure that his/her mobile phone supports the SMS function and that the Customer is subscribed to the SMS service provided by his/her mobile operator. The Customer understands that mobile operators may charge a fee for transmitting SMS messages and that settlements with the mobile operator will be the Customer's responsibility. The Customer may cancel any alert through the online bank at any time.
- 12.3 If faced with a risk of unauthorized use of the Account Alerts Service or technical challenges and/or limitations, the Bank may suspend access to certain services available via the Account Alerts Service until such time as such risk and/or technical challenges and/or limitations (e.g. consequences of any failure, instability or interruption of service due to any malfunction of the equipment, power supply systems and/or communication lines or networks supplied, provided, operated and/or maintained by third parties) are removed and/or the maintenance work is complete, with or without prior notice to the Customer. Such technical suspension will not prevent access to services via other channels available at the time under this Banking Services Agreement.
- 12.4 The Customer consents to the transmission of instructions, orders and/or information via SMS channels and e-mail, understanding that such information transmission channels may not always be secure, and is aware of all risks associated with a possible confidentiality breach occurring as a result of the use of such information transmission channels.

## 13. Account Statement

- 13.1 A consolidated statement of accounts (the "Account Statement") will be generated on an annual basis as at the calendar year end (if the Customer does not have an outstanding Bank loan) or on a monthly basis (if the Customer does have an outstanding Bank loan) and includes information on all accounts opened by the Bank for the Customer. The Account Statement will contain information on the Customer's account balances as at the end of the period to which it relates, and information on all transactions carried out in respect of the Customer's accounts during such period.
- 13.2 The Customer may, at any time, request the Account Statement for a previous period via the Bank branches.
- 13.3 The Customer agrees to carefully check the Account Statement and immediately notify the Bank of any errors, discrepancies or questions concerning the information contained in the Account Statement. If the Bank does not receive such notification within a reasonable time, the Customer shall be deemed to have accepted and agreed with all information contained in the Account Statement.
- 13.4 After termination of the Banking Services Agreement, the Bank may send the Customer an account balance notification instead of the Account Statement.

## 14. Average Monthly Relationship Balances; Relationship Balance at End of Calendar Month

- 14.1 The Bank may require that the Customer maintain a certain aggregate amount of funds in his/her Bank accounts during each calendar month (the "Average Monthly Relationship Balance"), a certain aggregate amount of funds in his/her Bank accounts during three (3) calendar months (the "Average Monthly Relationship Balance for Three Months"), and

a certain aggregate amount of funds in his/her Bank accounts at the end of a calendar month (the "Relationship Balance at End of Calendar Month"). The Average Monthly Relationship Balance, the Average Monthly Relationship Balance for Three Months and the Relationship Balance at End of Calendar Month shall be referred to as the "Required Balances". The Average Monthly Relationship Balance is calculated as the sum of daily balances (as at the beginning of day) in all of the Customer's Bank accounts in any given month divided by the number of days in the respective month. The Average Monthly Relationship Balance for Three Months is calculated as the average of Average Monthly Relationship Balances for the last three (3) full calendar months. The Relationship Balance at End of Calendar Month is calculated as the sum of balances in all of the Customer's Bank accounts as at the last calendar day of the month, and any insurance premiums/contributions paid under the insurance savings programs satisfying the requirements set out below in this paragraph. The Required Balances shall also include balances in brokerage and custody accounts with the Bank. The Required Balances may vary across the bank service packages offered by the Bank and be conditional to the availability of such bank service packages. If the Customer fails to maintain the Required Balances and/or commits an abuse of right while using certain services provided to him/her, the Bank may change his/her bank service package and/or refuse to provide the service without compensation for the losses the Customer may incur. If the bank service package is changed, the service provided to the Customer shall be governed by these Terms and Conditions and the Tariffs applicable to the relevant bank service package starting from the date the change is approved by the Bank, and the Bank shall give the Customer written notice of such change. If at the date of the bank service package change the number of supplementary Bank Cards issued to the Customer is in excess of that allowed within the bank service package prescribed by the Bank, the Bank may cancel the supplementary Bank Card that was issued last.

