

## 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.

1.4. Клиент согласен открыть в дальнейшем другие счета в банке дистанционно, на основании заявки, поданной по телефону, посредством интернет-банка или других информационных и телекоммуникационных средств.

1.5. Клиент осведомлен и подтверждает, что любая операция, осуществленная посредством дистанционного банковского обслуживания считается подтвержденным, имеющим юридическую силу волеизъявлением лица, уполномоченного на распоряжение счетом, с соответствующими правовыми последствиями. Электронные записи об осуществленных с помощью программы Интернет\Мобильного банка операциях имеют юридическую силу и могут быть использованы в качестве доказательств.

1.6. Банк имеет право персональную информацию о клиенте использовать с целью (1) идентификации\верификации клиента, (2) предоставления клиенту банковского обслуживания (3) отправления клиенту информационных сообщений (4) получения информации об осуществленных банковских операциях, (5) прямого маркетинга и с целью выполнения всех этих задач.

1.7. Клиент осведомлен и согласен с тем, что если он в рамках другого банковского обслуживания сообщит банку об изменении номера, указанные изменения будут использованы в связи со всеми другими видами банковского обслуживания.

1.8 О страховании депозита:

1.8.1 С 1 января 2018 года, согласно закону о системе страхования депозитов, сумма, числящаяся на депозитах\счетах физических лиц, несмотря на количество депозитов\счетов, во всех коммерческих банках застрахованы, при этом Агентство по страхованию депозитов выплачивает возмещение в пределах 5,000 лари, а оставшая сумма выплачивается в установленном законодательством порядке. Дополнительную информацию см. на веб-странице Агентства по страхованию депозитов [www.diagency.ge](http://www.diagency.ge)

1.8.2 **Какова сумма возмещения, выплачиваемая Агентством при наступлении страхового случая?** – денежные суммы, числящиеся на счетах клиента в одном и том же коммерческом банке (в т.ч. в иностранной валюте), суммируются. До 5,000 лари возмещает Агентство по страхованию депозитов, если сумма превышает 5,000 лари, оставшаяся часть покрывается с установленном законодательством порядке.

1.8.3 **Как пользоваться страхованием депозита?** – все сумма, числящаяся на счетах в коммерческом банке автоматически застрахована без каких-либо дополнительных затрат.

1.8.4 **Условия возмещения в коммерческом банке при наступлении страхового случая** – не более 20 (двадцать) календарных дней с момента наступления страхового случая, независимо от того, имеются ли на тот момент у коммерческого банка соответствующие средства.

1.8.5 **Валюта возмещения** – лари.

## 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. Банк выполняет платежное поручение клиента на перечисление денежных средств в сроки, предусмотренные законом Грузии «О платежных системах и платежном обслуживании» и нормативными актами Национального Банка Грузии.

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. Закрывать 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 банковского 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.

### 2.1. Условия подтверждения банковской операции SMS кодом.

2.1.1. Настоящие правила регулируют подтверждение клиентом осуществленных в банке банковских операций с помощью полученного SMS сообщением разового кода (в дальнейшем «SMS код»). Подтверждение банковской операции SMS кодом является альтернативой подтверждения подписью клиента и, соответственно, равнозначно подписи клиента на бумажном носителе.

2.1.2. Подтверждение банковской операции SMS кодом подразумевает, что в случае выбора клиентом метода подтверждения платежной операции SMS кодом, банк на зафиксированный клиентом в банке номер мобильного телефона отправляет ему данные реквизиты соответствующей банковской операции и SMS код.

2.1.3. Устное подтверждение клиентом получения SMS кода, свидетельствует о том, что он полностью осведомлен о банковской операции, согласен с указанными там данными и реквизитами и хочет осуществить данную банковскую операцию.

2.1.4. После того, как клиент назовет SMS код, банк вводит данный код в программное обеспечение и завершает банковскую операцию.

- 21.5. Банк в одностороннем порядке, по своему усмотрению, определяет перечень конкретных банковских операций, которые могут быть подтверждены SMS кодом.
- 21.6. Во время подтверждения банковской операции SMS кодом, в случае требования клиента банк обязан предоставить клиенту материальный документ, подтверждающий банковскую операцию.
- 21.7. До осуществления банковской операции клиент может отменить ее с помощью SMS кода, а банк - в одностороннем порядке только в том случае, если клиент не явится в кассу банка для завершения операции, связанной с наличными деньгами. Об отмене банковской операции клиента извещают SMS сообщением.
- 21.8 Банк не несет ответственности за возможный ущерб, который может быть нанесен в том случае, если клиентом назван номер мобильного телефона, отправление SMS сообщения на который может повлечь за собой данный ущерб.

### 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. Несанкционированный овердрафт означает такое обстоятельство, когда, без предварительного согласия банка, доступные на карточный счёт клиента средства были расходованы в размере, превышающем доступный баланс.
- 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 КС 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.
- 3.19.1 Владелец информирован и дает согласие, что если он/она владеет такой картой, выданной банком, с помощью которой возможно осуществить транзакцию через бесконтактную связь между картой и устройством для чтения карт, то такой картой, транзакций суммой до 45 лари (или это эквиваленты в другие валюты) осуществляются без ПИН-кода карты, только через бесконтактную связь между картой и устройством для чтения карт (поправка 16.03.2015). поправка Банк имеет право:
- 3.20. В период срока действия карты заменить ее на новую через 15 (пятнадцать) банковских 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. Если держатель карты пользуется действующими в рамках зарплатной программы льготными тарифами, Банк вправе аннулировать право держателя карты на пользование льготных тарифов обслужить его по существующим в банке стандартным тарифам, если: а) Договор об обслуживании зарплатным проектом между Банком и организацией, трудоустроивающей держателя, был прекращен; б) Держатель карты больше не является сотрудником той организации, с которой оформлен Договор об обслуживании зарплатным проектом. Банк в одностороннем порядке посчитает, что клиент больше не является трудоустроенным, если на его счёт не будет зачислена заработная плата в течение шести месяцев подряд. (поправка 14.03.2018).

