

БАНК ПРИМОРЬЕ

АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ПРИМОРЬЕ»

УТВЕРЖДЕНО



Утверждено Правлением ПАО АКБ «Приморье»

г. Владивосток, Протокол № 39

Председатель Правления

А.Н.Зверев

Договор № _____

банковского счета типа «С» в валюте РФ для физических лиц – резидентов

г. _____

"__" _____ г.

Акционерный коммерческий банк «Приморье» (публичное акционерное общество), именуемое в дальнейшем «Банк», в лице _____, действующего на основании доверенности № _____ от _____ с одной стороны и _____, именуемый(ое) в дальнейшем

(указывается Ф.И.О (при наличии) полностью)

"Клиент" с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем (далее - Договор):

1. Общие положения

1.1. Предметом Договора является заключение с российским кредитором договора банковского счета типа «С» (Далее-Счет) при его обращении в Банк с целью использования денежных средств, размещенных на Счете № _____, открытом на его имя в валюте Российской Федерации, для осуществления расчетного обслуживания Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Центрального банка Российской Федерации, Перечнем тарифов и услуг, оказываемых клиентам Банка (далее – Тарифы), а также другими условиями настоящего Договора.

1.2. Счет предназначен для расчетов:

- связанных с исполнением обязательств по кредитам и займам, финансовым инструментам, банковским вкладам перед иностранными кредиторами, являющимися иностранными лицами, связанными с иностранными государствами, которые совершают в отношении Российской Федерации, российских юридических лиц и физических лиц недружественные действия (в том числе, если такие иностранные лица имеют гражданство этих государств, местом их регистрации, местом преимущественного ведения ими хозяйственной деятельности или местом преимущественного извлечения ими прибыли от деятельности являются эти государства), или лицами, которые находятся под контролем указанных иностранных лиц, независимо от места их регистрации (за исключением случаев, если местом их регистрации является Российская Федерация) или места преимущественного ведения ими хозяйственной деятельности (далее - иностранные кредиторы);

1.3. По Счету могут совершаться операции, предусмотренные Решением Совета директоров Банка России от 21.11.2022 "Об установлении режима счетов типа "С" для проведения расчетов и осуществления (исполнения) сделок (операций), на которые распространяется порядок исполнения обязательств, предусмотренный Указом Президента Российской Федерации от 5 марта 2022 года N 95 "О временном порядке исполнения обязательств перед некоторыми иностранными кредиторами".

1.4. Осуществление операций, не указанных в пункте 1.3 Договора, по Счету не допускается. Также не допускается проведение операций за иное лицо по оплате налогов, пошлин, сборов и других обязательных платежей, подлежащих уплате в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации.

1.5. Операции с наличными денежными средствами по Счету не осуществляются.

1.6. Проценты на остаток средств на счете Клиента Банком не начисляются.

1.7. Порядок использования денежных средств со Счета определяется в соответствии с законодательством, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.8. На средства и ценные бумаги, учитываемые на Счете, не может быть обращено взыскание по исполнительным документам, наложен арест, в отношении их не может быть заявлено требование о взыскании обязательных платежей, не могут быть приняты иные обеспечительные меры, если судебные акты и акты иных органов вынесены после 3 января 2024г.

1.9. Если в период действия настоящего Договора, нормативно-правовыми актами Российской Федерации будет установлен иной порядок открытия и ведения банковских счетов, отличный от условий настоящего Договора, обслуживание Клиента будет производиться в соответствии с вновь установленным порядком. Внесение изменений в действующий договор не требуется, если обязательное внесение таких изменений не установлено законом.

1.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Банк вправе осуществлять обработку персональных данных физических лиц, являющихся представителями, бенефициарными владельцами Клиента, выгодоприобретателями, полученных в связи с заключением/исполнением Договора, любыми необходимыми способами, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств в целях исполнения настоящего Договора и прочих функций, возложенных на Банк законодательством РФ.

В случае расторжения договорных отношений с Клиентом, в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» персональные данные продолжают хранению не менее 5 лет с даты расторжения договора, а по документам валютного контроля, 15 лет с даты снятия с учета контракта (кредитного договора), за исключением персональных данных, дальнейшая обработка которых является обязанностью Банка, установленной законодательством Российской Федерации (при наличии оснований, прописанных в статьях 6, 9, 10 и 11 ФЗ-152 «О персональных данных»).

