

**Общие условия предоставления платежных  
услуг для физических и иных категорий лиц в  
Запад банке АО Подгорица**

Содержание:

Введение .....	4
Банк – поставщик платежных услуг .....	5
Термины и толкования.....	6
Виды платежных услуг.....	13
<b>Открытие, ведение и закрытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты .....</b>	<b>14</b>
<b>1. Внесение уставного вклада .....</b>	<b>14</b>
<b>2. Внесение средств для увеличения уставного вклада.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Открытие расчетного счета и расчетного счета платежной карты.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Ведение расчетных счетов .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Доступный баланс расчетного счета/расчетного счета платежной карты и порядок распоряжения средствами .....</b>	<b>18</b>
<b>6. Полномочия Банка на распоряжение денежными средствами на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты Клиента .....</b>	<b>19</b>
<b>7. Блокировка расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты....</b>	<b>20</b>
<b>8. Закрытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты .....</b>	<b>21</b>
<b>9. Электронный банкинг .....</b>	<b>23</b>
<b>Платежные услуги .....</b>	<b>24</b>
<b>1. Содержание платежного поручения .....</b>	<b>24</b>
<b>2. Подписание платежного поручения/Заверение .....</b>	<b>25</b>
<b>3. Прием платежных поручений .....</b>	<b>25</b>
<b>4. Корректность платежного поручения .....</b>	<b>26</b>
<b>5. Отказ в исполнении платежного поручения.....</b>	<b>26</b>
<b>6. Отзыв и изменение платежного поручения.....</b>	<b>27</b>
<b>7. Согласие на платежные операции .....</b>	<b>28</b>
<b>7а. Списание средств со счета без платежного поручения .....</b>	<b>29</b>
<b>8. Авторизация платежных операций.....</b>	<b>29</b>
<b>9. Доказательство аутентичности и совершения платежных операций .....</b>	<b>30</b>
<b>10. Осуществление платежей между поставщиками платежных услуг .....</b>	<b>31</b>
<b>11. Международные платежи .....</b>	<b>31</b>
<b>12. Платежи из-за границы.....</b>	<b>32</b>
<b>13. Выпуск и использование платежных инструментов .....</b>	<b>34</b>

<b>14. Обязательство Банка в отношении платежных инструментов.....</b>	<b>35</b>
<b>15. Ограничения/лимиты на использование платежных инструментов .....</b>	<b>35</b>
<b>16. Ответственность за ущерб в отношении платежных карт.....</b>	<b>36</b>
<b>17. Замена платежной карты.....</b>	<b>36</b>
Комиссии, процентные ставки и курсы .....	36
Защитные и коррективные меры .....	39
<b>1. Ответственность за выполнение платежной операции в случае инициирования платежа через поставщика услуги по инициированию платежа .....</b>	<b>43</b>
Услуга по переводу расчетного счета .....	47
Изменения в Общй договор .....	47
Срок действия и расторжение договора .....	49
Заключительные положения .....	52

**I**

**Введение**

Настоящие Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица («Банк») определяют порядок ведения операций с расчетными счетами и расчетными счетами платежных карт, порядок и условия выполнения платежных операций, а также права и обязанности Банка и физических и иных категорий лиц Владельца счета/Пользователя платежной услуги («Клиент»).

Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Банке («Общие условия») распространяются на открытие и ведение расчетных счетов и расчетных счетов платежных карт, порядок исполнения, сроки и учет платежных операций, формирование и распоряжение средствами, информирование Клиента об изменениях и остатках на счете, курсах валют, используемых для конвертации валют, на компондирование средств, начисление и взимание комиссий за услуги Банка, закрытие счета, объем информации, предоставляемой Клиенту, а также другие вопросы, связанные с осуществлением платежных услуг.

Составной частью настоящих Общих условий является:

- График приема и реализации платежных операций (далее – График),

Любая ссылка на Общие условия в тексте ниже включает ссылку на документ, упомянутый в предыдущем абзаце.

Общие условия являются составной частью отдельного Общего договора на оказание услуг по платежным операциям (национальные и международные платежные операции) (далее – Общий договор), а также договора/поручения о проведении разовой платежной операции и, вместе с Общими условиями деятельности Банка, Тарифами и Графиком образуют Общий договор и/или договор/поручение о разовой платежной операции и представляют собой единое целое.

До заключения Клиентом Общего договора, а также договора/поручения о проведении разовой платежной операции, Банк должен в течение соответствующего периода ознакомить клиента с Общими условиями, Общими условиями деятельности Банка и Тарифами одним из следующих способов:

- 1) в письменной форме в помещениях и/или организационных подразделениях (филиалах, отделениях, кассовых отделениях, представительствах за рубежом) Банка («помещения Банка»)
- 2) по электронной почте (адрес электронной почты)
- 3) через E-banking (Электронный банкинг)
- 4) указанием ссылки на Интернет-страницу Банка [www.zapadbanka.me](http://www.zapadbanka.me) («Интернет-страница»).

## **Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица**

---

В случае противоречия Общего договора с Общими условиями и/или иными актами Банка, применяются положения Общего договора, затем положения настоящих Общих условий и, наконец - акты Банка. Заключая Общий договор, Клиент подтверждает, что он предварительно ознакомился с настоящими Общими условиями, полностью согласен с ними и принимает их.

Банк может на основании отдельного договора поручить выполнение всех или отдельных платежных услуг третьему лицу, т.е. агенту. В этом случае, агент будет оказывать платежные услуги от имени и за счет Банка, при чем Банк несет ответственность за все действия и упущения своего агента, возникающие при выполнении возложенных на него работ.

Банк обязуется предоставить Клиенту информацию о себе как о поставщике платежных услуг, об использовании платежной услуги, основных характеристиках предоставляемой им платежной услуги и об информации, необходимой для правильного оформления платежных поручений, о комиссиях, о валютно-обменных курсах и процентных ставках, каналах связи между Банком и Клиентом, защитных и корректирующих мерах, изменениях и расторжении договоров, правовой защите, а также о других вопросах, предусмотренных действующим законодательством. Настоящие Общие условия считаются составной частью всех договоров об открытии и ведении счетов, которые в соответствии с законодательством определены как расчетные счета.

### **II**

#### **Банк – поставщик платежных услуг**

Название:	ЗАПАД БАНК АО ПОДГОРИЦА
Адрес:	Черногория, 81000 Подгорица, улица Московская № 2b/VII этаж
Регистрационный номер в ЦРХС:	40009448
ИНН:	03032531
Идентификационный налоговый номер:	03032531
BIC/SWIFT:	ZBCGMEPG
Расчетный счет в ЦБЧГ	907-57001-31
E-mail:	<a href="mailto:info@zapadbanka.me">info@zapadbanka.me</a>
Интернет-страница:	<a href="http://www.zapadbanka.me">www.zapadbanka.me</a>
Телефон:	+382 20 690 000
Факс:	+382 20 690 001

## **Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица**

Орган, ответственный за надзор за деятельностью: Центральный банк Черногории с местонахождением по адресу: 81000 Подгорица, бульвар Светог Петра Цетиньског № 6

Лицензия на осуществление деятельности, выданная Центральным банком Черногории: 0101-4014/67-3 от 30.01.2015 года

### **III**

#### **Термины и толкования**

В настоящих Общих условиях следующие слова имеют следующие значения:

- 1) Акты Банка** - все документы и решения, принимаемые органами Банка, их рабочие комитетам и уполномоченными лицами, которые доступны Клиенту через определенные каналы распространения и которые регулируют права и обязанности Клиента и иных лиц, принимающих на себя права и обязанности по отношению к Банку, а также самого Банка;
- 2) Передающий Банк** - поставщик платежных услуг, который передает информацию, необходимую для перевода расчетных счетов;
- 3) Банк-получатель** - поставщик платежных услуг, который получает информацию, необходимую для перевода расчетного счета
- 4) CVV код** - трехзначный код, указанный на обратной стороне платежной карты, который используется при совершении операции в Интернете или операций MOTO/CNP
- 5) Каналы распространения** - все способы и средства, с помощью которых можно получить доступ, заключить договор и использовать продукты и услуги Банка; то есть отделения банка, Интернет-страница Банка, электронные банковские услуги и т.п.
- 6) Дата исполнения платежного поручения** - день, в который Банк списывает денежные средства с расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты Клиента или резервирует денежные средства для произведенного платежа;
- 7) Дата валютирования зачисления/списания** - день, в который Банк зачисляет средства на счет Поставщика платежных услуг получателя платежа или на расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты Клиента;
- 8) Дебетовая карта** - означает платежную карту, используемую для оплаты и списания средств с расчетного счета, расчетного счета платежной карты в безотлагательном порядке
- 9) Прямое дебетование** - платежная услуга по дебетованию платежного счета Плательщика, в случае, когда платежная операция инициируется Получателем платежа на основании согласия, данного плательщиком Получателю платежа, Поставщику платежных услуг получателя или Поставщику платежных услуг плательщика;
- 10) Государство-член** - государство-член Европейского Союза или государство, подписавшее Соглашение о Европейском экономическом пространстве;

**11) Двухфакторная аутентификация** – Процедура, связанная с безопасностью, требующая двух разных методов подтверждения личности, прежде чем Клиент получит доступ к услуге Электронного банкинга.

Клиент может использовать один из двух методов:

- Персональный идентификационный № гражданина/постоянный пароль + ОТП
- Токен +ОТП

**12) Электронный бандинг** - услуги удаленного доступа к информации о счетах Клиента и/или выполнения платежных операций и операций по конвертации валют с использованием компьютера или мобильных устройств;

**13) Электронная платежная операция** - платежная операция, инициируемая и выполняемая способом, который предполагает использование электронной платформы или устройства и не включает платежные операции, инициированные платежным поручением в бумажной форме, по почте или телефону;

**14) Идентификационный документ** - документ, представляемый Клиентом в Банк для ознакомления, устанавливающий личность Клиента, его гражданство и возможность определения места жительства (удостоверение личности для резидентов; паспорт или иное соответствующее удостоверение личности с фотографией для резидентов и нерезидентов).

**15) Интернет-бандинг** - это услуга в рамках электронного банкинга, которая предоставляет клиенту возможность получить доступ к своим расчетным счетам и выполнять операции удаленно с помощью компьютера и устройства, позволяющего принимать или генерировать ОТП.

**16) Уникальный идентификационный код** - комбинация букв, цифр или символов, которую поставщик платежных услуг присваивает пользователю платежных услуг и которую пользователь платежных услуг должен предъявлять для обеспечения надежной идентификации другого пользователя платежных услуг и/или расчетный счет другого пользователя платежных услуг, используемый в платежной операции (уникальным идентификационным кодом может быть IBAN/BBAN/номер расчетного счета; BBAN используется для платежных операций в национальной платежной системе, тогда как IBAN – для платежных операций в международной платежной системе);

**17) Единовременная платежная операция** - платежное поручение, содержащее информацию в соответствии с Законом;

**18) Альбом образцов подписей** - перечень подписей лиц, уполномоченных распоряжаться денежными средствами на расчетном счете Клиента и/или расчетном счете платежной карты, депонированных в установленной Банком форме;

**19) Пользователь платежной карты** - клиент или лицо, специально уполномоченное Клиентом на использование платежной карты

**20) Пользователь платежной услуги** - физическое или юридическое лицо, использующее платежную услугу в качестве плательщика и/или получателя платежа;

**21) Контактный адрес клиента** - адрес, который Клиент предоставил Банку при заключении договора на какой-либо продукт или услугу или о котором он дополнительно сообщил Банку в письменной форме, как об адресе, на который он желает получать письменные уведомления от Банка, если этот адрес отличается от места нахождения/места жительства/пребывания Клиента;

**22) Кредитовый перевод** - платежная услуга, при которой плательщик у своего поставщика платежных услуг инициирует выполнение одной или нескольких платежных операций, включая выдачу постоянного платежного поручения;

**23) Международная платежная операция** - платежная операция, при которой один поставщик платежных услуг предоставляет платежную услугу на территории Черногории, в то время как другой поставщик платежных услуг предоставляет платежную услугу на территории другой страны, а также платежная операция, при которой один и тот же поставщик платежных услуг предоставляет платежную услугу для одного и того же пользователя платежной услуги на территории Черногории, в то время как для того же или другого пользователя платежных услуг платежную услугу предоставляет на территории другой страны;

**24) Мобильный банкинг** - это услуга в рамках электронного банкинга, которая позволяет клиенту получать доступ к своим расчетным счетам и выполнять операции удаленно с помощью мобильных телекоммуникационных устройств, таких как смартфоны, планшеты и мобильные устройства;

**25) МOTO/CNP операция** - Mail order and telephone order - почтовые и телефонные заказы и операции «Card nonpresent» - это операции, выполнение которых в торговой точке не требует использования платежной карты Клиента;

**26) Национальная платежная операция** - платежная операция, в процессе совершения которой принимают участие поставщик платежных услуг плательщика и/или поставщик платежных услуг получателя платежа, предоставляющие платежные услуги на территории Черногории;

**27) Платежное поручение** - поручение, которое Клиент подает Банку с запросом выполнить платежную операцию;

**28) Категория лица, отличающаяся от физического лица** - физическое лицо, которое по договорам оказания платежных услуг, на которые распространяются настоящие Общие условия, действует в рамках своей зарегистрированной финансово-хозяйственной деятельности - предприниматель, а также юридическое лицо.