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 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) банковских 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 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 неснижаемого остатка, возникновении 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 (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 кол-сервиса клиент может осуществлять следующие банковские операции: [i] получение информации о счете [ii] безналичная конвертация на своем счете [iii] перечисления между своими текущими счетами [iv] перечисления внутри банка на счет другого клиента [v] оплата коммунальных и других услуг [vi] регистрация Интернет или\и Мобайл- банка [vii] изменение контактной информации клиента [viii] для дистанционного банковского обслуживания : а) обновление параметров авторизации клиента [имени и пароля пользователя] б) аннулирование\блокировка пользователя с) изменение средств аутентификации [ix] регистрация \отмена регистрации на получение услуги SMS-банкинг (поправка 13.07.2015).
- 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 календарных дней.

## **5. Условия использования мобайл банка**

5.1 Настоящие условия регулируют права – обязательства клиента и Банка касательно использования клиентом мобайл банка.

5.2 Посредством мобайл банка клиент имеет возможность осуществлять различные банковские операции в установленном настоящими условиями порядке и с учетом ограничений.

5.3 Настоящие условия по отношению к клиенту вступают в силу после того, как клиент установит на имеющее интернет связь устройство программное обеспечение мобайл банка и получит имя пользователя и пароль мобайл банка.

5.4. Перечень банковских операций, осуществление которых возможно посредством мобайл банка, правило осуществления операций/ограничения и предварительные условия размещены на веб-странице Банка [http://ru.vtb.ge/personal/banking/mobile/instruction\\_rus.pdf](http://ru.vtb.ge/personal/banking/mobile/instruction_rus.pdf). Указанный документ (далее «Инструкция использования мобайл банка») представляет собой существенную составляющую часть настоящих условий.

5.5 Клиент осведомлен о том, что рамки и виды осуществления банковских операций ограничены Инструкцией по использованию мобильного банка, а для выполнения ряда операций необходимо использовать разовый код авторизации/подтверждения, отправленный на зафиксированный клиентом в банке номер SIM карты клиента, или генерированный соответствующим устройством аутентификации (DGP).

5.6 Банк не несет ответственность за то, что какая-либо операция не была осуществлена или была выполнена несанкционированно (без его разрешения) по вине клиента, в частности, он не соблюдал правила, предусмотренные Инструкцией использования мобайл-банка, не смог обеспечить доступность средств связи (мобильный телефон выключен, устройство, на которое установлена программа мобайл банка, не имеет интернет связи и т.д.), статус счета или имеющийся на нем остаток не могут обеспечить проведение операции, несанкционированно были использованы:

имя пользователя и/или пароль, программное обеспечение мобайл банка, номер телефона, заявленные клиентом контактные средства, данные и/или устройство, на которое установлена программа мобайл банка.

5.7 Разовый код авторизации\подтверждения, предусмотренный Инструкцией по использованию мобильного банка отсылается клиенту на заявленный им в банке номер SIM карты или на другие средства аутентификации.

5.8 Комиссия за пользование мобильным банком и осуществление операций определяется в соответствии с установленными банком тарифами.

5.9 В случае открытия клиентом счета посредством мобайл банка, права – обязательства сторон, связанные с указанным счетом, соответственно регулируются основными условиями обслуживания расчетного/текущего счета или условиями обслуживания банковской карты.

5.10 Клиенту известно и он подтверждает, что любая осуществленная посредством мобайл банка операция считается проявлением его воли, имеющим правовую силу, с соответствующими юридическими последствиями. Электронные записи об операциях посредством программы мобайл банка имеют юридическую силу и могут быть использованы в качестве доказательства.

5.11 Банк не несет ответственность за последствия операции, осуществленной на основании неправильных, неполноценных или ошибочных данных.

5.12 Клиент обязан:

5.12.1 Сразу же при входе в программу мобайл банка изменить пароль.

5.12.2 Не передавать третьему лицу имя пользователя и пароль мобайл банка и/или устройство, на которое установлена программа мобайл банка.

5.12.3 Заранее сообщать Банку о желании изменить номер.

5.12.4 В случае потери телефона или пароля или угрозы несанкционированного использования мобайл банка незамедлительно сообщать об этом Банку.

5.12.5 Опротестовывать осуществленную посредством мобайл банка транзакцию не более чем в 5 дневной (банковских) срок.

5.13 Банк вправе:

5.13.1 В одностороннем порядке изменить Инструкцию использования мобайл банка и/или настоящие условия и в измененном виде размещать их на веб-странице Банка.

5.13.2 В случае программной ошибки мобайл банка временно приостановить возможность использования мобайл банка.

5.14. Банк обязан:

5.14.1 По требованию клиента отменить обслуживание мобайл банком.

5.14.2 Сразу после получения уведомления, предусмотренного пунктом 5.12.4 настоящих условий, ограничить право на использование мобайл банка.

## 6. Основные условия обслуживания Интернет-банка

6.1 Клиент, принимая во внимание установленные банком ограничения и условия, с помощью Интернет-банка может осуществлять различные банковские операции.

6.2 Пункты 6.3 – 6.21 настоящих условий регулируют использование клиентом версии Интернет-банка, размещенной по адресу: [www.vtb.com.ge/ibank](http://www.vtb.com.ge/ibank), а пункты 6.22 - 6.45 - использование обновленной версии Интернет-банка, размещенной на сайте: [www.ivtb.ge](http://www.ivtb.ge)

Банк имеет право:

6.3 Улучшить качество обслуживания, изменить показатели обслуживания.

6.4 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:

- 6.5 После входа клиента в Интернет-банк обеспечить клиенту доступность к счетам, доступность осуществления перечислений, а также других видов обслуживания Интернет-банка.
- 6.6 Передать клиенту персональный идентификационный код – имя пользователя (Username) и пароль (Password) (в дальнейшем «Реквизиты системы»), с помощью которых осуществляется вход в Интернет-банк.
- 6.7 Обеспечить безопасность перечислений с помощью динамичных кодов, оправленных в виде sms сообщений или на устройство аутентификации (DGP). Клиент осведомлен о том, что sms сообщения отсылаются только на номера действующих в Грузии операторов сотовой связи .
- 6.8 Обеспечить размещение на веб-странице банка информации о правилах пользования и новшествах Интернет-банка.

Клиент имеет право:

- 6.9 На основании обращения в банк в любое время аннулировать право пользования Интернет-банком.
- 6.10 С соблюдением настоящих условий осуществлять все доступные с помощью Интернет-банка операции.
- 6.11 В пределах предоставленных Интернет-банком возможностей самостоятельно осуществлять модифицирование параметров.