Согласие Клиента на обработку персональных данных дается на весь срок действия Договора, а также в течение 5 лет от даты прекращения действия Договора. Согласие может быть отозвано путем представления в Банк заявления в простой письменной форме, подписанное лично субъектом персональных данных либо его представителем с обязательным приложением нотариально удостоверенной доверенности, содержащей соответствующие полномочия.

2. Обязанности сторон

2.1. Банк обязуется:

2.1.1. Своевременно, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения распоряжения (заявления) Клиента, в пределах остатка по счету, и при отсутствии претензий к счету, осуществлять операции по переводу средств, соблюдая требования действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов, правил и инструкций Центрального банка Российской Федерации, а также Банка, регулирующих порядок осуществления расчетных операций.

2.1.2. Производить операции по счету Клиента в соответствии с действующим в Банке режимом работы подразделения Банка. Зачисление на счет Клиента поступивших денежных средств осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств в Банк.

2.1.3. Представлять Клиенту выписки по счету, по запросу Клиента выдавать справки и иные документы по счету на основании письменного заявления Клиента в соответствии с Тарифами Банка.

2.1.4. Консультировать Клиента по вопросам расчетов и действующим тарифам Банка на время проведения операции.

2.1.5. В соответствии с требованиями части 3.1.-3.11. статьи 8 Федерального закона от

27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк осуществляет проверку наличия признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием (далее при совместном упоминании - перевод денежных средств без добровольного согласия клиента), до момента списания денежных средств клиента (в случае совершения перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России) либо при приеме к исполнению распоряжения клиента (при осуществлении перевода денежных средств в иных случаях).

2.1.6. Банк, при выявлении им операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента:

- приостанавливает прием к исполнению распоряжения Клиента на два дня¹ (перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России);

- отказывает в совершении перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России.

2.1.7. Банк после приостановления приема к исполнению распоряжения Клиента либо отказа в совершении операции, предусмотренных п.2.1.6. настоящего Договора, незамедлительно предоставляет Клиенту информацию:

1) о выполнении Банком действий, предусмотренных п.2.1.6.;

2) о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия;

3) о возможности подтвердить распоряжение не позднее одного дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению указанного распоряжения, или о возможности совершения повторной операции в течении 2 дней, со дня отказа в совершении операции, содержащей те же реквизиты получателя (плательщика) и ту же сумму перевода (далее - повторная операция), в случае отказа Банка в совершении перевода денежных средств с использованием СБП.

Информирование Клиента производится Банком одним из способов: 1) SMS-сообщение или Push-уведомление, направленное по номеру телефона, к которому подключена соответствующая услуга, о приостановлении приема к исполнению распоряжения или об отказе в совершении операции со ссылкой на раздел официального сайта Банка <https://www.primbank.ru/369-ФЗ/> или <https://www.primbank.ru/369ФЗ/>; 2) письменное уведомление на бумажном носителе, врученное в офисе Банка; 3) по телефону (телефонный разговор со специалистами Службы поддержки клиентов Банка с проведением идентификации).

2.1.8. При получении от Клиента подтверждения распоряжения на бумажном носителе или в телефонном разговоре² со специалистами Службы поддержки клиентов (с проведением идентификации), запрошенного в соответствии с пп.3) п.2.1.7. и (или) по п.4.1.7., или осуществлении им действий по совершению повторной операции в соответствии с пп.3) п.2.1.7. и (или) с п.4.1.7.1., Банк незамедлительно принимает к исполнению подтвержденное распоряжение или проводит повторную операцию, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований, а также оснований, указанных в п.2.1.9., не принимать распоряжение Клиента к исполнению.

При неполучении от Клиента подтверждения распоряжения, запрошенного в соответствии с пп.3) п.2.1.7. и (или) с п.4.1.7., указанное распоряжение считается не принятым к исполнению. При осуществлении действий по совершению Клиентом повторной операции способом, не предусмотренным договором, и (или) при неполучении информации, запрошенной в соответствии с п.4.1.7., повторная операция считается несовершенной.

2.1.9. В случае если, несмотря на направление Клиентом подтверждения распоряжения или осуществление действий по совершению повторной операции, Банк получил от Банка России

¹ Не считая дня поступления распоряжения Клиента.

