

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДОПЛАЧЕННЫХ ВИРТУАЛЬНЫХ КАРТ В ПАО «ПОЧТА БАНК»

### (РЕДАКЦИЯ 7.2)

*Термины, указанные с заглавной буквы, имеют значение, приведенное в п.9 настоящих Правил, либо используются в значении, данном в законодательстве Российской Федерации и нормативных актах Банка России.*

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок предоставления и использования Виртуальной карты.
- 1.2. Виртуальная карта выпускается Банком на основании заключенного с Клиентом Договора. Заключение Договора осуществляется путем присоединения на условиях, изложенных в Правилах.
- 1.3. Совершение Клиентом действий, необходимых для заключения Договора и оформления Виртуальной карты в соответствии с п. 2 Правил, является акцептом Клиента и означает заключение Договора между сторонами с момента совершения Клиентом указанных действий с учетом пунктов 2.2.4 или 2.3.2 Правил.
- 1.4. При оформлении Виртуальной карты банковский счет Клиенту не открывается.
- 1.5. Денежные средства, являющиеся электронными денежными средствами, не подлежат страхованию.
- 1.6. Банк не осуществляет начисление процентов на Остаток ЭДС, а также не предоставляет Клиенту денежные средства для увеличения Остатка ЭДС.

#### 2. ОФОРМЛЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ КАРТЫ

2.1. Виртуальная карта оформляется без личного обращения Клиента в Банк в любом из каналов Почта Банк Онлайн (Интернет-банк, Мобильный банк, Личный кабинет) или на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, после ознакомления Банком Клиента с Правилами, Памяткой и Тарифами, одним из способов, указанных в пунктах 2.2 или 2.3. Правил.

##### 2.2. Оформление Виртуальной карты через Почта Банк Онлайн

2.2.1. Для заключения Договора, оформления Виртуальной карты и регистрации в Почта Банк Онлайн Клиент на странице регистрации Интернет-банка / Мобильного банка или на Устройстве самообслуживания:

- вводит Мобильный телефон и знакомится с Правилами, Памяткой, Тарифами, а также Памяткой Банка России "Об электронных денежных средствах";
- выполняет Запрос на регистрацию в Почта Банк Онлайн и выпуск Виртуальной карты, после чего Клиенту Банком направляется Одноразовый пароль на Мобильный телефон, указанный Клиентом при регистрации;
- вводит полученный Одноразовый пароль для подтверждения своего Запроса и согласия с условиями указанных выше документов;
- устанавливает Пароль для последующего доступа к каналам Почта Банк Онлайн.

2.2.2. При наличии у Клиента действующего соглашения о предоставлении дистанционного банковского обслуживания с Банком, для заключения Договора и оформления Виртуальной карты Клиент после успешного прохождения Аутентификации в любом из каналов Почта Банк Онлайн:

- знакомится с Правилами, Памяткой, Тарифами, а также Памяткой Банка России "Об электронных денежных средствах", и выполняет Запрос на выпуск Виртуальной карты, после чего Клиенту Банком направляется Одноразовый пароль на Мобильный телефон, указанный Клиентом при регистрации;
- вводит полученный Одноразовый пароль для подтверждения своего Запроса и согласия с условиями указанных выше документов.

2.2.3. Совершением всех указанных в п. 2.2.1 или в п. 2.2.2 Правил действий, Клиент:

- подтверждает, что предоставленный в Банк Мобильный телефон принадлежит Клиенту как физическому лицу и зарегистрирован у оператора подвижной радиотелефонной связи, и что до заключения Договора Клиент ознакомлен с информацией, указанной в Правилах, Памятке, Тарифах, а также в Памятке Банка России "Об электронных денежных средствах";

- присоединяется к Правилам, принимает все условия Договора в целом и обязуется соблюдать положения Правил и Памятки.

2.2.4. Факт заключения Договора между Банком и Клиентом с момента выполнения Клиентом действий, указанных в п. 2.2.1 или в п. 2.2.2 Правил, подтверждается путем направления Банком Клиенту Одноразового пароля для подтверждения Запроса и подтверждения Клиентом своего Запроса полученным Одноразовым паролем.

### 2.3. Оформление Виртуальной карты на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ

2.3.1. Для заключения Договора, оформления Виртуальной карты и регистрации в Почта Банк Онлайн Клиент в специализированном разделе на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ:

- знакомится с Правилами, Памяткой, Тарифами, а также Памяткой Банка России "Об электронных денежных средствах";
- инициирует Запрос на выпуск Виртуальной карты и регистрацию в Почта Банк Онлайн (в случае отсутствия у Клиента действующего соглашения о предоставлении дистанционного банковского обслуживания с Банком);
- заполняет экранную форму Заявления и подтверждает указанные сведения, после чего Клиенту Банком направляется Одноразовый пароль, при этом Банком проводится Упрощенная идентификация Клиента (посредством использования ЕСИА);
- вводит полученный Одноразовый пароль для подписания Заявления ПЭП и направления его в Банк.

2.3.2. Факт заключения Договора между Банком и Клиентом с момента выполнения Клиентом действий, указанных в п. 2.3.1 Правил, подтверждается путем предоставления (направления) Клиентом в Банк подписанного ПЭП Заявления и приема указанного Заявления Банком.

2.4. После заключения Договора в соответствии с п. 2.2 или п. 2.3 Правил Банк:

- 2.4.1. осуществляет выпуск Клиенту Виртуальной карты с формированием и присвоением указанной Виртуальной карте реквизитов (номера карты, даты окончания срока действия карты, Верификационного кода);
- 2.4.2. направляет Клиенту СМС-сообщение или Push-уведомление об успешном оформлении Виртуальной карты;
- 2.4.3. предоставляет Клиенту доступ к Почта Банк Онлайн и информирует Клиента о выпуске Виртуальной карты путем отображения соответствующей информации в Почта Банк Онлайн / в специализированном разделе Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ.

2.5. Реквизиты Виртуальной карты предоставляются Банком Клиенту путем их отображения через экранную форму Интернет-банка / Мобильного банка по Запросу, оформленному Клиентом через соответствующий канал Почта Банк Онлайн.

2.6. Виртуальная карта через Почта Банк Онлайн выпускается Банком как идентифицированному, так и не идентифицированному Банком Клиенту, при условии отсутствия у Клиента на дату обращения для заключения Договора Виртуальной карты, оформленной ранее на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, а также в соответствии с лимитами и ограничениями, установленными Тарифами Банка для каждого из договоров.

2.7. По желанию не идентифицированного Банком Клиента по Договору, заключенному через Почта Банк Онлайн, либо при выполнении условий, при которых должна быть проведена Идентификация/ Упрощенная идентификация Клиента при использовании ЭДС, в период действия Договора Банком может быть проведена Идентификация/ Упрощенная идентификация Клиента способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, с целью применения условий обслуживания, предусмотренных Правилами и Тарифами для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию.

2.8. Виртуальная карта, оформляемая на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, выпускается Банком Клиенту, независимо от наличия/отсутствия у Клиента оформленных ранее Виртуальных карт, исключительно с проведением Упрощенной идентификации (посредством использования ЕСИА).

2.9. При заключении Договора с Клиентом, прошедшим в Банке Идентификацию и находящемся в дату заключения Договора на обслуживании в Банке, по указанному Договору применяются условия обслуживания, предусмотренные Правилами и Тарифами для Клиентов, прошедших Упрощенную идентификацию.

2.10. По желанию Клиента в течение срока действия Договора Тариф может быть изменен, если возможность изменения предусмотрена Тарифом по продукту.

Смена Тарифа осуществляется на основании заявления об изменении Тарифа, оформленного в электронном виде, подписанного с использованием ПЭП и направленного (переданного) Клиентом в Банк через Интернет-банк, после подтверждения Клиентом ознакомления и согласия с новым Тарифом.

Комиссия за изменение Тарифа Банком не взимается.

Новый Тариф применяется по Договору с момента уведомления Банком Клиента об изменении Тарифа по Договору в соответствии с принятым от Клиента заявлением. Банк уведомляет Клиента об изменении Тарифа путем отображения соответствующей информации через экранную форму Интернет-банка.

### **3. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВИРТУАЛЬНОЙ КАРТЫ**

#### **3.1. Общие правила использования Виртуальной карты**

3.1.1. Виртуальная карта предназначена для совершения Клиентом операций, расчеты по которым осуществляются Банком от своего имени на основании Распоряжений Клиента.

3.1.2. Операции, предусмотренные Договором, совершаются Клиентом в пределах Остатка ЭДС и ограничений, установленных Правилами, Тарифами и законодательством Российской Федерации.

