

**Условия**  
**использования электронного средства платежа**  
**в ОАО «Тагилбанк»**

**1. Общие условия**

1.1. Использование электронного средства платежа (далее ЭСП) - банковской карты MASTERCARD, эмитированной ОАО «Тагилбанк» (далее – Оператор), осуществляется в соответствии с настоящими «Условиями использования электронного средства платежа в ОАО «Тагилбанк» (далее – Условия ЭСП).

Использование ЭСП осуществляется на основании Анкеты – заявления физического лица – клиента ОАО «Тагилбанк» (далее – Клиент) о присоединении к Общим условиям банковского обслуживания в ОАО «Тагилбанк» (далее – Анкета). Анкета должна быть оформлена и подписана Клиентом в соответствии с требованиями пункта 1.4. Общих условий банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Тагилбанк».

Условия ЭСП и подписанная Клиентом Анкета в совокупности являются договором об использовании электронного средства платежа (далее – Договор). Один экземпляр Анкеты остается у Оператора, второй экземпляр с отметкой о принятии Оператором передается Клиенту и является документом, подтверждающим факт заключения договора об использовании электронного средства платежа.

1.2. Оператор оказывает Клиенту услуги по переводу денежных средств с использованием ЭСП в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а Клиент оплачивает услуги Оператора.

1.3. Текст Условий ЭСП размещен на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>. Условия ЭСП могут изменяться, дополняться Оператором в одностороннем порядке и доводятся до сведения Клиента путем размещения на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>.

1.4. До заключения Договора Клиент ознакомлен с условиями осуществления перевода денежных средств с использованием ЭСП, в том числе:

- с настоящими Условиями ЭСП (в редакции, действующей на момент заключения Договора, размещенной на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>);
- с Порядком и способом использования ЭСП (Приложение № 1 к Условиям ЭСП);
- с «Правилами по работе с жалобами, обращениями, заявлениями клиентов ОАО «Тагилбанк» (размещены на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов в виде выписки из документа, полный текст документа размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>);
- с «Условиями оказания банковской услуги «SMS-сервис» (размещены на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>);
- с размером вознаграждения Оператора и порядком его взимания в соответствии с тарифами, утвержденными Оператором (Приложение № 2 к Условиям ЭСП);
- о наименовании и месте нахождения Оператора, а также о номере его лицензии на осуществление банковских операций (сведения размещены на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>);
- о способах и местах осуществления перевода электронных денежных средств (Приложение № 3 к Условиям ЭСП);
- о способах и местах предоставления денежных средств Клиентом Оператору (Приложение № 4 к Условиям ЭСП);
- о любых ограничениях способов и мест использования ЭСП, случаях повышенного риска использования ЭСП (соответствующий раздел в Порядке и способе использования ЭСП – Приложение № 1 к Условиям ЭСП);
- о способах направления Оператору Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента (п. 4.2.3. Условий ЭСП).

1.5. Перевод денежных средств с использованием ЭСП осуществляется за счет денежных средств Клиента, находящихся на его банковском счете в ОАО «Тагилбанк». Для совершения перевода Клиенту необходимо иметь действующую банковскую карту MASTERCARD, эмитированную Оператором.

1.6. Заключением Договора Клиент подтверждает следующее:

1.6.1. Клиент ознакомлен и полностью понимает все положения Условий ЭСП и Договора, а также безус-

ловно принимает эти Условия;

1.6.2. Клиент не лишен дееспособности, не страдает заболеваниями, препятствующими понимать Условия ЭСП, не заключает Договор под влиянием обмана, насилия, угрозы, под влиянием обстоятельств, вынуждающих его заключить Договор на крайне невыгодных для себя условиях;

1.6.3. заключение Договора не ущемляет прав Клиента, правовые последствия заключения Договора Клиенту известны и понятны;

1.6.4. Договора заключен Клиентом добровольно и осознанно, без какого-либо заблуждения или принуждения, в том числе со стороны Оператора;

1.6.5. при открытии счета в ОАО «Тагилбанк» Клиент предоставил Оператору достоверную информацию, необходимую для связи с Клиентом, и выбрал способ(ы) информирования его Оператором о совершении каждой операции с использованием ЭСП в рамках Договора (указал в Анкете). В случае изменения любой информации, указанной в Анкете, Клиент обязуется своевременно (в течение 5 календарных дней) предоставить Оператору обновленную информацию и подтверждающие документы;

1.6.6. Клиент дает согласие на обработку Оператором его персональных данных, а именно на совершение, в том числе, следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, с целью заключения договоров, исполнения заключенных договоров, а также с целью выполнения требований нормативных актов по противодействию легализации денежных средств, полученных преступным путем. Указанные действия могут совершаться Оператором с использованием средств автоматизации.

