

## ИНФОРМАЦИЯ

### ОБ ОСНОВНЫХ УСЛОВИЯХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И О ПОРЯДКЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С ЕЁ ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ

1. Денежные средства на банковском счёте, открытом в КБ «НМБ» ООО (далее – Банк) для совершения операций с использованием банковских карт, застрахованы в соответствии с Федеральным законом № 177-ФЗ от 23.12.2003 «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» (далее – Закон о страховании вкладов).

2. Банк осуществляет обслуживание следующих операций с использованием банковских карт:  
- осуществление на территории Российской Федерации и за ее пределами операций по выдаче (приему) наличных денежных средств и операций по оплате товаров (услуг), в том числе с использованием банкоматов Банка и сети банкоматов ПАО Банк «ФК Открытие» (далее – Банк-партнёр).

3. Банк взимает следующие комиссии по операциям с использованием банковских карт:  
– активация расчётов по основной карте, начиная с первого года обслуживания;  
– активация расчётов по основной карте, начиная со второго года обслуживания;  
– активация расчётов по дополнительной карте;  
– срочная активация расчётов по банковской карте;  
– выдача/взнос наличных денежных средств в банкоматах Банка и Банка-партнёра, прекращение расчетов при блокировке карты в режиме реального времени, прекращение расчетов по карте в связи с утратой, возобновление расчетов по карте после смены ПИН-кода, оперативное пополнение счета карты, запрос баланса по счету карты, постановка карты в стоп-лист, штраф за допущение неразрешённого овердрафта и т.д.).

Комиссии списываются со счетов банковских карт клиентов в соответствии с действующими тарифами Банка по предоставлению в пользование и обслуживанию международных банковских карт КБ «НМБ» ООО (далее – Тарифы).

Тарифы размещены Банком на сайте Банка в Интернете - [www.nmbank.ru](http://www.nmbank.ru) (далее – сайт Банка) и информационных стендах Банка.

Банк не взимает комиссию по операциям взноса наличных денежных средств на счета банковских карт клиентов Банка через кассу Банка, а также по операциям безналичного поступления денежных средств на счета банковских карт клиентов Банка со счетов открытых в сторонних Банках и со счетов, открытых в Банке, за исключением банковских карт, выпущенных в рамках «зарплатных проектов».

При пополнении счета банковской карты через устройства Банка или Банка-партнёра, а также при пополнении счетов банковских карт, выпущенных в рамках «зарплатных проектов» в наличной или безналичной форме, взимается комиссия согласно действующим Тарифам Банка.

В соответствии с условиями Договора установлено право Банка на изменение Тарифов в одностороннем порядке. Банк за 10 календарных дней уведомляет клиентов об изменении действующих Тарифов путем размещения информации на сайте Банка и информационных стендах Банка, в том числе возможны рассылки писем по электронной почте, факсу и с помощью SMS-сообщений.

4. Пополнить счёт банковской карты клиенты Банка могут следующими способами:  
– внести наличные денежные средства через кассу Банка, предъявив паспорт;  
– внести наличные денежные через платёжный терминал Банка, предъявив паспорт и банковскую карту;  
– воспользоваться банкоматом Банка-партнёра с функцией приема наличных денежных средств;  
– внести денежные средства через платёжный терминал Банка-партнёра, предъявив паспорт и банковскую карту;  
– осуществить перевод денежных средств на счет банковской карты со счетов, открытых в Банке или сторонних банках. В платёжном поручении необходимо указать номер счета банковской карты и Ф.И.О. владельца счета банковской карты. Номер карты в платёжном поручении не указывается.

ПРИМЕЧАНИЕ: Зачисление денежных средств на банковскую карту по операциям, совершённым в банкоматах, ПВН Банка и Банка-партнёра осуществляется в режиме реального времени, а по операциям взноса наличных денежных средств через кассу Банка или поступивших безналичным путём зачисление на счета банковских карт производится текущим операционным днём после 21-00 часа (время московское).

5. Информация с указанием пунктов обслуживания банковских карт (пункты выдачи наличных денежных средств (далее – ПВН), банкоматы Банка и Банка-партнёра) размещена на сайте Банка и информационных стендах Банка, а также предоставляется по требованию клиента при выдаче банковской карты и экземпляра Договора.

6. Банк имеет право заблокировать банковскую карту клиента:  
– при неверном вводе ПИН-кода более 3-х раз подряд;  
– при допущении «технического овердрафта» и/или непопущении овердрафта;  
– при неуплате обязательств по комиссиям и штрафам;  
– при получении сообщения от платёжной системы или процессингового центра, обслуживающего карты Банка о проведении подозрительной операции по карте, возможной компрометации карты или её реквизитов, несанкционированном использовании карты, раскрытии ПИН-кода и иных противоправных действиях;  
– в случаях, предусмотренных Федеральным законом «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» № 115-ФЗ от 07.08.2001 г.;

– в случаях нарушения условий Договора о предоставлении в пользование международной банковской карты и осуществлении расчетов с её использованием (далее – Договор), а также действующего законодательства Российской Федерации.

7. Разблокировка банковской карты или её переоформление производится Банком после урегулирования с клиентом вопросов, связанных с блокировкой карты.

