

УТВЕРЖДЕНО

Правлением КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)

ПРАВИЛА

предоставления услуги «Перевод с карты на карту»
в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)

Калининград, 2024

Идентификационный лист документа

Документ	Правила
Наименование документа	Правила предоставления услуги «Перевод с карты на карту» в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО)
Период создания (месяц, год)	апрель 2024
Редакция документа	2.0
Доступ	Без ограничения доступа
Периодичность пересмотра	По мере необходимости, но не реже 1 раза в 3 года
Подразделение – разработчик документа	Департамент разработки комиссионных продуктов

История изменений

Редакция	Дата	Описание
1.0.	13.07.2017	Начальное создание
1.1.	13.06.2019	Ввод п. 1.30. – понятие captcha. В п. 5.2.4. добавлено описание дополнительного этапа проверки информации (ввод Клиентом captcha).
2.0.	Апрель 2024	Внесены изменения: - п. 1.2, 1.14: уточнена формулировка пункта; Добавлены: - п. 7.7, .7.8

Упомянутые внутрибанковские документы

Наименование документа

Внутрибанковские документы, утрачивающие силу

Наименование документа	Дата утверждения документа
Правила предоставления услуги «Перевод с карты на карту» в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) (редакция 1.1)	27.06.2019

Оглавление

1. Термины и определения	4
2. Общие положения	6
3. Предмет Договора (Услуги)	7
4. Порядок оказания Банком Услуги	8
5. Порядок заключения Договора и оказания Услуги	10
6. Права и обязанности Сторон	11
7. Рассмотрение споров и предъявление претензий	12

1. Термины и определения

- 1.1. **Авторизация** – процедура получения, в том числе через Платежную систему, разрешения Банка-эмитента Банковской карты на совершение операции с использованием Карты в соответствии с Распоряжением Клиента, порождающее обязанность Банка-эмитента осуществить расчеты по такой операции.
- 1.2. **Банк** – КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» акционерное общество, (Головной Банк, а также обособленные подразделения (Филиалы) и внутренние структурные подразделения), Генеральная лицензия ЦБ РФ № 1307 от 22 марта 2016 года, адрес места нахождения 236016, г. Калининград, ул. Клиническая, д.83-А, ИНН 3906098008, КПП 390601001, к/с 30101810800000000701 в Отделении Калининград, БИК 042748701.
- 1.3. **Банк-эмитент** – российская кредитная организация, в которой выпущена Банковская карта и открыт банковский счет для совершения операций с ее использованием.
- 1.4. **Валюта перевода** – рубли РФ.
- 1.5. **Верификация** – процедура дополнительной проверки Карты отправителя, осуществляемая с целью снижения рисков проведения мошеннической операции по Карте отправителя с одновременным использованием технологии CVC2\CVV2\ППК2 и технологии 3-D Secure.
- 1.6. **Держатель Карты (Держатель)** – физическое лицо-владелец Карты, на имя которого Банком-эмитентом выпущена Карта и открыт банковский счет для совершения операций с ее использованием.
- 1.7. **Договор на оказание Услуги (Договор)** – договор оказания услуги «Перевод с Карты на карту» в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) заключаемый между Банком и Клиентом договор присоединения, представляющий собой в совокупности настоящие Правила, Тарифы, и электронные экранные формы, размещенные на Интернет-сайте Банка в виде публичной оферты Банка
- 1.8. **Интернет-сайт Банка** – сайт Банка в Сети Интернет (по адресу: www.energotransbank.com), на котором размещены электронные экранные формы Услуги, с помощью которых Клиент, используя реквизиты Карты, может составить и отправить Банку-эмитенту Распоряжение в электронной форме на перевод денежных средств.
- 1.9. **Банковская карта (Карта)** – карта Платежной системы, выданная Клиенту Банком-эмитентом, с использованием которой осуществляются расчеты в соответствии с правилами Платежной системы.
- 1.10. **Карта отправителя** – Карта, с использованием Реквизитов карты которой, осуществляется списание денежных средств со Счета Карты отправителя.
- 1.11. **Карта получателя** – Карта, с использованием Реквизитов карты которой, осуществляется зачисление денежных средств на Счет Карты получателя.
- 1.12. **Клиент** – физическое лицо - Держатель Карты, присоединившийся к условиям настоящего Договора (Правилам).
- 1.13. **Комиссия** – сумма, рассчитанная в Валюте перевода и подлежащая уплате Клиентом в пользу Банка за оказание Услуги в соответствии с Тарифами Банка. Комиссия рассчитывается Банком и доводится в электронных экранных формах до сведения Держателя Карты отправителя после указания Держателем Карты отправителя параметров Карты отправителя, Карты получателя и Суммы перевода.
- 1.14. **Платежная система** – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы, в т.ч. организованной в соответствии с иностранным законодательством (иностранной платежной системы), в целях осуществления перевода денежных средств с использованием Карт. В рамках настоящего Договора Банк принимает к обслуживанию Карты международных платежных систем «Visa International» и «MasterCard Worldwide» (при наличии технической возможности), а также российской национальной платежной системы «МИР».
- 1.15. **Перевод с карты на карту (Услуга)** – услуга по осуществлению Банком с использованием Реквизитов Карты отправителя и Карты получателя в соответствии с настоящими Правилами следующих действий:

- для Клиентов, имеющих в Банке открытый Счет Карты отправителя: прием через Процессинговый центр сформированного (созданного) Клиентом Распоряжения и совершение перевода денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя;
 - для Клиентов, имеющих в Стороннем банке открытый Счет Карты отправителя: прием и передача через Процессинговый центр в Сторонний банк (Банк-эмитент) сформированного (созданного) Клиентом Распоряжения для совершения Сторонним банком (Банком–эмитентом) перевода денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя.
- 1.16. **Правила** – настоящие Правила предоставления услуги «Перевод с карты на карту» в КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) в форме публичной оферты, условия которых вместе с Тарифами и Электронными экранными формами являются договором присоединения (Договором), заключаемым Держателем Карты с Банком путем акцепта условий Договора, размещенных вместе с Тарифами на Интернет-сайте Банка.
- 1.17. **Присоединение к Договору** – заключение Договора в результате акцепта его условий, изложенных в Правилах, путем совершения Держателем Карты отправителя действий, указанных в разделе 5 настоящих Правил.
- 1.18. **Процессинговый центр (ЗАО ПЦ «КартСтандарт»)** - юридическое лицо или его структурное подразделение, обеспечивающее информационное и электронно-технологическое взаимодействие между участниками расчетов в Платежной системе.
- 1.19. **Сторонний банк** – Банк-эмитент, осуществивший выпуск Карты, за исключением Банка.
- 1.20. **Распоряжение** - сформированное (созданное) Клиентом в электронной форме с помощью Электронных экранных форм, размещенных на Интернет-сайте Банка, распоряжение (поручение) на перевод денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя.
- 1.21. **Реквизиты Карты** – размещенные на Карте номер Карты, срок ее действия, код CVV2\CVC2\ППК2 и иные указанные в Электронных экранных формах на Интернет-сайте Банка данные Карты, необходимые для формирования (создания) Распоряжения.
- 1.22. **Сумма перевода** – сумма денежных средств в Валюте перевода, указанная Клиентом в числе параметров Распоряжения для осуществления Услуги.
- 1.23. **Счет Карты отправителя** – открытый Клиенту в Банке-эмитенте банковский счет для совершения операций с использованием Банковской карты, с которого списывается Сумма перевода для перечисления на Счет Карты получателя.
- 1.24. **Счет Карты получателя** – открытый Держателю Карты получателя в Банке-эмитенте банковский счет для совершения операций с использованием Банковской карты, на который зачисляется Сумма перевода, списанная со Счета Карты отправителя.
- 1.25. **Стороны** – совместное наименование Банка и Клиента.
- 1.26. **Тарифы на услуги КБ «ЭНЕРГОТРАНСБАНК» (АО) для физических лиц (Тарифы)** – размеры вознаграждения (комиссии/платы) за оказываемую Банком Услугу, а также условия его взимания, установленные Банком и размещенные на Интернет-сайте Банка. Тарифы являются неотъемлемой частью настоящих Правил (Договора).
- 1.27. **3-D Secure (MasterCard SecureCode, Verified by Visa, МирАкцент (MirAccept))** – технология безопасности, применяемая Платежными системами «Mastercard WorldWide», «Visa International», «МИР», для осуществления Верификации Карты предполагающая процедуру предварительной аутентификации Держателя Карты, при которой Держатель Карты подтверждает факт совершения им операции с использованием реквизитов Карты в сети Интернет путем ввода на Электронной экранной форме одноразового пароля, направленного Держателю Банком-эмитентом в виде sms/push-сообщения.
- 1.28. **CVV2\CVC2\ППК2** – способ Верификации Карты, осуществляемый Банком при оказании Услуги, при котором Клиент вводит в поле Электронной экранной формы трехзначный код, указанный на обратной стороне Карты, одновременно с номером Карты для получения Авторизации.
- 1.29. **Электронные экранные формы** - формы, являющиеся неотъемлемой частью Договора, размещенные на Интернет-сайте Банка, и предназначенные для формирования (создания) Распоряжения в электронной форме путем ввода Клиентом реквизитов Карты и другой информации, необходимой для осуществления Услуги.
- 1.30. **Captcha** – код, вводимый Клиентом с картинки на экранной форме в процессе Верификации.