² Подтверждение по телефону допускается только в случае, если распоряжение клиента поступило по системам Мобильный банк или Интернет-Банк, а также если исполняется на основании заявления на периодическое перечисление средств, или если клиентом совершена операция с использованием Карт, осуществлен перевод электронных денежных средств или перевод денежных средств с использованием СБП.

информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, Банк приостанавливает прием к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента на два дня со дня направления клиентом подтверждения распоряжения, или отказывает в совершении Клиентом повторной операции.

2.1.10. Банк незамедлительно уведомляет Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения клиента или об отказе в совершении клиентом повторной операции, выполненных в соответствии с п.2.1.9. настоящего Договора, с указанием причины такого приостановления (отказа) и срока такого приостановления, а также о возможности совершения клиентом последующей повторной операции. Информирование Клиента производится Банком одним из способов: 1) SMS-сообщение или Push-уведомление, направленное по номеру телефона, к которому подключена соответствующая услуга, о приостановлении приема к исполнению распоряжения или об отказе в совершении операции со ссылкой на раздел официального сайта Банка <https://www.primbank.ru/369-ФЗ/> или <https://www.primbank.ru/369ФЗ³>; 2) письменное уведомление на бумажном носителе, врученное в офисе Банка; 3) по телефону (телефонный разговор со специалистами Службы поддержки клиентов Банка с проведением идентификации).

2.1.11. В случае приостановления приема к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента согласно п.2.1.9. по истечении двух дней со дня направления Клиентом подтверждения распоряжения Банк незамедлительно принимает к исполнению подтвержденное распоряжение при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать подтвержденное распоряжение клиента к исполнению. В случае отказа в совершении Клиентом повторной операции в соответствии с п.2.1.9. по истечении двух дней со дня осуществления действий по совершению Клиентом повторной операции Банк совершает последующую повторную операцию Клиента при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не совершать последующую повторную операцию.

2.1.12. В случае если Банк получает от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, и после получения от Банка России указанной информации исполняет распоряжение Клиента об осуществлении перевода денежных средств или перевод денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, соответствующие признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, в нарушение требований, установленных п.2.1.5.-п.2.1.11. настоящего Договора, Банк обязан возместить Клиенту сумму перевода денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России без добровольного согласия клиента в течение 30 дней, следующих за днем получения соответствующего заявления от Клиента.

2.1.13. В соответствии с требованиями части 11.6.-11.7. статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», в случае, если Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, Банк приостанавливает использование Клиентом электронного средства платежа на период нахождения сведений, относящихся к такому Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

2.1.14. После приостановления использования Клиентом электронного средства платежа

³ **Push-уведомление** – уведомление, отправляемое Банком напрямую в Мобильное приложение на мобильное устройство Клиента, и состоящее из буквенно-цифровых символов. Push-уведомление отображается на экране мобильного устройства в виде всплывающего уведомления. Для получения Push-уведомлений необходимо наличие подключения к сети Интернет Мобильного устройства Клиента. Регистрация Мобильного устройства в целях получения Push-уведомлений осуществляется в Банке по факту успешной Аутентификации Клиента в Мобильном приложении посредством Одноразового кода, отправленного на номер мобильного телефона, предоставленного Клиентом

SMS-сообщение – сообщение, направляемое Банком по технологии сотовой связи «Short Message Service» на Мобильное устройство Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов. SMS-сообщения поступают на номер мобильного телефона Клиента, зафиксированный в информационных системах Банка по заявлению Клиента, при наличии сотовой связи.

согласно п.2.1.13 настоящего Договора, Банк незамедлительно уведомляет Клиента:

- 1) о приостановлении использования электронного средства платежа;
- 2) о праве подать в порядке, установленном Банком России, заявление в Банк России, в том числе через Банк, об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

Информирование Клиента производится Банком одним из способов: 1) SMS-сообщение или Push-уведомление, направленное по номеру телефона, к которому подключена соответствующая услуга, о приостановлении использования электронного средства платежа со ссылкой на раздел официального сайта Банка https://www.primbank.ru/369_ФЗ⁴; 2) письменное уведомление на бумажном носителе, врученное в офисе Банка.

2.1.15. В случае получения в порядке, установленном Банком России, информации об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента Банк незамедлительно возобновляет использование клиентом электронного средства платежа, которое было приостановлено в порядке, предусмотренном п.2.1.14. настоящего Договора, и незамедлительно уведомляет Клиента о возможности использования электронного средства платежа при отсутствии иных оснований для приостановления использования электронного средства платежа клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации или договором.