8. При нарушении условий Договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Документально подтвержденные убытки, причиненные одной из сторон вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения обязательств по Договору, подлежат возмещению другой стороне в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Банк не несет ответственности в случае возникновения конфликтных ситуаций, находящихся вне сферы деятельности и контроля Банка. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если неисполнение будет являться следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникшей после заключения настоящего Договора. Действие обстоятельств непреодолимой силы стороны должны подтверждать документами компетентных органов. О наступлении обстоятельств непреодолимой силы стороны обязуются извещать друг друга в пятидневный срок.

9. Банк предлагает клиенту услугу информирования об операциях, совершенных с использованием банковской карты посредством SMS-сообщений. Комиссия за данную услугу установлена Тарифами.

10. В целях снижения риска несанкционированного использования банковской карты третьими лицами, а также в целях информирования клиента – держателя банковской карты о порядке взаимодействия с Банком при возникновении факторов риска (незаконные действия третьих лиц) Банк выдает Клиенту «Памятку о мерах безопасного использования банковских карт» (предоставляется в клиентском конверте при выпуске/перевыпуске банковской карты).

11. Банк предоставляет Клиенту – держателю банковской карты номер телефона Службы клиентской поддержки **+7 (495) 139-43-04**, обеспечивающий возможность круглосуточной бесплатной оперативной связи с процессинговым центром в целях предотвращения незаконных действий по утраченной банковской карте, а также в случаях, если имеются предположения о раскрытии ПИН-кода и/или персональных данных, позволяющих совершить неправомерные действия с Вашим банковским счетом. До момента обращения в Банк клиент-держатель карты Банка несет риск, связанный с несанкционированным списанием денежных средств со счета своей банковской карты. Согласно условиям Договора денежные средства, списанные со счета банковской карты клиента-держателя карты Банка в результате несанкционированного использования банковской карты до момента уведомления об этом Банка, а также операции по банковской карте, проведенные с использованием ПИН-кода, не возмещаются.

12. В целях эффективного разрешения спорных ситуаций, жалоб и претензий со стороны клиентов, связанных с обслуживанием банковской карты, Банк предлагает клиентам незамедлительно обращаться в Банк или Службу клиентской поддержки любым, доступным клиенту способом:

- по круглосуточному телефону Службы клиентской поддержки: **+7 (495) 139-43-04**
- по телефону Отдела эмиссии банковских карт **+7(495)-139-43-06 (в часы работы Банка)**;
- по факсу Банка **+7 (495)-796-93-55 (доб. 1213)**;
- путём направления сообщений в Отдел эмиссии банковских карт на следующие адреса электронной почты: **plastic@nmbank.ru**;
- путем направления сообщений через сайт Банка;
- путем подачи заявления при личном обращении в Банк.

13. Банк информирует клиента – держателя карты о том, что необходимо обеспечить сохранность переданных ему экземпляров Договора и приложений (дополнений) к нему в течение всего срока действия данного Договора, а также не менее 3 лет со дня его прекращения.

14. Банк информирует клиента – держателя карты о том, что рассмотрение заявлений клиента по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах и терминалах Банка и Банка-партнёра, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, осуществляется в течение 30 календарных дней с даты подачи клиентом заявлений в письменном виде.

15. Банк информирует клиента – держателя карты о том, что рассмотрение заявлений клиента по операциям, совершенным с использованием банковской карты в банкоматах, терминалах и устройствах иного банка-эквайера, предназначенных для совершения операций с использованием платежных карт, осуществляется в течение 45 календарных дней с даты подачи клиентом заявлений в письменном виде.

При этом если Банку потребуется получение дополнительной информации из платёжной системы, то срок рассмотрения заявлений клиента увеличивается, но не более чем на срок рассмотрения заявлений, предусмотренный правилами платёжной системы.

В случае если по заявлению клиента Банк направил запрос в платёжную систему, то Банк сообщает клиенту о продлении срока рассмотрения заявления.

16. Банк информирует клиента о том, что отражение операций по банковскому счету осуществляется на основании подтверждающих операции документов, день поступления которых в Банк может не совпадать с днем совершения клиентом операций. При этом за счет изменения курсов валют (кросс-курсов) возможно изменение размера суммы денежных средств, подлежащих списанию с банковского счета по операции, совершенной в валюте, отличной от валюты банковского счета.

Дополнительно Банк информирует о том, что информация, полученная клиентом в виде SMS-сообщения, только подтверждает факт проведения авторизации по карте клиента и информирует клиента о доступном лимите карты. Окончательный расчет по проведенной операции осуществляется по счету банковской карты клиента на основании подтверждающих документов, поступивших в Банк с учетом комиссий, предусмотренных действующими Тарифами Банка.

После окончательной обработки операции клиента Банк отправляет в процессинговый центр необходимую информацию для корректировки остатка денежных средств доступного к авторизации на карте клиента.

Для получения дополнительных разъяснений по вопросам обслуживания банковской карты и проведения расчётов с её использованием Банк предоставляет Клиенту телефон Отдела эмиссии банковских карт:

**+7 (495) 139-43-06 (в часы работы Банка).**

Часы работы Банка приведены на сайте Банка и информационных стендах Банка.