

Ул. Чантурия #14. Тбилиси, Грузия, 0108,

Тел: +995 224 24 24

www.vtb.ge , info@vtb.ge

Основные условия обслуживания банковских счетов

Настоящие условия регулируют оказание АО «Банк ВТБ Грузия» (далее – *Банк*) банковских услуг клиенту-физическому лицу (далее – *Клиент* или *Владелец*), связанных с открытием счета/приобретением банковских продуктов и пакета услуг, а также порядок предоставления обслуживания, связанного с указанным счетом\банковскими продуктами и пакетом услуг.

1. Общие положения

1.1 Банк открывает Клиенту банковский (-е) счет (-а) и оказывает ему услуги в порядке, предусмотренном настоящими Условиями и законодательством Грузии.

1.2 Основанием для получения связанных с банковским счетом конкретных банковских услуг и их регулирования на основании ниже приведенных условий, является выражение надлежащей воли Клиента в соответствующей заявке.

1.3 Под выявлением надлежащей воли также подразумевается выбор банковских продуктов и пакета услуг, который включает в себя конкретные банковские сервисы.

2. Основные условия обслуживания расчетных/текущих счетов

2.1 Банк осуществляет перечисление сумм со счета в пределах имеющегося на нем остатка (за исключением минимального неснижаемого остатка)/в рамках кредитного лимита.

2.2 Выполнение платежного поручения Клиента по перечислению денежных средств Банк осуществляет не позднее 2 (двух) банковских дней со дня получения платежного поручения, кроме предусмотренных законом случаев.

2.3 На основании требования Клиента, выписка о совершенных на его счете операциях выдается не позднее 2 (двух) банковских дней с поступления требования.

2.4 Банк не несет ответственность перед Клиентом за задержку осуществления расчетно-кассового обслуживания, если это не вызвано по его причине.

Банк имеет право:

2.5 Использовать числящиеся на счете Клиента денежные средства при условии, что Клиент сможет беспрепятственного ими распоряжаться.

2.6 Закрыть счет в случае нарушения Клиентом настоящих условий.

Клиент имеет право:

2.7 Давать поручение Банку совершать на своем счете дозволенные законодательством операции.

2.8 До реального выполнения Банком задачи, согласно действующему законодательству, произвести возврат представленных банку платежных поручений, до тех пор, пока его поручение не будет реально выполнено.

Банк обязан:

2.9 Своевременно принимать и зачислять перечисленные или поступившие на счет Клиента наличные денежные средства.

2.10 Выполнять распоряжения Клиента о перечислении или выдаче наличных денежных средств со счета.

2.11 По поручению клиента, а в случаях, предусмотренных законодательством или заключенным с банком договором, без поручения списывать соответствующие суммы со счета, а также осуществлять прочие операции в соответствии с действующим законодательством.

2.12 Возместить Клиенту ущерб, понесенный в результате невыполнения Банком в предусмотренные настоящими условиями сроки и порядке представленных в течение операционного дня расчетных документов Клиента, при наличии достаточных средств на его счете.

Клиент обязан

2.13 Незамедлительно информировать Банк об ошибочном зачислении денежных средств на счет.

3. Условия обслуживания банковских карт

3.1 Банковская карта (далее «Карта») выдается Владельцу не позднее 4 (четырёх) банковских дней со дня внесения комиссионных за обслуживание карты и минимального неснижаемого остатка (при наличии такового).

3.2 Владельцу вместе с картой передается PIN код в запечатанном конверте.

3.3 В случае, если Владелец забыл/потерял PIN код, ему необходимо написать заявление, вернуть карту и оплатить комиссию, после чего ему будет выдана новая карта и PIN код.

3.4 После трехкратного неправильного ввода PIN кода банкомат удерживает карту. В случае если карта удержана в банкомате Банка, она может быть возвращена Владельцу в течение трех банковских дней, если точка продаж Банка находится в том же районе/городе и Владелец хочет получить удержанную банкоматом карту в указанной точке продаж. В случае если карта удержана в банкомате другого банка, Владелец обязан связаться с банком для получения удержанной карты. При удержании карты в

банкомате банка-не партнера с Владельца взимается штраф за удержание карты в банкомате и комиссия за восстановление карты.