3.1.3. Совершение Расходных операций, а также операций по увеличению Остатка ЭДС возможно в течение срока действия Виртуальной карты при условии, что Виртуальная карта не заблокирована.

3.1.4. По каждой Операции формируется Документ, подтверждающий совершение указанной Операции.

3.1.5. Для исполнения Распоряжений, Клиент поручает Банку составлять и подписывать расчетные документы для проведения Расходных операций.

3.1.6. Банк вправе отказать в Авторизации и/или в проведении расчетов по Операции:

3.1.6.1. при обнаружении ошибок/ неточностей, допущенных при оформлении Распоряжения;

3.1.6.2. если исполнение Распоряжения повлечет за собой нарушение законодательства Российской Федерации и/или условий Договора;

3.1.6.3. при выполнении Банком требований законодательства Российской Федерации в рамках п.11 ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ);

3.1.6.4. при возникновении подозрений на несанкционированное / неправомерное использование Виртуальной карты;

3.1.6.5. в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.1.7. Клиент обязан:

3.1.7.1. обеспечить конфиденциальность реквизитов Виртуальной карты / Локальной карты, ПИН, Кода доступа, Идентификатора и учетных данных Почта Банк Онлайн (Логина, Пароля, Одноразовых паролей), учетных данных, используемых для доступа в ЛК ГИС ЖКХ. Установление факта Компрометации сведений, указанных в настоящем пункте, считается нарушением Клиентом порядка использования Виртуальной карты/Локальной карты, установленного Договором;

3.1.7.2. обеспечить невозможность доступа других лиц к Виртуальной карте, каналам Почта Банк Онлайн и ЛК ГИС ЖКХ под своими учетными данными;

3.1.7.3. предпринимать все разумные меры для предотвращения Компрометации и/или несанкционированного использования Виртуальной карты/Локальной карты;

3.1.7.4. сохранять распечатанные на бумажном носителе Документы, а также документы, полученные от ТСП по Операциям возврата, и предоставлять их по требованию Банка в установленные Банком сроки для подтверждения правомерности совершения операции и/или в целях урегулирования спорных ситуаций;

3.1.7.5. предоставить Банку достоверную информацию о Мобильном телефоне и своевременно уведомлять Банк о его изменении, а также об утере/краже устройства Клиента с номером Мобильного телефона. В случае

предоставления Банку неверных сведений или несвоевременного предоставления обновленных сведений о Мобильном телефоне, Клиент несет все риски (в том числе и финансовые), связанные с предоставлением / не предоставлением указанных сведений;

- 3.1.7.6. незамедлительно уведомить Банк (одним из способов, предусмотренных в п. 7.1. Правил) в случае утери/кражи информации о реквизитах Виртуальной карты/Локальной карты, учетных данных Почта Банк Онлайн (Логина, Пароля, Одноразовых паролей), учетных данных, используемых для доступа в ЛК ГИС ЖКХ, устройства с номером Мобильного телефона и/или возникновения риска их несанкционированного использования. До момента уведомления и блокировки Банком Виртуальной карты/Локальной карты и доступа к Почта Банк Онлайн риск наступления имущественных потерь, причиненных несанкционированным использованием, несет Клиент;
- 3.1.7.7. использовать для взаимодействия с Банком только те реквизиты средств связи (номер стационарного телефона, факса, адрес Сайта Банка, почтовый адрес и адрес электронной почты) Банка, которые получены непосредственно в Подразделении Банка, на Сайте Банка или через Почта Банк Онлайн;
- 3.1.7.8. не сообщать персональные данные или конфиденциальные сведения, указанные в п.3.1.7.1. при получении просьбы других лиц, в том числе от сотрудника Банка. Исключения составляют случаи самостоятельного обращения Клиента в Банк для совершения операции или с целью получения консультации. При поступлении любого запроса относительно указанной информации Клиент обязан сообщить о данном факте Банку, а также Банку России.
- 3.1.8. Клиент не вправе передавать реквизиты Виртуальной карты/Локальную карту в пользование (на хранение или с любой иной целью) другим лицам. Операции, совершенные с корректным вводом реквизитов Виртуальной карты или ПИН (по Локальной карте), подписанные корректной ПЭП, признаются совершенными Клиентом и оспариванию не подлежат.
- 3.1.9. Клиент несет ответственность по всем Операциям, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, в том числе в случаях:
- 3.1.9.1. если Виртуальная карта/Локальная карта или устройство с номером Мобильного телефона используется другими лицами с ведома или без ведома Клиента;
- 3.1.9.2. если Виртуальная карта/Локальная карта не была своевременно заблокирована Клиентом.
- 3.1.10. В случае использования Виртуальной карты/Локальной карты без согласия Клиента, Клиент незамедлительно после обнаружения данного факта, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной Операции, обязан уведомить об этом Банк одним из способов, предусмотренных в п. 7.1. Правил. При неполучении Банком такого уведомления по истечении вышеуказанного срока Операция считается подтвержденной Клиентом и последующие претензии по ней Банком не принимаются.
- 3.1.11. Действие Виртуальной карты прекращается:
- 3.1.11.1. при окончании её срока действия;
- 3.1.11.2. при блокировке Виртуальной карты статусом, указанным в п.3.5.2.1. Правил (в т.ч. в течение её срока действия);
- 3.1.11.3. при закрытии Виртуальной карты и расторжении Договора;
- 3.1.11.4. в иных случаях, предусмотренных Договором.
- 3.1.12. После прекращения действия Виртуальной карты Клиент не вправе использовать её для совершения Операций.
- 3.1.13. Стороны признают, что Клиент располагает всеми доступными средствами для использования Остатка ЭДС в полном объеме в течение срока действия Договора.
- 3.1.14. Банк не несет ответственности и не возмещает Клиенту убытки, связанные с приостановлением или прекращением действия Виртуальной карты.
- 3.1.15. Банк вправе устанавливать по Договору технические и иные ограничения (включая ограничения в отношении сумм, видов операций, получателей денежных средств). Данные ограничения могут быть установлены Банком с целью соблюдения требований законодательства, обеспечения безопасности и Клиент соглашается с такими ограничениями.
- 3.1.16. Если в рамках одного продукта Банком предоставляются Виртуальные карты с разными вариантами дизайна (разными изображениями, отображающимися в каналах Почта Банк Онлайн), то при заключении Договора (или изменении Тарифа по действующему Договору) Клиент выбирает в Интернет-банке изображение из предложенных Банком вариантов для отображения Виртуальной карты в каналах Почта Банк Онлайн.

3.1.17. По операциям, совершенным в рамках Договора в валюте, отличной от валюты ЭДС, Клиент поручает Банку проводить конвертацию денежных средств из валюты операции в валюту ЭДС в следующем порядке:

3.1.17.1. По безналичным операциям оплаты товаров и услуг, совершенным:

- в валюте, для которой Банк России устанавливает официальный курс, за исключением операций, совершаемых через национальную систему платежных карт, конвертация денежных средств из валюты операции в валюту ЭДС производится Банком по курсу, установленному Банком России плюс 2,5% для расходных операций и по курсу, установленному Банком России минус 2,5%, по операциям пополнения (увеличения остатка ЭДС);

- в валюте, для которой Банк России не устанавливает официальный курс, или, если в соответствии с законодательством Российской Федерации, операция совершается через национальную систему платежных карт, конвертация денежных средств из валюты операции в валюту ЭДС производится по курсу и Правилам Платежной системы.

3.1.17.2. Если по операции была Авторизация, то при определении курса конвертации в соответствии с п. 3.1.17.1 настоящих Правил Банк использует курс Банка России/ Платежной системы на дату Авторизации. Если по операции не было Авторизации, то при определении курса конвертации в соответствии с п. 3.1.17.1 настоящих Правил Банк использует курс Банка России/ Платежной системы на дату обработки операции Банком.

3.1.17.3. Суммы комиссий, установленных ТСП или банком, в котором осуществляется операция, банком-эквайером и/или Платежной системой, конвертируются в валюту ЭДС в порядке, предусмотренном п.п. 3.1.17.1 Правил. Клиент обязуется до совершения операции ознакомиться с этими комиссиями и порядком их взимания.

3.1.17.4. В случае, если в результате обработки претензионного обращения Клиента, в том числе в случае опротестования совершенной операции и последующего диспутного цикла, сумма исходной (оригинальной) операции подлежит возмещению (полному либо частичному) с увеличением Банком Остатка ЭДС, при расчете суммы возмещения используется тот же курс конвертации, который был использован по исходной (оригинальной) операции.