2. Общие положения

- 2.1. В соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации настоящие Правила в совокупности с Электронными экранными формами и Тарифами Банка являются публичной офертой, содержащей существенные условия договора присоединения (далее – Договор), определенные Банком и размещенные на Интернет-сайте Банка (в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ) и выражающие волю Банка заключить Договор на изложенных условиях с любым физическим лицом – Держателем Карты, принимающим (совершающим акцепт) указанные условия.
- 2.2. Принятие оферты (акцепт) осуществляется Держателем Карты формированием (созданием) Распоряжения путем заполнения в Электронных экранных формах Реквизитов Карты в порядке, указанном в Разделе 5 настоящих Правил, с нажатием клавиши «ПРОДОЛЖИТЬ». Держатель Карты, совершивший акцепт условий Договора является лицом (Клиентом), заключившим Договор с Банком на условиях, содержащихся в настоящих Правилах и Тарифах в целом.
- 2.3. Фиксация акцепта Клиентом условий Договора (присоединения Клиента к Договору), формирования Клиентом Распоряжения и другие действия, совершаемые Клиентом при присоединении к Договору и получения Услуги, осуществляется Банком\Процессинговым центром в электронном виде и хранится в аппаратно-программном комплексе Банка\Процессингового центра.
Клиент признает, что сведения из аппаратно-программного комплекса Банка\Процессингового центра, выполненные как в электронном виде, так и распечатанные на бумажном носителе, имеют юридическую силу и служат надлежащим доказательством при разрешении споров между Банком и Клиентом.
- 2.4. Оплата Клиентом Услуги (взимание комиссии) осуществляется в соответствии с Тарифами, действующими на дату предоставления Услуги. Клиент, акцептовавший условия Договора и Тарифов, является предварительно ознакомленным с условиями Договора и Тарифов.

3. Предмет Договора (Услуги)

- 3.1. При оказании Услуги Банк предоставляет Клиенту возможность с использованием программно-аппаратных средств, размещенных на Интернет-сайте Банка в виде Электронных экранных форм, формировать (создавать) в электронной форме и направлять по сети Интернет через Процессинговый центр Банку-эмитенту Распоряжение о переводе денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя.
- 3.2. Услуга оказывается Банком Клиентам, имеющим открытый Счет Карты отправителя в Банке, так и Клиентам, которым Счет Карты отправителя открыт в Стороннем банке. Клиенту, имеющему в Банке открытый Счет Карты отправителя, Банк в соответствии с договором, на основании которого Банком открыт и осуществляется ведение Счета Карты, исполняет полученное через Процессинговый центр Распоряжение на совершение перевода денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя. Клиенту, имеющему в Стороннем банке открытый Счет Карты отправителя, Банк обеспечивает прием и передачу через Процессинговый центр в Сторонний банк сформированного (созданного) Клиентом Распоряжения для совершения Сторонним банком (Банком-эмитентом) перевода денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя.
- 3.3. В процессе оказания Услуги Банк осуществляет следующие действия:
- 3.3.1. В случае, когда Банком-эмитентом Карты отправителя является Банк, Банк:
- принимает к исполнению Распоряжение на перевод денежных средств после получения положительного результата Авторизации;
 - осуществляет списание средств со Счета Карты отправителя в размере Суммы перевода и Комиссии;
 - осуществляет взаимодействие с Банком-эмитентом, Платежной системой для осуществления зачисления на Счет Карты получателя Суммы перевода (в случае если Карта получателя выпущена Сторонним банком);
 - осуществляет зачисление на Счет Карты получателя Суммы перевода (в случае если Карта получателя выпущена Банком).
- 3.3.2. В случае, когда Банком-эмитентом является Сторонний, Банк:
- осуществляет запрос Авторизации;
 - осуществляет взаимодействие с Банком-эмитентом, Платежной системой для осуществления списания со Счета Карты отправителя денежных средств в размере Суммы перевода и Комиссии;
 - осуществляет зачисление на Счет Карты получателя Суммы перевода (в случае если Карта получателя выпущена Банком).
- 3.4. Действия по переводу денежных средств осуществляются Банком-эмитентом Карты отправителя на основании заключенного с Держателем Карты договора, на основании которого был открыт и осуществляется ведение Счета Карты отправителя, и правил соответствующей Платежной системы, к которой относится Карта.
- 3.5. Клиент уведомлен, что в случае отсутствия у него Счета Карты отправителя, открытого в Банке, Банк не осуществляет исполнения составленного (сформированного) клиентом Распоряжения на перевод денежных средств со Счета Карты отправителя на Счет Карты получателя, а только обеспечивает передачу такого Распоряжения по электронным каналам связи через Процессинговый центр в Сторонний банк, в котором открыт Счет Карты отправителя.