1.7. Обязанность Оператора по направлению Клиенту уведомлений, предусмотренных Договором и действующим законодательством, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у Оператора информацией для связи с Клиентом и в соответствии с выбранным Клиентом способом его информирования, указанным в Анкете.

## **2. Порядок перевода денежных средств**

2.1. Переводы денежных средств с использованием ЭСП осуществляются на основании распоряжения Клиента в пользу получателей денежных средств, на основании Договора, с использованием банковского счета Клиента.

2.2. Переводы денежных средств с использованием ЭСП могут быть приостановлены в порядке и случаях, которые аналогичны порядку и случаям приостановления операций по банковскому счету, которые предусмотрены законодательством Российской Федерации.

2.3. Использование ЭСП может быть приостановлено или прекращено Оператором на основании полученного от Клиента уведомления или по инициативе Оператора (в одностороннем порядке): при нарушении Клиентом порядка использования ЭСП, установленного Оператором; при наличии обстоятельств, свидетельствующих о неправомерном использовании Клиентом или третьими лицами ЭСП; при совершении Клиентом действий с использованием ЭСП, влекущих ущерб Оператору.

2.4. Приостановление или прекращение использования Клиентом ЭСП не прекращает обязательств Клиента и Оператора по переводу денежных средств, возникших до момента приостановления или прекращения указанного использования. После списания денежных средств со счета Клиента перевод отзыву не подлежит.

2.5. Оператор по переводу денежных средств вправе составить распоряжение от своего имени для исполнения распоряжения Клиента.

2.6. После исполнения распоряжения Клиента о переводе денежных средств Оператор незамедлительно представляет Клиенту подтверждение исполнения указанного распоряжения в соответствии с п. 4.1.3. Условий ЭСП.

2.7. Денежные средства переводятся Оператором только в пределах остатка денежных средств на счете Клиента.

Распоряжение Клиента о переводе денежных средств не исполняется Оператором при недостаточности денежных средств на счете Клиента либо по другим основаниям, предусмотренным действующим законодательством, «Порядком и способом использования ЭСП», о чем Оператор направляет Клиенту уведомление не позднее дня, следующего за днем получения распоряжения Клиента, в порядке согласно п. 4.1.3. Условий ЭСП.

## **3. Комиссии. Вознаграждение Оператора**

3.1. После рассмотрения и приема Оператором к исполнению распоряжения Клиента на перевод денежных средств Клиент уплачивает Оператору вознаграждение. Вознаграждение Оператора (при его взимании) не может быть удержано из суммы перевода денежных средств, за исключением случаев осуществления трансграничных переводов денежных средств.

3.2. Вознаграждение уплачивается Клиентом в размере и порядке, установленном в тарифах комиссионного вознаграждения, которые утверждаются Оператором. Оператор вправе по решению Правления изменять, дополнять тарифы в одностороннем порядке без согласования с Клиентом. Об изменениях в тарифах Оператор уведомляет Клиента путем вывешивания соответствующих сообщений на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru/>.

3.3. Клиент уплачивает Оператору комиссию за перевод денежных средств получателю в размере, установ-

ленном в тарифах комиссионного вознаграждения.

#### **4. Обязанности и права Сторон**

##### **4.1. Оператор обязан:**

4.1.1. Фиксировать направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления, а также хранить соответствующую информацию не менее трех лет.

4.1.2. Обеспечить возможность направления ему Клиентом уведомления об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента в порядке, указанном в пункте 4.2.3. Условий ЭСП.

4.1.3. Информировать Клиента о совершении каждой операции с использованием ЭСП путем направления Клиенту соответствующего уведомления согласно выбранного Клиентом способа его информирования:

- при предоставлении Клиентом данных своей электронной почты для таких уведомлений – на указанный Клиентом адрес электронной почты, либо
- при предоставлении Клиентом номера своего мобильного телефона для таких уведомлений – на указанный Клиентом номер мобильного телефона, либо
- при личном обращении Клиента к Оператору – предоставление отчета на бумажном носителе.