3.1.17.5. В случае автоматической отмены исходной операции увеличение / уменьшение Остатка ЭДС осуществляется в сумме исходной (оригинальной) операции.

### 3.2. ПОПОЛНЕНИЕ ВИРТУАЛЬНОЙ КАРТЫ

#### (предоставление денежных средств для увеличения Остатка ЭДС)

3.2.1. Увеличение Остатка ЭДС осуществляется в пределах Лимита карты.

3.2.2. Денежные средства для пополнения Виртуальной карты (увеличения Остатка ЭДС) могут быть предоставлены следующими способами:

3.2.2.1. Путем внесения Клиентом наличных денежных средств:

- через Личный кабинет на Устройствах самообслуживания;
- через банкоматы Банка с использованием Локальной карты/ QR-кода;
- через pos-терминалы Банковского платежного агента.

3.2.2.2. Путем безналичного перечисления Клиентом денежных средств с банковского счета, открытого в Банке или другой кредитной организации, посредством сервиса по переводу денежных средств с использованием реквизитов банковских карт, предоставляемого Клиенту через Интернет-банк, Мобильный банк, на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, в иных каналах (в том числе каналах других кредитных организаций).

3.2.2.3. Путем совершения Клиентом перевода ЭДС с другого электронного средства платежа (после прохождения Клиентом Упрощенной идентификации), в т.ч. с использованием реквизитов банковской карты, через Интернет-банк, Мобильный банк, на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, в иных каналах (в том числе каналах других кредитных организаций).

3.2.2.4. Путем перечисления ТСП в безналичном порядке в пользу Клиента денежных средств при возврате Клиентом ТСП Товара (не предоставлении ТСП Клиенту Товара / отказа Клиента от предоставления ТСП Товара), приобретенного в таком ТСП с использованием Виртуальной карты.

3.2.2.5. Иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

3.2.3. Сумма денежных средств, предоставленная для пополнения Виртуальной карты, увеличивает Остаток ЭДС не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в Банк расчетного (финансового) документа, из которого однозначно следует, что денежные средства должны быть зачислены для увеличения Остатка ЭДС по конкретной Виртуальной карте.

3.2.4. Если увеличение Остатка ЭДС на сумму поступивших денежных средств повлечет превышение Лимита карты, то такое увеличение Остатка ЭДС Банком не осуществляется, и Банк вправе осуществить возврат всей суммы поступивших денежных средств по реквизитам отправителя (за исключением случаев поступления денежных средств в пользу Клиента от ТСП, возврат которых осуществляется Клиенту в соответствии с п. 3.4 Правил).

### 3.3. Совершение Расходных операций

- 3.3.1. До прохождения Клиентом в Банке Упрощенной идентификации, Клиент вправе совершать Расходные операции:
- в банкоматах Банка для получения Остатка ЭДС (его части) наличными денежными средствами (если возможность выдачи денежных средств наличными предусмотрена Тарифами по продукту);
  - в ТСП, в Подразделениях Банка, через Почта Банк Онлайн, на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ и через банкоматы Банка для Перевода Остатка ЭДС (его части) Получателю на банковский счет.
- 3.3.2. Получателем по Переводу Остатка ЭДС (его части), совершаемому Клиентом, не проходившим в Банке Идентификацию / Упрощенную идентификацию, может являться созданное (-ая/ый) на территории Российской Федерации:
- юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в пользу которого Клиент осуществляет Перевод Остатка ЭДС (его части) в целях оплаты Товара;
  - религиозная и (или) благотворительная организация, зарегистрированная в установленном порядке;
  - орган государственной власти и орган местного самоуправления, учреждение, находящееся в их ведении, получающее денежные средства Клиента в рамках выполнения им функций, установленных законодательством Российской Федерации;
  - организация, осуществляющая прием лотерейных ставок на всероссийскую государственную лотерею, проводимую в режиме реального времени.
- 3.3.3. После прохождения Клиентом в Банке Идентификации / Упрощенной идентификации, дополнительно к операциям, указанным в п.3.3.1. Правил, Клиент вправе совершать Расходные операции:
- в ТСП, в Подразделениях Банка, через Почта Банк Онлайн и банкоматы Банка для Перевода ЭДС Получателю без открытия счета;
  - через Интернет-банк, Мобильный банк, другие каналы (в т.ч. каналы других кредитных организаций) для Переводов с использованием сервиса по переводу денежных средств с использованием реквизитов банковских карт.
- 3.3.4. После прохождения Клиентом в Банке Идентификации / Упрощенной идентификации, дополнительно к перечню Получателей, указанному в п.3.3.2. Правил, Получателем может являться физическое лицо, в т.ч. сам Клиент, организация, созданная за пределами территории Российской Федерации, некоммерческая организация, а также иные организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.3.5. Выдача Остатка ЭДС (его части) с Виртуальной карты наличными денежными средствами в банкоматах Банка осуществляется по действующим в Банке технологиям, с оформлением Локальной карты или по QR-коду (если возможность выдачи денежных средств наличными предусмотрена Тарифами по продукту).
- 3.3.6. Перевод осуществляется Банком на основании Распоряжения Клиента, в пределах Остатка ЭДС и ограничений, установленных Договором и законодательством Российской Федерации, после уведомления Клиента о приеме Распоряжения в порядке, предусмотренном п.3.7. Правил.
- 3.3.7. В Распоряжении указываются сведения, позволяющие Банку осуществить Перевод в рамках применяемых форм безналичных расчетов, а именно: сведения о Клиенте (плательщике), Виртуальной карте (источнике платежа), Получателе, сумме Перевода, назначении платежа, а также иная информация в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.
- 3.3.8. В момент совершения Клиентом операции, после направления (предоставления) Клиентом в Банк Распоряжения, Банк автоматически, в режиме реального времени, проводит по соответствующей операции Авторизацию.
- 3.3.9. При отрицательном результате Авторизации (в т.ч. по причине недостаточности Остатка ЭДС для осуществления Расходной операции и оплаты Банку вознаграждения (в случае его взимания)), Банк не принимает к исполнению распоряжение и незамедлительно, в порядке, предусмотренном в разделе 3.7. Правил, уведомляет об этом Клиента. Частичное исполнение распоряжения не производится.
- 3.3.10. При положительном результате Авторизации (при получении в результате Авторизации разрешения на осуществление Перевода) Банк принимает Распоряжение к исполнению.

С момента приема Распоряжения к исполнению:

- Банк уменьшает Остаток ЭДС и Платежный лимит на сумму Распоряжения и сумму вознаграждения Банка (в случае его взимания в соответствии с Тарифами);
- Перевод становится безотзывным;
- на сумму Распоряжения и сумму вознаграждения Банка (в случае его взимания в соответствии с Тарифами) для Клиента становится возможным увеличение Остатка ЭДС (в пределах Лимита карты).

3.3.11. Для исполнения принятых к исполнению Распоряжений Банк составляет и подписывает расчетные документы.

3.3.12. Исполнение Распоряжений осуществляется Банком в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

3.3.13. На территории Российской Федерации Переводы осуществляются в валюте ЭДС. За пределами Российской Федерации, либо в ТСП, зарегистрированных за пределами Российской Федерации, Клиент может совершать Переводы как в валюте ЭДС, так и в иной валюте.

3.3.14. Перевод Остатка ЭДС осуществляется путем уменьшения Банком Остатка ЭДС на переводимую сумму и зачисления переводимых денежных средств на банковский счет Получателя (если счет Получателя открыт в Банке); либо перевода денежных средств в стороннюю кредитную организацию (если счет Получателя открыт в сторонней кредитной организации).

3.3.15. После исполнения распоряжения Клиента о совершении Расходной операции Банк незамедлительно направляет Клиенту уведомление об исполнении указанного распоряжения в порядке, предусмотренном п. 3.7. Правил.

3.3.16. Принятые к исполнению и исполненные Распоряжения о Переводе хранятся в Банке в электронном виде.

3.3.17. Отзыв Клиентом распоряжения о переводе денежных средств осуществляется до наступления по соответствующему Переводу безотзывности в соответствии с п. 3.3.10 Правил. Отзыв распоряжения, переданного с использованием ЭСП, осуществляется Клиентом посредством отмены операции с использованием ЭСП.