3.5 Карта может быть использована только Владельцем. Передача карты и PIN кода третьему лицу не допускается.

3.6 Карта действует до и включительно последнего дня месяца года, указанного на ее лицевой стороне.

3.7 Для совершения операций посредством банковской карты и ее реквизитов Владельцу открывается «Карточный счет» (далее – КС).

3.8 Распоряжение денежными средствами, числящимися на КС, допускается в рамках установленных Банком лимитов.

3.9 В случае несанкционированного овердрафта на КС, Банк (в приемлемой для банка форме: посредством телефонной связи (короткого текстового сообщения), по электронной почте, в виде сообщения на бумажном носителе, сообщает Владельцу о необходимости погашения задолженности. Задолженность должна быть погашена не позднее 7 (семь) дней со дня получения уведомления.

3.10 Начисление штрафа на несанкционированный овердрафт осуществляется по действующему в банке тарифу.

3.11 В случае непогашения задолженности в срок, предусмотренный п. 3.9. настоящих условий, карта (основная и дополнительная) блокируется (размещается в локальный стоп-лист, а в отдельных случаях, по усмотрению Банка – в международный стоп-лист) и с Владельца взимается комиссия за размещение карты в стоп-лист.

3.12 В случае требования Владельцем закрытия КС (аннулирования карты) размещенные на БС средства будут выданы через 45 (сорок пять) банковских дней со дня возврата карты, а в случае невозврата - через 45 (сорок пять) банковских дней со дня истечения срока карты (основной и дополнительной).

3.13 В случае требования закрытия КС, комиссионные за обслуживание карты не подлежат возврату.

3.14 До закрытия КС, Владелец несет полную ответственность за любые транзакции, осуществленные по КС до полного закрытия счета.

3.15. При совершении операций в системе Банка по КС с использованием карты или ее реквизитов конвертация осуществляется по курсу АО «Банк ВТБ Грузия», действующему на день списания/зачисления суммы на/с КС. Однако, в случае осуществления операции за пределами сети –по курсу международной платежной системы на день выполнения транзакции.

3.16. Банк не несет ответственности, если по независимым от Банка причинам, сумма не была обналичена по карте в точках обслуживания за пределами банковской системы.

3.17. Банк не несет ответственности перед Клиентом за законность операций, осуществленных с использованием карты или ее реквизитов.

3.18. В случае если Владелец не потребует карту в течение 2 (два) месяцев с момента ее изготовления, Банк вправе ее аннулировать. Комиссионные за обслуживание карты не

подлежат возврату, а числящиеся на КС денежные средства Клиента будут возвращены в течение двух дней с момента требования.

3.19. В случае перевыпуска карты по инициативе Владельца, старая карта возвращается Банку, а с Владельца взимается комиссия за перевыпуск карты.

Банк имеет право:

3.20. В период срока действия карты заменить ее на новую через 15 (пятнадцать) дней со дня уведомления об этом Владельца.

3.21. Отказать в изменении дневного лимита обналичивания денежных средств.

3.22. Заблокировать или удержать карту в случае нарушении Владельцем условий обслуживания карты.

3.23. В случае прекращения зарплатного проекта, в рамках которого Владелец пользуется действующими льготными тарифами, Банк вправе аннулировать право пользования льготными тарифами и продолжить обслуживание Владельца по действующим в Банке стандартным тарифам.

Банк обязан:

3.24. При обращении Владельца в Банк предоставить ему выписку по всем операциям по КС.

Владелец имеет право:

3.25. В письменной форме опротестовать операцию, осуществленную по КС посредством карты или ее реквизитов, в течение 30 календарных дней со дня ее совершения. В случае не выражения претензии в письменном виде в указанный срок, транзакция считается подтвержденной и дальнейшему обжалованию не подлежит.

3.26. Владелец подтверждает, что при совершении им транзакции в международной системе, Банк вправе рассмотреть обжалованную транзакцию в течение 180 (сто восемьдесят) дней со дня ее обжалования.

