

ПРАВИЛА
предоставления и пользования услугой
«СМС-информирование по операциям с банковскими картами»
в ПАО «Норвик Банк»¹

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие правила регламентируют порядок предоставления и пользования услугой «СМС-информирование по операциям с банковскими картами» (далее – «Услуга»).

1.2 В целях настоящих правил используются следующие термины и определения:

- 1.2.1 **«Правила пользования»** – «Правила предоставления и пользования услугой СМС-информирование по операциям с банковскими картами в ПАО «Норвик Банк»;
- 1.2.2 **«Банк»** – ПАО «Норвик Банк»;
- 1.2.3 **«Отделение Банка»** – дополнительный/операционный офис, филиал Банка;
- 1.2.4 **«Карта»** – международная/-ые банковская/-ие карта/-ы и/или карта/-ы национальной системы платежных карт соответствующей платежной системы Mastercard или МИР, эмитированная/-ые Банком и переданная/-ые в пользование Клиенту;
- 1.2.5 **«Клиент»** – физическое лицо, заключившее с Банком Договор комплексного банковского обслуживания путем присоединения к нему;
- 1.2.6 **«Держатель Карты»** – физическое лицо, на имя которого Банк выпустил Карту. Держателем карты может быть, как физическое лицо – владелец Счета, так физическое лицо, не являющееся владельцем Счета.
- 1.2.7 **«Сотрудник»** – уполномоченный сотрудник Банка;
- 1.2.8 **«Счет»** – банковский (текущий) счет, открытый Банком Клиенту для осуществления операций с использованием Карты и/или реквизитов Карты;
- 1.2.9 **«Сообщение»** – СМС-сообщение, направляемое Банком Клиенту в рамках предоставления Услуги посредством мобильной связи;
- 1.2.10 **«Мобильный телефон»** – телефонный аппарат, поддерживающий прием и передачу СМС-сообщений;
- 1.2.11 **«Заявление»** – письменное заявление Клиента на подключение, изменение или отключение Услуги либо Заявление/Заявление-анкета, содержащее/-ая согласие Клиента на подключение, изменение или отключение Услуги;
- 1.2.12 **«Тарифы»** – Тарифы комиссионного вознаграждения за услуги, оказываемые Клиентам Банка;
- 1.2.13 **«Комиссия»** – ежемесячная плата за предоставление Сообщений об операциях по Счету с использованием Карты в рамках предоставления Услуги. Размер Комиссии определяется действующими Тарифами Банка;
- 1.2.14 **«Доступный остаток»** – лимит денежных средств на Счете Клиента, доступных к использованию с помощью Карты и/или реквизитов Карты;
- 1.2.15 **«Пассивный режим»** – предоставление Банком информации (согласно п 2.4. Правил пользования) об операциях по Счету с использованием Карты и/или реквизитов Карты посредством отправки Сообщения на Номер телефона сотовой связи Клиента.
- 1.2.16 **«Уведомление»** – СМС-сообщение, направляемое Банком на Номер телефона сотовой связи Клиенту об операциях, совершенных с использованием Карты и/или реквизитов Карты в рамках предоставления Услуги.
- 1.2.17 **«Изменение Услуги»** – изменение Номера телефона сотовой связи Клиента, к которому подключена Услуга.
- 1.2.18 **Услуга «E-mail – информирование»** – услуга Банка, оказываемая Клиенту по Договору о предоставлении услуги «E-mail-информирование» в рамках Договора о комплексном банковском обслуживании физических лиц в ПАО «Норвик Банк».
- 1.2.19 **Контакт-центр** – система программно-аппаратных комплексов Банка, позволяющая Клиенту после его успешной Идентификации и Аутентификации посредством телефонного канала при участии оператора-сотрудника Банка дистанционно проводить банковские операции и получать справочную информацию о банковских услугах.

1.3 Услуга предоставляется Клиентам, являющимся владельцами Мобильных телефонов, операторами которых являются операторы, зарегистрированные на территории РФ и только по Картам, срок действия которых не истек.

