

## Основные условия обслуживания банковских счетов

Настоящие условия регулируют оказание банковских услуг АО «Банк ВТБ Грузия» (далее – *Банк*) клиенту-физическому лицу (далее – *Клиент* или *Владелец*), связанных с открытием соответствующего счета/приобретением банковских продуктов и правила оказания различных сервисов, связанных с пакетом услуг.

### 1. Общие положения

- 1.1 Банк открывает Клиенту банковски(й)е счета 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 соответствующем заявлении.
- 1.3 В выявлении надлежащей воли также подразумевается выбор банковских продуктов и пакета услуг, который включает конкретные банковские сервисы.

### 2. Основные условия обслуживания расчетных/текущих счетов:

- 2.1 Банк осуществляет перечисление сумм со счета в пределах имеющегося на нем остатка (кроме 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 В случае нарушения Клиентом настоящих условий, закрыть счет.

#### Клиент имеет право:

- 2.7 Поручаать Банку совершать на своем счете дозволенные законодательством операций.
- 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 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 оформленным с банком договором и без поручения, списывать соответствующие суммы со счета, а также осуществлять прочие операции в соответствии с действующим законодательством.
- 2.12 Возместить Клиенту причиненный ущерб при невыполнении Банком в сроки и порядке, установленных настоящими условиями, представленных расчетных документов Клиента в течение операционного дня при достаточных средствах на счете клиента.
- 2.13 **Клиент обязан**
- 2.14 При ошибочном зачислении денежных средств на счет, немедленно сообщить об этом Банку.

### 3. Условия обслуживания банковских карт

- 3.1 Банковская карта (далее «Карта») выдается владельцу не позднее 4 (четыре) банковских дней со дня внесения комиссионных за обслуживание карты и минимального установленного остатка (при наличии такового).
- 3.2 Владелец вместе с картой передается «Пин-код» в запечатанном конверте.
- 3.3 В случае, если владелец забыл/потерял ПИН-код, после письменного заявления владельца, возврата карты и оплаты комиссионных ему будет выдана новая карта и «пин-код».
- 3.4 В случае неправильного ввода ПИН-кода три раза подряд, банкомат удерживает карту. Однако, если точка продаж находится в том же районе/городе, где расположен Банк вышеупомянутого банкомата, карта может быть возвращена в течение трех банковских дней. В случае банкомата другого Банка, Владелец, для получения карты, обязан обратиться к определенному банку. В обоих случаях владелец обязан связаться с банком для получения задержанной карты. При задержании карты в банкомате другого банка, Владелец платит штраф за удержание карты в банкомате и комиссию за восстановление карты.
- 3.5 Только Владелец может использовать карту. Передача карты и ПИН-кода третьему лицу не допускается.
- 3.6 Карта действует до последнего дня (включительно) месяца, года, указанного на ее лицевой стороне.
- 3.7 Для совершения операций посредством банковской карты и ее реквизитов Владелец открывает «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 короткого текстового сообщения), по электронной почте, в виде сообщения на бумажном носителе, сообщает Владелец 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 тарифу, действующему в банке на тот период.

- 3.11** В случае непогашения задолженности в срок, определенный пунктом **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 Владельцу надлежит оплатить комиссионные за размещение карты в стоп-лист.
- 3.12** В случае требования Владельцем закрытия КС (аннулирования карты) на основании личного заявления Владельца, 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», существующему 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 в случае 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, проведенных 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, однако, кредитный остаток, имеющийся на СБС, будет возвращен в течение двух дней с момента требования.
- 3.19.** В случае перевыпуска карты по инициативе Владельца, ему подлежит выплатить комиссионные, а старая карта подлежит возврату в Банк.

**Банк имеет право:**

- 3.20.** В период срока действия карты, заменить ее на новую, через **15** (пятнадцать) дней со дня уведомления Владельца.?
- 3.21.** Отказать в изменении ежедневного лимита по обналичиванию денег.
- 3.22.** При нарушении Владельцем условий обслуживания карты, Банк вправе заблокировать или удержать карту.
- 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 стандартным тарифам, действующим в Банке.

**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** (сорок пять) 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 Банк вправе рассмотреть обжалованную операцию в течение **180** (сто

восемьдесят) дней со дня выражения протеста относительно операции, совершенной в международной системе.