4. Порядок оказания Банком Услуги

- 4.1. Банк оказывает Клиенту Услугу в соответствии с условиями Договора, требованиями законодательства РФ и правилами Платежных систем в порядке, установленным настоящим Договором, и при одновременном выполнении следующих условий:
- 4.1.1. Наличия у Банка технической возможности для оказания Услуги;
 - 4.1.2. Успешного прохождения Клиентом Верификации;
 - 4.1.3. Наличия у Банка разрешения на проведение операции по Карте, полученного в результате Авторизации;
 - 4.1.4. Оплаты Клиентом Комиссии за оказание Банком Услуги в соответствии с условиями Договора;
 - 4.1.5. Отсутствия прямых запретов на проведение операций, предусмотренных Договором и договором, на основании которого выпущена и обслуживается такая Карта;
 - 4.1.6. Соблюдения Клиентом следующих лимитов по Суммам перевода и количества операций:
 - максимальная сумма одной операции при оказании Услуги – **50 000 руб.**;
 - максимальная сумма всех операций Клиента, совершенных в течение суток по одной Карте отправителя\Карте получателя при оказании Услуги – **150 000 руб.**;
 - максимальная сумма всех операций Клиента, совершенных в течение календарного месяца по одной Карте отправителя\Карте получателя при оказании Услуги – **600 000 руб.**;
 - максимальное количество операций, совершенных по одной Карте отправителя\Карте получателя при оказании Услуги:
 - не более 5 операций в день;
 - не более 20 операций в месяц.
- 4.2. Банк имеет право отказать Клиенту в оказании Услуги в случае невыполнения условий, указанных в п. 4.1. настоящих Правил, а также в случае, если запрет или ограничение на проведение операций по Карте установлены Банком-эмитентом и/или Платежной системой и/или законодательством РФ.
- 4.3. Банк имеет право отказать Клиенту в оказании Услуги в одностороннем порядке и без объяснения причин, в том числе в случае выявления операций Клиента, содержащих в соответствии с нормативными правовыми актами Банка России признаки необычных операций, либо операций, несущих репутационные риски для Банка, а также, если у Банка возникли подозрения в том, что операция осуществляется с нарушением требований законодательства РФ, правил Платежных систем или носит мошеннический характер.
- 4.4. За оказание Услуги Банк взимает с Клиента Комиссию. Комиссия рассчитывается от Суммы перевода и включается в общую сумму авторизационного запроса, проводимого по Карте отправителя со Счета Карты отправителя сверх Суммы перевода в дату списания со Счета Карты отправителя Суммы перевода. При отсутствии на момент проведения Авторизации на Счете Карты отправителя суммы, достаточной для оказания Услуги и оплаты Комиссии, Банк не оказывает Услугу. Сумма Комиссии, а также итоговая сумма – Сумма перевода и Комиссии выводятся на экран в Валюте перевода в соответствующих графах на Электронной экранной форме Интернет-сайта Банка до Присоединения к Договору. Клиент подтверждает, что он согласен с правом Банка-эмитента на списание с его Счета Карты отправителя денежных средств в целях исполнения обязательств Клиента по Договору, что является заранее данным акцептом Клиента.
- 4.5. Если валюта Счета Карты отправителя и/или Счета Карты получателя отлична от Валюты перевода, конвертация в валюту Счета Карты Суммы перевода и Комиссии, включаемой в авторизационный запрос, осуществляется Банком-эмитентом такой Карты в соответствии с правилами и тарифами, установленными таким Банком-эмитентом.
- 4.6. Услуга считается оказанной Банком Клиенту в случае, когда Банком получено разрешение на проведение операции по Карте в результате Авторизации, и Банком выполнены действия по оказанию Услуги, указанные в п. 3.4 настоящих Правил.
- 4.7. Банк информирует Клиента о результате оказания Услуги путем вывода сообщения с результатом оказания Услуги на экранную форму Интернет-сайта Банка.