Клиент обязан:

- 6.12 Хранить присвоенные банком «Реквизиты системы» в безопасном месте, пароль может быть изменен клиентом после первого использования , а имя пользователя (Username) не меняется. Вместе с тем, банк, в целях безопасности с определенной периодичностью, может потребовать от клиента изменить пароль (с учетом требований сложности пароля), со своей стороны клиент обязан менять пароль в соответствии с требуемой периодичностью и условиями.
- 6.13 Часто менять пароль (Password), не разглашать «реквизитов системы» третьим лицам.
- 6.14 Удостоверится в том, что вошел на официальную страницу Банка и при входе в систему, проверить точность своих данных.
- 6.15 Строго соблюдать условия безопасности перечисления посредством системы дистанционного банковского обслуживания, не допускать третьих лиц к системе реквизитов и SMS кодов.
- 6.16 Опротестовать осуществленные с помощью Интернет-банка транзакции в течение не более 5 банковских дней

Особые условия:

- 6.17 Банк выполняет платежное поручение клиента в сроки, предусмотренные законом Грузии «О платежных системах и платежном обслуживании» и нормативными актами Национального Банка Грузии
- 6.18 Банк не несет ответственности за осуществленные операции, или\и перечисления или\и разглашенную банковскую тайну, явившиеся результатом нарушения клиентом условий безопасности.
- 6.19 В случае прекращения Банком обслуживания Интернет Банка, Банк обязан уведомить об этом Клиента за неделю в приемлемой для Банка форме.
- 6.20 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.
- 6.21 Банк не несет ответственности:
  - 6.21.1 В случае невозможности проведения операций по причине неисправности технических средств Клиента, либо, по независящим от Банка причинам.
  - 6.21.2 За результаты неверного, неточного или неполного заполнения заявки и/или использования неверных реквизитов при перечислении, выполненном посредством системы Интернет Банком.
  - 6.21.3 За результаты, вызванные нарушением Клиентом правил, предусмотренных настоящими условиями.
  - 6.21.4 За результаты, вызванные невыполнением Клиентом рекомендаций Банка, предусмотренных настоящими условиями.



Основные условия обслуживания для обновленного Интернет-банка, размещенного на сайте [www.ivtb.ge](http://www.ivtb.ge)

Банк имеет право:

6.22 Улучшить обслуживание, изменить характеристики обслуживания.

6.23 В одностороннем порядке установить ограничения на активные операции клиента (перечисления, конвертации и т.д.) и установить для таких операций предельную допустимую сумму или объем (максимальную сумму разового перечисления, сумму максимального размера общей суммы, перечисляемой в течение определенного периода, валюту перечисления и т.д.).

Банк обязан:

6.24 После входа клиента в Интернет-банк обеспечить клиенту доступность к счетам, доступность осуществления перечислений, а также других видов обслуживания Интернет-банка.

6.25 Передать клиенту персональный идентификационный код – имя пользователя (Username) и пароль (Password) (в дальнейшем «Реквизиты системы»), с помощью которых осуществляется вход в систему Интернет-банка.

6.26 Обеспечить безопасность перечислений с помощью динамичных кодов, опрарвленных в виде sms сообщений или на устройство аутентификации (DGP). Клиент осведомлен о том, что sms сообщения отсылаются только на номера действующих в Грузии операторов сотовой связи.

6.27 Обеспечить размещение на веб-странице банка информации о правилах пользования и новшествах Интернет-банка.

Клиент обязан:

6.28 На основании обращения в банк в любое время аннулировать право пользования Интернет-банком.

6.29 С соблюдением настоящих условий осуществлять все доступные с помощью Интернет-банка операции.

6.30 В пределах предоставленных Интернет-банком возможностей самостоятельно осуществлять модифицирование параметров.

Клиент обязан:

6.31 Хранить переданные банком Реквизиты системы в безопасном месте, пароль может быть изменен клиентом после первого использования, а имя пользователя (Username) не меняется. Вместе с тем, банк, в целях безопасности с определенной периодичностью, может потребовать от клиента изменить пароль (с учетом требований сложности пароля), со своей стороны клиент обязан менять пароль в соответствии с требуемой периодичностью и условиями.

6.32 Часто менять пароль (Password), держать в секрете и не передавать третьим лицам Реквизиты системы.

6.33 Удостовериться, что находится на официальной веб-странице банка и при входе в Интернет-банк проверить правильность своих данных.

6.34 Строго соблюдать условия безопасности перечислений с помощью Интернет-банка, не допускать доступ третьих лиц к Реквизитам системы и динамичному коду, полученному в виде sms сообщений.

6.35 Опротестовать осуществленные с помощью Интернет-банка транзакции в течение не более 5 банковских дней.

Особые условия:

6.36 Банк выполняет платежное поручение клиента в сроки, предусмотренные законом Грузии «О платежных системах и платежном обслуживании» и нормативными актами Национального Банка Грузии

6.37 Банк не несет ответственности за осуществленные операции, или\и перечисления или\и разглашенную банковскую тайну, явившиеся результатом нарушения клиентом условий безопасности.

6.38 В случае прекращения предоставления банком обслуживания Интернет-банка, банк обязан в приемлемой для него форме предварительно известить об этом клиента за одну неделю.

6.39 Банк имеет право в одностороннем порядке без предварительного уведомления клиента прекратить обслуживание Интернет-банка, если в течение 3-х месяцев клиентом не будет выплачена предусмотренная тарифами плата за обслуживание.