Владелец обязан:

3.27 В случае израсходования (сокращения) числящегося на КС минимального неснижаемого остатка (при наличии такового), пополнить его до установленной суммы в течение 30 (тридцать) банковских дней со дня получения банковского уведомления, либо потребовать закрытия счета. В противном случае, карта (основная и дополнительная) будет заблокирована Банком (размещена в локальный стоп-лист, а в отдельных случаях, по усмотрению банка в международный стоп-лист). С Владельца взимается комиссия за размещение карты в стоп-лист.

3.28. При требовании о закрытии КС, вернуть карту при представлении в Банк заявления о закрытии.

3.29. В случае перевыпуска Банком карты, вернуть старую карту в течение 14 (четырнадцать) дней со дня получения банковского уведомления.

Действия в случае утраты карты:

3.30. В случае утраты карты, Владелец обязуется немедленно уведомить об этом Банк по следующим телефонным номерам +995 (32)224 24 24, +995 (32) 2505 505, +995 (32) 2505-506.

3.31. Банк, по получению телефонного уведомления, идентификационных данных и/или PIN кода Call сервиса, обеспечивает размещение карты в локальный стоп-лист.

3.32. На владельца возлагается уплата комиссии за размещение карты в стоп-лист. После получения соответствующего заявления и оплаты комиссии Банк обеспечивает изготовление новой карты.

3.33. Владелец вправе заблокировать карту посредством дистанционного банковского обслуживания.

3.34. Банк не несет ответственности за операции, осуществленные по КС до получения сообщения о потере карты и размещении карты в локальном стоп-листе.

3.35. Банк не несет ответственности перед Владейцем за блокирование карты в результате ложного телефонного звонка.

3.36. В случае обнаружения потерянной карты, необходимо вернуть ее Банку.

Условия выдачи дополнительной карты:

3.37. Владелец вправе выдать дополнительную карту. Выдача дополнительной карты также разрешается несовершеннолетнему лицу, находящемуся в брачном союзе.

3.38. Дополнительная карта выдается несовершеннолетнему лицу с 14 лет, в случае наличия при нем удостоверения личности, паспорта или справки с места жительства.

3.39. Владелец основной карты несет полную ответственность за операции совершенные по КС посредством дополнительной карты или ее реквизитов.

3.40. При блокировании основной карты в результате возникновения несанкционированного овердрафта, при использовании (сокращении) минимального неснижаемого остатка, возникновении задолженности при разрешении использования овердрафта по карте и нарушения Владейцем условий обслуживания карты, автоматически блокируется дополнительная карта.

3.41. Блокировать дополнительную карту может Владелец как основной, так и дополнительной карты, в соответствии с установленными условиями. Владелец основной карты вправе потребовать блокирования дополнительной карты по любой причине.

3.42. Правила и условия пользования основной картой распространяются и на дополнительную карту. Соответственно, Владелец дополнительной карты вправе получать любую информацию относительно операций, совершенных по КС.

3.43. На одну карту может быть выдано не более пяти действующих дополнительных карт.

4. Информационный центр (Call сервис)

4.1. Стороны подтверждают, что операции, выполненные банком на основании телефонного звонка Клиента (далее «Call сервис») имеют юридическую силу, равную документу на бумажном носителе, заверенному лицом, уполномоченным распоряжаться счетом.

4.2. Настоящие условия распространяются на все текущие (в т.ч. карточные) счета Клиента, открытые в Банке.

4.3. На основании телефонного звонка в Call сервис Клиент может осуществлять следующие банковские операции (i) получать информацию о счете (ii) осуществлять безналичную конвертацию денежных средств на счете (iii) осуществлять перечисления между собственными текущими счетами (iv) осуществлять перечисления на счет другого клиента в системе Банка (v) осуществление коммунальных платежей.

4.4. Для получения информационного сервиса, после осуществления телефонного звонка в Банк, Клиент, по требованию Банка, обязан назвать переданные ему соответствующие цифры PIN кода.

4.5. Стороны приходят к соглашению, что при использовании Call сервиса единственным средством идентификации Клиента является PIN код.

4.6. При правильном названии PIN кода Банк получает от Клиента устное поручение о выполнении операции.

4.7. Для обеспечения выполнения полученного поручения, Банк формирует соответствующий документ в программе ОДБ.

4.8. После трехкратного неправильного ввода PIN код блокируется и Клиент обязан явиться в точку продажи Банка для получения нового PIN кода.