**Владелец обязан:**

**3.27** Пополнять числящийся на счете и использованный (сокращенный) Владелцем минимальный установленный остаток 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 (размещается в локальный стоп-лист, а в отдельных случаях, по усмотрению банка в международный стоп-лист), и за размещение карты в стоп-листе Владелцу надлежит оплатить комиссионные.

**3.28.** При требовании закрытия 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 пин-кода телефонной службы, 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 комиссионных, 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 Владелцем 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 установленного остатка, образования задолженности при разрешении использования овердрафта по карте и нарушения Владелцем 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 (сервис)

- 4.1. Стороны подтверждают, что операции, выполненные банком на основании телефонного звонка Клиента (далее «информационный сервис») имеют юридическую силу, равную документу на бумажном носителе, заверенному уполномоченному распорядиться счетом лицом.
- 4.2. Настоящие условия распространяются на все текущие (из них карточные) счета Клиента, открытые в Банке.
- 4.3. На основании телефонного звонка в Информационный центр Клиент может осуществлять следующие банковские операции (i) получать информацию о счете (ii) в безналичном порядке конвертировать суммы на счете (iii) перечислять между собственными текущими счетами (iv) перечислять на счет другого клиента в системе Банка (v) коммунальные платежи.
- 4.4. Для получения информационного сервиса, после осуществления телефонного звонка в Банк, Клиент, по требованию Банка, обязан назвать переданные ему соответствующие цифры пин-кода.
- 4.5. Стороны приходят к соглашению, что при использовании Информационного сервиса единственным средством идентификации Клиента является пин-код.
- 4.6. При правильном названии пин-кода Банк получает от Клиента устное поручение о выполнении операции.
- 4.7. Для обеспечения выполнения полученного задания, Банк формирует соответствующий документ в программе Операционного дня банка.
- 4.8. В случае неправильного ввода Клиентом ПИН-кода три раза подряд, ПИН-код блокируется и клиент обязан явиться в точку продажи Банка для получения нового пин-кода.
- 4.9. Банк имеет право:
- Без разъяснений отказаться от предоставления услуг Информационного центра на основании звонка Клиента.
  - В одностороннем порядке устанавливать лимиты на отдельные операции Информационного центра.
- 4.10. Банк обязан:
- В случае требования Клиента, отменить услуги Информационного центра.
  - Записывать и хранить осуществленные Клиентом звонки.
  - Немедленно сообщить Клиенту, если не удастся осуществить банковскую операцию на основании телефонного сервиса.
- 4.11. Клиент обязан:
- Хранить в безопасности переданный ему пин-код и не предоставлять его третьим лицам, в противном случае, Банк снимает с себя ответственность за последствия.
  - Полностью указать Банку реквизиты, необходимые для осуществления операции на основании телефонного сервиса.
- 4.12. Клиент имеет право:

- 4.13. В любое время отменить право использования телефонного сервиса на основании письменного обращения в Банк.
- 4.14. Банк не несет ответственность за результаты операции, осуществленные на основании неточных, недостаточных или неверных данных, предоставленных Клиентом.
- 4.15. Опротестовать осуществленную через Информационный центр транзакцию в течение **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. Удостоверится 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), позволяющей шифровать данные объемом 128 бит. Банк не несет ответственности за нарушения Клиентом условий безопасности, при совершении операций и перечислений.
- 5.18. В случае аннулирования Банком системы дистанционного банковского обслуживания, Банк обязан уведомить об этом Клиента за неделю.
- 5.19. В случае неуплаты Клиентом в течение трех месяцев стоимости услуг по установленным тарифам, Банк вправе в одностороннем порядке, без предварительного уведомления Клиента, аннулировать систему дистанционного банковского обслуживания.

Банк не несет ответственности:

- 5.20.1 За случаи 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, а настоящих условий.
- 5.20.4 За результаты, вызванные нарушением Клиентом правил, предусмотренных настоящими условиями.