6.40 Банк не несет ответственности:

- 6.40.1 За случае невозможности осуществления операций по причине неисправности технических средств клиента или по независящим от банка причинам.
- 6.40.2 За результаты неверного, неполного заполнения клиентом заявки или внесения в заявку ошибочных данных или\и использования неправильных реквизитов при осуществлении перечислений посредством Интернет-банка.
- 6.40.3 За результаты нарушения клиентом правил, предусмотренных настоящими условиями.
- 6.40.4 За результаты невыполнения предусмотренных настоящими условиями рекомендаций банка.
- 6.41 Интернет-банк интегрирован с мобильным банком, что предполагает использование клиентом одного и того же имени пользователя, пароля и средства аутентификации в отношении указанных средств дистанционного обслуживания. Изменение имени пользователя\пароля, средства аутентификации Интернет банка\мобильного банка распространяется на оба вида дистанционного банковского обслуживания.
- 6.42 Перечень банковских операций, осуществление которых возможно в системе Интернет-банк, правила\ограничения и предусловия осуществления операций с помощью Интернет банка размещены по адресу [http://ru.vtb.ge/personal/banking/iVTB\\_USER\\_GUIDE\\_RU.pdf](http://ru.vtb.ge/personal/banking/iVTB_USER_GUIDE_RU.pdf) Указанный документ (в дальнейшем «Инструкция по использованию Интернет-банка») представляет собой важную составляющую настоящих условий. Банк имеет право в одностороннем порядке внести изменения в указанный документ и в измененном виде разместить его на веб-странице.
- 6.43 Клиент осведомлен о том, рамки и виды осуществления банковских операций ограничены Инструкцией по использованию мобильного банка , а для выполнения ряда операций необходимо использовать разовый код авторизации\подтверждения, отправленный на зафиксированный клиентом в банке номер SIM карты клиента, или генерированный соответствующим устройством аутентификаций.
- 6.44 В случае открытия клиентом счета с помощью Интернет – банка, права-обязанности сторон, связанных с указанным счетом, соответственно регулируются основными условиями обслуживания расчетного\текущего счета или условиями обслуживания банковских карт.
- 6.45 В случае оплаты соответствующего тарифа клиент имеет право пользоваться переданным ему устройством аутентификации, т.н. „DGP“, для получения динамичного кода, необходимого для пользования Интернет\мобильным банком.
- 6.46 Клиенту известно, что в случае выбора им соответствующей опции, посредством дистанционных банковских услуг, будет возможно осуществление переводов между собственными счетами в АО «Банк ВТБ (Грузия)» и конвертация валюты, оплата коммунальных услуг, регистрация платёжных поручений о регулярных перечислений (между собственными счетами в Банке), также осуществлять авторизацию в дистанционных банковских сервисах, без одноразового кода авторизации/подтверждения.

## 7. Основные условия SMS Банкинга [поправка 13.07.2015]

- 7.1 В предусмотренном настоящими условиями порядке клиент может пользоваться услугой SMS –банкинг, что предполагает получение клиентом информации в виде короткого текстового сообщения [в дальнейшем „SMS“] и с помощью такого сообщения – пополнение баланса номера телефона .
- 7.2 SMS отправляется клиентом на соответствующий номер телефона банка.
- 7.3 Банк предоставляет информацию в автоматическом режиме или в режиме запроса.
- 7.4 Перечень получаемой\запрашиваемой с помощью SMS –банкинга информации указан в ссылке <http://ru.vtb.ge/personal/banking/228040/> . Банк имеет право в одностороннем порядке изменить указанные в данной ссылке условия.
- 7.5 Плата за получение\запрос информации для клиента\клиентом с помощью услуги SMS-банкинга определяется тарифами или\и цена обслуживания может включать в себя тариф, уплаченный клиентом за другое банковское обслуживание.
- 7.6 Тарифы на услугу SMS-банкинг, размещенные на официальной странице банка, банк имеет право изменить в одностороннем порядке.
- 7.7 Клиент получает информацию в автоматическом режиме сразу же после осуществления соответствующей операции .
- 7.8 Информация, получаемая в режиме запроса, имеет соответствующий код.

- 7.9 Для получения информации в режиме запроса клиент обязан отправить SMS –сообщение с указанием соответствующего кода на номер „1505 ; 91555; 595242424 “.
- 7.10 Для получения информации о кодах клиент обязан отправить SMS –сообщение код „?“на номер: „1505; 91555; 595242424.“
- 7.11 Для получения обслуживания запрос должен быть отправлен с предоставленного банку номера телефона клиента.
- 7.12 Банк имеет право безакцептным порядком списать тариф на обслуживание [при наличии такового) с текущего\карточного счета клиента.
- 7.13 Клиент обязан информировать банк об изменении номера телефона.
- 7.14 Банк не несет ответственности за отправление информации на предоставленный клиентом номер телефона клиента, т.к. стороны однозначно согласились, что отправление такой информации рассматривается как предоставление клиенту информации о его счетах.
- 7.15 Ответственность за безопасность информации, полученной на номер телефона, возлагается на клиента.
- 7.16 Клиент имеет право в любое время отказаться от пользования услугой SMS -банкинг.

## **8. Основные условия мобильной платежной системы «Mobile Pay» [поправка 09.10.2015]**

- 8.1 Настоящие условия определяют использование клиентом мобильной системы платежей [в дальнейшем „Mobil Pay”].
- 8.2 Для пользования Mobil Pay необходимо:
- 8.2.1 наличие у клиента имени пользователя и пароля дистанционного банковского обслуживания.
  - 8.2.2 загрузка и запуск приложения Mobil Pay в устройство с соответствующей операционной системой и технической поддержкой [в дальнейшем «Техническое устройство»]. Примечание: ссылки, необходимые для загрузки приложений и описание совместимых операционных систем размещены/обновляются на официальной веб-странице банка - vtb.ge.
- 8.3 Первичная авторизация в Mobil Pay осуществляется с помощью необходимых для дистанционного банковского обслуживания имени пользователя и пароля, в ходе которой клиент получает разовый код подтверждения на указанный в банке номер SIM карты, разовый код подтверждения в форме SMS сообщения, использованием которого завершается авторизация.
- 8.4 По окончании первичной авторизации клиент генерирует новый пароль [в дальнейшем Mobil Pay], с помощью которого можно будет осуществлять дальнейшую авторизацию в Mobil Pay.
- 8.5 После авторизации в Mobil Pay клиент получает доступ к электронным копиям имеющихся у него и эмитированных банком платежных карт [в дальнейшем «Карты»], клиент выбирает также основную карту, с которой осуществляется платеж.
- 8.6 После осуществления действий, предусмотренных пунктом 8.2-8.5 настоящих условий, клиента будет иметь возможность осуществить платеж путем установления бесконтактной связи между техническим устройством и POS терминалом. При этом, транзакции на сумму до 45 лари [или эквивалент в любой валюте] осуществляются без какого-либо дополнительного подтверждения, а для осуществления транзакции сверх указанного лимита клиент должен ввести в техническое устройство пароль Mobil Pay.
- 8.7 При осуществлении платежа техническое устройство должно находиться в активном режиме [разблокировано].
- 8.8 Клиент имеет возможность заменить основную карту.
- 8.9 Клиент вправе в срок 45 календарных дней с проведения транзакции посредством Mobile Pay, письменно обжаловать указанную транзакцию. В случае не обжалования транзакции в письменной форме в указанный выше срок, или если сумма транзакции менее 45 Лари, транзакция считается подтвержденным и не подлежит обжалованию. Клиент имеет право отказаться от использования Mobil Pay или заблокировать пользование Mobil Pay на основании письменного обращения в банк.
- 8.10 Клиент вправе отказаться от использования Mobile Pay и заблокировать пользование приложением Mobile Pay на основании письменного обращения к Банку.