**29) Нерезидент** - лицо, определенное в соответствии с законом, регулирующим текущие и капитальные операции с зарубежными странами, т.е. лица, на которых не распространяется термин резидент;

**30) Денежные средства** - наличные деньги (банкноты и монеты), средства на счетах и электронные деньги;

**31) Общий договор на оказание услуг по платежным операциям (национальные и международные платежные операций) Расчетный счет для выполнения национальных**



платежных операций (BBAN) и Расчетный счет для выполнения международных платежных операций (IBAN) и Общий договор на оказание услуг по платежным операциям (национальные и международные платежные операций посредством платежной карты) Расчетный счет для выполнения национальных платежных операций (BBAN) и Расчетный счет для выполнения международных платежных операций (IBAN) (далее: “Общий договор”) - договор о платежных услугах, который регулирует дальнейшее осуществление отдельных платежных операций, условия открытия и ведения расчетного счета, расчетного счета платежной карты, а также услуги/сервисы, связанные с расчетным счетом и/или расчетным счетом платежной карты;

**32) Уполномоченное лицо** - физическое лицо, уполномоченное Пользователем платежной услуги - владельцем расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты или его представителем распоряжаться денежными средствами на указанном счете в соответствии с внутренними актами Банка и/или или специальной доверенностью на распоряжение средствами на счете;

**33) Конфиденциальные данные** - данные, которые могут быть использованы для совершения мошенничества, включая обеспечивающие безопасность персонализированные данные, при чем для деятельности поставщика услуг по инициированию платежей и поставщика услуг по предоставлению информации о счете, имя владельца счета и номер счета не являются конфиденциальными данными относительно платежа;

**34) OTP** - One time password - одноразовый пароль ограниченного срока действия – используется при использовании услуги «Электронный банкинг», который Клиент получает посредством SMS, аппаратного или программного токена;

**35) Персонализированные элементы безопасности** – данные, указанные на платежной карте, и связанные с картой данные, которые позволяют Банку идентифицировать уполномоченное им лицо на использование карты, в частности: имя и фамилия пользователя платежной карты, номер платежной карты, контрольный код, написанный на платежной карте, срок действия платежной карты, ПИН-код и подписи пользователя платежной карты на карте, а также OTP, TAN, CVV;

**36) Персонализированные данные безопасности** — персонализированные характеристики, которые поставщик платежных услуг предоставляет пользователю платежных услуг в целях аутентификации;

**37) ПИН Платежной карты** - персонализированный элемент защиты, представляющий собой присвоенный Банком личный секретный идентификационный номер Клиента, известный только пользователю карты и являющийся строго конфиденциальным, служащий для идентификации пользователя платежной карты и авторизации при проведении платежных операций, требующих идентификации и авторизации путем ПИН-а;

**38) Плательщик** - физическое или юридическое лицо, имеющее расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты и дающее распоряжение или согласие на оплату с этого

счета, или физическое или юридическое лицо, не имеющее расчетного счета и дающее распоряжение на платеж;

**39) Платежная операция** - перечисление, выплата или перевод денежных средств, инициированные плательщиком или получателем платежа, независимо от обязательств между плательщиком и получателем платежа;

**40) Удаленная платежная операция** – платежная операция, инициируемая через Интернет или устройство, которое можно использовать для удаленной связи;

**41) Платежный инструмент** – персонализированное средство и/или набор процедур, согласованный между пользователем платежных услуг и поставщиком платежных услуг, который пользователь платежных услуг использует для инициирования платежного поручения;

**42) Платежная карта** - платежный инструмент, позволяющий ее держателю оплачивать товары и услуги через приемное устройство или дистанционно и/или позволяющий осуществлять выплату наличных средств, т.е. пользоваться другими услугами в банкомате или ином устройстве самообслуживания;

**43) Физическое лицо** - физическое лицо, которое заключает договор о платежных услугах, предусмотренных настоящими Общими условиями, для целей, не предназначенных для его деятельности, бизнеса или трудового занятия;

**44) Особые условия** – условия, предусмотренные для конкретной услуги Банка (например, электронные банковские услуги, платежные карты, сервис и т.п.);

**45) Надежная аутентификация клиента** - аутентификация, основанная на использовании двух и более элементов, попадающих в категорию знаний, владения и характеристик, не зависящих друг от друга, и которые знает и владеет ими только пользователь, что означает: нарушение одного не снижает надежность других, и которая предназначена для защиты конфиденциальности данных, подлинность которых проверяется;

**46) Прием платежных операций** - платежная услуга, с помощью которой поставщик платежных услуг на основании договора с получателем платежа о приеме и обработке платежных операций осуществляет перевод денежных средств получателю платежа;

**47) Получатель платежа** – физическое или юридическое лицо, которому предназначены денежные средства, являющиеся предметом платежной операции;

**48) Помещения Банка** – местонахождение Банка и/или организационные подразделения (филиал, отделение, кассовое отделение, представительство за границей) Банка;

**49) Аутентификация** - процедура, позволяющая поставщику платежных услуг провести идентификацию пользователя платежных услуг или обоснованность использования определенного платежного инструмента, включая использование обеспечивающих безопасность персонализированных данных пользователя;

**50) Поставщик платежных услуг** – лица, которые в соответствии с Законом могут предоставлять платежные услуги в Черногории;

**51) Расчетный счет** - счет, который ведет поставщик платежных услуг на имя пользователя платежных услуг и используется для выполнения платежных операций.

**52) Рабочий день** - часть дня, в течение которого Банк или иной поставщик платежных услуг получателя платежа/плательщика, участвующий в выполнении платежной операции, осуществляет свою деятельность и обеспечивает выполнение платежной операции Пользователя платежных услуг;

**53) Референтный номер** – цифровой код, который генерируется при обработке платежного поручения в Банке и позволяет плательщику/получателю идентифицировать платежную операцию;

**54) Резидент** - лицо, определенное в соответствии с законом, регулирующим текущие и капитальные операции с иностранными государствами:

- хозяйственные общества и другие юридические лица, зарегистрированные в Черногории, за исключением их представительств за пределами Черногории;
- части иностранных обществ, зарегистрированные в реестре компетентного органа Черногории;
- предприниматели – физические лица с местонахождением или местом жительства в Черногории, которые осуществляют хозяйственно-финансовую деятельность за свой счет с целью получения прибыли и которые зарегистрированы в компетентном органе Черногории;
- физические лица – граждане Черногории, проживающие в Черногории непрерывно в течение одного года и более;
- физические лица – иностранные граждане, которые на основании постоянного или временного вида на жительство, т.е. разрешения на временное проживание и работу, пребывают в Черногории непрерывно в течение одного года и более;
- дипломатические, консульские и другие представительства Черногории за рубежом, сотрудники указанных представительств и члены их семей, не являющиеся иностранными гражданами;

**55) Тариф** – действующий общедоступно опубликованный прайс-лист, согласно которому Банк, среди прочего, взимает плату за услуги, связанные с открытием и ведением счетов, а также выполнением платежных операций;

**56) График приема и реализации платежных операций** - акт Банка, определяющий сроки, порядок и условия осуществления платежных операций;

**57) Токен** — аппаратный или программный генератор OTP;

**58) Расчетный счет для выполнения национальных платежных операций (BBAN) и Расчетный счет для выполнения международных платежных операций (IBAN) (именуемые в дальнейшем совместно: Расчетный счет)** - тип расчетного счета, открытого и обслуживаемого банками и другими кредитными организациями, предоставляющими платежные услуги, филиалом кредитной организации из другой страны с местонахождением в Черногории, и Центральным банком Черногории, на имя одного пользователя платежных услуг, для осуществления национальных и/или международных платежных операций, а также

для других целей, связанных с платежными услугами и услугами по ведению оборотов, который открыт для физических и иных категорий лиц, резидентов и нерезидентов;

**59) Постоянный носитель** – средство, позволяющее Клиенту сохранять данные, отправленные ему лично, таким образом, чтобы указанные данные оставались доступными для дальнейшего использования в течение периода, соответствующего назначению данных, и позволяющий воспроизводить сохраненные данные в неизменной форме;

**60) Постоянное поручение** - платежная услуга, связанная с выполнением кредитового перевода на основании договорных отношений между плательщиком и его поставщиком платежных услуг, посредством которой плательщик уполномочивает поставщика платежных услуг предъявить платежное поручение, которым осуществляется списание с его расчетного счета, и произвести платеж в пользу конкретного получателя;

**61) Расчетный счет платежной картой** – тип счета, к которому привязана платежная карта как платежный инструмент. Он открыт для физических и юридических лиц, резидентов и нерезидентов. В нем фиксируются все финансовые изменения, комиссии и расходы, возникающие в результате использования Платежной карты/карт, все в соответствии с Тарифами.

По запросу пользователя основной Платежной карты, его можно открыть в виде индивидуального для каждого из пользователей дополнительных карт «Расчетный счет» и «Расчетный счет платежной карты» - именуемые в дальнейшем совместно: Счета)

**62) Договор об оказании платежных услуг** - договор, по которому поставщик платежных услуг обязуется предоставить определенные платежные услуги пользователю платежных услуг, либо платежную услугу, тогда как пользователь платежных услуг обязуется оплатить поставщику платежных услуг за это определенную комиссию.

**63) Услуга по инициированию платежа** - платежная услуга по инициированию платежного поручения по запросу пользователя платежных услуг, относящегося к расчетному счету, обслуживаемому другим поставщиком платежных услуг;

**64) Услуга по уведомлению** – услуга в рамках Электронного банкинга, которая позволяет Клиентам получать уведомления путем мобильного телефона, т.е. отправку OTP через сообщения, а также сообщений об остатках, поступлении, списании средств по расчетному счету, информации о платежных картах Банка и их использовании, в том числе иной информации, связанной с деятельностью Банка, через SMS, Viber и другие мессенджеры;

**65) Услуга по предоставлению информации о счете** - платная услуга, предоставляемая при наличии онлайн-соединения, которая предоставляет консолидированную информацию об одном или нескольких расчетных счетах, которые пользователь платежных услуг имеет у другого поставщика платежных услуг или у нескольких поставщиков платежных услуг;

**66) Владелец счета** – пользователь платежных услуг, заключивший с Банком Общий договор и имеющий открытый расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты в Банке;

**67) Закон** - действующий Закон о платежном обороте в Черногории, включая поправки к нему;

**68) Представитель** – лицо, являющееся законным представителем Клиента на основании устава, учредительного или иного акта либо лицо, которое устанавливает деловые отношения от имени Клиента или его представителя на основании специальной доверенности;

В связи с толкованием значения отдельных слов, указанных в настоящей части Общих условий, не имеет значения, использовано ли единственное или множественное число, то есть использованный род существительного, а также заглавная или строчная буква. Названия отдельных частей даны для ориентации и не могут служить основанием для толкования Общих условий.