- 4.8. Срок зачисления средств на Счет Карты получателя по оказанной Услуге зависит от Банка-эмитента Карты получателя.
- 4.9. Банк не несет ответственности в случаях, когда зачисление средств на Счет Карты получателя осуществлено с нарушениями сроков и иных требований, установленных правилами Платежных систем, Договором и законодательством РФ по вине Стороннего банка, а также по причине технических сбоев программно-аппаратного комплекса Банка\Процессингового центра и прочих сторон, участвующих в предоставлении Услуги.
- 4.10. Банк не несет ответственности за ошибки, допущенные Клиентом при оформлении Услуги в момент ввода параметров операции и приведшие к переводу денежных средств в некорректной Сумме перевода или по некорректным реквизитам. В указанных случаях Услуга считается оказанной Банком Клиенту надлежащим образом и в полном соответствии с Договором, и Клиент самостоятельно урегулирует дальнейшие взаиморасчеты с физическим лицом, на счет которого поступили денежные средства в результате оказания Услуги.

5. Порядок заключения Договора и оказания Услуги

- 5.1. Банк предоставляет Клиенту возможность воспользоваться Услугой на Интернет-сайте Банка.
- 5.2. Порядок оказания Услуги посредством Интернет-сайта Банка с использованием Реквизитов Карты:
 - 5.2.1. Клиент на Интернет-сайте Банка при помощи Электронных экранных форм формирует (создает) Распоряжение путем заполнения в электронных экранных формах Реквизитов Карты Отправителя и Карты получателя, суммы перевода денежных средств. Клиент перед заполнением Электронных экранных форм обязан ознакомиться с условиями Договора (настоящими Правилами и Тарифами).
 - 5.2.2. После введения (заполнения) Клиентом на Интернет-сайте Банка Реквизитов Карты Отправителя и Карты получателя, суммы перевода денежных средств, Клиент проверяет рассчитанную Банком сумму Комиссии за оказание Услуги в соответствии с Тарифами (сумма Комиссии выводится в соответствующем поле Электронной экранной формы Интернет-сайта Банка в Валюте перевода), а также введенные Клиентом данные.
 - 5.2.3. В случае если внесенные данные указаны, верно, то Клиент нажимает в Электронной экранной форме кнопку «Продолжить». С момента нажатия кнопки «Продолжить» Клиент является ознакомленным с Правилами и Тарифами, с суммой Комиссии, причитающейся Банку за оказание Услуги, условия Договора являются акцептованными Клиентом, Договор является заключенным Сторонами.
 - 5.2.4. Клиент обязан пройти процедуру Верификации Карты отправителя путем последовательного нажатия в электронных экранных формах кнопки «Продолжить», а также ввести Captcha на экранной форме и подтвердить ввод путем нажатия кнопки «Продолжить»
 - 5.2.5. Для завершения Верификации Клиент вводит в соответствующее поле электронной экранной формы одноразовый пароль (3-D Secure), отправленный на мобильный телефон Клиента Банком–эмитентом и в третий раз нажимает на экране кнопку «Продолжить».
 - 5.2.6. После нажатия Клиентом на экране кнопки «Продолжить» в четвертый раз Распоряжение является сформированным (созданным) Клиентом, Услуга – оказанной Клиенту.
 - 5.2.7. После введения Клиентом одноразового пароля (3-D Secure) и нажатия в четвертый раз на экране кнопки «Продолжить», отмена Распоряжения (отказ от Услуги) невозможна.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Банк вправе:

- 6.1.1. Требовать от Клиента соблюдения условий Договора и оплаты Комиссии за оказание Услуги.
- 6.1.2. Отказать Клиенту в оказании Услуги по основаниям, установленным Договором и/или законодательством РФ.
- 6.1.3. Вносить изменения в настоящие Правила (изменять Договор) в одностороннем порядке. При этом внесенные изменения становятся обязательными для Банка и Клиента с момента их размещения Банком на Интернет-сайте Банка и применяются к Услугам, оказываемым Банком после размещения изменений в Правила на Интернет-сайте Банка.
- 6.1.4. Изменять в одностороннем порядке Комиссию за оказание Услуги. При этом действующий размер Комиссии, указанный в Тарифах Банка, доводится до сведения Клиента до момента оказания Услуги путем размещения на Интернет-сайте Банка.