## **9. Условия выдачи карты с индивидуальным дизайном [поправка 09.10.2015]**

- 9.1 Настоящие условия регулируют изготовление банком карт с индивидуальным дизайном.
- 9.2 Клиент может выбрать дизайн карты с помощью веб-страницы [designcard.vtb.ge](http://designcard.vtb.ge) [в дальнейшем „Веб-страница“], с учетом имеющихся на данной странице требований\процедур.
- 9.3 Клиент осведомлен и согласен с тем, что если выбранное им изображение противоречит указанному на веб-странице запрету, банк имеет право отказаться от использования данного изображения.
- 9.4 Клиент согласен на то, что установление соответствия изображения запретам является эксклюзивным правом банка, и банк независимо, на свое усмотрение определяет соответствие изображения запретам. Банк не обязан сообщать клиенту о конкретной причине отказа.
- 9.5 Клиент подтверждает, что нанесением изображения на карту не нарушаются авторские или другие права третьих лиц, и в связи с указанным изображением третье лицо не может предъявить какую-либо претензию или права [авторские и т.д.].
- 9.6 Если после нанесения изображения на карту третье лицо предъявит претензию в связи с данным изображением, вся ответственность за указанную претензию ложится на клиента.
- 9.7 При возникновении у банка каких-либо расходов, ущерба в связи с претензией третьего лица (штраф, возмещение ущерба на основании решения суда и т.д.), клиент обязан возместить банку указанные расходы\ущерб.

## 10. Условия пользования „Pay sticker“ [поправка 09.10.2015]

- 10.1 Pay sticker [в дальнейшем „Стикер“] представляет собой эмитированную банком карту малого размера, которая путем установления бесконтактной [дистанционной] связи с POS терминалом осуществляет транзакции с банковского счета. С помощью стикера нельзя осуществить: транзакции посредством POS терминалов, не имеющих функции считывания бесконтактных карт, вынесение денег с банкомата и расчеты через Интернет.
- 10.2 Стикер выдается только владельцу основной срочной банковской карты, после уплаты стоимости изготовления стикера.
- 10.3 Вместе со стикером владелец получает PIN код в закрытом конверте.
- 10.4 PIN код стикера изменить невозможно. В случае забытия/ потери/ блокирования PIN кода владелец получает новый стикер и PIN код после представления письменного заявления и уплаты стоимости возвращения и изготовления стикера.
- 10.5 При неправильном введении PIN кода три раза подряд Стикер блокируется.
- 10.6 Стикер может быть использован только владельцем, стикер и PIN код нельзя передавать третьему лицу.
- 10.7 Срок действия стикера указан на переданном клиенту пластике, который представляет собой рамку стикера.
- 10.8 Аннулирование стикера осуществляется на основании письменной заявки владельца, которая подписывается владельцем непосредственно в банке.
- 10.9 В случае требования владельца об аннулировании стикера, владелец несет ответственность за все транзакции, осуществленные стикером до его аннулирования.
- 10.10 Банк не несет ответственности за несовершение транзакции посредством стикера в находящихся вне системы банка точках продаж, если это не вызвано по его причине.
- 10.11 Банк не несет ответственности за законность операций, осуществленных посредством стикера.
- 10.12 При совершении с помощью стикера транзакций на сумму до 45 лари [или эквивалент в любой валюте], владелец осуществляет авторизацию без PIN кода, а при осуществлении транзакций на сумму свыше 45 лари [или эквивалент в любой валюте]- с помощью PIN кода.
- 10.13 Владелец имеет право в течение 45 календарных дней со дня осуществления транзакции с помощью стикера опротестовать данную транзакцию в письменной форме. В случае непредставления письменной претензии в течение указанного срока, или если сумма транзакции не превышает 45 лари, транзакция считается подтвержденной и дальнейшему опротестованию не подлежит.
- 10.14 Владелец подтверждает, что в случае опротестования им транзакции, осуществленной в международной системе, банк имеет право в течение 180 календарных дней изучить опротестованную транзакцию.
- 10.15 В случае утери стикера владелец обязан незамедлительно информировать об этом банк, позвонив по телефону +995 [32]224 24 24, +995 [32] 2505 505, +995 [32] 2505- 506.



- 10.16 В случае информирования по телефону, при указании идентификационных данных или/и PIN кода кол-сервиса, банк обеспечивает блокирование стикера.
- 10.17 В случае блокирования стикера по любой причине на владельца возлагается комиссия за помещение стикера в стоп-лист. После получения соответствующего заявления и уплаты комиссии банком будет изготовлен новый стикер.
- 10.18 Владелец имеет право осуществить блокирование стикера путем визита в банк или с помощью Call –центра.
- 10.19 Банк не несет ответственности за операции, осуществленные на банковском счете до получения сообщения о потере стикера или до его блокирования.
- 10.20 Банк не несет ответственности за блокирование стикера на основании ложного телефонного сообщения.
- 10.21 В случае обнаружения утерянного стикера, он должен быть возвращен в банк.
- 10.22 При осуществлении транзакций посредством стикера, тариф на перечисление денежной суммы и лимит ежедневного обналичивания совпадает с установленными для банковских карт тарифами и лимитами.