#### **IV**

#### **Виды платежных услуг**

Настоящие Общие условия определяют предоставление услуг по осуществлению платежных операций, а именно:

- ✓ услуги, позволяющие внести наличные деньги на расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты, а также иные действия, необходимые для ведения расчетного счета;
- ✓ услуги, обеспечивающие выплату денежных средств с расчетного счета, а также иные действия, необходимые для ведения расчетного счета;
- ✓ осуществление платежных операций, включая перевод денежных средств на расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты пользователя платежных услуг, у его поставщика платежных услуг или у другого поставщика платежных услуг, а именно:
  - осуществление прямых дебетований, включая разовые прямые дебетования,
  - осуществление платежных операций с помощью платежных карт или аналогичного инструмента,
  - осуществление кредитовых переводов, включая постоянные поручения;
- ✓ осуществление платежных операций, при которых денежные средства обеспечены за счет выданного Клиенту кредита:
  - осуществление прямых дебетований, включая разовые прямые дебетования,
  - осуществление платежных операций с помощью платежных карт или аналогичного инструмента,
  - осуществление кредитовых переводов, включая постоянные поручения;
- ✓ выпуск и/или прием платежных инструментов;
- ✓ осуществление денежных переводов;
- ✓ услуги по инициированию платежей;
- ✓ услуги по предоставлению информации о счете.

Платежные операции, осуществляемые Банком, подразделяются на:

- 1) национальные;

2) международные.

Банк может заключить с Клиентом договор об оказании платежных услуг в следующих случаях:

- 1) Единовременной платежной операции и/или
- 2) Общего договора.

Договор (поручение) о единовременной платежной операции регулирует выполнение единой платежной операции, которая не предусмотрена Общим договором.

Общий договор регулирует осуществление будущих отдельных платежных операций, а также условия открытия, ведения и закрытия расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты. В дополнение к ранее упомянутым услугам, на основании Общего договора можно предоставлять Клиенту услуги по электронному банкингу, услуги по уведомлениям, постоянное поручение/прямое дебетование, платежные карты и другие платежные услуги Банка.

На основании предоставленной документации для открытия расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты и подписанного Общего договора, Банк открывает расчетный счет(а) и/или расчетный счет платежной карты и выдает Клиенту платежные инструменты.

Оговоренные платежные услуги Банк оказывает в соответствии с действующими нормативами ЦБЧГ, сроками исполнения и Графиком приема и реализации платежных операций Банка, который является неотъемлемой частью настоящих Общих условий.

#### **IV-1**

### **Открытие, ведение и закрытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты**

#### **1. Внесение уставного вклада**

Перед открытием расчетного счета учредители юридического лица вносят средства в счет учредительного взноса. Перечисление производится на открытый для этой цели счет, на основании которого Банк выдает учредителям юридического лица справку об уплате уставного вклада для целей регистрации юридического лица в компетентном органе. Банк начисляет установленную комиссию за выдачу указанных справок. После регистрации в компетентных органах Черногории и по запросу клиента, средства уставного вклада переводятся на вновь открытый расчетный счет данного юридического лица. В случае приостановления процедуры регистрации, уставный вклад возвращается плательщику по его запросу с обязательством плательщика вернуть Банку оригинал справки по уплате уставного вклада.

#### **2. Внесение средств для увеличения уставного вклада**

Внесение средств производится в пользу расчетного счета клиента со ссылкой на номер, указанный в описании платежа с информацией о номере счета и наименовании юридического лица, для которого производится увеличение уставного вклада. После внесения средств, Банк

на основании письменного заявления Клиента выдает Клиенту справку о размере произведенного платежа в увеличение уставного вклада, то есть о выполненной докапитализации. Для выдачи вышеуказанных справок Клиент обязан предоставить Банку действительное решение об увеличении уставного вклада/докапитализации, а Банк начислить установленную комиссию.

### **3. Открытие расчетного счета и расчетного счета платежной карты**

Банк открывает Клиенту расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты на основании заключенного Общего договора. Общий договор заключается на основании заявления Клиента на открытие расчетного счета, вместе с которым предоставляется документация, предусмотренная настоящими Общими условиями. Заявление на открытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты подается в установленной Банком форме, содержащей все элементы, предусмотренные нормативами действующего законодательства.

Клиент несет ответственность за достоверность и полноценность всех данных, указанных в Заявлении на открытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты.

На основании Заявления на открытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты и прилагаемой документации, Банк может заключить Общий договор и открыть расчетный счет для осуществления платежных операций внутри страны и за рубежом и/или расчетный счет платежной карты, соответственно для осуществления национальных и/или международных платежных операций, а также счет специального назначения. Банк может открывать указанные виды счетов резидентам и нерезидентам, физическим лицам и иным категориям лиц. Расчетные счета открываемые для осуществления национальных платежных операций, открываются в формате BBAN - Basic Bank Account Number, который состоит из 18 цифровых символов, тогда как расчетные счета, открываемые для осуществления международных платежных операций, открываются в формате IBAN (International Bank Account Number), который состоит из 2 буквенных символов и 20 цифровых символов.

При открытии расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты Банк должен провести идентификацию Клиента и выполнить другие процедуры, соответствующие действующему законодательству Черногории, регулирующие область противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма.

Банк может потребовать с Клиента предоставления других данных или документации, если это предусмотрено законом или иными нормативными актами, а также в случае, если сочтет необходимым предоставление дополнительной документации для принятия решения по заявлению.

Банк оставляет за собой право по своему усмотрению и без объяснения причин оставить без удовлетворения заявление на открытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты, даже если Клиент соответствует условиям, указанным в настоящем пункте. Банк направит Клиенту письменное уведомление об указанном отказе, и по требованию Клиента вернет оригиналы документации, предоставленной для открытия счета, сохранив их копии.

## **Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица**

---

Клиент несет ответственность за достоверность и полноту всех данных, на основании которых Банк открыл и ведет расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты. Клиент должен компенсировать Банку любые убытки или расходы, возникшие в результате предоставления Клиентом недостоверных и/или неполноценных данных. Клиент должен незамедлительно, но не позднее, чем в течение 3 дней со дня изменения, уведомить Банк в письменной форме о любом изменении данных, подлежащих внесению в реестр счетов Банка, и представить документацию в Банк. Считается, что Банк выполнил обязательство по отправке уведомления, если он направил его Клиенту на последний известный Банку адрес. В случае неисполнения или несвоевременного уведомления Банка Клиентом о возникших изменениях, ответственность за любой ущерб, связанный с управлением расчетным счетом и/или расчетным счетом платежной карты Клиента, несет сам Клиент. Клиент должен предоставить необходимую информацию лицам, уполномоченным представлять и распоряжаться денежными средствами. Расчетные счета Клиентов подлежат контролю компетентных органов в соответствии с действующим законодательством.

При открытии расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты, клиенты Банка ознакомлены Банком и соглашаются с тем, что Банк в случае получения запроса от иностранного банка в связи с выполнением операции может передать ему информацию о самом Клиенте, а именно: дату открытия расчетного счета Клиента в Банке, фактический адрес осуществления деятельности Клиента, бенефициарных владельцев Клиента и связанных с ним лиц, а также предоставить более подробное описание деятельности Клиента, документацию, которая служила основанием для осуществления операции и другие необходимые данные, запрошенные иностранным банком у Банка в процессе исполнения или по факту выполнения операции.

В течение 8 (восьми) рабочих дней со дня надлежащего получения Заявления на открытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты, Банк одобрит или откажет в нем в соответствии со внутренними актами.

Чтобы снизить риск возможного злоупотребления картой, Банк предоставляет возможность открытия расчетного счета платежной карты, к которому привязана карта, индивидуально для каждого пользователя карты.

Банк открывает расчетный счет платежной карты на основании заключенного Общего договора на оказание платежных услуг (национальные и международные операции посредством платежной карты), именуемого в дальнейшем «Общий договор - платежные карты». Общий договор – платежные карты заключается на основании заявления клиента на открытие расчетного счета платежной карты. В случае, когда Заявление на открытие расчетного счета платежной карты подается одновременно с Заявлением на открытие расчетного счета клиента, Банк использует представленную документацию для открытия расчетного счета. Если расчетный счет платежной карты открывается после открытия расчетного счета клиента, клиент



представляет документацию, предусмотренную настоящими Общими условиями и иными внутренними актами Банка.

Если Пользователь платежного средства является резидентом, то он имеет возможность выбора: привязать карту к основному расчетному счету или к расчетному счету платежной карты. В случае, когда Пользователем платежного инструмента является нерезидент, расчетный счет платежной карты открывается всем пользователям, указанным в Заявлении.

Банк откроет Клиенту расчетный счет/счет расчетной карты при условии, что Клиент лично представит в Банк следующую документацию:

- правильно заполненное Заявление на открытие счета,
- документацию, позволяющую провести идентификацию Клиента и лиц, уполномоченных распоряжаться денежными средствами на счете, а также других лиц в соответствии с Законом о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма, Законом о платежном обороте, Решением Центрального банка Черногории о структуре, более подробных условиях и порядке открытия и закрытия расчетных счетов, а также в соответствии с другими подзаконными актами и внутренними актами Банка.
- официальные и иные документы для открытия счета, требуемые Банком или предписанные Центральным банком Черногории («ЦБЧГ») или другим регулирующим органом.

В случае открытия расчетного счета, освобожденного от принудительного взыскания, в соответствии с действующим законодательством, Клиент должен предоставить документацию, подтверждающую, что указанный указанный счет следует освободить от принудительного взыскания.

Когда на основании представленной документации Банк установит, что она укомплектована, и что предусмотренные условия открытия расчетного счета/расчетного счета платежной карты соблюдены, он заключает с Клиентом Общий договор/ Общий договор - платежной карты.

#### **4. Ведение расчетных счетов**

Средства на расчетных счетах хранятся как вклады до востребования, и Банк участвует в системе страхования вкладов вместе с Фондом страхования вкладов в порядке, установленном нормативами действующего законодательства.

Банк ведет расчетные счета в валюте, официально используемой в Черногории, а также в валютах из списка валютно-обменных курсов Банка, в зависимости от типа расчетного счета и в соответствии с положениями заключенного с Клиентом Общего договора.

Банк регистрирует выполненные платежные операции Клиента на уровне его индивидуального расчетного счета и он должен ежедневно обновлять и фиксировать данные, а также обеспечивать их точность относительно расчетных счетов.

Клиент-физическое лицо может уполномочить в письменной форме одно или несколько лиц в порядке, установленном Банком, то есть в соответствии со специальной доверенностью,

заверенной нотариусом, консульским представительством или иным компетентным органом иностранного государства, при условии что документ должным образом заверен для использования за рубежом и сопровождается переводом судебного переводчика на черногорский язык. Помимо Клиента-физического лица и уполномоченного лица, платежные операции могут быть инициированы законными представителями или опекунами Клиента-физического лица.

Клиент, относящийся к категориям лиц, отличающимся от физических лиц, назначает уполномоченных лиц на распоряжение средствами на счете и незамедлительно информирует Банк обо всех связанных с этим изменениях. Клиент, относящийся к категориям лиц, отличающимся от физических лиц, должен информировать уполномоченных лиц об их правах и обязанностях при исполнении данных полномочий на распоряжение денежными средствами на расчетном счете. Клиент, относящийся к категориям лиц, отличающимся от физических лиц, несет ответственность перед Банком за любой ущерб, причиненный в результате превышения полномочий уполномоченными им лицами. Доверенность на распоряжение денежными средствами на расчетном счете, меняется и отзывается Клиентом, относящимся к категориям лиц, отличающимся от физических лиц, исключительно в письменной форме, а именно в Альбоме образцов подписей Банка («АОП»).

Банк не несет какой-либо ответственности за любой ущерб, причиненный в результате несвоевременного предоставления в Банк уведомления, указанного в предыдущем пункте, Клиентом, относящимся к категориям лиц, отличающимся от физических лиц.

#### **5. Доступный баланс расчетного счета/расчетного счета платежной карты и порядок распоряжения средствами**

Доступные средства/баланс означает остаток средств на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты за предыдущий день, увеличенный на ежедневный приток и сумму средств по предоставленному овердрафт-кредиту, и уменьшенный на ежедневный отток и сумму средств, зарезервированных для карточных операций, до момента определения баланса.

Клиент с Банком согласился, что Банк будет получать от Клиента переводы денежных средств на расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты, а также будет производить платежи и осуществлять переводы денежных средств по поручению Клиента в пределах имеющихся средств на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты, все в соответствии с Графиком приема и реализации платежных операций.

Банк может предоставить Клиенту овердрафт-кредит, т.е. разрешенный минус по расчетному счету, в соответствии с действующими внутренними актами Банка.

Клиент обязан вести собственный учет операций по расчетному счете и/или расчетному счету платежной карты, открытому в Банке, и обеспечивать наличие на нем достаточной суммы денежных средств на выполнение данных платежных поручений.