4.1.4. Уведомлять Клиента об изменении, дополнении тарифов комиссионного вознаграждения Оператора в порядке, указанном в пункте 3.2. Условий ЭСП.

4.1.5. Вести учет обращений Клиентов о блокировании ЭСП в соответствующем журнале регистрации (в электронном виде).

4.1.6. Предоставлять Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Клиентом его ЭСП, в следующем порядке: в письменном виде по запросу Клиента.

##### **4.2. Клиент обязан:**

4.2.1. Обеспечить недоступность ЭСП другим лицам, принимать все меры по предотвращению утраты ЭСП и его несанкционированного использования, строго соблюдать все требования, установленные «Порядком и способом использования ЭСП», в том числе требования безопасности при использовании ЭСП.

4.2.2. Своевременно (в течение 5 календарных дней) письменно уведомлять Оператора об изменении своих данных и предоставлять Оператору подтверждающие документы.

4.2.3. Незамедлительно уведомить Оператора об утрате ЭСП и (или) о его использовании без согласия Клиента и (или) в случае возникновения риска незаконного использования ЭСП без согласия Клиента. Клиент уведомляет Оператора в следующем порядке:

а) по круглосуточному телефону - **(3435) 977-000**. Датой и временем получения Оператором указанного уведомления Клиента считается дата и время телефонного звонка Клиента по указанному номеру телефона.

б) при подключенной услуге «SMS-сервис» к банковской карте Клиента – посредством направления SMS-сообщения с номера телефонной связи Клиента, указанного им в Анкете, на телефонный номер Оператора **+7 903 7672001**. SMS-сообщение Клиента в обязательном порядке должно содержать один из символов «D, d, Д, д». При наличии нескольких ЭСП Клиент в SMS-сообщении, направляемом Оператору, должен указать последние четыре цифры номера ЭСП (пример: D 7777). По результатам направления SMS-сообщения Клиент получает ответное SMS-сообщение Оператора о том, что использование ЭСП приостановлено (заблокировано).

В случае возникновения у Клиента необходимости прекратить приостановление использования ЭСП Клиент сообщает об этом Оператору посредством направления SMS-сообщения с номера телефонной связи Клиента, указанного им в Анкете, на телефонный номер Оператора **+7 903 7672001**. SMS-сообщение Клиента в данном случае в обязательном порядке должно содержать один из символов «A, a». При наличии нескольких ЭСП Клиент в SMS-сообщении, направляемом Оператору, должен указать последние четыре цифры номера ЭСП (пример: A 7777). По результатам направления SMS-сообщения Клиент получает ответное SMS-сообщение Оператора о том, что приостановление использования ЭСП прекращено (ЭСП разблокировано).

4.2.4. Уплачивать Оператору комиссии и вознаграждение в размере, сроки и порядке в соответствии с Условиями ЭСП и тарифами комиссионного вознаграждения Оператора.

4.2.5. Для контроля операций с использованием ЭСП самостоятельно проверять не реже чем один раз в день свою электронную почту и SMS-сообщения, направленные на мобильный телефон, а также почтовую корреспонденцию – проверять наличие уведомлений Оператора, прочитывать полученные уведомления.

4.2.6. Для ознакомления с возможными изменениями, дополнениями в Условиях ЭСП, в тарифы комиссионного вознаграждения Оператора самостоятельно не реже 1 раза в день знакомиться с информацией, размещаемой Оператором в актуальной редакции на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru/>.

4.2.7. Не осуществлять посредством ЭСП незаконные финансовые операции, незаконную торговлю и любые другие операции в нарушение законодательства РФ.

4.3. Обязанность Оператора по предоставлению Клиенту информации согласно пункта 4.1.3. Условий ЭСП считается исполненной надлежащим образом при направлении Оператором уведомления в соответствии с имеющейся у Оператора информацией о способах и средствах связи с Клиентом, которые указаны Клиентом в Анкете. При информировании Клиента о совершении операции с использованием ЭСП несколькими способами (п. 4.1.3. Условий ЭСП) Оператор считается выполнившим указанную обязанность с момента направления Клиенту уведомления о соответствующей операции с использованием ЭСП хотя бы одним из способов, предусмотренных Договором и указанным в Анкете.