1.4 Услуга доступна по Основной и/или Дополнительной Карте Клиента. Для каждого Клиента подключение к Услуге осуществляется только на один Номера телефона сотовой связи. При наличии технической

¹Правила предоставления и пользования услугой «СМС-информирование по операциям с банковскими картами» в ПАО «Норвик Банк» распространяют свое действие на Клиентов, которые обслуживаются в рамках договора банковского счета (для проведения физическим лицом операций с использованием международных банковских карт).

возможности со стороны Банка, допускается подключение к Услуге нескольких Номеров телефона сотовой связи, но не более одного для каждой Карты Клиента.

- 1.5 К одной Карте Клиента/ может быть одновременно подключена Услуга «СМС-информирование» и/или услуга «E-mail – информирование».
- 1.6 Услуга подключается к каждой Карте Клиента/Держателя Карты отдельно – по Заявлению Клиента.
- 1.7 В случае если к Карте Клиента подключена Услуга, то при Изменении Услуги к такой Карте Услуга автоматически изменяется по остальным Картам Клиента, выданным Банком, если иное не предусмотрено соответствующим Заявлением.
- 1.8 В случае, когда Клиенту выданы две и более Карты к одному Счету и Услуга подключена только к одной Карте, а по другим Картам этого же Счета не подключены Услуга и услуга «E-mail-информирование», то Банк вправе по решению уполномоченного органа использовать указанный в Заявлении/Индивидуальных условий кредитования Номер телефона сотовой связи, как канал связи для направления Уведомлений об операциях, совершенных с использованием других Карт этого же Счета, к которым не подключены Услуга и услуга «E-mail-информирование».
- 1.9 В случае, когда у Клиента к Услуге «СМС-информирование» подключен Номер телефона сотовой связи, а Клиент при подписании Заявления указывает в нем иной Номер телефона сотовой связи, то предыдущий Номер телефона сотовой связи считается измененным, если иное не предусмотрено соответствующим Заявлением.

2. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

- 2.1 Услуга направлена на оперативное информирование Клиента об операциях по Счету, совершенных с использованием Карты и/или реквизитов Карты, а также на снижение риска проведения несанкционированных операций с использованием Карты.
- 2.2 В рамках предоставления Услуги Банк в автоматическом режиме, направляет информацию о Доступном остатке и об операциях по Счету с использованием Карты и/или реквизитов Карты, а также прочую информацию в виде Сообщений на Мобильный телефон Клиента. Текстовые форматы Сообщений, их значение и способы отправки описываются в Инструкции пользователя Услуги.
- 2.3 В рамках пользования Услугой Клиент на основании Заявления/Индивидуальных условий кредитования имеет возможность произвести следующие действия в Отделениях Банка:
 - 2.3.1 подключить Услугу;
 - 2.3.2 изменить Услугу, а именно: Номер телефона сотовой связи Клиента;
 - 2.3.3 отключить Услугу при условии замены на Услугу «E-mail – информирование».
- 2.4 В рамках пользования Услугой в Пассивном режиме Клиент (Держатель основной карты) получает Сообщения, при любом изменении остатка денежных средств на его текущем счете, следующих типов:
 - 2.4.1 Уведомления с информацией о Доступном остатке и об операциях по Счету с использованием Карты;
 - 2.4.2 Уведомления с информацией о Доступном остатке и об операциях по Счету без использования Карты;

В Пассивном режиме Клиент (Держатель дополнительной карты) получает Сообщения только об операциях по Счету с использованием Карты.