## **15. Payment of Fees**

- 15.1 The Customer undertakes to pay the Bank all fees, commissions and charges applicable to this Banking Services Agreement and set out in the Tariffs, as well as those applicable to the Credit Agreement, the credit card agreement, the brokerage agreement, the custody services agreement, the dual currency deposit master agreement, the safe deposit box rental agreement and other agreements entered into between the Customer and the Bank. The Customer hereby consents/accepts that, at such times as specified by this Banking Services Agreement and the other agreements referred to above, the Bank will debit the Customer's Bank current account(s) for any fees, commissions, overdraft interest and other charges payable by the Customer to the Bank in the amount of the Customer's obligations owed to the Bank as at the date of such debit. The Customer gives his/her prior acceptance and authorizes the Bank to make such debits to his/her account(s) on the relevant dates. In case of insufficient funds in the Customer's account wherefrom such fees, commissions and charges must be debited, the Customer gives the Bank his/her prior acceptance that the Bank may transfer funds to such account from any of the Customer's other accounts, including foreign currency accounts (and, if necessary, convert the funds to be transferred into the currency of the account wherefrom such fees, commissions and charges must be debited at the Bank's or the Bank of Russia's exchange rate (at the Bank's choice) applicable on the date of transaction), and that the Bank may debit any of the Customer's other accounts, including foreign currency accounts, for the amount of payable fees, commissions and charges (and, if necessary, convert the funds into the currency of such fees, commissions and charges at the Bank's or the Bank of Russia's exchange rate (at the Bank's choice) applicable on the date of transaction). The Bank's debiting of the Customer's account(s) in accordance with the Customer's prior acceptance is a free supplementary service provided for the Customer's convenience with an aim to prevent an increase in the Customer's obligations to the Bank.

## **16. Set-off**

- 16.1 The Customer agrees that the Bank may use any balance in any of the Customer's accounts with the Bank (irrespective of the currency of such account(s)) to offset monetary obligations of the Customer to the Bank (relating to account crediting, payment for the bank's services, overdraft interest payment) outstanding under this Banking Services Agreement or under any other agreements or arrangements that have given rise to such monetary obligations of the Customer to the Bank. For this purpose, the Customer hereby authorizes the Bank to convert any amounts held in the Customer's accounts in any currency into the currency of the Customer's outstanding obligation at the Bank's or the Bank of Russia's exchange rate (at the Bank's choice) applicable on the date of such conversion.

## **17. Verification, Monitoring and Recording**

- 17.1 The Customer confirms that all information provided by the Customer to the Bank in connection with this Banking Services Agreement, including the information about him/herself, his/her beneficiary or beneficial owner, is true and correct in all respects and undertakes to promptly notify the Bank of any changes in the information provided to the Bank. The Bank may request and receive from the Customer or his/her representative identity documents and such other documents as are provided for by applicable anti-money laundering and terrorist financing regulations and by the Bank of Russia's regulations adopted in pursuance thereof. Any change in the Customer's personal information required for the purpose of his/her identification in accordance with Russian law shall be made by way of submitting a change request in the form prescribed by the

Bank. The Customer agrees that the Bank may verify any information provided by the Customer and authorizes the Bank to conduct such verifications as the Bank deems appropriate.

Failure by the Customer to update information about him/herself, his/her representative, beneficiary or beneficial owner as such information changes (but in any case at least once a year) will be taken to mean that the information previously provided/established remains unchanged.

- 17.2 The Customer agrees that the Bank may conduct video and electronic monitoring and telephone recording on its premises for the purposes of security and proper customer service without further notice to the Customer or his/her authorized representatives (and it is the Customer's responsibility to notify his/her authorized representatives that the Bank may conduct such monitoring and recording). The Customer further agrees that telephone, video and electronic records may be used as evidence in any proceedings.
- 17.3 The Customer agrees that all conversations and communications between the Customer and a Bank representative over the Contact Center will be recorded by the Bank for the purposes of security and proper customer service and that such records may be used as evidence in any proceedings.