4.3.1. Если в качестве единственного способа информирования Оператором о совершении каждой операции с использованием ЭСП в рамках Договора Клиент избрал способ – личное обращение к Оператору для получения отчета на бумажном носителе, такой отчет предоставляется Оператором незамедлительно по факту обращения Клиента. Клиент вправе ежедневно в рабочее время Оператора обращаться для получения отчета. При этом Клиент самостоятельно определяет частоту и периодичность личного обращения к Оператору для получения отчетов на бумажном носителе. В этом случае обязанность Оператора по предоставлению Клиенту информации согласно пункта 4.1.3. Условий ЭСП считается исполненной надлежащим образом в момент окончания каждого рабочего дня Оператора; все риски, связанные с несвоевременным (по истечении одного рабочего дня с момента совершения каждой операции с использованием ЭСП) обращением Клиента к Оператору для получения отчета Клиент принимает на себя.

4.4. Оператор имеет право:

4.4.1. Прекратить предоставление услуг по использованию ЭСП, в порядке и в случаях, предусмотренных Условиями ЭСП и действующим законодательством.

4.4.2. В одностороннем порядке вносить изменения в Условия ЭСП, в тарифы комиссионного вознаграждения, информируя об этом Клиента путем размещения соответствующей информации на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru>.

4.4.3. Приостановить (блокировать) действие ЭСП) или прекратить действие ЭСП в случаях, предусмотренных Условиями ЭСП и действующим законодательством.

4.5. Клиент имеет право:

4.5.1. Отказаться от использования ЭСП путем направления Оператору соответствующего письменного уведомления.

4.5.2. Получать документы и информацию, которые связаны с использованием ЭСП, в следующем порядке: в письменном виде по запросу Клиента.

4.5.3. Получать банковскую услугу «SMS-сервис» на номер мобильного телефона, указанный в Анкете.

## **5. Порядок рассмотрения споров. Ответственность Сторон.**

5.1. Оператор рассматривает заявления Клиента, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием Клиентом его ЭСП, а также предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявлений, в том числе в письменной форме по требованию Клиента, в течение 30 календарных дней со дня получения таких заявлений, а также в течение 60 календарных дней со дня получения заявлений в случае использования ЭСП для осуществления трансграничного перевода денежных средств.

5.2. Споры, не урегулированные путем переговоров, разрешаются в судебном порядке в порядке, установленном законодательством РФ.

5.3. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с Договором и действующим законодательством РФ.

5.4. До момента направления Оператору уведомления в соответствии с пунктом 4.2.3. Условий ЭСП, при условии направления Оператором уведомлений о совершении операции с использованием ЭСП согласно пункта 4.1.3. Условий ЭСП, Клиент несет ответственность за все операции по его счету с использованием ЭСП, совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента.

5.5. Оператор не несет ответственность, если направляемые им в соответствии с Договором уведомления в адрес Клиента станут известными иным лицам в результате прослушивания или перехвата канала сотовой связи во время их использования, а также в случае неисполнения (ненадлежащего исполнения) Клиентом требований, установленных Условиями ЭСП.

5.6. Оператор не несет ответственность за сбои в работе Интернета, сетей связи, возникшие по причинам, не зависящим от Оператора, за отключение/повреждение электропитания, если это повлекло несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Оператора.

5.7. Оператор не несет ответственность в случае технических сбоев (отключение или повреждение электропитания, сетей связи, сбои программного обеспечения и проведение регламентных (технических) работ процессингового центра и базы данных Оператора, технических сбоев в международных платежных системах и др.), повлекших за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение Условий ЭСП и Договора.

5.8. Право использования ЭСП является исключительным и непередаваемым. В случае передачи Клиентом своего ЭСП, пароля, кода доступа, необходимых для использования ЭСП третьему лицу, Клиент в полном объеме несет ответственность за действия, совершенные такими третьими лицами с использованием ЭСП, а также за ущерб, причиненный такими третьими лицами Оператору и Клиенту.

5.9. В случае несвоевременного предоставления Клиентом информации, необходимой для направления Оператором информации о совершенных операциях, Клиент самостоятельно несет риск неполучения информации о совершенных операциях.

5.10. Оператор несет ответственность перед Клиентом по возмещению последнему сумм операций, совершенных без согласия Клиента, в соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27.06.2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

## **6. Срок действия Договора**

- 6.1. Договор действует до окончания срока действия ЭСП. Истечение срока действия Договора не прекращает обязательств Стороны, если она не выполнила их в течение срока действия Договора.
- 6.2. Договор может быть расторгнут на основании письменного соглашения сторон либо по иным основаниям, установленным действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.3. Клиент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в соответствии с Условиями ЭСП.
- 6.4. Оператор вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор в случаях, предусмотренных законодательством РФ.
- 6.5. Договор не может быть прекращен в период перевода денежных средств.
- 6.6. С момента расторжения Договора ЭСП объявляется недействительным и его действие блокируется Оператором.