Информирование Клиента производится Банком одним из способов: 1) SMS-сообщение или Push-уведомление, направленное по номеру телефона, к которому подключена соответствующая услуга; 2) письменное уведомление на бумажном носителе, врученное в офисе Банка.

2.1.16. Банк не несет ответственности перед Клиентом за убытки, возникшие в результате надлежащего исполнения п.2.1.5-2.1.6., п.3.2.12., п.2.1.8., п.2.1.13., п.2.1.15. настоящего Договора.

2.1.17. В случае получения от Клиента заявления об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, Банк проверяет наличие в заявлении обязательных сведений, перечисленных в п.4.2.3.1. настоящего Договора:

- при наличии в заявлении сведений, указанных в п.4.2.3.1. настоящего Договора, в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк заявления, передает такое заявление в Банк России с использованием технической инфраструктуры Банка России;
- при отсутствии в заявлении сведений, указанных в п.4.2.3.1. настоящего Договора, отказывает Клиенту в передаче такого заявления в Банк России, направив в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления заявления в Банк, на адрес электронной почты клиента, указанный при подаче заявления, уведомление об отказе, с указанием оснований для отказа. При отсутствии в заявлении адреса электронной почты Клиента, Банк направляет соответствующее письмо (заказное) с уведомлением об отказе на бумажном носителе посредством физической почты по адресу регистрации Клиента.

Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Банка России уведомления об отсутствии сведений, относящихся к Клиенту, в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента или мотивированного решения об удовлетворении (отказе в удовлетворении) заявления клиента направляет Клиенту данное уведомление или мотивированное решение одним из способов: 1) письмо (заказное), направленное посредством физической почты по адресу регистрации Клиента; 2) письменное уведомление на бумажном носителе, полученное в офисе Банка.

⁴ **Push-уведомление** – уведомление, отправляемое Банком напрямую в Мобильное приложение на мобильное устройство Клиента, и состоящее из буквенно-цифровых символов. Push-уведомление отображается на экране мобильного устройства в виде всплывающего уведомления. Для получения Push-уведомлений необходимо наличие подключения к сети Интернет Мобильного устройства Клиента. Регистрация Мобильного устройства в целях получения Push-уведомлений осуществляется в Банке по факту успешной Аутентификации Клиента в Мобильном приложении посредством Одноразового кода, отправленного на номер мобильного телефона, предоставленного Клиентом.

SMS-сообщение – сообщение, направляемое Банком по технологии сотовой связи «Short Message Service» на Мобильное устройство Клиента и состоящее из буквенно-цифровых символов. SMS-сообщения поступают на номер мобильного телефона Клиента, зафиксированный в информационных системах Банка по заявлению Клиента, при наличии сотовой связи.

2.2. Клиент обязуется:

2.2.1. Осуществлять операции в пределах остатка по счету, соблюдая требования действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов, правил и инструкций Центрального банка Российской Федерации, а также Банка, регулирующих порядок осуществления расчетных операций.

2.2.2. Предоставлять в Банк соответствующие документы об изменении персональных данных, необходимых для проведения идентификации: фамилия, имя, отчество (при наличии), данные документа, удостоверяющего личность, адреса места жительства (регистрации), номеров телефонов, факсов, электронного (почтового) адреса, статуса принадлежности к публичным должностным лицам, о наличии бенефициарных владельцев, о статусе налогоплательщика США по критериям, размещенным на сайте www.primbank.ru (в срок не позднее 7 календарных дней с даты обновления сведений), и иных данных по требованию Банка. При предоставлении данных, подтверждающих изменения, Банк изготавливает копии предоставленных документов, дополнительное соглашение к Договору не оформляется.

2.2.3. Предоставлять Банку, выполняющему функции агента валютного контроля, все необходимые документы и информацию об осуществлении операций по счету в установленные законодательством Российской Федерации и Банком сроки.

2.2.4. Предоставлять Банку дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами для осуществления Банком функций контроля в целях выполнения требований законодательства по противодействию легализации доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, а также позволяющие установить бенефициарного владельца в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.2.5. Знакомиться с условиями действующих Тарифов и самостоятельно отслеживать их изменения, о которых Банк уведомляет путем публичного размещения информации в подразделениях Банка и/или на официальном web-сайте Банка в сети Интернет по адресу www.primbank.ru.