3.3.18. Банк вправе на любом этапе отказать Клиенту в принятии и/или в исполнении Распоряжения, в случаях:

- 3.3.18.1. когда Остаток ЭДС меньше суммы операции и суммы вознаграждения, предусмотренного Тарифами (в случае его взимания);
- 3.3.18.2. если исполнение Распоряжения повлечет за собой нарушение законодательства Российской Федерации, условий Договора;
- 3.3.18.3. в случае непредставления Клиентом необходимых документов, подтверждающих проведение операции, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- 3.3.18.4. в случае оформления Клиентом Распоряжения с нарушением требований, установленных Договором, законодательством Российской Федерации, либо обнаружения ошибок и неточностей, допущенных при оформлении Распоряжения;
- 3.3.18.5. если из имеющихся у Банка данных следует несоответствие операции требованиям законодательства Российской Федерации;
- 3.3.18.6. в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

#### 3.4. Порядок возврата денежных средств от ТСП

3.4.1. Денежные средства, поступившие в Банк по Операциям возврата, увеличивают Остаток ЭДС в пределах Лимита карты в дату их поступления. При этом на сумму денежных средств, увеличивших Остаток ЭДС, увеличивается обязательство Банка перед Клиентом и право требования Клиента к Банку соответственно. Использование Клиентом таких ЭДС осуществляется в порядке, установленном Договором.

3.4.2. Клиент через Почта Банк Онлайн контролирует размер своего Остатка ЭДС и предпринимает все необходимые меры для обеспечения Банку возможности произвести увеличение Остатка ЭДС на сумму поступивших денежных средств в пределах Лимита карты.

3.4.3. Если увеличение Остатка ЭДС в дату поступления в Банк денежных средств повлечет превышение Лимита карты, то такое увеличение Остатка ЭДС в указанную дату не осуществляется.

3.4.4. Банк информирует Клиента об отсутствии возможности увеличить Остаток ЭДС на сумму поступивших по Операции возврата денежных средств путем направления Клиенту СМС-сообщения или Push-уведомления.

3.4.5. Клиент в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня получения от Банка информации, указанной в п.3.4.4. Правил, выполняет действия, необходимые для уменьшения текущего Остатка ЭДС либо для увеличения Лимита карты, таким образом, чтобы увеличение Остатка ЭДС на сумму возвращенных денежных средств не привело к превышению Лимита карты.

3.4.6. После выполнения Клиентом действий, указанных в п.3.4.5. Правил, Банк осуществляет увеличение Остатка ЭДС на сумму возвращенных денежных средств. При невыполнении, осуществляются действия, предусмотренные п.3.4.7. Правил.

3.4.7. Заключив Договор и при невыполнении действий, указанных в п.3.4.5. Правил (в случае невозможности увеличить Остаток ЭДС на сумму поступивших денежных средств), Клиент дает Банку распоряжение осуществлять из суммы Остатка ЭДС перевод денежных средств оператору сотовой связи для оплаты услуг связи Мобильного телефона, в сумме, при уменьшении на которую поступившие денежные средства могут быть учтены Банком для увеличения Остатка ЭДС.

Настоящее распоряжение Клиент поручает Банку исполнять в течение срока действия Договора в каждом случае, если увеличение Остатка ЭДС на сумму возвращенных ТСП денежных средств будет приводить к превышению Лимита карты.

Настоящее распоряжение Клиент поручает Банку исполнять по истечении 5 (Пяти) календарных дней от даты поступления денежных средств, которые не могут быть учтены Банком для увеличения Остатка ЭДС, при невыполнении Клиентом действий, указанных в п.3.4.5. Правил.

### 3.5. Блокировка/разблокировка Виртуальной карты

3.5.1. Блокировка Виртуальной карты представляет собой процедуру установления ограничений на совершение Операций.

3.5.2. Блокировка осуществляется одним из следующих статусов:

3.5.2.1. постоянный статус (Виртуальная карта разблокировке не подлежит и её действие прекращается);

3.5.2.2. временный статус (Виртуальная карта может быть разблокирована и после разблокировки будет доступна для совершения Операций, предусмотренных Договором).

3.5.3. По инициативе Клиента Банк производит блокировку Виртуальной карты в следующих случаях:

3.5.3.1. в случаях Компрометации Виртуальной карты. В данном случае Виртуальная карта блокируется постоянным статусом и разблокировке не подлежит;

3.5.3.2. в иных случаях по усмотрению Клиента. Статус блокировки (постоянный или временный) определяется Клиентом самостоятельно.

3.5.4. Блокировка Виртуальной карты по инициативе Клиента осуществляется после успешного прохождения Клиентом Аутентификации на основании Запроса на блокировку, оформленного Клиентом через каналы Почта Банк Онлайн, Клиентскую службу или при личном обращении в Подразделение Банка.

3.5.5. Разблокировка Виртуальной карты по инициативе Клиента (если ранее указанная Виртуальная карта была заблокирована по инициативе Клиента временным статусом) осуществляется после успешного прохождения Клиентом Аутентификации на основании Запроса на разблокировку, оформленного Клиентом через каналы Почта Банк Онлайн, Клиентскую службу или при личном обращении в Подразделение Банка.

3.5.6. Банк вправе приостановить (заблокировать постоянным или временным статусом) до выяснения причин или прекратить действие Виртуальной карты, Локальной карты, а также заблокировать доступ к каналам Почта Банк Онлайн (для совершения Операций) в одностороннем порядке как без уведомления, так и с уведомлением Клиента путем направления СМС-сообщения или Push-уведомления:

3.5.6.1. при наличии у Банка подозрений Компрометации;

3.5.6.2. в случае нарушения Клиентом условий Договора (в том числе нарушения порядка использования Виртуальной карты/Локальной карты) или предоставления Банку недостоверной информации в рамках Договора;



- 3.5.6.3. при наличии у Банка информации о вероятных или действительных противозаконных операциях или операциях, которые могут повлечь за собой ущерб для Банка или Клиента;
- 3.5.6.4. в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
- 3.5.7. Заблокированные по решению Банка Виртуальная карта/Локальная карта, доступ в Почта Банк Онлайн могут быть разблокированы по инициативе Банка, после устранения нарушений порядка использования Виртуальной карты/Локальной карты/Почта Банк Онлайн или иных обстоятельств, повлекших блокировку.
- 3.5.8. В случае блокировки по решению Банка Виртуальной карты / Локальной карты / доступа в Почта Банк Онлайн, Остаток ЭДС по Договору может быть переведен Клиенту на счет, открытый в Банке или сторонней кредитной организации, на основании распоряжения о переводе денежных средств, оформленного Клиентом по форме Банка в Подразделении Банка после проведения Банком Аутентификации и Идентификации Клиента. В указанном в настоящем пункте Правил случае распоряжение оформляется Клиентом на бумажном носителе и подписывается собственноручной подписью.

### 3.6. Перевыпуск Виртуальной карты

- 3.6.1. По окончании срока действия перевыпуск Виртуальной карты на новый срок осуществляется Банком автоматически, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.6.4, 6.2. Правил.
- 3.6.2. По факту автоматического перевыпуска Виртуальной карты Банк направляет Клиенту СМС-сообщение или Push-уведомление.
- 3.6.3. Предоставление Клиенту реквизитов перевыпущенной Виртуальной карты осуществляется через Интернет-банк или Мобильный банк на основании Запроса, оформленного Клиентом через соответствующий канал Почта Банк Онлайн.
- 3.6.4. Автоматический перевыпуск Виртуальной карты на новый срок не осуществляется в следующих случаях:
- 3.6.4.1. если Виртуальная карта заблокирована по инициативе Банка или Клиента.
- 3.6.4.2. если с даты последней совершенной Клиентом Расходной операции прошло более одного года.
- В указанных случаях перевыпуск Виртуальной карты на новый срок осуществляется на основании Запроса, оформленного Клиентом через Интернет-банк/Мобильный банк после разблокировки указанной Виртуальной карты (если ранее карта была заблокирована).
- 3.6.5. При наличии у Банка подозрений в Компрометации Виртуальной карты Банк вправе осуществить перевыпуск Виртуальной карты до окончания срока её действия и перевод Остатка ЭДС на новую Виртуальную карту с уведомлением Клиента путем направления СМС-сообщения или Push-уведомления.
- 3.6.6. В период действия Договора Виртуальная карта может быть перевыпущена по инициативе Клиента на основании Запроса, оформленного Клиентом через Интернет-банк/Мобильный банк.
- 3.6.7. За перевыпуск Виртуальной карты Банком взимается комиссия в соответствии с Тарифами, если Тарифами не предусмотрено иное.