Платежные поручения Клиента подаются в Банк на бланках платежного департамента Банка, в бумажном виде, посредством сервиса электронного банковского обслуживания, посредством платежной карты и на основании договорных отношений между Клиентом и Банком.

Пользователь платежного средства, привязавший платежную карту к расчетному счету платежной карты, может осуществлять следующие переводы между своими расчетными счетами:

Физические лица резиденты/нерезиденты

- Владельцы счетов или уполномоченные лица могут осуществлять переводы со своих расчетных счетов на расчетные счета платежной карты путем внутреннего перевода/поручения на перевод;
- Пользователи основных карт могут осуществлять возврат денежных средств с расчетных счетов платежных карт на расчетный счет путем внутреннего перевода/поручения на перевод;
- Пользователи основных карт имеют возможность ознакомления с балансом и оборотом по расчетному счету платежной карты.

Юридические лица резиденты/нерезиденты

- Уполномоченные лица юридического лица могут осуществлять переводы со своих расчетных счетов на расчетные счета платежной карты путем внутреннего перевода/поручения на перевод;
- Уполномоченные лица юридического лица могут осуществлять возврат денежных средств с расчетных счетов платежных карт на расчетный счет путем внутреннего перевода/поручения на перевод;
- Уполномоченные лица юридического лица имеют возможность ознакомления с балансом и оборотом по расчетному счету платежной карты;

#### **6. Полномочия Банка на распоряжение денежными средствами на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты Клиента**

Банк распоряжается денежными средствами на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты Клиента на основании предоставленных Банку полномочий по Договору.

В процедуре обращения принудительного взыскания на принадлежащие Клиенту денежные средства, Банк представляет исполнителя поручения компетентного органа и при этом не определяет и не проверяет отношения между Клиентом и лицом, указанным в поручении в качестве кредитора. Банк не несет ответственности перед Клиентом за любой ущерб, который может возникнуть в результате выполнения незаконного или ненадлежащего распоряжения компетентного органа.

Банк в соответствии с нормативами действующего законодательства, регулирующими принудительное списание денежных средств, исполняет поручения на списание за счет средств, находящихся на расчетных счетах, в пределах доступного остатка на указанных счетах.

Клиент безотзывно уполномочивает Банк в случае недостаточности денежных средств на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты взыскать согласованное денежное обязательство из денежных средств со всех его расчетных счетов, открытых в Банке, за исключением расчетных счетов, которые в соответствии с нормативами действующего законодательства освобождены от исполнительного производства. При наличии у Клиента нескольких счетов в Банке, последний вправе по своему усмотрению определять порядок списания и перевода денежных средств в исполнение платежного поручения. В случае неразрешенного отрицательного баланса, а также просроченных и непогашенных обязательств на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты Клиента, последний уполномочивает Банк взыскать с клиента причитающиеся ему требования со стороны Банка, независимо от основания данных требований, путем списания с любого счета Клиента, открытого в Банке.

В случае неправильного зачисления денежных средств на расчетный счет Клиента, последний должен вернуть средства, зачисленные на его расчетный счет без основания. Банк уполномочен исправить ошибку и восстановить расчетный счет в прежнее состояние в случае ошибочного списания или зачисления средств на счет Клиента. Банк исправляет ошибки в платежных операциях в соответствии со внутренними актами Банка.

Банк уполномочен сделать невозможным распоряжение средствами на расчетных счетах Клиента в случае оценки наличия подозрений в возможном мошенничестве, злоупотреблении расчетным счетом со стороны владельца счета и/или представителя и/или уполномоченного лица и/или третьего лица.

## **7. Блокировка расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты**

Банк может заблокировать расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты или платежный инструмент по причинам, связанным с:

- безопасностью платежного инструмента;
- подозрением в несанкционированном использовании или использовании платежного инструмента с целью мошенничества;
- в случае платежного инструмента с кредитной линией, который связан со значительным увеличением риска того, что плательщик не сможет выполнить свое платежное обязательство;
- в иных случаях, предусмотренных законодательством, а также внутренними актами Банка (в связи с принудительным взысканием, решениями компетентных органов Черногории, в связи с задержкой исполнения или неисполнения клиентом договорных обязательств перед Банком и т.д.)

Банк может временно или на постоянной основе ограничить или прекратить использование определенных или всех функций расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты и связанных с ними платежных инструментов путем блокировки, указанной в предыдущем абзаце настоящего пункта **Общих условий**.

Банк блокирует расчетные счета и связанные с ними платежные инструменты в случае, если ему стало известно о смерти Клиента или в случае утери, исчезновения или кражи платежной карты, либо персонализированных элементов безопасности других платежных инструментов.

Клиент несет ответственность за операции, произошедшие до момента получения Банком письменного сообщения об утере, исчезновении или краже платежной карты, либо иного платежного инструмента.

Банк заблокирует расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты на основании полученного поручения уполномоченного учреждения и действует в дальнейшем в соответствии с действующим законодательством. Во время блокировки расчетного счета Клиент и Уполномоченные лица не могут распоряжаться денежными средствами, находящимися на расчетном счете. Блокировка расчетного счета может быть осуществлена Банком также в целях удовлетворения своих наступивших по сроку требований, а также в целях получения необходимой актуальной документации в соответствии с действующими внутренними правилами Банка.

## **8. Закрытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты**

Закрытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты Клиента может быть осуществлено:

- по заявлению Клиента – физического лица/иной категории лиц;
- без заявления клиента, если Клиент, относящийся к категории лиц, отличающейся от физических лиц - прекращает свое существование как юридическое лицо на основании закона или иного нормативного акта (после окончания процедуры банкротства, ликвидации и т.п.), т.е. когда в Центральном реестре хозяйственных субъектов («ЦРХС») или другом публичном реестре он не ведется в какой-либо графе и есть обязательство по регистрации, или он ведется в графе «удален», «ликвидирован» или под каким-либо другим обозначением, свидетельствующим о том, что Клиент прекратил свое существование в качестве юридического лица в соответствии с нормативами. Если нормативным актом или правовым актом не указан правопреемник или иное лицо касательно Клиента, относящегося к категории лица, которая отличается от физического лица, в пользу счета которого осуществляется операция, Банк переведет денежные средства с его закрытых расчетных счетов на специальный банковский счет, открытый для средств, которые не используются. Банк закрывает все расчетные счета Клиента - резидента, относящегося к категории лица, которая отличается от физического лица, в отношении которого открыто производство по делу о банкротстве или ликвидации, на основании заявления конкурсного/ликвидационного управляющего, и открывает этому лицу расчетный счет при банкротстве или ликвидации. Установленная документация представляется

по требованию конкурсного/ликвидационного управляющего. В случае изменения статуса Клиента - резидента, относящегося к категории лица, которая отличается от физического лица, Банк закрывает счета на основании заявления указанного лица или его правопреемника, при наличии установленной документации, и переводит денежные средства с закрытых счетов на расчетный счет, указанный в заявлении. Исключением из правила, согласно которому Банк не может закрыть расчетные счета лица, заблокированного согласно предыдущему пункту 7 настоящего раздела (IV-1) Общих условий, является закрытие заблокированных расчетных счетов Клиентов - резидентов, относящихся к категории лица, которая отличается от физического лица, когда указанные лица прекратили свое существование в качестве юридических субъектов. При получении Банком от ЦБЧГ данных о Клиентах - резидентах, относящихся к категории лица, которая отличается от физического лица, которые были удалены из ЦРХС или другого публичного реестра, Банк должен безотлагательно закрыть такие счета и - на основании положений *Общего договора/Общего договора – платежной карты*, регулирующих данный вопрос между Клиентом и Банком.

Банк откажет в удовлетворении заявления о закрытии расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты лица, в отношении которого наложен арест, в следующих случаях:

- a) для резидентов: проведение процедуры принудительного взыскания, запрет на распоряжение средствами и пр.;
- b) для нерезидентов: решения суда и пр.

В случае закрытия расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты, Клиент обязан подать в Банк письменное заявление. Расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты также закрывается на основании решения Банка в случае невыполнения Клиентом договорных обязательств. Банк может закрыть расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты пользователей платежных услуг даже без заявления о закрытии указанных счетов, если в течение 5 (пяти) лет на указанных счетах не было изменений и если баланс на данных счетах равен нулю.

После смерти Клиента денежные средства на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты распределяются на основании вступившего в законную силу решения суда о наследстве, либо иных юридически признанных оснований наследования, и после этого расчетный счет и/или расчетный счет платежной карты Клиента подлежат закрытию.

Любой отрицательный баланс расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты, не покрытый кредитом, считается несанкционированным овердрафтом. В случае возникновения несанкционированного овердрафта на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты, Банк принимает меры в отношении Клиента в соответствии с условиями договора и действующими внутренними актами. Клиент должен погасить задолженность не позднее, чем в течение 8 (восьми) дней со дня, когда Банк передал уведомление обычной почтой или отказ заказным письмом с уведомлением о вручении, указав адрес Клиента, приведенный в договоре. Если Клиент не погашает задолженность в указанный срок, Банк предпринимает дальнейшие

меры по взысканию требований: блокировка расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты, закрытие разрешенного овердрафта и т.п.

Клиент обязуется до подачи заявления о закрытии расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты урегулировать свои обязательства перед Банком, возникшие на любом основании.

## **9. Электронный банкинг**

Услуги по Электронному банкингу включают Интернет-банкинг, Мобильный банкинг и Услугу уведомления.

Банк предоставляет услуги Электронного банкинга клиентам Банка, имеющим открытый счет. Клиент сам запрашивает активацию услуги Электронного банкинга при открытии счета, которую в дальнейшем можно закрыть или активировать по отдельному запросу Клиента.

Доступ к Электронному банкингу активируется для физических и юридических лиц по их запросу и позволяет им управлять своими расчетными счетами в режиме онлайн. Если физическое лицо также является уполномоченным лицом определенного юридического лица, Электронный банкинг можно активировать для данного физического лица в соответствии с доверенностью от указанного юридического лица.

Услуга Электронного банкинга, предоставляемая Банком своим клиентам, обеспечивает надежную аутентификацию за счет внедрения методов двухфакторной аутентификации.

Используя услуги Электронного банкинга, Клиент принимает на себя полную ответственность за платежные операции и операции по конвертации валют, инициированные посредством Электронного банкинга, а также за сохранение (секретных) кодов доступа к системам Интернет-банкинг и Мобильный банкинг.

Банк не несет ответственности за ущерб, который может возникнуть в результате смены владельца номера телефона, указанного Клиентом в Заявлении на открытие расчетного счета, на который Банк отправляет все соответствующие данные, необходимые для использования Интернет-банкинга и Мобильного банкинга, а также в случае утраты и одолжения Клиентом или его представителем или уполномоченным лицом карты с номером телефона, на который установлен прием Услуг уведомления, когда карта с номером телефона, на который установлен прием Услуг уведомления украдена, когда с ведома Клиента или без него кто-то другой использует карту, на которой установлен номер телефона для получения Услуг Уведомления. Во всех этих случаях Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о том, что карты с номером телефона, на который установлен прием Услуг уведомления, больше нет у него или его представителя.

Банк должен предоставить Клиентам доступ к руководству пользователя Интернет-банкинга и Мобильного банкинга. Руководство пользователя по использованию приложения можно скачать в самом приложении или получить его по запросу Клиента в адрес электронной почты, указанный в Общем договоре Клиента.

Банк может заблокировать доступ Клиента к Электронному банкингу в следующих случаях:

- 1) безопасность данных Клиента находится под угрозой;
- 2) если Банк получил распоряжение от компетентного учреждения/агентства или считает, что посредством данного электронного аккунта было совершено мошенничество или интересы Клиента или Банка в ином порядке оказались под угрозой.

Банк не несет ответственности за случаи, в которых Пользователь не может воспользоваться услугой уведомления Банка, из-за помех в работе телекоммуникационной сети или иных обстоятельств, на которые Банк не может влиять.

За услуги Электронного банкинга Банк взимает комиссию в соответствии с Тарифами, которые доступны в отделениях и на Интернет-странице Банка, путем списания средств с расчетного счета Пользователя.

Активируя Электронный бандинг и подписав Общий договор, Клиент принимает настоящие Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц.