- 2.5 Банк не отправляет Сообщения по операциям, которые были произведены по Счету Клиента в период с 00-00 часов до 10-00 часов без использования Карты (получение наличных денежных средств в Отделении Банка, пополнение счета в Отделении Банка, безналичное пополнение Счета и т.п.). Данный пункт утрачивает силу при наличии технической возможности отправлять Сообщения по операциям, которые были произведены по Счету Клиента в период с 00-00 часов до 10-00 часов без использования Карты.
- 2.6 Банк отправляет Уведомления по операциям, которые были произведены с использованием Карты Клиента круглосуточно.
- 2.7 Если на момент отправки Банком Уведомления Мобильный телефон Клиента был отключен, находился вне зоны действия сети оператора мобильной связи или буфер входящих сообщений Мобильного телефона был переполнен, то Уведомление будет храниться в СМС-центре оператора мобильной связи в течение срока, определенного оператором мобильной связи, и может быть доставлено в этот срок при включении Мобильного телефона или вхождения в зону сети мобильного оператора.
- 2.8 Уведомления подлежат хранению в соответствующей обслуживающей организации в течение срока, установленного законодательством.
- 2.9 Банк не несет ответственности за действия оператора сотовой связи и иных третьих лиц.
- 2.10 В случае перевыпуска Карты, подключенной к Услуге, Услуга не прерывается, взимание Комиссии за предоставление Услуги осуществляется в соответствии с Тарифами.
- 2.11 В случае если у Клиента подключена Услуга, а Карта заблокирована, то при проведении операций Клиентом посредством Интернет банка Уведомления о совершенных операциях по Счету направляются Банком в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями предоставления услуги «СМС-информирование».
- 2.12 Клиент при пользовании Услугой соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, которые могут повлечь за собой задержки или недоставку Сообщений Клиенту/Держателя карты, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

- 2.13 Клиент уведомлен, что при подключении услуги «СМС–информирование», одноразовые пароли направляются Банком на номер мобильного телефона Клиента, предоставленного Банку в рамках подключенной услуги. При этом, в случае наличия подключенных услуг к одной Карте Клиента как «СМС–информирование», так и «Е-mail–информирование» одноразовые пароли направляются Банком только на номер мобильного телефона Клиента, предоставленного Клиентом Банку. Настоящий пункт имеет безусловное и преимущественное значение над условиями, согласованными с Клиентом ранее в заявлениях/поручениях, о чем Клиент уведомляется Банком способом установленным Договором о КБО.
- 2.14 Клиент уведомлен, что в случае если к Карте Клиента подключены услуги «СМС–информирование» и/или «Е-mail–информирование», то при Изменении Услуги к такой Карте, Услуга автоматически изменяется по остальным Картам Клиента, выданным Банком, выпущенным на имя Клиента и/или Клиента-Держателя Карты (применяется только в случае изменения Клиентом указанных выше данных в отношении карт, выпущенных ему как Держателю карты юридического лица), если иное не предусмотрено соответствующим Заявлением. Настоящие изменения также распространяются на порядок информирования в целях проведения операций, предусмотренных п.3.13 настоящих Общих условий.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ОТКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ

- 3.1 Подключение Услуги производится при открытии/обслуживании Счета Клиенту на основании Заявления, поручения Клиента путем звонка в Контакт-центр Банка по телефонам, размещенным на сайте Банка, подключения Услуги через Интернет Банк «Банк Online», через Банкомат (только при наличии технической возможности), либо при получении Банком подписанных Клиентом Индивидуальных условий кредитования.
- 3.2 Изменение или отключение Услуги производится сотрудником Банка в Отделении Банка на основании документа, удостоверяющего личность Клиента и Заявления/Заявления-анкеты либо по звонку в Контакт-центр, по телефонам, размещенным на Сайте Банка (изменение по звонку производится только на известный Банку номер телефона/адрес электронной почты Клиента на дату совершения звонка), либо подключить Услугу через в Интернет Банк «Банк Online».
- 3.3 Отключение Услуги производится Сотрудником в Отделении Банка на основании документа, удостоверяющего личность Клиента и Заявления/Заявления-анкеты, путем звонка в Контакт-центр Банка (в соответствии с настоящими Общими условиями), через Банкомат (только при наличии технической возможности), либо в Интернет банке на основании подписанного и направленного в Банк Заявления.
- 3.4 Изменение или отключение Услуги производится не позднее следующего рабочего дня со дня приёма от Клиента Заявления
- 3.5 При подключении или отключении Услуги Сотрудник Банка:
- консультирует Клиента по порядку подключения, изменения, отключения Услуги, а также порядку предоставления Услуги;
 - предоставляет Клиенту для ознакомления пакет документов, необходимых для подключения, изменения и отключения Услуги (Правила, Заявление, Тарифы, Инструкцию пользователя Услуги);
 - запрашивает у Клиента параметры подключения или отключения Услуги, указанные в Заявлении;
 - принимает подписанное Клиентом Заявление, проставляет на нем соответствующие отметки, вводит информацию, указанную в Заявлении, в информационную систему Банка.
- 3.6 В случае утраты подключенного к Услуге Мобильного телефона, SIM-карты или банковской Карты, предоставление Услуги по Карте/-ам Клиента может быть приостановлено на основании Заявления Клиента. В указанном случае Клиент обязан предоставить иной канал связи для направления уведомлений об операциях, совершенных с Картой, иначе обслуживание Карты может быть приостановлено.
- 3.7 Для повторного подключения Услуги Клиенту необходимо обратиться в Отделение Банка для заполнения нового Заявления для подключения Услуги, позвонить в Контакт-центр Банка по телефонам, размещенным на сайте Банка, подключить Услугу через Банкомат (только при наличии технической возможности) или через Интернет Банк «Банк Online»;
- 3.8 При прекращении оказания Услуги удержанная, начисленная Комиссия возврату не подлежит;
- 3.9 Услуга может быть отключена на основании Заявления Клиента, но при обязательной замене на услугу «Е-mail – информирование» (при наличии в Банке технической возможности оказывать данную услугу). В случае отказа Клиента от Услуги без замены на услугу «Е-mail – информирование» либо при технической невозможности Банка оказывать Услугу «Е-mail – информирование» Банк вправе приостановить обслуживание Карты, заблокировать Карту в связи с невозможностью выполнения требований законодательства об обязательном уведомлении Клиентов о совершении каждой операции с использованием Карты;

4. ПОРЯДОК ВЗИМАНИЯ КОМИССИИ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

- 4.1 За предоставление Услуги Банк взимает Комиссию в соответствии с действующими Тарифами Банка путем списания Банком без дополнительного/-ых распоряжения/-ий (заранее данный акцепт) её суммы со Счета Клиента при наличии денежных средств на Счете или в момент поступления денежных средств на счет (при наличии у Банка возможности списать названные денежные средства в целях оплаты Услуги).
- 4.2 Комиссия взимается в следующих случаях:
- при подключении Услуги (независимо от количества оставшихся дней текущего месяца, в течение которых Услуга будет предоставляться);

- ежемесячно в первый рабочий день каждого календарного месяца (за предоставление Услуги в текущем месяце).

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

- 5.1 Банк при условии своевременного и надлежащего Уведомления клиента о совершенной операции не несет ответственность за причиненный Клиенту ущерб в случаях несанкционированного доступа сторонних лиц к передаваемым Сообщениям и/или при передаче Сообщений на устройства, к которым возможен доступ сторонних лиц, в случае нарушения Клиентом Правил использования банковских карт ПАО «Норвик Банк», размещенных на официальном сайте Банка, а также за неполучение или несвоевременное получение Уведомлений, связанное с действиями Клиента и/или третьих лиц.
- 5.2 Банк не несет ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств по предоставлению Услуги, если неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы, в том числе: наводнения, пожара, землетрясения и иных стихийных бедствий, неполадках в линиях связи и сбоях системы, а также войны или военных действий, актов или действий органов государственной власти или управления и любых других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Банка.
- 5.3 Любые изменения и/или дополнения в Правила пользования и/или Тарифы с момента вступления их в силу равно распространяются на всех пользующихся Услугой Клиентов, в том числе на тех, кто начал пользоваться Услугой ранее даты вступления соответствующего изменения в силу.