## 11. О программе лояльности банка [поправка 09.10.2015]

- 11.1 В соответствии с разработанной банком политикой лояльности или/и в установленном в результате договоренности с партнерскими организациями порядке, клиент может получить обратно часть потраченных с помощью карты денежных средств в торговых объектах [принцип Cash Back]. Внедрение указанного принципа или его прекращение является правом, а не обязательством банка.
- 11.2 Клиент имеет право на основании письменной заявки отказаться от получения Cash Back.
- 11.3 Условия, процедуры, сумма и тип транзакции для получения Cash Back – определяется банком в одностороннем порядке.
- 11.4 Полученный Cash Back числится на имя клиента в виде бонус очков.
- 11.5 Клиент имеет право осуществить конвертацию накопленных бонус очков в национальную валюту или с их помощью осуществить платеж в пользу различных организаций с целью покупки обслуживания/продукции.
- 11.6 Определение соотношения конвертирования бонус очков в национальную валюту или соответствия стоимости бонус очкам при осуществлении платежа в пользу организации периодически осуществляется банком.
- 11.7 Клиент осведомлен, что начисленные на основании Cash Back бонус очки должны быть израсходованы/конвертированы в течение 2-х лет со дня начисления. По истечении указанного срока начисленные очки аннулируются.
- 11.8 Данные условия также регулируют осуществление платежей с помощью бонус очков в пользу различных организаций с целью получения продукции/обслуживания от указанных организаций, принимающих платеж.
- 11.9 В случае осуществления клиентом платежа в пользу конкретной организации:
- 11.9.1 блокируются накопленные у него бонус очки
  - 11.9.2 клиенту отсылается SMS с уникальным кодом подтверждения (в дальнейшем «Код») на зафиксированный в банке номер мобильного телефона.
- 11.10 Представление клиентом кода в торговую точку организации является предпосылкой для получения продукции/обслуживания в соответствии с суммой платежа.
- 11.11 Клиенту известно, что при представлении/ раскрытии организации кода, организация подтверждает этот факт банку, что означает поручение клиента банку израсходовать заблокированные бонус очки в пользу организации.
- 11.12 При осуществлении платежа банк имеет право передать организации персональные данные, с целью идентификации клиента организацией при получении продукции/обслуживания.
- 11.13 Продукция/обслуживание может получить только клиент, осуществивший платеж.
- 11.14 Если в течение 30 дней с момента осуществления платежа клиент не представит код в торговый объект организации, платеж будет считаться аннулированным и клиенту восстановят заблокированные бонус очки.
- 11.15 Клиенту известно, что в разрезе каждой организации может существовать целый ряд условий/оговорок для получения продукции/обслуживания, на которые распространяется акция скидок и т.д.
- 11.16 Банк не несет ответственности за качество полученной от организации продукции/обслуживания и выступает как сторона обеспечивающая техническое исполнение транзакции.

## 11<sup>1</sup>. Условия пользования Видео Банком [поправка 26.12.2016]



11<sup>1.1</sup> Настоящие условия регулируют права и обязанности Клиента и Банка, связанные с использованием Клиентом Видео Банком.

11<sup>1.2</sup> Посредством Видео Банка, у Клиента есть возможность осуществлять различные банковские операции, по установленному настоящими Условиями порядку и с учётом установленных ими ограничений.

11<sup>1.3</sup> Клиент имеет возможность получить доступ к Видео Банку по ссылке [www.videobank.ge](http://www.videobank.ge) или посредством соответствующих приложений android или IOS, или используя расположенные в точках продаж Банка технические устройства.

11<sup>1.4</sup> Перечень банковских операций, доступных в Видео Банке, порядок/ограничения осуществления операций и предусловия определяются Банком.

11<sup>1.5</sup> Клиенту известно, что рамки и типы осуществления банковских операций ограничены Банком, а для осуществления ряда транзакций, необходимо чтобы Клиент использовал Одноразовый код авторизации/подтверждения, отправленный на зафиксированный в Банке номер мобильного телефона.

11<sup>1.6</sup> В целях использования Видео Банка, после перехода на ссылку [www.videobank.ge](http://www.videobank.ge) или использования приложения, Клиент должен использовать реквизиты Интернет/Мобильного Банка – имя пользователя и пароль (Авторизация), а в случае использования расположенных в точках продаж Банка технических устройств, Клиент должен авторизоваться посредством одноразового СМС кода. После авторизации, посредством технического устройства устанавливается визуальный контакт между Клиентом и Менеджером счетов Банка. Менеджер счетов сверяет визуальную картину с доступными в Банке данными, и если возникает сомнение, что Видео Банком пользуется неуполномоченное лицо, Менеджер счетов вправе отказать в предоставлении обслуживания.

11<sup>1.7</sup> Для пользования Видео Банком, техническое устройство, используемое Клиентом, должно быть оснащено соответственно, в частности, должна быть обеспечены постоянная и высококачественная связь с интернетом, камера и входящий/выходящий звук.

11<sup>1.8</sup> Банке не несёт ответственность, если какая-нибудь операция не будет выполнена или будет осуществлена несанкционированным образом (без его согласия), по вине Клиента. В частности, Клиент не сумел обеспечить доступность средства связи (мобильный телефон отключён, нет связи с интернетом и т.д.), статус счёта или доступный на нём остаток не дают возможности осуществления операции, либо несанкционированным образом были использованы: имя пользователя и/или пароль, номер сим-карты мобильного, предоставленные клиентом контактные данные (адрес эл-почты и др.).

11<sup>1.9</sup> При использовании Видео Банка, одноразовый код авторизации/подтверждения отправляется Клиенту на предоставленный Банку номер мобильного телефона.

11<sup>1.10</sup> Клиент выражает волю об осуществлении банковской операций посредством голосового поручения, в реальном режиме времени.

11<sup>1.11</sup> Клиенту известно, и он согласен, что (1) Банком осуществляется аудио/видео запись процесса пользования Видео Банком, и (2) указанная запись храниться Банком, чтобы в будущем, в случае необходимости, подтвердить подлинность поручения/запроса Клиента, данное Банку.

11<sup>1.12</sup> Комиссионный сбор за пользование Видео Банком и осуществление операций определяется по стандартным тарифам Банка.

11<sup>1.13</sup> В случае открытия счёта посредством Видео Банка, связанные с указанным счётом права и обязанности Сторон регулируются Основными условиями обслуживания расчётным/текущим счётом или Условиями обслуживания банковской картой.