## **IV-2**

### **Платежные услуги**

#### **1. Содержание платежного поручения**

Банк будет получать и выполнять поручения на перевод средств. Форма и структура платежного поручения определяются Законом. Поручение на перевод средств – платежное поручение, требующее выполнения платежной операции по переводу денежных средств. Содержание платежного поручения должно быть правильно заполнено, разборчиво и подписано пользователем платежных услуг. Банк не несет ответственности за ущерб, который может возникнуть в результате задержки обработки платежного поручения, если это вызвано необходимостью дополнительного контакта пользователя платежных услуг со стороны Банка, с целью дополнения и/или его исправления.

Содержание поручений, поданных при платежных операциях в стране и за рубежом, различается с точки зрения документации, а именно:

#### Национальная платежная система

Должным образом заполненное платежное поручение, в соответствии с положениями Закона.

#### Международная платежная система

Должным образом заполненное поручение/заявка на международный платеж со всей необходимой информацией о плательщике, номере счета плательщика, сумме и валюте к оплате, получателе платежа с реквизитами по платежу, подробным описанием целевого назначения платежа, вариантами платежа (разделение затрат, валютирование) и основанием платежа (счет-фактура/проформа-счет/договор/решение, заключение и т. д.).



## **2. Подписание платежного поручения/Заверение**

Все виды поручений или запросов /инструкций/ на оплату, доставляемые в помещения Банка, должны быть подписаны уполномоченным лицом, указанным в Альбоме образцов подписей, или ином документе, хранящемся в Банке, и заверены печатью, предъявленной в Банк (Клиенты – категории лиц, не относящиеся к физическим лицам), если предписано ее использовать.

При ведении операций по расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты, пользователь платежных услуг – физическое лицо обязан идентифицировать себя действительным удостоверяющим личность документом. При подписании, в процессе ведения операций по расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты, подпись пользователя платежных услуг - физического лица должна быть идентична подписи, проставленной на Заявлении на открытие счета /или платежной карте/.

Платежное поручение считается недвусмысленно подписанным и заверенным пользователем платежных услуг-плательщиком, если оно подается в Банк посредством Электронного банкинга. Предыдущие пункты также распространяются на конвертацию иностранной валюты.

## **3. Прием платежных поручений**

Банк принимает платежные поручения в соответствии с опубликованным действующим Графиком приема и реализации платежных операций, с которым пользователь платежных услуг ознакомлен в помещениях Банка и на Интернет-странице Банка.

Межбанковские поручения на безналичные платежи, оформленные в бумажной форме, принимаются Банком в соответствии с Графиком приема и реализации платежных операций.

Пользователь платежных услуг и его Уполномоченные лица могут предоставить Банку полномочия списывать средства с расчетного счета и/или расчетного счета - платежной карты пользователя платежных услуг для осуществления регулярных или разовых платежей, т.е. постоянное поручение/прямое дебетование. Банк будет выполнять постоянные поручения/прямое дебетование в соответствии с условиями, определенными пользователем платежных услуг. Если назначенный день оплаты по постоянному поручению/прямому дебетованию не является рабочим днем Банка, то платеж будет произведен в первый следующий за ним рабочий день Банка. Банк выполняет постоянное поручение/прямое дебетование только в том случае, если на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты имеется достаточно средств на покрытие всей определенной суммы платежа и комиссии Банка за оказание платежной услуги. В случае, если постоянное поручение/прямое дебетование не исполнено Банком в указанный день из-за недостаточности денежных средств на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты пользователя платежных услуг, Банк попытается выполнить платеж дополнительно, в течение определенного количества дней, т.е. в соответствии с договором, заключенным с получателем, а также действующим Графиком приема и реализации платежных операций. По истечении календарного месяца, Банк сообщит

Клиенту о невозможности исполнения постоянного поручения/прямого дебетования или об отказе в его исполнении.

#### **4. Корректность платежного поручения**

Банк осуществит платеж по расчетному счету и/или расчетному счету платежной картой пользователя платежных услуг только на основании правильного платежного поручения, выданного пользователем платежных услуг. Правильным платежным поручением считается поручение, соответствующее следующим условиям:

- ✓ содержит минимально предписанные элементы платежного поручения в соответствии с Законом и настоящими Общими условиями;
- ✓ на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты имеется полное покрытие для осуществления платежа в сумме поручения в валюте платежа, а также покрытие на комиссию за проведение операции;
- ✓ что поручение по своему содержанию соответствует действующему законодательству и внутренним актам Банка и что для его исполнения не существует каких-либо законных препятствий;
- ✓ что соответствующее согласие на платеж было дано в порядке, установленном настоящими Общими условиями;
- ✓ что приложена соответствующая сопроводительная документация, полученная в соответствии с действующим законодательством и внутренними актами Банка.

#### **5. Отказ в исполнении платежного поручения**

Банк не будет исполнять платежное поручение, которое было исправлено, зачеркнуто, удалено или иным образом изменено и по которому отсутствуют свободные средства, т.е. остатки на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты для его выполнения. Банк не будет исполнять платежное поручение, для исполнения которого на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты не было покрытия в день валютирования или имелись средства только для частичного исполнения указанного поручения, не в полном объеме. Банк информирует пользователя платежных услуг об отказе в исполнении, причинах отказа, а также порядке исправления ошибок, приведших к отказу. Поручение, в исполнении которого было отказано, считается как будто не было получено.

Банк имеет право отклонить платежное поручение, соответствующее всем вышеперечисленным условиям, если его исполнение будет противоречить нормативам действующего законодательства, регулирующим область противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма, или внутренним актам Банка.

## **6. Отзыв и изменение платежного поручения**

Пользователь платежных услуг имеет право потребовать от Банка отзыва и изменения платежного поручения.

### Национальная платежная система

Для отзыва платежного поручения пользователь платежных услуг должен подать в Банк заявление об отмене в помещении Банка или через Электронный банкинг до момента отправки поручения на исполнение.

В национальной платежной системе пользователь платежных услуг не может изменить реквизиты платежа после отправки его на реализацию через Электронный банкинг.

### Международная платежная система

Для отзыва платежного поручения пользователю платежных услуг необходимо подать в Банк запрос на отмену платежного поручения по электронной почте с адреса электронной почты, зарегистрированного в системе Банка, или непосредственно в помещениях Банка, либо через Электронный банкинг до момента подтверждения поручения в приложении Банка для международных платежных операций.

Для изменения реквизитов международного платежного поручения пользователю платежных услуг необходимо подать в Банк запрос на изменение поручения по электронной почте с адреса электронной почты, зарегистрированного в системе Банка, или непосредственно в помещениях Банка, а именно в части, которая относится к основанию платежа (счет-фактура/проформа-счет /договор/решение, заключение и т.д.) и/или исправлению сведений о получателе средств (название/адрес).

Если пользователь платежных услуг желает изменить другие реквизиты международного платежного поручения, то он должен подать заявление на отмену поручения, либо, если поручение было введено через Электронный банкинг, он может изменить все реквизиты, в результате чего ранее введенное поручение отменяется и создается новое с измененными реквизитами.

Пользователь платежных услуг может запросить у Банка отзыв платежного поручения после того, как Банк получил его и обработал в своей системе. Отзыв/Изменение международного платежного поручения может быть инициирован по запросу пользователя платежной услуги и, даже после обработки поручения через SWIFT, путем подачи в Банк запроса на изменение поручения по электронной почте с адреса электронной почты, зарегистрированного в системе Банка, или непосредственно в помещении Банка, при этом Банк освобождается от ответственности за неисполнение возврата/изменения платежного поручения.

Банк отправляет банку-корреспонденту SWIFT-сообщение MT192 с просьбой об отзыве платежа и взимает за это комиссию в соответствии с действующим Тарифом.

Отзыв постоянного платежного поручения должен быть подан в Банк за следующий месяц, как минимум за один месяц до установленной даты платежа. В случае прямого дебетования, когда применяется согласованный день, пользователь платежных услуг может отозвать платежное поручение не позднее окончания рабочего дня, предшествующего согласованному дню дебетования, не ставя под вопросом право плательщика на возврат средств.

## **7. Согласие на платежные операции**

Платежная операция считается авторизованной только в том случае, если пользователь платежных услуг дал согласие на выполнение платежной операции. Согласие на выполнение платежной операции или серии платежных операций должно быть дано в порядке, согласованном между плательщиком и его поставщиком платежных услуг, а также может быть дано через получателя платежа или поставщика услуг по инициированию платежа, в противном случае платежная операция считается неавторизованной.

Во избежание недоумений считается, что согласие было дано впоследствии, когда плательщик - после завершения платежной операции - получает документы (справки, заверенные платежные поручения и т. д.), относящиеся к указанной платежной операции.

Пользователь платежных услуг дает свое согласие на выполнение платежной операции путем подписания и получения копии платежного поручения непосредственно в помещении Банка, путем направления поручения в Банк через Электронный банкинг Банка, путем подписания на терминалах EFTPOS.

Пользователь платежных услуг дает свое согласие на совершение платежной операции в зависимости от канала получения платежного поручения и платежного инструмента, а именно:

- a) непосредственно в помещении Банка: выдав платежное поручение уполномоченному сотруднику Банка или вручив подписанное платежное поручение;
- b) путем карты: путем передачи карты и подписания, вставки карты в банкомат и ввода ПИН-кода, вставки карты в устройство EFTPOS и ввода ПИН-кода, либо для операций, совершенных в Интернете (платежи e-commerce) или операций MOTO/CNP, путем ввода CVV-кода и/или опции 3D Secure;
- c) путем Электронного банкинга: используя методы двухфакторной аутентификации;
- d) у получателя платежа: подписав поручение.

Если в соответствии с нормативами действующего законодательства для исполнения платежного поручения помимо надлежащим образом оформленного платежного поручения требуются определенные дополнительные документы или данные, Банк исполняет платежное поручение, если указанные документы и данные были предоставлены или предъявлены в установленной форме. В этих случаях Банк освобождается от ответственности за продление срока исполнения платежного поручения.

### **7а. Списание средств со счета без платежного поручения**

Банк списывает средства с расчетного счета пользователя платежных услуг - Клиента без платежного поручения в следующих случаях:

- 1) при обращении взыскания на расчетный счет пользователя платежных услуг в качестве должника в принудительном производстве в соответствии с законодательством, регулирующим принудительное исполнение и обеспечение;
- 2) в целях взыскания просроченных комиссий за услуги, оказанных Банком в соответствии с положениями Закона, просроченных требований на основании кредита, предоставленного Банком пользователю платежных услуг - Клиенту или иных просроченных требований Банка к пользователю платежных услуг, если такой способ взыскания был согласован, и
- 3) в иных случаях, предусмотренных Законом.

Платежная операция, совершенная в соответствии с предыдущим пунктом, не считается несанкционированной платежной операцией.

### **8. Авторизация платежных операций**

Подписав платежное поручение, пользователь платежных услуг – физическое лицо, а также подписыв и заверив печатью платежное поручение, пользователь платежных услуг – категория лица, не относящаяся к физическим лицам, авторизует совершение индивидуальной операции, подтверждает правильность предоставленных им данных, а также факт того, что Банк сообщил ему данные при использовании платежного сервиса из настоящих Общих условий заранее, перед выполнением каждой отдельной операции.

Пользователь платежных услуг, физическое лицо или иная категория лица, не относящаяся к физическим лицам, признает, что его данные, относящиеся к надежной аутентификации, введенные в приложение Электронного банкинга, являются исключительным и недвусмысленным подтверждением авторизации отдельной платежной операции, и что Банк сообщил ему данные при использовании платежного сервиса из настоящих Общих условий заранее, перед выполнением каждой отдельной операции.

Клиентам Банка, желающим стать пользователями услуги «Электронный банкинг», после подачи соответствующего заявления и заключения Общего договора, в зависимости от выбранного способа, данные для двухфакторной аутентификации доставляются клиенту посредством SMS на номер телефона, зарегистрированный в рамках Заявления об открытии расчетного счета или передачи токена.