## **18. Compliance with Law**

- 18.1 The Customer understands that banking transactions and services provided by the Bank to the Customer are governed by applicable Russian laws and regulations. (Certain types of transactions may also be governed by the laws and regulations of foreign countries where such transactions are effected or processed). Under applicable laws and regulations, the Bank is charged with a number of control responsibilities in relation to certain types of customer transactions (e.g. foreign currency transactions, cash transactions, possibly suspicious transactions) and a duty to disclose information regarding customer accounts and transactions to various government and law enforcement agencies. For this purpose, the Bank may, from time to time, request the Customer to provide various documents and/or written explanations, and the Customer agrees to do so upon the Bank's request.
- 18.2 The Customer agrees that if, in the opinion of the Bank, the performance of any transaction in respect of the Customer's account may result in a breach of applicable laws and regulations, the Bank may refuse to perform or suspend the performance of the transaction until such time as the Customer provides to the Bank's satisfaction such documents or other information as may be requested by the Bank in connection with the Customer's transaction.
- 18.3 If the Customer is in breach of applicable laws or the Bank's requirements, rules and procedures, the Customer's access to all the functionalities of the Bank Card, Contact Center and online bank may be automatically suspended by the Bank until such time as the Customer remedies such breach in the form and manner acceptable to the Bank.

## **19. Security**

- 19.1 For the purpose of compliance with applicable laws and regulations and to ensure the security of the Customer's funds, the Bank may send to the Customer's Mobile Phone Number SMS alerts of any charges to the Customer's accounts made with the use of an electronic payment means (as defined by law) after the charge has been made. Similar e-mail alerts may additionally be sent to the Customer's e-mail address.
- 19.2 The Customer shall provide to the Bank a valid Mobile Phone Number assigned by a Russian mobile service carrier and ensure that the Mobile Phone Number is constantly available for incoming SMS messages. The Customer shall be responsible for the authenticity of the Mobile Phone Number and for the condition and security of the subscriber identity module (the "SIM card"). The Customer shall not allow the cloning of the SIM card or the receipt, use and change of the SIM card and/or the Mobile Phone Number by a third party. If the SIM card is changed, the Customer shall immediately report this to the Bank via the Contact Center.
- 19.3 The Bank shall use the Mobile Phone Number provided by the Customer and maintained in the Bank's systems. If the Bank is not in possession of the valid and authentic Mobile Phone Number, the Customer's access to all the functionalities of the Bank Card, Contact Center and online bank may be automatically suspended by the Bank and the Bank Card might not be issued. If the Mobile Phone Number is changed, the Customer shall immediately report this to the Bank via the branch, online bank or Contact Center in the form as approved by the Bank.
- 19.4 The Customer shall, on a daily basis, sign on to the online bank to check the status of all his/her accounts, including the balance, available balance, account activity, blocked/frozen transaction amounts, and shall immediately notify the Bank of any errors, discrepancies or questions concerning the information contained in the online bank.
- 19.5 The Bank may, in its discretion, use the Mobile Phone Number to provide additional security, which includes more secure use of the Bank Card, Contact Center and online bank. The Customer shall comply with all security requirements of the Bank.
- 19.6 If there is no Customer-initiated activity in the Customer's accounts for 180 days, the Customer's access to all the functionalities of the Bank Card, Contact Center and online bank may be automatically suspended by the Bank. In the event of suspension of access to the Customer's accounts, such access can be restored via the online bank.

For the safe use of an electronic means of payment (hereinafter includes the Bank Card, the Virtual Card, the online bank and Contact Center), the Customer shall comply with the

recommendations set out below. The Customer is aware that his/her non-compliance with the recommendations will make the use of the electronic means of payment (including the Bank Card, the Virtual Card, the online bank and Contact Center) unsafe. If the Customer fails to comply with the recommendations, he/she shall be solely responsible for the consequences of the failure to do so. The Customer is aware that if he/she is unable to comply with all the safety and security recommendations set out below, he/she should conduct his/her banking business via the Bank branches.

- 19.6.1 If the Customer receives an SMS message, he/she needs to make sure that the message originates from the Bank or its authorized representative.

If the message:

- Originates other than from the Bank or its authorized representative; or
- Requires an urgent response by the Customer; or
- Requires the Customer to provide, update or confirm his/her personal information, including the mother's maiden name or security word, PIN, TPIN, phone number, bank card details, User ID, Password, etc.; or
- Contains a personal information entry form; or
- Informs the Customer of an unexpected credit to his/her account; or
- Requests the Customer to sign on to the online bank using the provided link; or
- Originates other than from the Bank's official phone number provided on its official website,

the Customer should not act in accordance with the message and should immediately report this to the Bank via the Contact Center.