### 3.7. Порядок информационного обмена между Банком и Клиентом

- 3.7.1. Банк осуществляет информирование Клиента о совершении каждой Операции и об исполнении принятых Банком от Клиента распоряжений о переводе денежных средств путем направления уведомления Клиенту (далее – Уведомление) в специализированную область Почта Банк Онлайн, предназначенную для отражения указанной информации (основной способ информирования).
- 3.7.2. В Уведомлении указывается место и дата совершения Операции, сумма в валюте Операции и экономическая суть Операции. По усмотрению Банка дополнительно может быть указана иная информация.
- 3.7.3. Клиент обязан ежедневно через Почта Банк Онлайн контролировать движение денежных средств, а также дополнительно ознакомиться с выпиской (историей Операций) по Виртуальной карте непосредственно после совершения Операции.
- 3.7.4. Моментом исполнения обязательств по уведомлению Клиента является момент направления Уведомления в Почта Банк Онлайн для дальнейшего просмотра Клиентом. Клиент считается уведомленным:
- 3.7.4.1. о совершении Операции - по истечении 1 (Одного) часа с момента направления Уведомления в Почта Банк Онлайн;

- 3.7.4.2. о результатах исполнения распоряжений о переводе денежных средств – по истечении 1 (Одного) календарного дня с момента направления Уведомления в Почта Банк Онлайн.
- 3.7.5. Обязанность Банка, предусмотренная п. 3.7.1. Правил, считается исполненной также в случае неполучения Клиентом Уведомления, предусмотренного п. 3.7.1. Правил, по причинам, независящим от Банка, в том числе в связи с неработоспособностью средств связи Клиента или по вине третьих лиц, а также в случае если Клиент отказывается/уклоняется от получения такого Уведомления.
- 3.7.6. Дополнительно в момент совершения операции Банк осуществляет информирование Клиентов следующими способами:
- 3.7.6.1. при увеличении Клиентом Остатка ЭДС наличными денежными средствами через Устройство самообслуживания/терминал – путем отражения соответствующей информации на экране Устройства самообслуживания/терминала и выдачей чека;
- 3.7.6.2. при увеличении Клиентом Остатка ЭДС наличными денежными средствами через кассу Банка/БПА – путем выдачи документа, подтверждающего внесение наличных денежных средств;
- 3.7.6.3. при оформлении Распоряжения через Личный кабинет – путем отражения соответствующей информации на экране Устройства самообслуживания;
- 3.7.6.4. при оформлении Распоряжения через Интернет-банк / Мобильный банк, на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ – путем отражения соответствующей информации на экране устройства, с которого осуществляется доступ к указанным каналам Почта Банк Онлайн / на Страницу Банка в ЛК ГИС ЖКХ.
- 3.7.7. Информирование Клиента об отказе в приеме Распоряжения к исполнению или об отказе в исполнении Распоряжения направляется Клиенту Банком в момент совершения операции способом, указанным в п.3.7.1. Правил, а также путем отражения соответствующей информации на экране устройства, с использованием которого осуществляется оформление соответствующего Распоряжения.
- 3.7.8. В Почта Банк Онлайн Клиенту предоставляется функция просмотра и печати Документов и истории Операций, совершенных с использованием Виртуальной карты.

### **3.8. Услуга СМС-информирование**

- 3.8.1. Услуга СМС-информирование – услуга по предоставлению Клиенту информации о проведенных по карте Операциях и Остатке ЭДС посредством опрвления Клиенту СМС-сообщений или Push-уведомлений (далее – Услуга).
- 3.8.2. Уведомления о совершенных по карте Операциях направляются Банком Клиенту не позднее календарного дня, следующего за днем Авторизации. Обязанность Банка по направлению Клиенту уведомления считается исполненной по факту отправления Клиенту СМС-сообщения или Push-уведомления.
- 3.8.3. Предоставляемые в СМС-сообщении или Push-уведомлении сведения носят информационный характер и не содержат данные о реквизитах Виртуальной карты.
- 3.8.4. Клиент вправе подключить/отключить Услугу в любой день в период действия Договора.
- 3.8.5. Подключение/отключение Услуги осуществляется в день приема Банком от Клиента соответствующего Запроса, оформленного через Почта Банк Онлайн или при обращении в Подразделение Банка или Клиентскую службу после успешного прохождения Клиентом Аутентификации.
- 3.8.6. За предоставление Услуги Клиент оплачивает Банку комиссию в соответствии с Тарифами.
- 3.8.7. Комиссия оплачивается из суммы Остатка ЭДС в дату начала каждого Расчетного периода.
- 3.8.8. Если в дату оплаты комиссия за использование Услуги не оплачена в полном объеме, предоставление Клиенту Услуги прекращается. Частичная оплата комиссии не производится.
- 3.8.9. При наличии по Договору подключенной Услуги Клиент дает Банку распоряжение осуществлять из суммы Остатка ЭДС периодический перевод денежных средств Банку для оплаты комиссии за использование Услуги, предусмотренной действующими Тарифами, в дату оплаты комиссии, установленную Договором (как при первичном, так и при повторном подключении Услуги) при наличии Остатка ЭДС, достаточного для оплаты соответствующей комиссии.

3.8.10. Утрата Клиентом технических возможностей для получения Услуги не снимает с Клиента обязанности по уплате Банку комиссии за предоставление Услуги до момента отключения Клиентом указанной Услуги в порядке, предусмотренном Договором.

3.8.11. В случае отказа Клиента от пользования Услугой или расторжения Договора уплаченная Клиентом комиссия не возвращается. При повторном подключении услуги Клиент оплачивает комиссию за использование Услуги в порядке, установленном настоящим разделом Правил.

#### **4. ПРОСТАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ**

4.1. Простая электронная подпись (далее – ПЭП) используется Клиентом для подписания электронных документов, в том числе, но не ограничиваясь: Распоряжений, Запросов, иных документов, оформленных надлежащим образом и переданных Банку через Почта Банк Онлайн, Клиентскую службу, Подразделение Банка, Страницу Банка в ЛК ГИС ЖКХ.

4.2. В зависимости от типа операции и способа её совершения в качестве ПЭП, а также в целях Аутентификации Клиента:

4.2.1. при обслуживании через каналы Почта Банк Онлайн – используется успешная авторизация доступа (Логин и Пароль), а также Одноразовый пароль и/или Идентификатор (в случае их запроса);

4.2.2. при оплате Товара в ТСП – используются реквизиты Виртуальной карты (номер карты, дата окончания срока действия карты и Верификационный код), подтвержденные Одноразовым паролем (в случае его запроса);

4.2.3. при обращении Клиента в Клиентскую службу, Подразделение Банка – используется Код доступа (или его часть);

4.2.4. при обслуживании Клиента в банкоматах Банка – используется ПИН (по операциям с использованием Локальной карты) или Одноразовый пароль (по операциям с использованием QR-кода);

4.2.5. при обслуживании через Страницу Банка в ЛК ГИС ЖКХ - используется Одноразовый пароль, а также успешная авторизация доступа в ЛК ГИС ЖКХ, для подтверждения операций, проводимых Клиентом на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, не требующих подтверждения Одноразовым паролем.

4.3. Клиент и Банк обязаны соблюдать конфиденциальность сведений, являющихся ПЭП.

4.4. Определение лица, подписывающего электронный документ (правила определения лица), по его простой электронной подписи производится на основе сведений, предоставленных Клиентом Банку, с учетом используемого для подписания Кода доступа (или его части) и (или) Одноразового пароля, и (или) Логина и Пароля, и (или) ПИН, и (или) Идентификатора, и (или) используемых реквизитов Виртуальной карты, и (или) учетные данные, используемые Клиентом для авторизации в каналах Почта Банк Онлайн / ЛК ГИС ЖКХ.

4.5. Одной ПЭП могут быть подписаны несколько связанных между собой электронных документов, при этом каждый из этих электронных документов считается подписанным ПЭП.

4.6. Информация в электронной форме, подписанная ПЭП и полученная Банком по любым, предусмотренным Договором каналам взаимодействия с Клиентом, признается Банком и Клиентом электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью Клиента.

#### **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ПОЧТА БАНК ОНЛАЙН**

5.1. Почта Банк Онлайн позволяет Клиенту круглосуточно, в любое время в период действия Договора, проводить определенные операции через следующие каналы: Интернет-банк, Мобильный банк, Личный кабинет.

5.2. Доступ к каналам Почта Банк Онлайн предоставляется Клиенту автоматически после заключения Договора.

5.3. Перечень операций, доступных для совершения через каналы Почта Банк Онлайн (в том числе перечень возможных получателей – поставщиков услуг), устанавливается Банком и доводится до Клиентов через соответствующий канал Почта Банк Онлайн или иным способом по усмотрению Банка.

5.4. Банк вправе в любой момент изменять перечень операций, доступных для совершения через Почта Банк Онлайн, и/или полностью прекратить работу одного или нескольких каналов Почта Банк Онлайн, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.