Путем платежной карты:

- вставив или предъявив карту в торговой точке с целью приобретения товаров или услуг, а также введя ПИН-код в POS-терминале или подписав подтверждение операции, генерируемое POS-терминалом;
  - вставив или поднеся карту к банкомату и введя в него ПИН-код;
  - вставив или поднеся карту к POS-устройству в пункте оплаты для снятия наличных денег, а также введя PIN-код в POS-терминале или подписав подтверждение операции, генерируемое POS-терминалом;
  - путем ввода данных с карты, в том числе элементов защиты доступа, необходимых при совершении Интернет-операций, соответственно путем ввода имени пользователя и/или пароля, под которым зарегистрирована карта Клиента - Пользователя карты, в качестве средства оплаты покупок в Интернете;
  - в определенных точках продаж для взимания платы за проезд или платы за парковку, в которых из-за скорости выполнения операций или технологических предпосылок предусмотрено, что согласие на выполнение таких операций является без подписи Пользователя платежной карты или ввода ПИН-кода. Пользователь платежной карты самим фактом использования карты дает согласие на совершение таких операций;
- Пользователь платежной карты согласен, что его ПИН-код, набранный и проверенный в банкомате или POS-терминале, либо подпись на подтверждении POS-терминала, не имеющего опции ПИН-кода, в случае операций, осуществляемых в Интернете или операций MOTO/CNP, ввод кода CVV/CVC и OTP, будет исключительным и недвусмысленным подтверждением совершенной операции и его идентификации.

Все авторизации, генерируемые с использованием дебетовых карт, осуществляются в национальной валюте, то есть в евро, а также в другой валюте расчетов – долларах США, в соответствии с чем сумма зарезервированных средств для операций по списанию/зачислению в других валютах, до момента проведения операции по учету, может отличаться от оригинальной суммы.

#### **9. Доказательство аутентичности и совершения платежных операций**

Аутентификация – процедура, позволяющая Банку проверить использование определенного платежного инструмента, в том числе проверку его элементов личной безопасности, в соответствии с Законом. Доказательством проведения аутентификации считаются: запись в базе успешных/неуспешных входов в Электронный банкинг, в журнале учета логинов с данными о дате, времени, серийном номере карты, IP-адресе, с которого был осуществлен вход, а также описание операций и записи о выполненных платежных поручениях в таблицах базы данных с данными о дате, времени, сумме, серийном номере карты, действиях по ящикам (ввод, верификация, повторная верификация-авторизация) и расчетному счету и/или расчетному счету платежной картой.

Если пользователь платежных услуг оспаривает, что он авторизировал совершенную платежную операцию, или утверждает, что платежная операция не была надлежащим образом выполнена, Банк проведет проверку в своей системе с целью подтверждения того, что аутентификация платежной операции была проведена, что платежная операция была правильно зарегистрирована и проведена по учету.

Банк как поставщик платежных услуг и эмитент платежного инструмента обязан требовать использования надежной аутентификации при проведении электронных платежных операций, за исключением случаев, когда действующими нормативами допускаются исключения в зависимости от суммы операции, количества или общей суммы последовательных операций в пользу получателя платежа, или иных критериев, предусмотренных действующим законодательством.

В случаях, когда это допускается на основании раздела III Постановления об обеспечении надежной аутентификации клиента и единых безопасных открытых стандартов связи - Исключения из применения требования, относящегося к надежной аутентификации клиента - сам факт того, что ее проведения не требовалось или она не проводилась, само по себе не означает, что операция не авторизована согласованным образом.

#### **10. Осуществление платежей между поставщиками платежных услуг**

Сроки исполнения платежных операций между поставщиками платежных услуг определяются Графиком приема и реализации платежных операций Банка и исчисляются с момента поступления платежного поручения.

#### **11. Международные платежи**

Одновременно с подаваемыми в Банк платежными поручениями пользователь платежных услуг представляет документы, подтверждающие основание и обязанность платежа. Банк исполнит полученное платежное поручение исключительно в пределах доступного остатка на расчетном счете. Общая сумма данного поручения включает в себя сумму поручения, которую необходимо оплатить, а также сумму всех комиссий, которые пользователь платежных услуг должен уплатить Банку за исполнение указанного поручения. Если остатка на расчетном счете недостаточно для общей суммы данного поручения, Банк не несет какой-либо ответственности за ущерб, причиненный в результате неисполнения поручения. Банк исполняет поручения в соответствии с Графиком приема и реализации платежных операций и Тарифом, с которыми пользователь платежных услуг ознакомлен до заключения Общего договора.

При обработке платежных поручений Банк применяет дневные курсы валют Банка, если иное не согласовано с пользователем платежных услуг. При покупке и продаже иностранной валюты Клиентом для оплаты за границей или для зачисления на расчетный счет, Банк применяет курс

купли-продажи иностранной валюты по актуальному обменному курсу Банка, действующему на день совершения купли-продажи, если иное не согласовано с пользователем платежных услуг. Корректные платежные поручения выполняются Банком через систему SWIFT / Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication/, в соответствии с Графиком приема и реализации платежных операций.

Действительным платежным поручением является поручение, которое содержит как минимум следующую информацию о: клиенте, номере счета, с которого осуществляется платеж, получателе платежа (полное имя, адрес, IBAN, реквизиты платежа), о назначении платежа, сумме платежа и валюте, опции платежа (срочность, покрытие расходов и т.п.), которое сопровождается соответствующей документацией для осуществления платежа (договор, проформа/счет-фактура, решение, заявление и т.п.) и которые подписаны уполномоченными лицами Клиента, а также поручение, по которому было оплачено покрытие, и поручение, по которому обеспечено погашение комиссии на расчетном счете пользователя платежных услуг в Банке. Пользователь платежных услуг уполномочивает Банк взимать комиссию за обслуживание платежных операций, расходы банков-посредников, понесенные при осуществлении платежной операции, а также комиссию за опцию «OUR», из имеющихся у него денежных средств на его расчетных счетах в Банке, без выдачи отдельного согласия.

Пользователь платежных услуг несет ответственность за правильность данных, указанных в платежном поручении, и за достоверность сделки/документации.

В случае электронного платежа через сервис «Электронный банкинг» пользователь платежных услуг несет ответственность за правильность введенных платежных данных, а также за введенный код основания платежа.

Пользователь платежных услуг, физическое лицо и иные категории лиц, в соответствии с положениями настоящих Общих условий уполномочивает Банк переводить средства со расчетного счета для национальных платежных операций на расчетный счет для платежных операций с зарубежными странами после получения /ввода платежного поручения.

Банк освобождается от ответственности за продление срока исполнения или неисполнение платежного поручения, если причиной является реализация мер в соответствии с действующим законодательством в сфере противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма и нормативами о международных ограничительных мерах и санкционных мерах, а также в соответствии с принятыми на международном уровне обязательствами в области противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма.

## **12. Платежи из-за границы**

Банк осуществляет зачисление на расчетный счет пользователя платежных услуг с датой валютирования, совпадающей с зачислением средств на счет Банка за рубежом или в другом местном банке, в день получения SWIFT-сообщения MT 103 - single customer credit - или после получения выписки от банка-корреспондента и MT 103. В случае, если иностранный банк или другой местный банк отзовет или изменит поручение до даты валютирования, Банк не будет



обрабатывать входящий платеж и на этом основании он освобождается от какой-либо ответственности или обязательства перед Пользователем платежных услуг. В случае, если реквизиты/данные, предоставленные Пользователем платежных услуг, являются неполными или документация/или соответствующая документация не предоставлены, Банк имеет право приостановить соответствующее поступление до получения недостающих данных/реквизитов/документации и осуществить зачисление на расчетный счет пользователя платежных услуг не позднее следующего рабочего дня с момента получения недостающих необходимых реквизитов/данных/документации. В случае недоставки пользователем платежных услуг необходимых реквизитов/данных/документации для обработки платежного поручения в течение срока доставки данных, Банк имеет право вернуть входящий платеж отправителю, взимая свои расходы из суммы входящего платежа. Пользователь платежных услуг уполномочивает Банк взимать комиссию за услуги, а также расходы банков-посредников, понесенные при осуществлении платежной операции, из имеющихся денежных средств на его расчетном счете. При обработке входящих платежей Банк вводит код основания входящего платежа на основании данных, полученных путем SWIFT-сообщения, или на основании информации, полученной от Клиента. Банк имеет право при необходимости запросить у банка отправителя платежа дополнительную информацию об основании входящего платежа, а также дополнительные документы от Клиента в целях установления основания входящего платежа, все в соответствии с применением нормативов действующего законодательства, регулирующих сферу противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма.

Банк освобождается от ответственности за продление срока исполнения или неисполнение поручения на зачисление входящего платежа, если причиной является реализация мер в соответствии с действующим законодательством, регулирующими сферу противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма, нормативами о международных мерах ограничения и санкционных мерах, а также в соответствии с международно признанными обязательствами в области противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма. После поступления денежных средств на расчетный счет для выполнения международных платежных операций, на основании международной платежной операции Банк пользователю платежных услуг: 1) зачисляет поступившие денежные средства на его расчетный счет для выполнения национальных платежных операций и/ или 2) осуществляет выплату наличных денег и/или 3) осуществляет оплату обязательств за границей.

Пользователь платежных услуг, не являющийся физическим лицом и физическое лицо, в соответствии с положениями настоящих Общих условий уполномочивает Банк:

а) от его имени осуществлять переводы средств с его счета для национальных платежных операций на его счет для международных платежных операций, относительно всех поступлений, которые зачислены на его счет для национальных платежных операций, для целей осуществления иного перевода средств со счета плательщика на его счет в валюте, отличной от евро (евро), и поручает Банку конвертировать вышеупомянутые средства в основную валюту платежа, определенную плательщиком, и перевести их на его счет в указанной валюте и

b) от его имени, во время внутреннего перевода средств через Электронный банкинг в валюте, отличной от EUR (евро), конвертировать средства и перевести их на его расчетный счет для операций в национальной платежной системе, а также осуществить перевод с этого счета на расчетный счет пользователя денежных средств для операций в национальной платежной системе, все в целях осуществления перевода денежных средств с его счета на счет конечного пользователя, в соответствии с поручением, которое он предоставил в Банк, либо отправил через электронный банкинг.

### **13. Выпуск и использование платежных инструментов**

По открытому расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты Банк может выдавать платежные инструменты пользователю платежных услуг и/или его уполномоченным лицам по запросу или без запроса пользователя платежных услуг в соответствии с настоящими Общими правилами и отдельными условиями для указанного вида услуг.

Банк выпускает платежную карту Пользователю платежных услуг и платежная карта оформляется на его имя.

Если пользователь платежных услуг платежного инструмента является резидентом, он имеет возможность выбора: привязать карту к основному расчетному счету или к расчетному счету платежной карты.

В случае, когда пользователем платежных услуг, либо пользователем платежного инструмента, является нерезидент, расчетный счет платежной карты открывается всем указанным в Заявлении пользователям.

Операции, совершенные с использованием платежной карты, дебетуют расчетный счет/счет платежной карты с указанием даты совершения операции. Платежная карта является именной, не подлежит передаче другим лицам и может использоваться только лицом, чье имя напечатано на платежной карте, и она выдается на согласованный договором срок. Платежную карту можно использовать в качестве безналичного средства платежа в торговых точках Черногории и за рубежом, в рамках которых указаны знаки карты, при покупке товаров и услуг, а также при снятии наличных денег только до суммы средств, доступной на расчетном счете (с установленными дневными и ежемесячными лимитами). Пользователь платежных услуг, соответственно пользователь платежной карты, несет ответственность за все расходы, возникающие в связи с использованием платежной карты.

За все расходы, понесенные на территории страны, Банк списывает средства с расчетного счета/расчетного счета платежной карты Пользователя платежных услуг в евро, тогда как сумма расходов, понесенных за рубежом, конвертируется в евро по курсу, установленному в Общем договоре.

Пользователь платежных услуг обязан незамедлительно сообщить в Банк об утере, краже, исчезновении или уничтожении платежной карты.

До окончания срока действия существующей карты Банк выпускает новую карту с новым сроком действия. Карту с истекшим сроком действия использовать нельзя. Любой другой способ использования Карты, а также использование Карты лицом, имя которого не указано на Карте, считается злоупотреблением, и Банк может отказать в праве использования путем конфискации Карты и расторжения Общего договора.

Злоупотреблением правом использования карты в частности считается использование карты в целях заключения фиктивных договоров купли-продажи, страхования для целей погашения задолженности, взыскания задолженности, а также для иной цели, которая по своему характеру и назначению противоречит этичности и действующему законодательству Черногории.

Для осуществления безналичных и наличных расчетных операций с использованием платежной карты Пользователь платежных услуг подписывает всю необходимую документацию в соответствии с внутренними актами Банка и получает платежную карту и ПИН-код.