If the Customer receives an alert of unauthorized access to the online bank, he/she should immediately report this to the Bank via the Contact Center.

- 19.6.2 If the Customer receives an e-mail message, he/she needs to make sure that the message originates from the Bank or its authorized representative.

If the message:

- Originates other than from the Bank or its authorized representative; or
- Requires an urgent response by the Customer; or
- Requires the Customer to provide, update or confirm his/her personal information, including the mother's maiden name or security word, PIN, TPIN, phone number, bank card details, User ID, Password, etc.; or
- Contains a personal information entry form; or
- Informs the Customer of an unexpected credit to his/her account; or
- Requests the Customer to sign on to the online bank using the provided link; or
- Originates other than from the Bank's official e-mail address provided on its official website; or
- Requests the Customer to go to a website using the provided link; or
- Contains mistyped words or manifest spelling errors,

the Customer should not act in accordance with the message and should immediately report this to the Bank via the Contact Center.

If the Customer receives an alert of unauthorized access to the online bank, he/she should immediately report this to the Bank via the Contact Center.

- 19.6.3 If the Customer receives a phone call, he/she needs to make sure that the call originates from the Bank or its authorized representative.

If the caller:

- Requests the Customer to provide his/her mother's maiden name or security word, except where such call originates from the Bank's phone number given on its official website for the purpose of activating the Bank Card that has been received but not yet activated by the Customer; or
- Requests the Customer to provide his/her PIN, TPIN, User ID or Password,

the Customer should not disclose his/her personal information and should immediately report such or any other suspicious call to the Bank via the Contact Center.

The Customer should only contact the Bank at the numbers given on its official website.

- 19.6.4 When using the online bank, the Customer needs to make sure that he/she has accessed the genuine official website of the Bank and that the computer or other device that provides Internet access is free from viruses, malware and spyware, and that there is no unauthorized access to the computer from the Internet or a local area network.

It is not allowed to sign on to and use the online bank if:

- The website is not the genuine official website of the Bank; or
- The Customer has not personally entered the Bank's website address in the browser address bar, or the website has been accessed via a link; or
- The computer or other device that provides Internet access is not free from viruses, malware or spyware; or
- There is unauthorized access to the computer from the Internet or a local area network; or
- The Bank's website does not operate in the protected mode, or the padlock icon is not displayed on the webpage; or
- The TPIN is requested.

A password for the online bank should be secure, impossible to determine or guess, consist of letters and numbers, contain upper- and lowercase letters, and be a minimum of six characters. It is not permitted to write down or otherwise disclose the password. The Customer should change his/her password regularly, at least every 60 days, and never use the same password twice. It is not permitted to sign on to and use the online bank from a public computer or from any place with public Internet access and in the presence of third parties. When signing on to the online bank, the Customer should check the last logon date and time and, in the event of unauthorized access, report this to the Bank via the Contact Center. The Customer should sign off in the prescribed manner. It is not permitted to close the browser without signing off. If the Customer did not sign on to the online bank but received a sign-on alert, he/she should immediately report this to the Bank via the Contact Center. If the password has been compromised, the Customer should immediately report this to the Bank via the Contact Center.

The Bank may collect any data in respect of the computer used to sign on to the online bank. If requested by the Bank, the Customer will install a software agent on the computer used to sign on to the online bank and/or authorize the use of any computer used to sign on to the online bank via the Contact Center or as otherwise required.

19.6.5 Upon receipt of the Bank Card, the Customer should immediately sign the card on the reverse. The Customer should at all times keep the Bank Card in a safe place where it is inaccessible to, and prevent its unauthorized use by, third parties. The Bank Card should only be used for its intended purpose. The Customer should prevent the use of slips and other documents showing the number of his/her Bank Card and/or Bank account, by third parties. The Customer is recommended not to maintain in his/her primary current account (primary account for Bank Card settlements) a balance higher than that which the Customer may need in the near future for his/her Bank Card transactions.