5.5. Для разных каналов Почта Банк Онлайн (Интернет-банка, Мобильного банка, Личного кабинета), перечень операций, доступных для совершения, может отличаться.

5.6. Предоставление доступа к Почта Банк Онлайн и проведение операций через Почта Банк Онлайн осуществляется на основании Запросов Клиента после успешного прохождения Клиентом Аутентификации, при наличии технической возможности для совершения соответствующей операции в конкретном канале Почта Банк Онлайн.

5.7. Клиент обязан уведомить Банк о смене или утере/краже SIM-карты, телефонный номер которой предоставлен Клиентом в Банк в качестве Мобильного телефона.

5.8. Банк вправе осуществлять контроль смены SIM-карты по Мобильному телефону, и в случае выявления такого факта, Банк вправе заблокировать Клиенту доступ к Почта Банк Онлайн до подтверждения Клиентом смены SIM-карты.

5.9. Клиент обязан обеспечить выполнение Рекомендаций, опубликованных Банком на Сайте Банка, а также в Почта Банк Онлайн.

## **6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

6.1. Договор считается заключенным после выполнения Клиентом действий в соответствии с п. 2.2 или п.2.3 Правил.

6.2. Договор считается прекращенным:

6.2.1. при его расторжении Банком или Клиентом по основаниям, указанным в Договоре.

6.2.2. по истечении срока действия последней выпущенной по Договору Виртуальной карты, при одновременном соблюдении следующих условий:

- со дня последней Расходной операции прошло более одного календарного года;
- текущий Остаток ЭДС по Договору равен нулю.

6.3. Клиент вправе расторгнуть / прекратить действие Договора по своей инициативе.

6.4. Расторжение Договора и закрытие Виртуальной карты по инициативе Клиента осуществляется на основании Запроса, при условии, что Остаток ЭДС на момент расторжения равен нулю.

Запрос на расторжение Договора и закрытие Виртуальной карты, оформленной через Почта Банк Онлайн, может быть оформлен и передан Клиентом в Банк через каналы Почта Банк Онлайн. Запрос на расторжение Договора и закрытие Виртуальной карты, оформленной на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, может быть оформлен и передан Клиентом в Банк через каналы Почта Банк Онлайн или на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ.

Клиенты, прошедшие в Банке Идентификацию, при расторжении Договора и закрытии Виртуальной карты могут перевести Остаток ЭДС на счет, открытый в Банке и/ или в сторонней кредитной организации (в т.ч. на текущий счет, открытый Банком на имя Клиента на основании заключенного договора о выпуске и обслуживании расчетной (дебетовой) Виртуальной карты по тарифу «Онлайн карта 2.0» / «Киберлаб») при условии соблюдения ограничений (или лимитов), установленных действующим законодательством.

6.5. С момента приема Банком от Клиента Запроса на расторжение Договора, действие Виртуальной карты прекращается (Виртуальная карта блокируется). Банк завершает расчеты по Операциям, совершенным до момента регистрации в Банке вышеуказанного Запроса.

6.6. Договор признается расторгнутым после завершения расчетов по всем Операциям, совершенным до момента регистрации в Банке Запроса на расторжение Договора, но не позднее 45 (Сорока пяти) календарных дней со дня поступления от Клиента указанного Запроса.

6.7. При наличии незавершенной претензионной работы по опротестованным Клиентом Операциям, Договор признается расторгнутым после завершения претензионной работы, но не ранее срока, указанного в пункте 6.6. настоящих Правил.

6.8. Банк вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, как с предварительным уведомлением, так и без предварительного уведомления Клиента.

6.9. При прекращении договора о предоставлении и обслуживании предоплаченной карты без материального носителя (предоплаченной виртуальной карты), соглашение об использовании Простой электронной подписи, а также соглашение о предоставлении Клиенту дистанционного банковского обслуживания продолжают свое действие в части, не касающейся Виртуальной карты.

## **7. СПОСОБЫ ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИЙ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

7.1. Прием претензий Клиентов, связанных с заключением, исполнением и расторжением Договора, в том числе в случае несогласия с какой-либо из совершенных Операций, осуществляется Банком одним из следующих способов:

- при личном обращении Клиента в Подразделение Банка и представлении претензии в письменном виде;
- при направлении в Банк претензии в электронном виде на адрес электронной почты: [info@pochtabank.ru](mailto:info@pochtabank.ru);
- при устном обращении Клиента в Клиентскую службу.

7.2. Претензия Клиента должна содержать имя, фамилию и отчество Клиента, контактный телефон, предмет, суть и обстоятельства, подтверждающие обращение.

7.3. По претензии, связанной с несогласием с какой-либо из совершенных Операций, дополнительно должны быть приложены (при наличии их у Клиента) документы (их копии), подтверждающие проведение Операции и обоснованность претензии.

7.4. Банк рассматривает претензию и информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии в срок не более 30 (Тридцати) календарных дней со дня её получения от Клиента (либо в срок не более 60 (Шестидесяти) календарных дней со дня её получения при осуществлении трансграничного перевода денежных средств).

7.5. Регистрация Банком поступивших претензий и исчисление срока их рассмотрения Банком осуществляется по московскому времени.

7.6. Банк информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии способом, указанным Клиентом в претензии. В случае если Клиентом в претензии указано несколько способов информирования, Банк информирует Клиента любым из указанных Клиентом способов по выбору Банка. При отсутствии в претензии способа информирования Банк информирует Клиента о результатах рассмотрения претензии любым способом по усмотрению Банка.

7.7. При принятии Банком положительного решения о возмещении Клиенту денежных средств, с учетом требований статьи 9 Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", срок возмещения составляет не более 180 (Ста восьмидесяти) календарных дней с момента получения Банком претензии Клиента.

## 8. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Обслуживание Клиента по Договору осуществляется Банком и оплачивается Клиентом в соответствии условиями Договора и действующими Тарифами.

8.2. Комиссии за совершение Операций (оказание услуг) оплачиваются Клиентом Банку одновременно с совершением Операции (оказанием услуги) из средств Клиента, предварительно предоставленных Банку для увеличения Остатка ЭДС, в соответствии с действующими на дату совершения Операции (оказания услуги) Тарифами.

8.3. Заключив Договор, Клиент дает Банку распоряжение осуществлять из суммы Остатка ЭДС перевод денежных средств Банку: 1) в сумме ошибочно зачисленных Банком Клиенту денежных средств, начиная с даты зачисления; 2) в сумме банковских комиссий согласно Тарифам за проведение операций и оказание услуг в рамках Договора в сроки, предусмотренные Договором и (или) Тарифами. При этом каких-либо дополнительных распоряжений со стороны Клиента не требуется. Настоящее распоряжение Клиент поручает Банку исполнять в течение срока действия Договора при условии, что сумма Остатка ЭДС является достаточной для исполнения (либо частичного исполнения, если Договором не предусмотрено ограничение об исполнении распоряжения только в полном объеме) распоряжения.

8.4. Банк вправе отказать Клиенту в заключении Договора, выпуске/перевыпуске Виртуальной карты без объяснения причин.

8.5. Операции, предусмотренные Договором, совершаются с соблюдением требований, предъявляемым к таким Операциям законодательством Российской Федерации, Платежной системой, Правилами и Тарифами.

8.6. Заключив настоящий Договор, Клиент уведомлен, понимает и соглашается с тем, что ТСП, Платежная система и/или иные кредитные организации могут вводить ограничения по использованию электронных средств платежа для оплаты Товара, по суммам Расходных операций. Иные кредитные организации могут устанавливать свои комиссии в отношении услуг, оказываемых с использованием электронных средств платежа.

8.7. Клиент не вправе использовать Виртуальную карту для совершения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и/или с нарушением законодательства Российской Федерации/Договора.

8.8. Услуги и операции, предусмотренные Договором, оказываются Банком при наличии технической возможности.

8.9. Правила, памятка и тарифы размещаются на Сайте Банка, а также могут быть размещены в иных открытых источниках (по выбору Банка).

8.10. Банк вправе по согласованию с Клиентом вносить изменения в Правила, Памятку и/или Тарифы в следующем порядке:

8.10.1. Банк уведомляет Клиента об изменениях путем опубликования новых редакций документов на Сайте Банка не позднее, чем за 3 (Три) календарных дня до даты их вступления в силу с целью предварительного прочтения и ознакомления Клиентов с изменениями.

8.10.2. Клиент знакомится с новыми редакциями документов. Датой ознакомления считается дата, с которой информация становится доступной для Клиентов.