**7. Прочие условия**

Неотъемлемой частью Условий ЭСП являются следующие Приложения:

- № 1 – Порядок и способ использования электронного средства платежа (ЭСП);
- № 2 – Размер вознаграждения Оператора и порядок его взимания;
- № 3 – Способы и места осуществления перевода электронных денежных средств;
- № 4 – Способы и места предоставления денежных средств Клиентом Оператору.



## **Порядок и способ использования электронного средства платежа (ЭСП)**

### **1. Общие положения**

1.1 Порядок и способ использования электронного средства платежа (далее – «Порядок и способ») разработаны с целью обеспечения максимальной сохранности банковской карты, ее реквизитов, ПИН-кода и других данных, а также снижения возможных рисков при совершении операций с использованием банковской карты в банкоматах, при безналичной оплате товаров и услуг, в том числе через сеть Интернет.

1.2. Настоящий Порядок и способ использования электронного средства платежа включают в себя:

- Термины и определения
- Меры безопасного использования банковских карт
- Общие Порядок и способ использования банковской карты
- Порядок и способ совершения операций с банковской картой в банкомате
- Порядок и способ использования банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг
- Порядок и способ совершения операций с банковской картой через сеть Интернет
- Требования и ограничения при использовании электронного средства платежа (далее – ЭСП) в зависимости от оценки риска.

1.3. Ознакомиться с настоящим «Порядком и способом» можно на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru/>.

1.4 Порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений клиентов, в том числе при возникновении споров, связанных с использованием клиентом ЭСП, регламентирован «Порядком и способами по работе с жалобами, обращениями и заявлениями клиентов ОАО «Тагилбанк»» и доводится до сведения клиентов в доступной для ознакомления форме, путём размещения на информационных стендах в месте нахождения Оператора по переводу денежных средств, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru/>

### **2. Термины и определения**

**Банк** – ОАО «Тагилбанк».

**Офис Банка** – структурное подразделение Банка, в котором осуществляется обслуживание Клиента в соответствии с Договором, либо структурное подразделение Банка, в котором осуществляется обслуживание Клиента по отдельным видам операций, определенным Договором.

**Оператор по переводу денежных средств** - организация, которая в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе осуществлять перевод денежных средств.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** - средство и (или) способ, позволяющие Клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств. В рамках настоящего «Порядка и способа» электронным средством платежа является **Карта**.

**Договор** – «Договор об использовании электронного средства платежа» между Банком и Клиентом.

**Клиент** - физическое лицо, заключившее Договор с Банком.

**Карта** – банковская карта, выпущенная Клиенту или лицу, указанному Клиентом, в рамках Договора.

**Держатель Карты** – физическое лицо, на имя которого Банк выпустил Карту.

**Утрата Карты** – утрата вследствие утери, кражи или по иным причинам Карты (в т.ч. получение информации о номере, сроке действия, кодировке магнитной полосы Карты) другими лицами.

**ПИН** – секретный персональный идентификационный номер, присваиваемый каждой Карте в индивидуальном порядке, являющийся аналогом собственноручной подписи Клиента.

**CVC2 (CardVerificationCode 2)** - Специальный код банковской карты, который применяется для проверки подлинности карты, выпущенной банком.

**Счет** – счет, открываемый Банком Клиенту для осуществления банковских операций, в порядке и на условиях, предусмотренных Договором.

**Несанкционированный перерасход** – совершение операций по счету карты на сумму, превышающую Платежный лимит Счета.

**Платежный лимит Счета** – сумма денежных средств на счете, включающая в себя остаток собственных средств Клиента на счете и сумму лимита, за вычетом сумм операций, заблокированных на Счете с учетом соответствующей комиссии.

совершенных с использованием Карты, а также о взимаемых в соответствии с Тарифами суммах комиссий, связанных с выпуском и обслуживанием Карты.

**Идентификация** – установление личности Клиента при его обращении в Банк для совершения банковских операций или получения информации по Счету в порядке, предусмотренном Договором **Договор** – «Договор об использовании электронного средства платежа».