2.2.6. Соблюдать требования действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов, а также правил и инструкций Центрального банка Российской Федерации, регулирующих порядок осуществления расчетных операций и валютных операций.

2.2.7. Оплачивать предоставленные Банком услуги по расчетному обслуживанию в соответствии с действующими на дату проведения операций Тарифами Банка в установленные Банком сроки.

3. Порядок расчетов

3.1. Распоряжения на перечисление денежных средств принимаются Банком только при наличии денежных средств на счете Клиента. В случае отсутствия денежных средств на счете Клиента на момент списания средств, расчетные документы исполнению не подлежат и возвращаются Клиенту. Частичная оплата распоряжений на перечисление средств не допускается, картотека неоплаченных расчетных документов не ведется.

3.2. Распоряжения Клиента о переводе денежных средств, находящихся на счете, принимаются к исполнению при наличии на первом экземпляре распоряжения подписи Клиента, заявленной в Карточке с образцами подписей и оттиска печати.

Банк исполняет распоряжения по счету Клиента после определения достаточности средств на счете.

3.3. При установлении Банком факта ошибочного зачисления на Счет Клиента денежных средств от третьих лиц, Клиенту не принадлежащих, Клиент настоящим предоставляет Банку право на перечисление в течение срока действия банковского счета ошибочно зачисленных денежных средств со счета без дополнительного распоряжения (заявления) Клиента в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. По указанным суммам Банк не взимает плату за их перечисление.

4. Права сторон

4.1. Банк имеет право:

4.1.1. Отказать в совершении операции, в случае если при идентификации Клиентом не предоставлены все необходимые документы, позволяющие его идентифицировать, или

предоставлены недостоверные документы.

4.1.2. Отказать в совершении операций при наличии фактов, свидетельствующих о нарушении Клиентом действующего законодательства Российской Федерации, банковских правил, условий настоящего Договора, а также порядка оформления расчетных документов и сроков их представления в Банк.

4.1.3. При явном сомнении в подлинности распоряжений на перевод, либо их несоответствии требованиям действующего законодательства РФ, отказать в совершении операций.

4.1.4. Применять меры по замораживанию (блокированию) безналичных денежных средств или иного имущества **незамедлительно**:

– **но не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня размещения в личном кабинете Банка на официальном сайте уполномоченного органа в сети Интернет:**

- информации о включении Клиента в перечень организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму, за исключением случаев, установленных в п. 2.4 ст.6 Федерального закона № 115-ФЗ;

- принятого межведомственным координационным органом, осуществляющим функции по противодействию финансированию терроризма, решения о замораживании (блокировании) денежных средств или иного имущества, за исключением случаев, установленных п.4 и 5 ст.7.4 Федерального закона № 115-ФЗ;

– после включения Клиента в Перечни организаций и физических лиц, связанных с терроризмом или с распространением оружия массового уничтожения, составляемые в соответствии с решениями Совета Безопасности ООН, **но не позднее двадцати часов с момента получения Банком уведомления уполномоченного органа о принятии такого решения**, за исключением случаев, установленных в п. 4 ст.7.5 Закона № 115-ФЗ.

4.1.5. Списывать с банковского счета Клиента в соответствии с заранее данным Клиентом акцептом денежные средства в сроки и в размере стоимости предоставляемых Клиенту услуг согласно Тарифам Банка.

4.1.6. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке при отсутствии в течение 2 (Двух) лет денежных средств на Счете и операций по Счету. Договор считается расторгнутым, счет закрывается по истечении 2 (Двух) месяцев со дня направления Банком Клиенту в письменной форме предупреждения о закрытии Счета, если на Счет в течение этого срока не поступили денежные средства.

4.1.7. Банк в соответствии с требованиями части 3.7. статьи 8 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» при предоставлении клиенту информации в соответствии с п.3.2.11 настоящего Договора, вправе запросить у Клиента подтверждение, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия клиента, одним из следующих способов: 1) письменное уведомление на бумажном носителе, полученное клиентом в офисе Банка; 2) по телефону (телефонный разговор со специалистами Службы поддержки клиентов Банка с проведением идентификации по кодовой информации).