The Customer is recommended to use his/her Bank Card at the Bank's ATMs. Where a non-Bank ATM is used, the Bank is not responsible for the safe use of such ATM. It is not permitted to use the same Bank Card to access the ATM area and to operate the ATM. Before using the ATM, the Customer should make sure that the ATM is located in a safe place and does not have any unusual or non-standard devices on the keypad, card entry slot and regions above the display and keyboard area. It is not permitted to use the ATM if it is located in an unsafe place or has any unusual or nonstandard devices on the keypad, card entry slot or regions above the display and keyboard area. The Customer should not use the ATM if there are third parties in immediate proximity thereto. The Customer should enter the PIN quickly, use more than one finger, and cover the keypad with his/her other hand.

When using the Bank Card online, the Customer should make sure that he/she is visiting a safe website and that the computer or other device that provides Internet access is free from viruses, malware and spyware, and that there is no unauthorized access to the computer from the Internet or a local area network.

It is not allowed to use the Bank Card online if:

- The website is not safe; or
- The computer or other device that provides Internet access is not free from viruses, malware or spyware; or
- There is unauthorized access to the computer from the Internet or a local area network; or
- The website does not operate in the protected mode or the padlock icon is not displayed on the webpage; or
- The PIN is requested.

The Customer's PIN and TPIN should be secure, impossible to determine or guess. It is not permitted to write down or otherwise disclose the PIN or TPIN. The Customer should change his/her PIN and TPIN regularly, at least every 60 days, and not use the same PIN or TPIN over and over again.

It is not permitted to use the Bank Card online if the Internet is accessed from a public computer or from any place with public Internet access and in the presence of third parties. If there are signs of unauthorized use of the Bank Card or its details, the Customer should immediately report this to the Bank via the Contact Center. The Customer should sign off in the prescribed manner. It is not permitted to close the browser without signing off. If the Customer did not make any Bank Card transaction but received a transaction alert, he/she should immediately report this to the Bank via the Contact Center. If the PIN or TPIN has or may have become known to a third party, or if the Bank Card has been retained by the ATM, the Customer should immediately report this to the Bank via the Contact Center.

19.7 If the Customer did not make a particular account transaction but receives an alert, or otherwise becomes aware, of such unauthorized/unconsented transaction, he/she shall immediately report this to the Bank via the Contact Center. If the electronic means of payment is lost and/or used without the Customer's consent, the Customer shall deliver written notice thereof to the Bank on the form provided for the purpose immediately upon discovery of the same but no later than the day following the day of the Bank's unauthorized transaction alert. However, in exceptional cases, where the Bank recognizes the reason for failure to meet the above deadline as valid due to the Customer's personal circumstances, the Customer's notice may be considered by the Bank, but in any event such notice shall be delivered to the Bank within fourteen (14) days of the Bank's unauthorized transaction alert.

- 19.8 The Customer shall be solely responsible for compliance with all the requirements concerning the use of the electronic means of payment referred to above in this Section. If the Customer fails to comply with the said requirements and such failure to comply results in unauthorized activity in the Customer's account, the Customer shall be responsible for the consequences of such unauthorized activity.
- 19.9 The Tariffs sets forth a daily limit for ATM cash withdrawals. The Bank shall not accept the Customer's claims in relation to any transactions totalling in excess of the daily ATM withdrawal limit. The Customer shall report any and all unauthorized transactions charged to his/her Bank accounts to law enforcement authorities. Any consideration of the Customer's unauthorized transaction claim by the Bank shall not preclude the Customer from reporting such unauthorized transaction to law enforcement authorities.
- 19.10 Where the Bank Card is used to pay for goods or services, the identification and authentication of the Customer will be the responsibility of the Bank Card-accepting merchant. The Bank shall not be held responsible for any violation of the bank card holder identification and authentication requirements.