**ТСП** – торгово-сервисное предприятие.

**Расходная операция** – любая совершенная Клиентом по счету операция, связанная с приобретением товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в ТСП, получением наличных денежных средств в банкоматах Банка, кассе, в банкоматах или в пунктах выдачи наличных денежных средств сторонних банков, безналичным переводом денежных средств на другие счета Клиента, безналичным переводом денежных средств на счета иных юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей, открытые в Банке, безналичным переводом денежных средств на счета в другие банки, уплата Банку комиссий, предусмотренных Тарифами, иной задолженности перед Банком, а также списание Банком со Счета денежных средств, ошибочно зачисленных Банком.

**Конвертация** - процедура пересчета суммы, номинированной в рублях, в сумму, номинированную в иностранной валюте, или суммы, номинированной в иностранной валюте, в сумму, номинированную в рублях, с использованием курса иностранной валюты к рублю.

**Тарифы** – перечень и размер комиссионного вознаграждения, подлежащих уплате Клиентом в случаях, предусмотренных Договором, и/или иными соглашениями, заключенными Клиентом с Банком.

**Номер телефона сотовой связи Клиента** – номер телефона сотовой связи, указываемый Клиентом в Анкете Клиента и в иных документах, оформляемых Клиентом по формам, установленным Банком, регистрируемый в базе данных Банка.

**Выписка** – детализированная Выписка по текущему счету Карты, содержащая сведения об операциях.

### 3. Меры безопасного использования банковских карт

1. Никогда не сообщайте ПИН третьим лицам, в том числе родственникам, знакомым, сотрудникам кредитной организации, кассирам и лицам, помогающим Вам в использовании банковской карты.
2. ПИН необходимо запомнить или в случае, если это является затруднительным, хранить его отдельно от банковской карты в неявном виде и недоступном для третьих лиц, в том числе родственников, месте.
3. Никогда ни при каких обстоятельствах не передавайте банковскую карту для использования третьим лицам, в том числе родственникам. Если на банковской карте нанесены фамилия и имя физического лица, то только это физическое лицо имеет право использовать банковскую карту.
4. При получении банковской карты распишитесь на ее оборотной стороне в месте, предназначенном для подписи держателя банковской карты, если это предусмотрено. Это снизит риск использования банковской карты без Вашего согласия в случае ее утраты.
5. Будьте внимательны к условиям хранения и использования банковской карты. Не подвергайте банковскую карту механическим, температурным и электромагнитным воздействиям, а также избегайте попадания на нее влаги. Банковскую карту нельзя хранить рядом с мобильным телефоном, бытовой и офисной техникой.
6. Телефон ОАО «Тагилбанк»(далее - Банк) — эмитента банковской карты (кредитной организации, выдавшей банковскую карту) указан на оборотной стороне банковской карты. Также необходимо всегда иметь при себе контактные телефоны кредитной организации — эмитента банковской карты и номер банковской карты на

других носителях информации: в записной книжке, мобильном телефоне и/или других носителях информации, но не рядом с записью о ПИН.

7. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию денежных средств с банковского счета установить ежемесячный лимит на сумму операций по банковской карте с одновременным подключением электронной услуги оповещения о проведенных операциях.
8. При получении просьбы, в том числе со стороны сотрудника Банка, сообщить персональные данные и/или информацию о банковской карте (в том числе ПИН) не сообщайте их. Позвоните в Банк и сообщите о данном факте.
9. Не рекомендуется отвечать на электронные письма, в которых от имени Банка предлагается предоставить персональные данные. Не следуйте по «ссылкам», указанным в письмах (включая ссылки на сайт кредитной организации), т. к. они могут вести на сайты-двойники.
10. В целях информационного взаимодействия с Банком рекомендуется использовать только реквизиты средств связи (мобильных и стационарных телефонов, факсов, интерактивных web-сайтов/порталов, обычной и электронной почты и пр.), которые указаны в документах, полученных непосредственно в Банке.
11. Помните, что в случае раскрытия ПИН, персональных данных, утраты банковской карты существует риск совершения неправомерных действий с денежными средствами на Вашем банковском счете со стороны третьих лиц.
12. В случае если имеются предположения о раскрытии ПИН, персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом, а также, если банковская карта была утрачена, необходимо немедленно обратиться в банк любым из способов, указанным в договоре об использовании ЭСП, и следовать указаниям сотрудника данной кредитной организации. До момента уведомления Вами Банка об утрате ЭСП и (или) о его использовании без Вашего согласия и (или) в случае возникновения риска незаконного использования ЭСП без Вашего согласия Вы несете риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств с Вашего банковского счета. Возмещение денежных средств происходит в соответствии с договором об использовании ЭСП.