4.1.7.1. Если Клиенту отказано Банком в совершении операции с использованием платежных карт, переводе электронных денежных средств или переводе денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, Банк вправе направить клиенту информацию о необходимости совершить повторную операцию тем же способом, которым была совершена первоначальная операция, либо в любом дополнительном офисе Банка. Информирование Клиента осуществляется одним из следующих способов: 1) письменное уведомление на бумажном носителе, полученное клиентом в офисе Банка; 2) по телефону (телефонный разговор со специалистами Службы поддержки клиентов Банка с проведением идентификации). Если Клиент не смог пройти идентификацию в телефонном разговоре со специалистами Службы поддержки клиентов, то Клиент может совершить повторную операцию только в любом дополнительном офисе Банка.

4.1.8. Банк в соответствии с требованиями части 11.9. статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе» в случае наличия оснований полагать,

что включение сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в базу данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента является необоснованным, вправе самостоятельно (без участия Клиента) направить в Банк России мотивированное заявление об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

4.1.9. Банк вправе отказать в исполнении распоряжения Клиента, которое было приостановлено в соответствии с требованиями части 3.4. или части 3.10. статьи 8 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», в случае, если на момент исполнения на счете (вкладе) клиента отсутствуют денежные средства в размере суммы распоряжения и комиссии за совершение операции (при ее наличии).

4.2. Клиент имеет право:

4.2.1. Распоряжаться денежными средствами, находящимися на его счете в пределах остатка денежных средств для осуществления операций, предусмотренных Договором.

4.2.2. Настоящим Клиент дает Банку согласие (заранее данный акцепт) на списание денежных средств с данного счета за предоставляемые Клиенту услуги согласно действующим Тарифам Банка, а так же в случаях, не противоречащих законодательству, в случае ошибочного зачисления средств на счет, в иных случаях, предусмотренных законодательством. Сроки списания и размер стоимости предоставляемых Клиенту услуг определяется согласно действующим Тарифам Банка. Получателем денежных средств по комиссионному вознаграждению является Банк. В связи с недостаточностью средств на счетах возможно частичное исполнение распоряжения, исполняемого в порядке заранее данного акцепта.

4.2.3. При включении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа в базу данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, Клиент вправе подать в Банк заявление об исключении сведений, относящихся к нему и (или) его электронному средству платежа из данной базы, нарочно на бумажном носителе в офис Банка или посредством почтовой связи на бумажном носителе.

4.2.3.1. Заявление должно содержать следующие обязательные сведения о Клиенте:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- б) серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность;
- в) полные и сокращенные (при наличии) наименования операторов по переводу денежных средств (для операторов по переводу денежных средств, являющихся коммерческими организациями, - полные и сокращенные (при наличии) фирменные наименования), от которых Клиент узнал о включении сведений, относящихся к Клиенту, в базу данных Банка России, и (или) их банковские идентификационные коды;
- г) номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа Клиента (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки).

4.2.3.2. Дополнительно в заявлении могут быть указаны следующие сведения о Клиенте:

- а) абонентские номера подвижной радиотелефонной связи клиента - физического лица (при наличии);
- б) идентификационный номер налогоплательщика;
- в) страховой номер индивидуального лицевого счета;
- г) даты заключения договоров об оказании услуг связи Клиентом с операторами подвижной радиотелефонной связи;
- д) адрес электронной почты Клиента.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. Банк принимает от Клиентов обращения посредством почтовой связи, нарочно на бумажном носителе в дополнительных офисах Банка, а также на адрес электронной почты Банка.

Банк регистрирует обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк. В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк не позднее дня его регистрации направляет Клиенту уведомление способом, предусмотренным в п.5.4 настоящего Договора.

5.2. Банк рассматривает обращения и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня его получения, если оно направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав Клиента прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня его получения в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

5.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Клиенту уведомление.

5.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Банком Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Клиент при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

5.5. Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- ✓ в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- ✓ в обращении не указана фамилия (наименование) Клиента;
- ✓ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- ✓ текст обращения не поддается прочтению;
- ✓ текст обращения не позволяет определить его суть.

5.6. Если Банк принимает решение оставить обращение без ответа по существу, то Банк направляет Клиенту уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении Клиент уведомляется в порядке, предусмотренном п.5.6. настоящего Договора.

6. Ответственность сторон

6.1. При отсутствии денежных средств на счете Клиента Банк не отвечает за несвоевременность расчетов Клиента.

6.2. Обязательство Банка перед Клиентом по платежному поручению считается