## **20. Settlement of Disputes**

- 20.1 Notwithstanding that the Bank will strive to ensure that all of the Customer's transactions are carried out in compliance with these Terms and Conditions, disputable situations may arise for various reasons (e.g. communication of inaccurate or incomplete information by the Customer, data processing errors), and the parties undertake to settle such disputable situations through amicable negotiations.
- 20.2 In the event the Customer discovers any disputable situation associated with his/her Bank accounts, the Customer will immediately notify the Bank thereof through the Contact Center. If the disputable situation cannot be resolved by a Bank representative through the Contact Center, the Bank may request the Customer to submit a written statement of such disputable situation to a Bank branch. The Bank undertakes to promptly submit such written statement for consideration by an authorized Bank officer. The Customer may obtain information regarding the current status of his/her written statement through the Contact Center.
- 20.3 The Bank will take every possible step to settle the existing disputable situation within the time prescribed by applicable law and the Bank's or payment system's rules, and will inform the Customer of the results of its investigation. The Bank may ask the Customer to meet an authorized Bank officer in person in order to settle the disputable situation. Where necessary, the Bank may involve various experts and specialists with relevant knowledge and expertise (whether or not employed by the Bank) in order to settle the disputable situation.
- 20.4 If a disputable situation is not settled by the parties, the matter will be referred to court as described below.

## **21. Term and Termination**

- 21.1 This Banking Services Agreement is made for a term of one (1) year and will automatically renew thereafter for successive one-year terms. The Bank may give the Customer prior written notice of termination of this Banking Services Agreement due to expiration of its term, in which case no automatic renewal of this Banking Services Agreement will occur.
- 21.2 The Customer may at any time terminate this Banking Services Agreement by giving written notice to the Bank and instructing it to transfer funds held in the Customer's accounts with the Bank to the account(s) at another bank or financial institution, provided that the Customer has no obligations outstanding to the Bank as at the termination date.
- 21.3 In the event this Banking Services Agreement is terminated for whatever reason, all accounts opened by the Bank for the Customer will be closed (provided the Customer's account balances have been transferred and/or received in cash), the Bank Card issued by the Bank to the Customer (and any supplementary Bank Cards) will be blocked and revoked, and any debt owed by the Customer to the Bank (together with accrued interest) will become due and payable within thirty (30) days of termination of this Banking Services Agreement. The Bank will disburse to the Customer all balances in the Customer's Bank accounts (less the amount of any debt owed by the Customer to the Bank) or transfer such balances to the account(s) at another bank or financial institution in accordance with the Customer's instruction. If the Bank is not in receipt of the Customer's instruction to transfer funds to another bank or financial institution, the Bank may return the funds held in the Customer's accounts by the time of termination of the Banking Services Agreement and/or received in the Customer's accounts after the termination of the Banking Services Agreement, in any of the following ways:
- Telegraphic transfer or postal order addressed to the Customer at his/her mailing address; or
  - Instant payment to any bank where the Customer maintains his/her account(s) through Instant Payment Service using the Mobile Phone Number; or
  - Top-up of the Mobile Phone Number, or
  - Transfer to the Customer's single tax account,

for which purpose the Customer authorizes the Bank to transfer cash balances from all his/her savings and foreign currency current accounts to his/her RUB current account (foreign currency amounts will be converted into roubles at the Bank's internal exchange rate; funds held in time deposit accounts will be transferred to the current account upon maturity).

The Customer agrees that such transfer/payment by the Bank will be deemed proper performance of its obligation to return the Customer's funds at the end of the Banking Services Agreement (the Bank may withhold costs associated with such transfer/payment). If the cash balances held in the Customer's Bank accounts are not returned to the Customer in any of the above ways, the Customer authorizes the Bank to apply the funds held in the Customer's accounts by the time of termination of the Banking Services Agreement and/or received in the Customer's accounts after the termination of the Banking Services Agreement towards the Bank's income at the expiration of one (1) year from the termination date of the Banking Services Agreement. Notwithstanding the above, the Customer may withdraw said funds at any Bank branch against a written request.