#### **4. Общие Порядок и способ использования банковской карты**

1. При получении Карты Держатель Карты обязан немедленно подписать Карту в специально отведенном на Карте месте. Отсутствие или несоответствие подписи на Карте подписи, предоставляемой Держателем Карты на документе по операциям с использованием Карты, является основанием к отказу в приеме Карты и изъятию такой Карты из обращения, без каких-либо компенсационных выплат со стороны международной платежной системы MasterCardInternational и Банка.
2. Каждой Карте в индивидуальном порядке присваивается ПИН. Указанный ПИН необходим при использовании Карты в банкомате и в торгово-сервисном предприятии (далее - ТСП). Набор ПИН производится после появления соответствующей надписи на дисплее банкомата. После трех последовательных попыток набора неправильного ПИН банкомат возвращает Карту с чеком, на котором распечатывается уведомление о превышении лимита количества неверно набранного ПИН (при этом блокирование Карты не производится). После пятого неверного набора ПИН, Карта блокируется и изымается банкоматом (проведение операций с использованием Карты становится невозможным). Счетчик количества неверно набранного ПИН обнуляется в случае правильного набора ПИН, при условии, что ПИН был неверно набран в количестве от 1 до 4 раз включительно. Банк не несет ответственности за действия сотрудников ТСП/банков, изъывших Карту.
3. Клиент вправе изменить свой ПИН-код по собственному желанию, обратившись в одно из отделений банка или через банкомат, в соответствии с действующими тарифами.
4. Оплата товаров/услуг и выдача наличных денежных средств осуществляются на условиях и согласно порядку, действующему в ТСП/банке, принимающем Карту и входящем в международную платежную систему MasterCardInternational.
5. Банк ни при каких условиях не несет ответственности за коммерческие разногласия между Держателем Карты и ТСП/банком, принимающим Карту, в частности, за разногласия в связи с низким качеством товара или обслуживания. Банк не несет ответственности за товары и услуги, предоставленные Держателю Карты соответствующим ТСП.
6. Если покупка возвращена полностью или частично, то Держатель Карты может потребовать возврата денег от ТСП только путем безналичного перевода на Счет карты. Возврат денежных средств за покупку/услугу осуществляется ТСП путем оформления слипа/чека возврата.



7. Для выяснения споров по невозврату денежных средств на Счет карты после возврата покупки или отказа от услуг, Держатель Карты, должен предоставить в Банк оформленный в ТСП слип/чек возврата или письмо от ТСП с указанием всех параметров оригинальной операции.
8. Регистрация процессинговым центром соответствующей международной платежной системы операции с использованием Карты является основанием соответствующего изменения в бесспорном порядке (без дополнительных распоряжений Клиента) текущей величины Платежного лимита Карты на дату регистрации.
9. Регистрация банкоматом, либо электронным терминалом, либо иным способом операции с использованием Карты с применением ПИН является безусловным подтверждением совершения операции Держателем Карты и основанием для изменения Платежного лимита Карты на момент такой регистрации и последующего списания денежных средств со Счета карты в порядке, предусмотренном Договором.
10. При получении наличных в сторонних банках взимается комиссия за обеспечение выдачи наличных денежных средств через банкомат или пункт выдачи наличных стороннего банка, а также дополнительная комиссия, размер которой определяется непосредственно банком, которому принадлежат данный пункт выдачи наличных или банкомат.
13. Ущерб, причиненный Держателем Карты, вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения Правил использования Карт Банка подлежит безусловному возмещению Клиентом Банку.
14. Информация об особенностях использования Карт для оплаты товаров и услуг в сети Интернет доводится до сведения Клиентов путем размещения на информационных стендах в месте нахождения Оператора, а также в местах обслуживания клиентов и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.tagilbank.ru/>, а также по телефону.