8.10.3. В случае несогласия Клиента с изменениями, Клиент вправе до вступления в силу изменений обратиться в Банк с Запросом на расторжение Договора. При отсутствии указанного Запроса, изменения считаются согласованными сторонами.

8.11. Внесенные изменения становятся обязательными для сторон с даты вступления в силу новых редакций документов.

8.12. Во всем, что прямо не предусмотрено Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8.13. За невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств по Договору, Банк и Клиент несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Правилами.

8.14. По каждому тарифу по программе «Предоплаченная виртуальная карта» с Клиентом может быть заключено не более одного Договора, при этом в любой момент времени не допускается наличие у Клиента одновременно более 1 (Одной) действующей Виртуальной карты каждой Платежной системы.

## 9. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**QR-код** – двумерный штрих-код, предоставляемый Клиенту через Почта Банк Онлайн и используемый при обслуживании Клиента. В рамках Договора Банк формирует постоянный QR-код для каждой Виртуальной карты, а также временные QR-коды для разового совершения Операций. Срок действия постоянного QR-кода равен сроку действия Виртуальной карты. Срок действия временного QR-кода – 30 минут с момента формирования. Для подтверждения операций по QR-коду используется Одноразовый пароль.

**Push-уведомление** – уведомление, направляемое Банком Клиенту в виде всплывающего сообщения на экране мобильного телефона или иного устройства, на которое установлен Мобильный банк и подключена опция, разрешающая получение Push-уведомлений.

**SIM-карта** – идентификационный модуль абонента, применяемый в мобильной связи.

**Авторизация** – разрешение для совершения Операции, предоставляемое Банком в пределах ограничений, установленных Договором и порождающее обязанность Банка осуществить расчет по такой Операции.

**Аутентификация** – процедура установления соответствия личности физического лица, обратившегося в Банк, личности Клиента на основании сопоставления Кода доступа, сообщаемого физическим лицом, с аналогичными данными, предоставленными Клиентом при заключении Договора или в процессе обслуживания, а также изображения и записи голоса физического лица, обратившегося в Банк, аналогичным данным Клиента, полученным при заключении Договора или в процессе обслуживания.

**Банк** – Публичное акционерное общество «Почта Банк» (Генеральная лицензия Банка России от 25.03.2016 № 650. Место нахождения: 107061, г. Москва, Преображенская пл., д. 8), являющийся оператором электронных денежных средств.

**Банковский платежный агент** – юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, которые привлекаются Банком в целях принятия от Клиента наличных денежных средств для увеличения Остатка ЭДС.

**Верификационный код** - трёхзначный код безопасности, применяемый для проверки подлинности Виртуальной карты Платежной системы (CVV2 / ППК2).

**Виртуальная карта** – банковская предоплаченная карта Платежной системы, выпущенная Банком без материального носителя, являющаяся неперсонифицированным электронным средством платежа и предназначенная для совершения Клиентом Операций.

Виртуальная карта не содержит имя и фамилию Клиента. Под Виртуальной картой понимается совокупность её реквизитов (номер карты, дата окончания срока действия карты, Верификационный код), позволяющих Клиенту составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях совершения Операций.

Срок действия Виртуальной карты составляет период времени от даты выпуска Виртуальной карты по дату окончания (последний календарный день месяца) срока действия Виртуальной карты, установленную для указанной карты Банком.

**ГИС ЖКХ (Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства)** – единая федеральная централизованная информационная система в сфере жилищно-коммунального хозяйства, созданная в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно- коммунального хозяйства».

**Договор** – договор, включающий в себя договор о предоставлении и обслуживании предоплаченной карты без материального носителя (предоплаченной виртуальной карты), соглашение об использовании Простой электронной подписи, а также соглашение о предоставлении Клиенту дистанционного банковского обслуживания.

**Документ** – документ, служащий подтверждением совершения Операции, оформленный на бумажном носителе и/или в электронном виде.

**ЕСИА** - федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

**Запрос** – распоряжение/заявление/иной документ или информация в электронном виде, подписанный (-ая) ПЭП и направленный (-ая) Клиентом в Банк через каналы Почта Банк Онлайн / на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ; либо указание/заявление/иной документ, подписанный ПЭП и переданный Клиентом в Банк через Клиентскую службу; либо выполняемые Клиентом в Почта Банк Онлайн / на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ (в экранной форме любого из каналов Почта Банк Онлайн / на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ) действия для получения какой-либо услуги и/или информации в рамках Договора, подтвержденные (подписанные) ПЭП, фиксирование и хранение которых осуществляется Банком в электронном виде.

**Заявление** – заявление о предоставлении предоплаченной виртуальной карты, документ, содержащий персональные данные Клиента и предоставленный им в Банк в целях заключения Договора.

**Идентификатор** – уникальный цифровой/графический код, используемый в рамках Договора при совершении Расходных операций, операций по предоставлению денежных средств для увеличения Остатка ЭДС, в том числе через терминалы партнерской платежной сети. В качестве Идентификатора Клиентом может использоваться Мобильный телефон, QR-код.

**Идентификация** - совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом № 115-ФЗ сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

**Интернет-банк** – один из каналов Почта Банк Онлайн, доступ к которому осуществляется с компьютера или иного технического средства Клиента, подключенного к сети Интернет.

**Клиент** – физическое лицо, обратившееся в Банк с целью заключения Договора или заключившее Договор и оформившее Виртуальную карту.

**Клиентская служба (КС)** – внутреннее структурное подразделение Банка, осуществляющее дистанционное обслуживание Клиентов при их обращении по телефону, электронной почте [info@pochtabank.ru](mailto:info@pochtabank.ru), через раздел обратной связи на Сайте Банка. Номер телефона КС для бесплатных звонков с любого телефона на территории Российской Федерации: 8 800 550 0770; для звонков из-за рубежа: +7 495 532 13 00.

**Код доступа** – шестизначный цифровой код, устанавливаемый Банком при обращении Клиента в Клиентскую службу и направляемый Клиенту в СМС-сообщении или Push-уведомлении.

**Компрометация** – ситуация, при которой реквизиты Виртуальной карты/Локальной карты, учетные данные Почта Банк Онлайн, учетных данных, используемых для доступа в ЛК ГИС ЖКХ, стали известны другому лицу, в результате чего дальнейшее использование Виртуальной карты/Локальной карты может привести к несанкционированному списанию денежных средств Клиента.

**Личный кабинет** – один из каналов Почта Банк Онлайн, доступ к которому осуществляется с использованием Устройств самообслуживания.

**Личный кабинет Клиента на Сайте ГИС ЖКХ (ЛК ГИС ЖКХ)** – специализированный персональный раздел Клиента на Сайте ГИС ЖКХ. Доступ к ЛК ГИС ЖКХ предоставляется Клиентам после подтверждения ими своих полномочий (успешной авторизации доступа) посредством сопоставления информации, сообщенной (указанной) обратившимся физическим лицом с аналогичными данными, имеющимися о физическом лице в ЕСИА и ГИС ЖКХ.

**Лимит карты** – максимально возможный Остаток ЭДС, установленный с учетом требований законодательства Российской Федерации, в пределах которого у Банка могут возникнуть обязательства перед Клиентом, а у Клиента – право требования к Банку по осуществлению Банком расчетов по Операциям. Размер Лимита карты указан в Тарифах.

**Логин** – уникальное имя Клиента, используемое для обслуживания Клиента по Договору через Почта Банк Онлайн. В качестве Логина может использоваться Мобильный телефон.

**Локальная карта** – карта на бумажном носителе, содержащая двухмерный штрих-код, предоставляемая Банком по запросу Клиента при его обращении в Подразделение Банка и предназначенная для совершения операций, предусмотренных Договором, в банкоматах Банка. Срок действия Локальной карты – 30 минут с момента выпуска. Для совершения операций с использованием Локальной карты используется ПИН.

**Мобильный банк** – один из каналов Почта Банк Онлайн, приложение, устанавливаемое на мобильный телефон или иное устройство Клиента под управлением операционных систем iOS, Android или Windows 10, подключенное к сети Интернет. Приложение Мобильный банк устанавливается Клиентом самостоятельно из приложения Google Play, App Store или Microsoft Store.

**Мобильный телефон** – телефонный номер, назначенный Клиенту оператором мобильной связи, зарегистрированным на территории Российской Федерации, при подключении в соответствии с заключенным договором о предоставлении услуг подвижной связи.

Наличие Мобильного телефона является обязательным для оформления и использования Виртуальной карты. Мобильный телефон, сообщенный Банку, может быть изменен по желанию Клиента при его обращении в Клиентскую службу. К номеру Мобильного телефона не должна быть подключена услуга «антиопределитель номера».