11<sup>1.14</sup> Клиенту известно и подтверждает, что любая осуществленная посредством Видео Банка операция является имеющим юридическую силу выражением воли, с сопутствующими правовыми последствиями.

11<sup>1.15</sup> Электронные/аудио/видео записи, осуществлённых по Видео Банку операций, имеют юридическую силу и могут быть использованы в качестве доказательства.

11<sup>1.16</sup> Банке не несёт ответственность за результаты операций, проведённых на основании неправильных, неполных и ложных данных.

11<sup>1.17</sup> Клиент обязан:

11<sup>1</sup>.17.1 Не передать третьим лицам имя пользователя и пароль Интернет/Мобильного Банка.

11<sup>1</sup>.17.2 В случае изменения номера телефона, заранее известить об этом Банк.

11.18 Банк вправе:

11<sup>1</sup>.18.1 Односторонне изменить настоящие Условия и разместить новую редакцию на веб-сайте Банка.

11<sup>1</sup>.18.2 Установить ограничения и максимально допустимые объёмы (максимальная сумма одноразового перечисления, максимальная суммарная сумма перечислений за определённый срок, максимальное количество перечислений, валюта перечислений и т.д.) на активные операции Клиента (переводы, конвертации и т.д.).

11<sup>1</sup>.19 Клиенту известно, что СМС сообщение отправляется только на номера сотовых операторов, действующих в Грузии.

11<sup>1</sup>.20 Банк выполняет платежные поручения Клиента в сроки, установленные Законом Грузии «О платежных системах и платёжном сервисе» и нормативными актами Национального Банка.

11<sup>1</sup>.21 Банк не несёт ответственность за осуществленные Клиентом в результате нарушения правил безопасности операции и/или переводы и/или раскрытие банковской тайны.

11<sup>1</sup>.22 Видео Банк интегрирован с другими системами дистанционного обслуживания (Интернет/Мобильный Банк), подразумевая, что Клиент использует одни и те же имя пользователя и пароль для всех средств дистанционного обслуживания. Изменение имени пользователя/пароля в одной системе, распространиться на все средства дистанционного обслуживания.

## **11<sup>2</sup>. Условия сервиса обналичивания/зачисления денег с использованием SMS кода [поправка 14.03.2018]**

11<sup>2</sup>.1 Сервис обналичивания/зачисления денег с использованием SMS кода является альтернативной технологией обналичивания/зачисления денег .

11<sup>2</sup>.2 Сервис обналичивания/зачисления денег с использованием SMS кода позволяет обналичить деньги в банкомате без карты с помощью заранее сгенерированного SMS кода или зачислить денежную сумму по каналам Интернет банка на открытый в банке счет любого лица. Передача SMS третьему лицу не запрещено. Банк не несёт ответственность за возможный ущерб, который может понести клиента в случае передачи им SMS кода третьему лицу.

11<sup>2</sup>.3 Обналичивание/зачисление денег с помощью SMS кода можно осуществлять как с текущего, так и карточного счета. Банк в одностороннем порядке, по своему усмотрению определяет те другие конкретные банковские продукты, посредством которых допускается обналичивание суммы с использованием SMS кода.

11<sup>2</sup>.4 Операции по обналичиванию/зачислению денег с использованием SMS кода могут быть инициированы по дистанционным каналам банка: Интернет банк, Mobile Pay, центр телефонного обслуживания (колл-центр) и видео банк. Инициировать операцию обналичивания суммы посредством SMS кода возможно в любой точке продажи Банка.

11<sup>2</sup>.5 SMS код состоит из 4 цифр и отправляется клиенту SMS сообщением на зафиксированный им в банке номер мобильного телефона.

11<sup>2</sup>.6 SMS код генерируется в случае наличия подлежащей сумме на соответствующем счете клиента (обналичиваемая/зачисляемая сумма).

11<sup>2</sup>.7 Обналичивание денег в банкомате и зачисление денежных сумм по каналам Интернет банка может быть осуществлено только в случае точного указания SMS кода и обналичиваемой/зачисляемой суммы. Сгенерированный SMS код может быть использован разово. В случае генерирования SMS кода посредством Интернет Банка, центра телефонного обслуживания (колл-центра) или приложения Mobile Pay, код действует в течение 24 часов с момента его генерирования, а в случае использования видео банка или точки продажи – в течение 1 часа.

11<sup>2</sup>.8 Клиент может отменить уже сгенерированный SMS код, если он не использован. SMS код может быть отменен по каналам, указанным в п. 11<sup>2</sup>.4 . В случае, если SMS код или /и обналичиваемая сумма вводятся ошибочно три раза или в случае истечения срока SMS кода, SMS код аннулируется и его использование становится невозможным. В случае аннулирования SMS кода, за исключением аннулирования карты ввиду истечения срока ее действия, удержанная со счета клиента сумма, включая комиссию, возвращается на соответствующий счет клиента, а в случае аннулирования кода по причине истечения срока SMS кода, генерированного посредством Интернет Банка, центра

телефонного обслуживания (колл-центра) или приложения Mobile Pay – уплаченная комиссия клиенту не возвращается.

## 12. Общие права и обязанности Сторон

Банк имеет право:

12.1. Списывать со счета (из них с минимального неснижаемого остатка) в без акцептном порядке:

12.1.1 Плату за банковские услуги, за проведение каждой банковской операций, по установленным тарифам.

12.1.2 Штраф/комиссионные/пени/неустойки, подлежащие взысканию с Клиента, на основании настоящих условий, а также любого договора, заключенного между Банком и Клиентом.

12.1.3 Сумму задолженности Клиента перед Банком, на основании обязательств по договору.

12.1.4 Ошибочно зачисленные суммы и восстановить их на соответствующем счете, либо перечислить по назначению.

12.1.5 Комиссионные международной платежной системы и других обслуживающих банков.

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

12.2 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».

12.3 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.

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

12.5 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 (в случае нарушения клиентом настоящих условий, закрыть счёт клиента) и/или 12.3 (приостановить предоставление услуги, предусмотренной настоящим Договором/ условиями и закрыть счёт, если клиент не обеспечит наличие минимального несокращаемого остатка на счёте в течение 24 месяцев) и/или 12.4 (закрыть счёт, в предусмотренных действующими нормативными актами случаях, без предупреждения клиента).