Банк имеет право:

4.9 Без разъяснений отказаться от предоставления услуг Call сервиса на основании звонка Клиента.

4.10 В одностороннем порядке устанавливать лимиты на отдельные операции Call сервиса.

Банк обязан:

4.11 В случае требования Клиента, отменить услуги Call сервиса.

4.12 Записывать и хранить осуществленные Клиентом звонки.

4.13 Незамедлительно информировать Клиента о невозможности осуществления банковской операции посредством Call сервиса.

Клиент обязан:

4.14 Хранить в безопасности переданный ему PIN код и не предоставлять его третьим лицам, в противном случае, Банк снимает с себя ответственность за последствия.

4.15 Полностью указать Банку реквизиты, необходимые для осуществления операции посредством Call сервиса.

Клиент имеет право:

4.16. В любое время отменить право использования Call сервиса на основании письменного обращения в Банк.

4.17. Банк не несет ответственность за результаты операции, осуществленные на основании неточных, недостаточных или неверных данных, предоставленных Клиентом.

4.18. Опротестовать осуществленную через Информационный центр транзакцию в течение не более 60 дней.

5. Основные условия дистанционного банковского обслуживания

5.1. По настоящим условиям стороны признают и подтверждают тот факт, что операции, выполненные посредством дистанционного банковского обслуживания, имеют юридическую силу документа на бумажном носителе, удостоверенного лицом, уполномоченным распоряжаться счетом.

5.2. Клиент посредством дистанционного банковского обслуживания вправе выполнять различные банковские операции.

Банк имеет право:

5.3. Улучшить качество обслуживания, изменить показатели обслуживания.

5.4. В одностороннем порядке установить ограничения по количеству и объему активных операций (перечисления, конвертации и др.) осуществляемых Клиентом (максимальная сумма разового перечисления, максимальный суммарный объем перечисления за определенный период, максимальная сумма перечислений, валюта перечислений и др.).

Банк обязан:

5.5. После входа Клиента в систему дистанционного банковского обслуживания, обеспечить доступность к счетам Клиента, системе услуг по перечислению и другим услугам системы дистанционного банковского обслуживания.

5.6. Предоставить Клиенту персональный идентификационный код (Username) и пароль (Password) (далее – *Реквизиты системы*), посредством которых осуществляется вход в систему дистанционного банковского обслуживания.

5.7. Обеспечить безопасность услуг по перечислению, с использованием динамических SMS кодов.

5.8. Обеспечить размещение на сайте Банка информации о правилах использования услуг дистанционного банковского обслуживания и новинок.

Клиент имеет право:

5.9. В любое время, на основании письменного обращения в Банк, аннулировать право использования дистанционных банковских услуг.

5.10. Осуществлять все возможные операции посредством дистанционных банковских услуг, с соблюдением настоящих условий.

5.11. Независимо отключить сервис по перечислениям.

Клиент обязан:

5.12. Хранить в безопасности переданные Банком «реквизиты системы», сменить пароль после первого использования, однако идентификационный код (Username) остается неизменным.

5.13. Часто менять пароль (Password), не разглашать «реквизитов системы» третьим лицам.

5.14. Удостовериться в том, что вошел на официальную страницу Банка и при входе в систему, проверить точность своих данных.

5.15. Строго соблюдать условия безопасности перечисления посредством системы дистанционного банковского обслуживания, не допускать третьих лиц к системе реквизитов и SMS кодов.

Особые условия:

5.16. Банк выполняет платежные поручения Клиента не позднее 2 (два) банковских дней с момента их получения, за исключением случаев, предусмотренных законом.

5.17. Пользуясь Интернет-банком, Клиент обязуется использовать современную версию «Интернет Эксплорер» (браузер), позволяющую шифровать данные объемом 128 бит. Банк не несет ответственности за нарушения Клиентом условий безопасности, при совершении операций и/или перечислений.

5.18. В случае прекращения Банком системы дистанционного банковского обслуживания, Банк обязан уведомить об этом Клиента за неделю в приемлемой для Банка форме.