## **5. Порядок и способ совершения операций с банковской картой в банкомате**

1. Осуществляйте операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (например, в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т.п.).
2. В случае если поблизости от банкомата находятся посторонние лица, следует выбрать более подходящее время для использования банкомата или воспользоваться другим банкоматом.
3. Перед использованием банкомата осмотрите его на наличие дополнительных устройств, не соответствующих его конструкции и расположенных в месте набора ПИН и в месте (прорезь), предназначенном для приема карт (например, наличие неровно установленной клавиатуры набора ПИН). В указанном случае воздержитесь от использования такого банкомата.
4. В случае если клавиатура или место для приема карт банкомата оборудованы дополнительными устройствами, не соответствующими его конструкции, воздержитесь от использования банковской карты в данном банкомате и сообщите о своих подозрениях сотрудникам банка по телефону, указанному на банкомате.
5. Не применяйте физическую силу, чтобы вставить банковскую карту в банкомат. Если банковская карта не вставляется, воздержитесь от использования такого банкомата.
6. Набирайте ПИН таким образом, чтобы люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогли его увидеть. При наборе ПИН прикрывайте клавиатуру рукой.
7. В случае если банкомат работает некорректно (например, долгое время находится в режиме ожидания, самопроизвольно перезагружается), следует отказаться от использования такого банкомата, отменить текущую операцию, нажав на клавиатуре кнопку «Отмена», и дождаться возврата банковской карты.
8. После получения наличных денежных средств в банкомате следует пересчитать банкноты поштучно, убедиться в том, что банковская карта была возвращена банкоматом, дождаться выдачи квитанции при ее запросе, затем положить их в сумку (кошелек, карман) и только после этого отходить от банкомата.
9. Следует сохранять распечатанные банкоматом квитанции для последующей сверки указанных в них сумм с выпиской по банковскому счету.
10. Не прислушивайтесь к советам третьих лиц, а также не принимайте их помощь при проведении операций с банковской картой в банкоматах.
11. Если при проведении операций с банковской картой в банкомате банкомат не возвращает банковскую карту, следует позвонить в банк по телефону, указанному на банкомате, и объяснить обстоятельства произошедшего, а также следует обратиться в кредитную организацию — эмитент банковской карты (кредитную организацию, выдавшую банковскую карту), которая не была возвращена банкоматом, и далее следовать инструкциям сотрудника кредитной организации.

## **6. Порядок и способ использования банковской карты для безналичной оплаты товаров и услуг**

1. Не используйте банковские карты в организациях торговли и услуг, не вызывающих доверия.
2. Требуйте проведения операций с банковской картой только в Вашем присутствии. Это необходимо в целях снижения риска неправомерного получения Ваших персональных данных, указанных на банковской карте.
3. При использовании банковской карты для оплаты товаров и услуг кассир может потребовать от владельца банковской карты предоставить паспорт, подписать чек или ввести ПИН. Перед набором ПИН следует убедиться в том, что люди, находящиеся в непосредственной близости, не смогут его увидеть. Перед тем как подписать чек, в обязательном порядке проверьте сумму, указанную на чеке.
4. В случае если при попытке оплаты банковской картой имела место «неуспешная» операция, следует сохранить один экземпляр выданного терминалом чека для последующей проверки на отсутствие указанной операции в выписке по банковскому счету.

## **7. Порядок и способ совершения операций с банковской картой через сеть Интернет**

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.
2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.
3. С целью предотвращения неправомерных действий по снятию денежных средств с банковского счета рекомендуется для оплаты покупок в сети Интернет использовать отдельную банковскую карту (так называемую виртуальную карту) с предельным лимитом, предназначенную только для указанной цели и не позволяющую проводить с ее использованием операции в организациях торговли и услуг.
4. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.
5. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т. к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.
6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и (или) информации о банковской(ом) карте (счете). В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки).
7. Установите на свой компьютер антивирусное программное обеспечение и регулярно производите его обновление и обновление других используемых Вами программных продуктов (операционной системы и прикладных программ), это может защитить Вас от проникновения вредоносного программного обеспечения.

## **8. Требования и ограничения при использовании ЭСП в зависимости от оценки риска**

1. Система управления рисками предусматривает следующую систему контроля:
  - 1.1. Контроль доступа к денежным средствам с использованием реквизитов доступа(ПИН, CVC2), идентификация Клиента.
  - 1.2. Контроль операций, посредством услуги SMS-информирования, получения баланса в банкомате, либо, посредством запроса выписки в офисах Банка.
2. Система управления рисками предусматривает следующие способы управления рисками:
  - 2.1. Установление предельных размеров (лимитов) участников перевода.
  - 2.2. Осуществление расчётов при использовании ЭСП в пределах доступных средств, предоставленных Банком.
3. Сеанс связи с процессинговым центром осуществляется по защищенному протоколу обмена с шифрованием данных.