#### **14. Обязательство Банка в отношении платежных инструментов**

Банк должен:

- 1) обеспечить доступность персонализированных элементов безопасности платежного инструмента только Клиенту, уполномоченному использовать указанный платежный инструмент;
- 2) обеспечить постоянное наличие соответствующих средств, которые позволят Клиенту доставить уведомление в соответствии с п. 1. пп. 2) Раздела VII-1 Общих условий или запросить разблокировку платежного инструмента в соответствии с п. 5. Раздела VII-2 Общих условий;
- 3) по запросу пользователя платежных услуг предоставить соответствующие доказательства того, что пользователем было подано уведомление в соответствии с п. 1. пп. 2) Раздела VII-1 Общих условий, при условии, что запрос был подан в течение 18 (восемнадцати) месяцев после получения Банком уведомления;
- 4) предотвратить любое использование платежного инструмента после получения уведомления, указанного в п. 1. пп. 2) Раздела VII-1 Общих условий.

Банк несет риск доставки Клиенту платежного инструмента и персонализированных элементов безопасности платежного инструмента.

#### **15. Ограничения/лимиты на использование платежных инструментов**

Пользователь платежных услуг и Банк согласовывают лимиты расходов на платежные операции, которые осуществляются с использованием платежного инструмента, которые могут быть изменены, и о которых Банк информирует Клиента посредством средств связи, определенных в настоящих Общих условиях. Банк определяет размер ежедневного и ежемесячного лимита на снятие наличных денег в банкоматах и на оплату товаров и услуг через устройства EFTPOS и информирует об этом Пользователя платежной карты при активации карты. Указанные лимиты ограничены лимитами сети, в которой используется платежная карта.

## **16. Ответственность за ущерб в отношении платежных карт**

Пользователь платежных услуг несет ответственность за ущерб, причиненный в результате злоупотребления платежной картой, до момента сообщения об утере, краже или исчезновении платежной карты. В случае утери, кражи, исчезновения платежной карты для осуществленных расчетов с использованием ПИН-кода ущерб несет Клиент.

## **17. Замена платежной карты**

Пользователь платежных услуг обязан вернуть Банку поврежденную или неисправную платежную карту, разрезанную лично или по почте. Банк аннулирует поврежденную карту и выдаст новую. Услуга замены платежной карты в случае ее повреждения взимается с Клиента в соответствии с Тарифом на карточные операции (резиденты и нерезиденты) Банка, если Банк не примет иное решение.

## **V**

### **Комиссии, процентные ставки и курсы**

Тарифы Банка определяют размер комиссий, которые Клиент должен уплатить Банку. Каталог продуктов определяет процентные ставки, метод и условия начисления процентов, а также валютирование изменений по расчетным счетам. Проценты, комиссии, а также порядок и условия их начисления могут быть изменены в соответствии с вышеуказанными актами Банка. Банк начисляет и взимает с Клиента комиссии за открытие, ведение и закрытие счетов, комиссии за выполнение отдельных платежных операций по Общему договору в соответствии с действующими Тарифами, которые доступны в помещениях Банка и на Интернет-странице Банка, и с которыми Клиент ознакомлен до заключения Общего договора, полностью принимает их и согласен с их применением к Общему договору. Банк оставляет за собой право списания средств со счета клиента без предварительного уведомления, если он не погасил задолженность, связанную с открытием, ведением и закрытием счета.

Любое изменение комиссий распространяется и применяется к Общему договору с момента его вступления в силу до окончания договорных отношений, без заключения отдельного дополнительного соглашения к Общему договору. Порядок изменения Тарифов Банком описан в Разделе IX Общих условий.

Банк также может согласовать с Клиентом более выгодные комиссии, по отношению к тем, которые указаны в Тарифах. Клиент уполномочивает Банк, чтобы последний, выдавая платежное поручение напрямую, без наличия специального согласия, дебетовал любой счет Клиента в Банке, а также относительно всех комиссий других банков, начисленных и/или взимаемых Банком за исправления и претензии по платежным операциям, которые возникли из-за неправильных указаний Клиента.

Клиент соглашается с тем, что Банк начисляет проценты на доступные денежные средства на расчетном счете в соответствии с Каталогом продуктов Банка и соглашается с тем, что процентная ставка, а также порядок и условия начисления и взимания являются переменными и меняются в соответствии с Каталог продуктов Банка и дополнениями и изменениями к нему, которые доступны Клиенту в помещениях Банка, и с которыми Клиент ознакомлен до момента заключения Общего договора, полностью принимает его и согласен с его применением к Общему договору.

Банк обязуется предложить Клиенту в письменной форме измененную процентную ставку в соответствии с Законом, до начала ее применения, в порядке, предусмотренном Разделами VI и IX настоящих Общих условий, в случае, если измененная процентная ставка не является более благоприятной, чем действующая. Условия, при которых текущие и штрафные процентные ставки могут быть изменены в течение срока действия настоящих договорных отношений, определяются внутренними актами Банка, которые являются общедоступными для всех клиентов Банка.

За неразрешенный овердрафт по расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты Банк начисляет проценты за просрочку платежа в соответствии с действующим законодательством.

При выполнении платежных поручений в иностранной валюте Банк применяет действующий валютно-обменный курс Банка и заранее информирует Клиента о конкретном валютно-обменном курсе или договаривается с Клиентом о специальном курсе обмена.

Для конвертации иностранной валюты Клиент может договориться с Банком о специальном курсе обмена, введя специальное поручение на конвертацию в приложении Интернет-банка и авторизовав его через OTP.

В случае неисполнения, неавторизованного или неправильного исполнения Банком платежных операций, причитающиеся Клиенту проценты начисляются в соответствии с применимой законной процентной ставкой.

## **VI**

### **Коммуникация – обязательства по уведомлению клиента**

Всю информацию, касающуюся настоящих Общих условий, а также Общего договора/операции разового платежа, Клиент может получить в помещениях Банка и на Интернет-странице Банка, а также по личному запросу при намерении совершить платежную операцию. Подробно разъясняется порядок уведомления Клиента об изменениях в Общем договоре, а также в Приложениях к нему: Общих условиях деятельности Банка, Общих условиях оказания платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Банке и Тарифах - в Разделе VIII Общих условий.

После получения платежного поручения и его выполнения Банк обязуется передать Клиенту копию заполненного платежного поручения с введенными реквизитами, суммой платежной

## **Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица**

---

операции в запрашиваемой валюте, комиссиями и/или курсом обмена (если этого требует операция) и дату получения/обработки поручения, по его запросу.

Общий договор, Общие условия, График приема и реализации платежных операций, а также Комиссии за платежные операции написаны легко понятными словами, в простой и всеохватной форме.

По каждой отдельной платежной операции, совершенной непосредственно плательщиком, Банк обязан предоставить информацию о максимальном сроке исполнения и обо всех комиссиях, которые несет плательщик, а также о сумме каждой из статей по запросу плательщика.

Обязательства по уведомлению при оказании платежных услуг распространяются на отношения между Клиентом-физическим лицом и Банком, а также на отношения между Клиентом-категорией лица, не совпадающей с физическим лицом, и Банком, если не согласовано иное.

Максимальный срок оказания платежных услуг в Банке определяется Графиком приема и реализации платежных операций.

Порядок и периодичность начисления комиссий за выполнение платежных поручений осуществляется в соответствии с действующими актами Банка, за исключением случая, когда между Банком и Клиентом согласовано иное.

Референтный курс конвертации иностранной валюты определяется, исходя из действующего валютно-обменного курса Банка в случае, если этого требует операция, совершаемая на основании платежного поручения. Банк и Клиент могут договориться об ином референтном обменном курсе, отличном от указанного выше.

Начисление процентов по средствам на расчетных счетах осуществляется в соответствии с Каталогом продуктов, если иное не согласовано между Банком и Клиентом.

Банк обязуется не реже одного раза в месяц, путем выписки, по запросу Клиента, уведомлять его в письменной форме, на безвозмездной основе, в согласованном порядке об остатке на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты, отклоненных или неисполненных поручениях, расходах по указанному счету, сумме, процентах, курсу обмена и другой информации по платежной операции. Банк предоставляет посредством выписки вышеуказанную информацию в распоряжение Клиента через услуги Электронного банкинга, если Клиент пользуется указанными услугами. Считается, что выписка по расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты были надлежащим образом доставлена Клиенту Банком, если указанный Клиент получил ее в помещении Банка, посредством услуги электронного банкинга или если она была направлена по почте на адрес или в адрес электронной почты, указанный Клиентом. Любое дополнительное или более частое уведомление по запросу Клиента Банк может предоставить за плату, определенную Тарифом Банка. Банк может полную обработку операций и остатков по расчетным счетам и предоставление отчетности Клиенту поручить третьему лицу, которое предоставит указанные данные в виде согласованных выписок о движении денежных средств и остатках на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты в его адрес, при чем Банк обязуется защищать указанные данные как банковскую, т.е. коммерческую тайну, от любого несанкционированного доступа. Банк также может договориться с Клиентом о более частой

выдаче выписок по расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты, чем это минимально, установлено настоящими Общими условиями.

Языком подачи вышеуказанных данных, а также заключения Общего договора является черногорский язык, если иное не согласовано между Банком и Клиентом. Клиент имеет право запросить копию договора и Общих условий на бумажном носителе или другом постоянном носителе в течение срока действия Общего договора.

## **VII**

### **Защитные и коррективные меры**

#### **VII-1**

#### **Обязанности клиента и его уполномоченных лиц в качестве пользователей платежных инструментов Банка**

Клиент или его уполномоченное лицо, которое уполномочено использовать платежный инструмент, должен:

1) использовать платежный инструмент в соответствии с положениями Общего договора/общего договора относительно платежной карты, который регулирует выдачу и использование указанного платежного инструмента и

2) немедленно уведомить Банк или назначенное Банком лицо о выявленной утере, краже или злоупотреблении платежного инструмента или его несанкционированном использовании. Если сообщение об утере, исчезновении или краже платежной карты или иного инструмента распоряжения денежными средствами на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты сделано по телефону или электронной почте, Клиент обязан незамедлительно подтвердить факт исчезновения Банку в письменной форме путем направления письма в Отдел по карточным операциям Банка.

При получении сообщения об исчезновении платежной карты Банк заблокирует пропавшую карту и предотвратит ее дальнейшее использование. Банк разблокирует платежную карту или заменит заблокированный платежный инструмент на новый после того, как прекратятся причины блокировки указанного платежного инструмента.

Клиент или его Уполномоченное лицо должны немедленно после получения платежного инструмента принять все разумные меры для защиты персонифицированных элементов безопасности указанного платежного инструмента.

#### **VII-2**

#### **Право банка на блокировку платежного инструмента**

Банк оставляет за собой право заблокировать платежный инструмент по объективно обоснованным причинам, к которым относятся:

1. безопасность платежного инструмента

2. подозрение в несанкционированном использовании или использовании платежного инструмента с целью мошенничества.

3. в случае платежного инструмента с кредитной линией - в связи со значительным увеличением риска того, что плательщик не сможет выполнить платежное обязательство.

Банк должен сообщить Пользователю платежного средства о намерении и причинах блокировки платежного средства по адресу/номеру телефона, указанному при открытии расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты. Если Банк не имеет возможности уведомить Клиента, он сделает это немедленно после блокировки. В исключительных случаях, в случае наличия обоснованных соображений безопасности или вопреки нормам законодательства, Банк не выполнит обязательство по информированию Клиента.

Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк об установленной утрате, краже или злоупотреблении платежного инструмента или его несанкционированном использовании в соответствии с положениями Общего договора. Если сообщение об утере, исчезновении или краже платежной карты или иного инструмента распоряжения денежными средствами на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты сделано по телефону или электронной почте, Клиент обязан незамедлительно подтвердить факт исчезновения Банку в письменной форме путем направления письма в Отдел по карточным операциям Банка. При получении сообщения об исчезновении платежной карты Банк заблокирует пропавшую карту и предотвратит ее дальнейшее использование.

Банк разблокирует платежную карту или заменит заблокированный платежный инструмент на новый после того, как прекратятся причины блокировки указанного платежного инструмента.

### **VII-3**

#### **Ответственность клиента за неавторизованные операции**

Клиент-физическое лицо несет ответственность за неавторизованные платежные операции:

- 1) до общей суммы EUR 50,00 (пятьдесят евро), если выполнение неавторизованной платежной операции является следствием использования утерянного или украденного платежного инструмента или неправильного использования указанного платежного инструмента;
- 2) в полной сумме, если он действовал обманным путем или не выполнил, либо умышленно либо по грубой неосторожности, одно или несколько обязательств, указанных в Разделе VII-1 настоящих Общих условий.