6.2. Банк обязуется:

- 6.2.1. Оказывать Услугу в объеме и сроки, установленные Договором.
- 6.2.2. Размещать актуальную версию Правил на Интернет-сайте Банка.
- 6.2.3. Хранить банковскую тайну по операциям Клиента, совершенным с использованием Карт, и сведениям о Клиенте. Информация по операциям с использованием Карт и сведениям о Клиенте может быть предоставлена Банком третьим лицам в случаях, предусмотренных законодательством РФ.
- 6.2.4. Рассматривать претензии Клиентов по качеству оказанной Услуги.

6.3. Клиент вправе:

- 6.3.1. Обратиться в информационный центр Банка для получения консультаций и иной помощи при возникновении вопросов, связанных с оказанием Услуги. Номер телефона информационного центра Банка размещен на Интернет-сайте Банка.

6.4. Клиент обязуется:

- 6.4.1. Ознакомиться на Интернет-сайте Банка с действующей редакцией Правил и Тарифами.
- 6.4.2. Не проводить с использованием Карт операции, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности или частной практики.
- 6.4.3. Не передавать реквизиты Карт третьим лицам.
- 6.4.4. Своевременно и в полном объеме до момента Присоединения к Договору ознакомиться с Правилами, Тарифами и суммой Комиссии.
- 6.4.5. Оплатить Банку Комиссию за оказание Услуги в соответствии с Тарифами Банка.
- 6.4.6. Не осуществлять операции, связанные с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, содержащие в соответствии с документами Банка России признаки необычных операций либо операции, несущие репутационные риски для Банка.
- 6.4.7. При оказании Услуги предоставить достоверную информацию, запрашиваемую Банком.

7. Рассмотрение споров и предъявление претензий

- 7.1. Договор регулируется и толкуется в соответствии с законодательством РФ.
- 7.2. Все вопросы, разногласия или требования, возникающие из Договора или в связи с ним, подлежат урегулированию Сторонами путем переговоров. При отсутствии согласия споры и разногласия по Договору подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 7.3. При возникновении разногласий, связанных с исполнением Договора, Клиент обязан предъявить претензию в Банк по адресу Банка, указанному в разделе 7 настоящих Правил в письменной форме. Претензия может быть передана лично, с нарочным, либо направлена способом, обеспечивающим ее получение Банком и возможностью подтверждения факта отправки и даты ее получения контрагентом.
- 7.4. Претензия Клиента, кроме описания существа требования, должна содержать в себе следующие необходимые сведения:
- дата претензии, ФИО Клиента, паспортные данные Клиента, адрес места его проживания и контактный телефон, иные контактные данные Клиента;
 - описание обстоятельств, рассматриваемых Клиентом как нарушение Договорных обязательств.
- К претензии прикладываются документы, подтверждающие ее обоснованность (при их наличии).
- 7.5. Срок рассмотрения претензии составляет не более 30 календарных дней с момента ее получения Банком, при условии своевременного и полного предоставления Клиентом всех необходимых для рассмотрения претензии документов/сведений. При уклонении от предоставления сведений/документов срок рассмотрения претензии пролонгируется на период до момента устранения данных причин, либо до момента установления факта невозможности получения таких сведений/документов. О результатах рассмотрения претензии Банк сообщает Клиенту в письменной форме по адресу, указанному Клиентом в претензии.
- 7.6. Все претензии Клиента (которому не открыт в Банке Счет Карты отправителя) в связи с проведением операции с использованием Карты (исполнением сформированного Клиентом на Интернет-сайте Банка Распоряжения на перевод денежных средств) и проведением последующих расчетов по операции с использованием Карты, предъявляются в Банк-эмитент Карты отправителя.
- 7.7. Во всем остальном Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.8. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации настоящие Правила действуют в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации, до приведения их в соответствие с такими изменениями.