- 21.4 If this Banking Services Agreement is terminated by the Bank on the grounds provided for by applicable law, the Bank will give the Customer written notice to that effect, and this Banking Services Agreement will be deemed terminated at the expiration of the time period set forth in such notice. If the Customer fails to come to collect the funds held in his/her account(s) within the time period set forth in the Bank's notice of termination of this Banking Services Agreement, or if the Bank does not receive the Customer's funds transfer instruction within the same period, the Bank will transfer such funds to a special account with the Bank of Russia in accordance with applicable law.
- 21.5 The termination of this Banking Services Agreement for whatever reason shall not in any way affect or change the Customer's obligations to the Bank that arose prior to such termination and remain outstanding as at the termination date, nor shall it affect or change the Bank's rights and remedies granted to the Bank under this Banking Services Agreement with respect to any of the Customer's obligations that arose prior to such termination and remain outstanding as at the termination date.
- 21.6 The provisions of Section 9 (Contact Center) will survive, to the applicable extent, the termination of the Banking Services Agreement and apply until such time as all the Customer's current/savings accounts are closed, for the purpose of transfer of the Customer's entire account balance to another bank (upon agreement with the Bank). The provisions of paragraphs 10.13–10.15 will survive, to the applicable extent, the termination of the Banking Services Agreement and apply until such time as all the Customer's current/savings accounts are closed, for the purpose of possible submission of documents by the Customer (upon agreement with the Bank).
- 21.7 The Customer undertakes, forthwith upon termination of the Banking Services Agreement, to transfer the balances in all his/her Bank accounts (with the exception of unmatured time deposits), if any, to a non-Bank account(s) and/or withdraw such balances at the Bank branch counters. If this undertaking is not complied with, the Customer shall pay the Bank a fee as set out in the Tariffs. The Bank has discretion to waive any fees, fines or penalties provided for by the Banking Services Agreement.

## **22. Miscellaneous**

- 22.1 The Bank will not be responsible for any non-performance or improper performance of its obligations under this Banking Services Agreement if it proves that the proper performance of such obligations was impossible due to force majeure, which means extraordinary circumstances unavoidable in the given conditions, including but not limited to the adoption, publication or change in the interpretation or application of any laws, regulations, decisions, etc. by governmental or municipal authorities of the Russian Federation or other countries, the Central Bank of the Russian Federation or central (national) banks of other countries (including restrictions on currency convertibility or transferability), which would make the performance of obligations by the Bank illegal or unlawful, as well as sabotage, fire, flood, explosion, natural calamity, civil commotion, strike or industrial action of any kind, riot, insurrection, war or act of government, or any other events beyond the reasonable control of the Bank (the "Force Majeure Events"). Unless the parties otherwise agree in writing, upon the occurrence of Force Majeure Events the Bank may suspend the performance of its obligations under this Banking Services Agreement affected by the Force Majeure Events until such Force Majeure Events cease to exist.
- 22.2 Neither party may assign or otherwise dispose of its rights and obligations under this Banking Services Agreement without the other party's prior written consent, except that the Bank may assign its rights and delegate its obligations under this Banking Services Agreement to its subsidiaries or other affiliates, provided that this does not affect the quality of service provided to the Customer and subject to limitations imposed by applicable law.

The Customer agrees that, to the extent permitted by applicable law, the Bank may at any time unilaterally modify or amend this Banking Services Agreement. Modifications and amendments to this Banking Services Agreement made in respect of the Terms and Conditions shall become effective thirty (30) days after publication of the new version of the Terms and Conditions on the Bank's website. Modifications and amendments to this Banking Services Agreement made in respect of the Tariffs and unrelated to an increase in the fees for services that are already being provided to the Customer under the Banking Services Agreement shall become effective as of the date of the Bank's relevant decision, provided that such decision may not be applied retroactively, whereas those made in respect of the Tariffs and related to an increase in the fees for services that are already being provided to the Customer under the Banking Services Agreement shall become effective fifteen (15) days after the publication of a new version of the Tariffs on the Bank's website. The Customer may at any time obtain and familiarize himself/herself with the current version of the Banking Services Agreement at the Bank branches or on

the Bank's website at [www.rencapbank.ru](http://www.rencapbank.ru). The Customer undertakes to check the current Terms and Conditions and Tariffs, and the news about changes thereto, on the Bank's website at least once a week. The parties agree that this Banking Services Agreement may only be modified or amended in the above procedure and that no other documents, publications, information or advertising materials (whether written or otherwise) may modify or amend this Banking Services Agreement.

In the event of modifications or amendments to the Tariffs in relation to current accounts, the Customer may, within thirty (30) days of publication of the new version of the Tariffs, make a complaint to the Bank requesting to keep the old tariffs (i.e., those applicable before the publication) ("old tariffs"). If the Bank is in receipt of such complaint, the Customer's existing bank service package will be changed to the basic Minimal package without a Bank Card, and the old tariffs will apply to services available to the Customer within the Minimal package. Where this is the case, the Banking Services Agreement with the Customer will not be renewed for another one-year term. For the purpose of applying the old tariffs, the Bank may charge its fees and commissions under this Banking Services Agreement in accordance with the Minimal package and then recalculate payments at the end of each calendar quarter (by crediting or debiting the difference between total charges in accordance with the old tariffs and total charges in accordance with the Minimal package). The Customer understands and agrees that not all the services that used to form part of his/her previous bank service package will be available to the Customer.