**Одноразовый пароль** – цифровой код, формируемый и направляемый Банком Клиенту в СМС-сообщении или Push-уведомлении для подтверждения запроса на выпуск Виртуальной карты, Аутентификации Клиента, подтверждения операций, совершаемых через сеть Интернет, каналы Почта Банк Онлайн, на Странице Банка в ЛК ГИС ЖКХ, через Устройства самообслуживания, банкоматы Банка. СМС-сообщение или Push-уведомление содержит сведения о сформированном распоряжении о переводе денежных средств, включая сумму и получателя денежных средств (при подтверждении финансовых операций); или сведения об иных совершаемых операциях. Срок действия Одноразового пароля составляет не более 5 (Пяти) минут с момента его направления Банком Клиенту. Одноразовый пароль однозначно соответствует сеансу использования и подтверждаемой Клиентом операции.

**Операция** – любая, предусмотренная Тарифами, Расходная операция, операция по предоставлению денежных средств для увеличения Остатка ЭДС, и/или операция по оплате Банку комиссий в соответствии с Тарифами.

**Операция возврата** – расчетная операция, совершаемая ТСП при возврате Клиентом ТСП Товара (либо не предоставлении ТСП Клиенту / отказа Клиента от предоставления ТСП услуги), приобретенного в таком ТСП с использованием Виртуальной карты, в рамках которой Клиенту возвращаются денежные средства.

**Остаток ЭДС** – размер обязательств Банка перед Клиентом в сумме предоставленных Клиентом ЭДС за вычетом средств, использованных для совершения Расходных операций.

**Памятка** – утвержденная Банком памятка «Правила безопасного использования виртуальных карт ПАО «Почта Банк», содержащая порядок и правила использования Виртуальных карт.

**Пароль** – созданный Клиентом набор символов, предназначенный для подтверждения полномочий доступа к каналам Почта Банк Онлайн, а также для удостоверения факта составления и подписания Клиентом ПЭП Запроса.

**Перевод** – Перевод ЭДС и Перевод Остатка ЭДС при совместном упоминании.

**Перевод ЭДС** – действия Банка в рамках применяемой Банком формы безналичных расчетов по переводу ЭДС в пользу Получателя, совершаемая Банком на основании Распоряжения Клиента, прошедшего в Банке Идентификацию/ Упрощенную идентификацию.



**Перевод Остатка ЭДС** – действия Банка в рамках применяемой Банком формы безналичных расчетов по переводу Остатка ЭДС (его части) в пользу Получателя, совершаемые Банком на основании Распоряжения.

До прохождения Клиентом в Банке Упрощенной идентификации Остаток ЭДС (его часть) может быть переведен Получателю только на банковский счет. После прохождения Клиентом в Банке Упрощенной идентификации, Остаток ЭДС (его часть) может быть переведен Получателю на банковский счет или без открытия счета.

**Получатель** – физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, в пользу которого Клиент осуществляет Перевод ЭДС и/или Перевод Остатка ЭДС.

Лица, которые могут являться Получателями до прохождения Клиентом в Банке Упрощенной идентификации, определяются в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ, Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

**ПИН** – персональный идентификационный номер, предоставляемый Банком Клиенту в момент выпуска Локальной карты путем направления СМС-сообщения или Push-уведомления.

**Платежный лимит** – общая сумма электронных денежных средств, доступная для совершения Расходных операций в течение одного календарного месяца, установленная с учетом требований законодательства Российской Федерации. Размер Платежного лимита указан в Тарифах.

**Платежная система** — платежная система «Виза» (оператор - ООО «Платежная система «Виза») или «Мир» (оператор - АО «НСПК»). В случаях, определенных законодательством Российской Федерации, функции платежной системы «Виза» при осуществлении расчетов исполняет АО «НСПК».

**Почта Банк Онлайн** – система дистанционного банковского обслуживания, используемая для оказания Клиенту банковских услуг на основании Запросов, и позволяющая Клиенту совершать операции, предусмотренные Договором и получать от Банка Документы, уведомления в электронном виде о результате приема к исполнению/исполнения/отзыва/возврата (аннулирования) распоряжений и иную информацию. Почта Банк Онлайн состоит из следующих дистанционных каналов: Интернет-банк, Мобильный банк, Личный кабинет.

**Правила Платежной системы** — документ (-ы), содержащий (-ие) условия участия в Платежной системе, осуществления перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры и иные условия, определяемые оператором Платежной системы в соответствии с ФЗ № 161 от 27.06.2011 «О национальной платежной системе».

**Подразделение Банка** – подразделение Банка (в том числе клиентский центр, стойка продаж), в котором осуществляется консультирование Клиентов и их обслуживание с помощью программно-технических средств.

**Правила** – настоящие Правила предоставления и обслуживания предоплаченных виртуальных карт в ПАО «Почта Банк».

**Распоряжение** – распоряжение Клиента на совершение Операции, оформленное в электронном виде с использованием Виртуальной карты/Локальной карты и подписанное ПЭП в Подразделении Банка или переданное Банку Клиентом через Почта Банк Онлайн, Страницу Банка в ЛК ГИС ЖКХ, банкомат Банка или Платежную систему.

**Расчетный период (РП)** – период времени, используемый для взимания платы за использование услуги СМС-информирования, равный от 28 до 31 календарных дней. Датой начала РП является дата подключения услуги. Дата окончания РП равна дате, предшествующей дню подключения услуги, в следующем календарном месяце. Очередной РП начинается на следующий календарный день после окончания предыдущего, либо в дату начала РП (при первичном или повторном подключении услуги).

**Расходная операция** – Перевод, совершаемый Клиентом с использованием Виртуальной карты/Локальной карты, и/или операция по получению наличных денежных средств.

**Рекомендации** - утвержденные Банком «Рекомендации по безопасному использованию Почта Банк Онлайн и Приложения «Почта Банк. Младший».

**Сайт Банка** – сайт Банка в сети Интернет по адресу: [www.pochtabank.ru](http://www.pochtabank.ru).

**Сайт ГИС ЖКХ** – сайт ГИС ЖКХ в сети Интернет по адресу: [www.dom.gosuslugi.ru](http://www.dom.gosuslugi.ru).

**СМС-сообщение** – уведомление, направляемое Банком Клиенту в виде короткого текстового сообщения на Мобильный телефон через оператора мобильной связи.

**Страница Банка в ЛК ГИС ЖКХ** – интернет - ресурс Банка в ЛК ГИС ЖКХ (интегрированная в ЛК ГИС ЖКХ страница Банка), на котором реализован сервис Банка, позволяющий Клиенту обратиться в Банк, заключить с Банком Договор, оформить

Виртуальную карту, а также позволяющий оформлять и передавать в Банк Распоряжения в целях оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства.

**Тарифы (Тариф)** – утвержденный Банком документ, содержащий финансовые и иные условия обслуживания Клиента Банком, в том числе сведения о комиссиях и лимитах.

**Товар** – товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, средство индивидуализации.

**Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, реализующее Товар и осуществляющее через сеть Интернет формирование и прием документов в качестве оплаты предоставленных Товаров.

**Упрощенная идентификация клиента - физического лица (Упрощенная идентификация)** - осуществляемая в случаях, установленных Федеральным законом № 115-ФЗ, совокупность мероприятий по установлению в отношении Клиента фамилии, имени, отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая), серии и номера документа, удостоверяющего личность, и подтверждению достоверности этих сведений одним из следующих способов:

- с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов;
- с использованием информации из информационных систем органов государственной власти, Пенсионного фонда Российской Федерации, Федерального фонда обязательного медицинского страхования и (или) государственной информационной системы, определенной Правительством Российской Федерации;
- с использованием единой системы идентификации и аутентификации при использовании усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

**Устройство самообслуживания** – принадлежащий Банку программно-аппаратный комплекс (банкомат, терминал), предназначенный для самостоятельного совершения Клиентом операций (в том числе с наличными денежными средствами), с использованием которого Клиенту предоставляется доступ в Личный кабинет. Перечень Устройств самообслуживания указан на Сайте Банка.

**Электронное средство платежа (ЭСП)** – Виртуальная карта/Локальная карта, позволяющая Клиенту составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления Переводов, а также совершения иных операций, предусмотренных Договором.

**Электронные денежные средства (ЭДС)** - денежные средства в рублях Российской Федерации, которые предварительно предоставлены Банку, учитывающему информацию о размере предоставленных денежных средств без открытия банковского счета, для исполнения денежных обязательств Клиента перед третьими лицами и в отношении которых Клиент имеет право передавать распоряжения исключительно с использованием ЭСП.