12.6 Банк вправе полностью или частично ограничить/ запретить ведение операции на счетах клиента и/или закрыть счета клиента в следующих случаях: [а] если у банка возникнет сомнение в связи с законностью одного или нескольких транзакций; [б] Если Банку станет известно или существует подозрение о возможной причастности клиента, его представителя, бенефициарного владельца или другого связанного с клиентом лица участвует к отмыванию преступных доходов, финансированию терроризма или к другой преступной деятельности. (поправка 16.02.2018).

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

12.8 В случае нарушения обязательств, предусмотренных в пункте 12.16, принимая во внимание уровень риска возможного ущерба, Банк уполномочен закрыть счета клиента в банке (в случае отсутствия остатка на счету) или приостановить проведение операций клиентом (в случае остатка на счету)

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

12.10 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.

12.11 Банк имеет право, но не обязательство, информировать клиента о внесении изменений в настоящие условия \тарифы, отправив сообщение на указанный клиентом номер телефона или адрес электронной почты. Изменение

входит в силу с момента его отправления. В таких случаях не обязательно размещать информацию об изменениях на веб-странице банка.

12.12 Банк имеет право, как в течение срока действия договора, так и после его истечения, отправлять рекламные\информационные сообщения без каких-либо ограничений на указанный клиентом номер телефона или адрес электронной почты. Сообщение может быть отправлено банком или выбранной банком обслуживающей компанией. Банк\выбранная банком обслуживающая компания имеет право сообщать клиенту вышеуказанную информацию по телефону или посредством других средств коммуникации (интернет/ мобайл банк, приложение Mobile Pay и др.).

12.13 Банк уполномочен передать провайдеру платёжных услуг информацию о клиенте/счёте клиента, которая даст возможность третьим лицам, разместить сумму на банковских счетах клиента, посредством провайдеров платёжных услуг или их субагентов.

12.14 Клиент согласен с тем, что банк с целью предоставления клиенту обслуживания или\и предложения банковского продукта, как в период действия настоящего договора, так и в дальнейшем, без дополнительного согласия клиента имеет право затребовать, получать или иначе обработать любую информацию о заемщике (в т.ч. персональные данные и информацию о кредитной истории) из любой кредитно-информационной базы данных или\и из других источников.

12.15 Банк вправе, в целях соблюдения Консолидированной политики Группы ВТБ о предотвращении отмыwania приступных доходов и финансирования терроризма, а также соблюдении режима международных санкций, передать идентификационные данные клиента и информацию о проведенных клиентом операциях, входящим в Группу компаниям и другим коммерческим банкам. (поправка 14.03.2018).

Банк обязан:

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

Клиент обязуется:

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

12.18 Предоставить Банку полные и точные данные о себе.

12.19 В случае запроса Банка, сообщить Банку в течение 5 банковских дней об изменениях, внесенных в информации, указанных в пункте 12.16 настоящих условий и / или в личной информации, предоставленной Банку и предъявить соответствующую документацию, подтверждающую эти изменения (В случае существования таких документов).

12.20 Предоставить банку письменное уведомление об изменении любого указанного в соответствующей заявке реквизита и предъявить документы, подтверждающие указанные изменения, в течение 5 банковских дней.

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

12.22 За выполнение операций по счету, выплатить Банку комиссионные за обслуживание, согласно установленным тарифам. Клиент имеет право:

Клиент вправе:

12.23 В любое время потребовать у банка прекращения использования данных о клиенте, в целях, предусмотренных пунктом 12.11 (Банк имеет право, как в течение срока действия договора, так и после его истечения, отправлять рекламные\информационные сообщения без каких-либо ограничений на указанный клиентом номер телефона или адрес электронной почты. Сообщение может быть отправлено банком или выбранной банком обслуживающей компанией. Банк\выбранная банком обслуживающая компания имеет право сообщать клиенту вышеуказанную информацию по телефону или посредством других средств коммуникации (интернет/ мобайл банк, приложение Mobile Pay и др.)).

12.24 Обратиться в колл-центр или точку продаж банка с просьбой, предусмотренной пунктом 12.21 настоящих условий.

### 13. Стоимость услуг



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

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

## 14. Защита информации

14.1 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.

14.2 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.

14.3 Клиент согласен с тем, чтобы АО Банк ВТБ (Грузия) в предусмотренном законом порядке в целях (1) идентификации/верификации (2) предоставления банковского обслуживания (3) отправления информационных сообщений (4) отправления информации об осуществленных банковских операциях и (5) прямого маркетинга, а также в целях осуществления этих задач, в требуемом объеме получал из электронной базы данных ЮЛПП Агентство по развитию государственных сервисов необходимые для банка персональные данные клиента.

14.4 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.

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

14.6 Банк имеет право использовать любую связанную с клиентом информацию в целях составления групповой отчётности Группы ВТБ.

14.7. Банк имеет право передавать любую связанную с клиентом информацию третьему лицу, в целях уступки требования перед клиентом.

14.8 Банк уполномочен обеспечить внешнего аудитора, который предоставляет профессиональные услуги Банку, любой информацией/документацией, связанной с клиентом

14.9 Банк имеет право передавать любую связанную с клиентом и его/её кредитными обязательствами информацию страховой компании, которая предоставляет связанные с кредитными продуктами страховые услуги банку и/ или клиенту.

14.10 Полномочия банка, предусмотренные настоящими условиями и связанные с поиском/ запросом, использованием, передачей третьим лицам и обработкой другим образом любых связанных с клиентом данных информации, остаются в силе и после истечения срока действия/ прекращения Договора об обслуживании банковским счётом.

14.11 Любой спор, возникший в связи с настоящим Договором и связанных с ним аксессуарных договоров, относительно их упряднения, 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. Стороны дополнительно обязуются в случае изменения



адреса и/или фактического местонахождения сообщить арбитражу о соответствующих изменениях, в противном случае корреспонденция арбитражем будет выслана на адрес, указанный настоящим договором и корреспонденция (в том числе посылка, сообщение о выполнении определенных арбитражных действий, распоряжения, решение и т.д.) будет считаться полученной (с соответствующими правовыми последствиями).