5.19. В случае неуплаты Клиентом в течение трех месяцев стоимости услуг по установленным тарифам, Банк вправе в одностороннем порядке, без предварительного уведомления Клиента, прекратить дистанционное банковское обслуживание.

5.20 Банк не несет ответственности:

5.20.1 В случае невозможности проведения операций по причине неисправности технических средств Клиента, либо, по независящим от Банка причинам.

5.20.2. За результаты неверного, неточного или неполного заполнения заявки и/или использование неверных реквизитов при перечислении, выполненном посредством системы дистанционного банковского обслуживания.

5.20.3 За результаты, вызванные нарушением Клиентом правил, предусмотренных настоящими условиями.

5.20.4 За результаты, вызванные невыполнением Клиентом рекомендаций Банка, предусмотренных настоящими условиями.

6. Основные условия SMS-услуг

6.1. В порядке, предусмотренном настоящими условиями, Клиент имеет возможность воспользоваться SMS-услугами, что подразумевает получение указанной в заявке информации в виде короткого текстового сообщения (далее «SMS-сообщение»).

6.2. Клиент отправляет SMS-сообщение на указанный в заявке номер телефона.

6.3 Банк получает информацию в автоматическом режиме или в режиме запроса информации.

6.4 Клиент получает информацию в автоматическом режиме по совершении соответствующей операции.

6.5 Информация, получаемая в режиме запроса, имеет соответствующий код.

- 6.6 Для получения информации в режиме запроса Клиент обязан отправить соответствующий код SMS-сообщением на номер 1505.
- 6.7 Для получения информации о кодах клиент обязан отправить код «?» на номер 1505.
- 6.8 Стоимость SMS-сообщений определяется в соответствии с тарифами, установленными конкретным оператором сотовой связи.
- 6.9. Для получения услуг Клиент должен отправить SMS-сообщение с телефонного номера, указанного в соответствующей заявке.
- 6.10 Банк имеет право в безакцептном порядке списывать с текущего\ карточного счета тариф на обслуживание (при установлении Банком такового).
- 6.11 Банк имеет право в одностороннем порядке изменять\ устанавливать тарифы на обслуживание и информировать об этом Клиента посредством SMS-сообщения. Если в течение 4-х дней с момента получения указанного сообщения Клиент не выразит желание прекратить пользование SMS услугами, это будет признано изъявлением согласия Клиента на изменение\ установление тарифа.
- 6.12 В случае неуплаты услуг в течение 2-х месяцев подряд, Банк приостанавливает предоставление SMS услуг.
- 6.13 Клиент обязан информировать Банк об изменении указанного в заявке номера телефона.
- 6.14 Банк не несет ответственность за отправку информации на номер телефона, указанного в заявке, т.к. Стороны однозначно соглашаются с тем, что отправка информации таким путем равнозначно отправлению Клиенту информации о состоянии его счета.
- 6.15 Клиент несет полную ответственность за безопасность информации, полученной на указанный в заявке номер телефона.

7. Общие права и обязанности Сторон

Банк имеет право:

- 7.1 Списывать со счета (из них с минимального неснижаемого остатка) в безакцептном порядке:
- 7.1.1 Плату за банковские услуги, за проведение каждой банковской операций, по установленным тарифам.
- 7.1.2 Штраф/комиссионные/пени/неустойки, подлежащие взысканию с Клиента, на основании настоящих условий, а также любого договора, заключенного между Банком и Клиентом.
- 7.1.3 Сумму задолженности Клиента перед Банком, на основании обязательств по договору.
- 7.1.4 Ошибочно зачисленные суммы и восстановить их на соответствующем счете, либо перечислить по назначению.
- 7.1.5 Комиссионные международной платежной системы и других обслуживающих банков.

7.1.6 Фактические расходы Банка, связанные с устранением фактов незаконного использования банковской карты (блокировка и др.).

7.2 В случае если валюта суммы, подлежащей списанию в безакцептном порядке отличается от валюты суммы задолженности, Банк вправе конвертировать сумму, за счет самого Клиента, по коммерческому курсу АО «Банк ВТБ Грузия».

7.3 Прекратить предоставление предусмотренных настоящим договором/условиям услуг и закрыть счет, если в течение 24 месяцев Клиент не сможет обеспечить наличие минимального неснижаемого остатка на счете.