- 22.3 The Bank will be liable to the Customer for losses incurred by the Customer as a result of the Bank's wrongful acts or omissions. The Bank will be relieved of the liability if the Customer's losses were incurred as a result of the Customer's breach of this Banking Services Agreement.
- 22.4 The Customer will be liable to the Bank for all losses incurred by the Bank as a result of the Customer's breach of this Banking Services Agreement or applicable laws and regulations.
- 22.5 The Customer acknowledges and agrees that the obligations of the Bank arising out of or in connection with this Banking Services Agreement are the obligations of AO RenCap Bank alone and are not the obligations of parent companies of the groups of which the companies that own or owned AO RenCap Bank are members, or any other of their subsidiaries or affiliates whether in Russia or abroad.
- 22.6 The Bank will treat information relating to the Customer as confidential, however, the Customer agrees that the Bank may transfer and disclose any information relating to the Customer to the Bank's subsidiaries, representative offices, affiliates, agents, or third parties, at the discretion of any of them and irrespective of their location, for confidential use (including in connection with the provision of banking services and products, data processing, statistical accounting, and risk assessment) in accordance with and to the extent permitted by applicable law. The Bank and any of its subsidiaries, representative offices, affiliates, agents, or third parties, may transfer and disclose any such information as required by law, court order, or a regulating or law enforcement agency.
- 22.7 If an electronic means of payment is suspended or terminated by the Bank in the events provided for by federal law, the Bank shall inform the Customer thereof and provide the reason therefor on the day of such suspension or termination. The Bank shall also inform the Customer of the reasons for its refusal to process any transaction and of the termination of the Banking Services Agreement on the Bank's initiative. The Bank shall inform the Customer thereof by phone and/or SMS to the Mobile Phone Number and/or e-mail, and/or by posting information to that effect in the mobile app/online bank and/or sending the Customer a written notification by post. If the information related to the Customer and/or his/her electronic means of payment is contained in the database of nonconsensual funds transfer cases and attempts, the electronic means of payment are not available for use by the Customer at the Bank.
- 22.8 In these Terms and Conditions, it is understood that the Bank's internal exchange rate will be used in relation to foreign exchange transactions and/or foreign currency equivalent calculations, unless otherwise stated.
- 22.9 If any provision of this Banking Services Agreement is or becomes illegal, invalid or unenforceable, that shall not affect the validity of any other provisions of this Banking Services Agreement which shall remain valid to the extent of its legal, valid and enforceable provisions. The execution of amendment agreements to exclude inapplicable provisions from this Banking Services Agreement will not be required.
- 22.10 Any failure to exercise or delay in exercising by either party of its rights or remedies under this Banking Services Agreement will be limited to a specific instance whereof such failure to exercise or forbearance relate, and will not affect any further exercise of rights or remedies.
- 22.11 This Agreement will be governed by and construed in accordance with the laws of the Russian Federation without regard to conflict of laws rules. Disputes between the parties will be resolved by a court in accordance with Russian law. Suits for the violation of the Bank's rights will be brought in the Presnensky District Court of Moscow by the Bank.
- 22.12 This Banking Services Agreement may be executed by the parties in Russian and English, but the Russian version of this Banking Services Agreement shall prevail and shall be used as the main one in any proceedings.

## **23. Third Party Services**

While using a particular bank service package provided by the Bank, the Customer may receive

additional services, benefits or offers (e.g. discounts at certain hotel chains, restaurants, etc.) as may be available pursuant to agreements between the Bank and third party providers. The Bank may advise the Customer of the availability of such additional services, benefits or offers in such manner as the Bank deems appropriate. The Customer understands that such additional services, benefits or offers are provided to the Customer by third parties and not by the Bank. Any legal relationship arising out of or in connection with third party services will be between the Customer and such third parties.