## 6. Основные условия SMS-услуг

- 6.1. В порядке, предусмотренном настоящими условиями, на основании отправки Клиенту короткого текстового сообщения (далее «SMS-сообщение»), Клиент имеет право получить, а Банк обязан предоставить Клиенту информацию об остатке на карточном счете и обменном курсе валюты на текущий день, возможно также блокирование карты.
- 6.2. Для получения услуг, определенных пунктом 6.1 условий, Клиент обязан отправить SMS-сообщение на номер 1505. Стоиомость SMS определяется в соответствии с тарифами, установленными конкретным операторомм сотовой связи.
- 6.3. Для получения информации об остатке на карточном счете клиента, должен быть отправлен символ **A**; для блокирования карты – символ **B**, для получения информации об обменном курсе валюты – символ **C**.
- 6.4. Для получения услуг, Клиент должен отправить SMS-сообщение с телефонного номера, зафиксированного в соответствующей заявке.

## 7. Общие права и обязанности Сторон

**Банк имеет право:**

- 7.1 Списать 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, имеющуюся перед Банком, на основании своих 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 отличия валюты суммы, подлежащей списанию в безакцептном порядке, 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, 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 В одностороннем порядке внести изменения в настоящие условия/тарифы и разместить их на веб-странице Банка. Операция, выполненная Клиентом после внесения изменений (в том числе изменение тарифов), будет считаться подтверждением и соглашением с ними.

**Банк обязан:**

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

**Клиент обязуется:**

- 7.8 Предоставить Банку информацию и документы, необходимые для выполнения банковских операций.
- 7.9 Предоставить Банку полные и точные данные о себе.
- 7.10 В течение пяти банковских дней письменно уведомить Банк об изменении любых реквизитов, указанных в соответствующей заявке, в том числе Налоговой Инспекции и предоставить подтверждающие документы.
- 7.11 Выполнять банковские операции по счету, с соблюдением настоящих условий и действующего законодательства.
- 7.12 За выполнение операций по счету, выплатить Банку комиссионные за обслуживание, согласно установленным тарифам.



## 8. Стоимость услуг

- 8.1. Объем тарифов за оказание Банковских услуг, установленных настоящими условиями, определяется по тарифам, определенным для соответствующего пакета.
- 8.2. Банк вправе односторонне изменить и/или назначить новые тарифы за обслуживание и опубликовать соответствующие 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 касаются информации, являющейся публично доступной независимо от Сторон;
  - Не касаются информации, получение которой возможно из других источников;
  - Не касаются информации, которая разглашается стороной в соответствии с требованиями закона.
- 9.2. На основании настоящих условий, Клиент предоставляет Банку полномочия передать АО «Кредитинфо Грузия» (зарегистрированную 14.02.2005г Районным Судом Мтацминда-Крцанисского р-на, регистрационный номер №06/5-51) любую информацию (позитивную и/или негативную), связанную с обязанностями Клиента и настоящими условиями, для их внесения в базу данных, в результате чего указанная информация может стать доступной для третьих лиц. А также получить любую полноценную информацию о Клиенте из указанной базы данных.
- 9.3. Клиент предоставляет Банку безусловное право на получение интересующей его информации посредством Агентства Гражданского Реестра.
- 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 обязательств, третьим лицам.
- 9.5. Банк вправе передать информацию относительно счетов Клиента Национальному Бюро Исполнения.
- 9.6. Любые споры, возникшие в связи с исполнением условий настоящего Договора или в связи с ним, из них любой вопрос о наличии, действительности и прекращении договора или арбитражного соглашения, будут переданы для рассмотрения и принятия окончательного решения Арбитражу «Центру рассмотрения споров» (далее „DRC“, идентификационный код 204547348; юридический адрес: г. Тбилиси, пр.Важа-Пшавела 71, 4 корпус, I этаж; веб-страница: [www.drc-arbitration.ge](http://www.drc-arbitration.ge)). Вместе с тем, принимая во внимание, что «Правила арбитражного производства» (Положение) DRC являются частью арбитражного соглашения между сторонами, то указанное Положение определяет все вопросы, определение которых по-иному сторонам предоставил закон «Об арбитраже», из них такие вопросы, как количество арбитров, порядок их назначения и отвода, правила обеспечения искового требования и арбитражного рассмотрения. Вместе с тем, стороны приходят к соглашению, что решения DRC о применении мероприятий по обеспечению арбитражного иска будут исполнены на основании его же исполнительного листа и что указанные решения не требуют признания и исполнения со стороны суда.