7.4 Закрыть счет в предусмотренных нормативными актами случаях без предупреждения Клиента.

7.5 Прекратить в одностороннем порядке оказание услуг, предусмотренных основными условиями по обслуживанию расчетного счета и/или банковской карты, так, чтобы клиент смог воспользоваться указанными услугами иначе, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.6 и/или 7.3 и/или 7.4.

7.6 Заблаговременно установить тариф на конкретный банковский продукт, при волеизъявлении Клиента воспользоваться указанным продуктом.

7.7 Требовать от Клиента возмещения ущерба\ уплаты штрафа за использование ошибочно зачисленной на его счет суммы.

7.8 В одностороннем порядке вносить изменения в настоящие условия/тарифы и размещать их на веб-странице Банка. Операция, выполненная Клиентом после внесения указанных изменений (в том числе изменение тарифов), будет считаться подтверждением и соглашением с ними.

Банк обязан:

7.9 Своевременно выполнять операции по счету Клиента, с соблюдением настоящих условий и действующего законодательства.

Клиент обязуется:

7.10 Предоставить Банку информацию и документы, необходимые для выполнения банковских операций.

7.11 Предоставить Банку полные и точные данные о себе.

7.12 В течение пяти банковских дней письменно уведомить Банк об изменении любых реквизитов, указанных в соответствующей заявке и предоставить подтверждающие документы.

7.13 Выполнять банковские операции по счету, с соблюдением настоящих условий и действующего законодательства.

7.14 За выполнение операций по счету, выплатить Банку комиссионные за обслуживание, согласно установленным тарифам.

8. Стоимость услуг

8.1. Размер тарифов за оказание банковских услуг, предусмотренных настоящими условиями, определяется по тарифам, установленным для соответствующего пакета\конкретного сервиса.

8.2. Банк вправе в одностороннем порядке изменять и/или устанавливать новые тарифы на обслуживание и размещать указанные изменения на веб-странице Банка.

9. Защита информации

9.1. Банк и Клиент обязуются не разглашать настоящие условия и связанную с ними конфиденциальную информацию, с учетом того, что данные ограничения не коснутся:

- информации, которая является или может стать доступной независимо от Сторон;
- информации, получение которой возможно из других источников;
- информации, которая может быть разглашена одной из Сторон в соответствии с требованиями закона.

9.2. На основании настоящих условий, Клиент предоставляет Банку полномочия на передачу в АО «КредитИнфо Грузия» (зарегистрировано 14.02.2005г Районным Судом Мтацминда-Крцанисского р-на, регистрационный номер №06/5-51) для внесения в базу данных любой информации (позитивной и/или негативной), в результате чего указанная информация может стать доступной для третьих лиц, а также на получение любой информации о Клиенте из указанной базы данных.

9.3. Клиент предоставляет Банку безусловное право на получение интересующей его информации из Государственной службы Агентства по развитию.

9.4. В случае нарушения обязательств, предусмотренных настоящими условиями, с целью изъятия у Клиента задолженности, Клиент предоставляет Банку право передачи информации, связанной с самим Клиентом и его обязательствами, третьим лицам.

9.5. Банк имеет право передавать информацию о счетах Клиента в Национальное Бюро Исполнения.

9.6. Любой спор, возникший в связи с настоящим Договором и связанных с ним аксессуарных договоров, относительно их упразднения, прекращения, расторжения и любым результатом, исходящим из всего сказанного (включая мероприятия по обеспечению), а также вопросы, связанные с подлинностью и существованием арбитражной оговорки, предусмотренной настоящим пунктом, передаются на рассмотрение и принятия окончательного решения в ООО Арбитражная Палата Грузии (идентификационный N205267389), юрисдикция которой по данному вопросу признается Сторонами без аннулирования. Указанный Арбитраж рассматривает дело в порядке, предусмотренном Положением Арбитража. Дело, в зависимости от его сложности, рассматривается Арбитражем в составе одного или трех арбитров. Арбитраж назначает арбитров и определяет их количество. Решение Арбитража об использовании мероприятий по обеспечению арбитражного иска подлежит исполнению на основании исполнительного листа Арбитража и не требует признания и исполнения его судом.