В исключительных случаях, если выполнение платежной операции является результатом использования утерянного или украденного платежного инструмента, либо результатом неправильного использования платежного инструмента, Клиент не несет ответственности за неавторизованные платежные операции:

- а) операции, совершенные после информирования Банка в соответствии с Разделом VII-1 Общих условий, абзац 1, пункт 2;



- б) если Банк не обеспечил соответствующие средства для уведомления об утрате, краже или злоупотреблении платежного инструмента в соответствии с Разделом IV-2 Общих условий, пункт 14. Данное положение не применяется в случае мошеннических действий со стороны Клиента.

Если Клиент-физическое лицо не уведомил Банк незамедлительно, после того, как ему стало известно о совершении неавторизованной платежной операции, и не позднее, чем в течение 13 (тринадцати) месяцев с момента списания, он теряет право, указанное в настоящем Разделе, полагающееся ему в случае выполнения неавторизованной платежной операции. Срок в 13 (тринадцати) месяцев не применяется, если Банк упустит предоставить Клиенту или не предоставил в распоряжение Клиента информацию об осуществленной платежной операции. В этом случае Клиент может реализовать свое право, указанное в настоящем абзаце, в течение срока, превышающего 13 (тринадцать) месяцев.

#### **VII-4**

##### **Права клиента-пользователя платежных услуг в случае неавторизованной или неправильно выполненной платежной операции**

В случае неавторизованной платежной операции, неправильно выполненной платежной операции, в том числе задержки ее исполнения, Клиент – физическое лицо - пользователь платежных услуг имеет право потребовать от Банка исправления неавторизованной платежной операции/надлежащего исполнения платежной операции, соответственно проценты или возврат суммы ошибочно выполненной/неавторизованной платежной операции, в соответствии с Законом.

Пользователь платежных услуг теряет это право, если он не сообщил Банку о неправильном исполнении платежной операции или о неавторизованной платежной операции немедленно после получения информации, и не позднее, чем в течение 13 (тринадцати) месяцев со дня списания средств, соответственно со дня зачисления средств на счет. Срок в 13 (тринадцати) месяцев не применяется, если Банк упустит предоставить Клиенту или не предоставил в распоряжение Клиента информацию об осуществленной платежной операции в соответствии с Законом. В этом случае Клиент может реализовать право, указанное в абзаце 1 настоящего Раздела Общих условий, в течение срока, превышающего 13 (тринадцать) месяцев.

#### **VII-5**

##### **Ответственность банка за проведение неавторизованной или неправильно выполненной платежной операции**

В случае проведения неавторизованной или неправильно выполненной платежной операции Банк должен без промедления вернуть сумму неавторизованной платежной операции Клиенту –

физическому лицу - пользователю платежных услуг, по его заявлению о возврате суммы неавторизованной платежной операции, при чем в случае выполнения неавторизованной платежной операции посредством расчетного счета, Банк должен восстановить остаток на дебетованном расчетном счете в состояние, существовавшее до выполнения указанной платежной операции, при условии, что дата валютирования кредитования платежного счета плательщика не должна быть позднее даты списания с указанного счета суммы неисполненной или неправильно исполненной платежной операции. Банк обязан вернуть пользователю платежных услуг – физическому лицу все комиссии, взимаемые в связи с осуществленной неавторизованной или неправильно выполненной платежной операцией, и выплатить соответствующие проценты. Помимо вышеизложенного, в случае проведения неавторизованной платежной операции, пользователь платежных услуг имеет право на возмещение разницы до полного возмещения ущерба в соответствии с общими правилами об ответственности за ущерб.

Банк – поставщик платежных услуг имеет следующие права и обязанности в отдельных случаях неправильного исполнения платежной операции, а именно:

- 1) если поставщик платежных услуг плательщика перечисляет сумму платежной операции поставщику платежных услуг получателя платежа, превышающую сумму, указанную в платежном поручении, или в случае ошибочного выполнения платежного поручения несколько раз, поставщик платежных услуг получателя платежа на основании доказательств поставщика платежных услуг плательщика, допустившего данную ошибку, обязан без промедления вернуть ему излишки переведенных средств;
- 2) если поставщику платежных услуг получателя платежа была переведена сумма, которая меньше суммы платежной операции, указанной в платежном поручении, поставщик платежных услуг плательщика может в течение срока, установленного Законом, перечислить сумму, недостающую до выполнения платежной операции поставщику платежных услуг получателя платежа в соответствии с данным платежным поручением даже без заявления пользователя платежных услуг о правильном исполнении платежной операции;
- 3) если денежные средства были ошибочно переведены другому получателю платежа, который не был указан в платежном поручении, поставщик платежных услуг плательщика может в течение срока, установленного Законом, правильно выполнить платежную операцию даже без заявления пользователя платежных услуг о правильном исполнении платежной операции, тогда как поставщик платежных услуг получателя платежа, которому были ошибочно переведены средства, обязан на основании доказательства поставщика платежных услуг плательщика, допустившего ошибку, вернуть полученные средства в безотлагательном порядке (перевести их в качестве возврата) поставщику платежных услуг плательщика.

**1. Ответственность за выполнение платежной операции в случае инициирования платежа через поставщика услуги по инициированию платежа**

Если плательщик иницирует платежное поручение через поставщика услуги по инициированию платежа, то поставщик платежных услуг, управляющий счетом, обязан в соответствии с Законом компенсировать плательщику сумму неисполненной или ошибочно выполненной платежной операции и вернуть расчетный счет в состояние, соответствующее состоянию данного счета до момента выполнения указанной платежной операции.

Поставщик услуги по инициированию платежа должен доказать, что поставщик платежных услуг, управляющий счетом плательщика, получил платежное поручение в соответствии с Законом и что в пределах его полномочий была проведена аутентификация платежной операции, что платежная операция была проведена по учету надлежащим образом и что на нее не повлиял технический сбой или иной недостаток, связанный с неисполнением или неправильным исполнением платежной операции, в том числе несвоевременным исполнением платежной операции.

Если поставщик услуг по инициированию платежа несет ответственность за неисполнение или неправильное исполнение платежной операции, в том числе за выполнение платежной операции с задержкой, то он обязан без промедления возместить поставщику платежных услуг, управляющему счетом, по его запросу все суммы, выплаченные плательщику и иные понесенные убытки.

**VII-6**

**Ответственность банка за выполнение платежных операций, инициированных плательщиком или получателем платежа**

Если платежное поручение исполнено в соответствии с уникальным идентификационным кодом, считается, что оно было исполнено корректно в отношении получателя платежа, который определяется по указанному коду пользователем платежных услуг. Банк не несет ответственности за неисполненную или неправильно исполненную платежную операцию пользователя платежных услуг, если пользователь платежных услуг указал неправильный уникальный идентификационный код. Если пользователь платежных услуг помимо уникального идентификационного кода предоставил также другие данные (спецификацию данных получателя), Банк несет ответственность за выполнение платежной операции только на основании уникального идентификационного кода. В этом случае Банк принимает разумные меры по возврату денежных средств по неправильно исполненной платежной операции, а также начисляет и взимает с пользователя платежных услуг комиссию за оказанную услугу по возврату денежных средств по неправильно исполненной платежной операции, вызванной в результате ошибки пользователя платежных услуг, если это предусмотрено общим договором.

Поставщик платежных услуг получателя платежа обязан сотрудничать с поставщиком платежных услуг плательщика и предоставить ему всю соответствующую информацию для возврата денежных средств по исполненной платежной операции.

В случае, если возврат денежных средств по неправильно исполненной платежной операции невозможен, то поставщик платежных услуг плательщика должен предоставить плательщику по его письменному запросу информацию, имеющуюся у него в распоряжении и которая необходима плательщику для того, чтобы инициировать судебное или другое производство с целью возврата денежных средств.

Банк несет ответственность перед пользователем платежных услуг за исполнение инициированной пользователем платежной операции, за исключением следующих случаев:

- если Банк докажет, что поставщик платежных услуг получателя платежа получил сумму платежной операции в соответствии с Законом и платежным поручением. В этом случае поставщик платежных услуг получателя платежа несет ответственность за выполнение платежной операции, а именно перед получателем платежа;
- при наличии уникального идентификационного кода, указанного пользователем платежных услуг, Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции, в части, связанной с ошибочно указанным уникальным идентификационным кодом;
- ответственность Банка исключается при чрезвычайных и непредвиденных обстоятельствах, на которые ссылающаяся на них сторона не могла повлиять и последствий которых нельзя было избежать, несмотря на проявленную осторожность, а также в случаях, когда Банк был вынужден применить другой норматив.

Банк несет ответственность перед пользователем платежных услуг - плательщиком за правильное выполнение инициированной плательщиком платежной операции, за исключением случая, если плательщик указал неверный уникальный идентификационный код. В случае, если Банк докажет пользователю платежных услуг - плательщику, что поставщик платежных услуг получателя платежа получил сумму платежной операции в соответствии с условиями, предусмотренными Законом и платежным поручением, то поставщик платежных услуг получателя платежа несет ответственность за правильное выполнение платежной операции, а именно перед получателем платежа. В этом случае поставщик платежных услуг получателя платежа обязан незамедлительно предоставить в распоряжение получателя платежа сумму платежной операции, тогда как в случае платежа на расчетный счет получателя платежа, зачислить соответствующую сумму на счет получателя платежа, при чем дата валютирования зачисления средств на расчетный счет получателя платежа не должна быть позднее даты, которая была бы определена в качестве даты валютирования, в случае осуществления операции в соответствии с Законом.

Если платежная операция была исполнена с задержкой, поставщик платежных услуг получателя платежа обязан по запросу поставщика платежных услуг плательщика, представленному от имени плательщика, определить дату валютирования для зачисления средств на расчетный счет получателя платежа, которая не должна быть позднее даты, которая была бы определена в качестве даты валютирования, в случае своевременного осуществления операции.

В случае неисполнения или неправильного исполнения платежной операции, инициированной пользователем платежных услуг - плательщиком, Банк обязан по требованию Клиента-плательщика и независимо от своей ответственности без промедления принять меры по установлению движения денежных средств платежной операции и информировать об этом

пользователя платежных услуг - плательщика. В случае если Банк несет ответственность перед пользователем платежных услуг - плательщиком за неисполненную или неправильно исполненную платежную операцию, то он также несет ответственность перед пользователем платежных услуг - плательщиком за все взимаемые с него комиссии, а также на все проценты, причитающиеся пользователю платежных услуг в связи с неисполненной или неправильно исполненной платежной операцией.

Поставщик платежных услуг и плательщик, относящийся к категории лица, не совпадающего с физическим лицом, могут договорным образом регулировать ответственность за неисполнение или неправильное исполнение платежной операции, в том числе ответственность за несвоевременное исполнение платежной операции, иное по отношению к п.п. 1-7 статьи 49 Закона.

При иницировании платежной операции получателем платежа или через него, за исключением случаев, когда Банк докажет правильность передачи платежного поручения, когда пользователем платежной услуги был указан неправильный уникальный идентификационный код, а также в случаях, предусмотренных Разделом X Общих условий, Банк, чей пользователь платежной услуги - получатель платежа, несет ответственность перед получателем платежа за правильную передачу платежного поручения поставщику платежных услуг плательщика, а также за дату валютирования и наличие денежных средств в соответствии с полученным поручением и графиком приема и реализации платежных операций. В случае, если Банк, пользователем платежной услуги которого является получатель платежа, несет ответственность за неисполнение или неправильное исполнение платежной операции, то он обязан незамедлительно повторно передать платежное поручение поставщику платежных услуг плательщика. В случае неисполненной или ошибочно исполненной платежной операции, инициированной пользователем платежных услуг - получателем платежа или через него, Банк обязан по требованию пользователя платежных услуг - получателя платежа и независимо от своей ответственности без промедления: принимать меры по установлению движения денежных средств по платежной операции и информировать пользователя платежных услуг - получателя платежа. В случае если Банк, пользователем платежных услуг которого является получатель платежа, несет ответственность за неисполненную или неправильно исполненную платежную операцию, он также несет ответственность перед пользователем платежных услуг - получателем платежа за взимаемые комиссии и причитающиеся получателю платежа проценты в связи с неисполненной или ошибочно исполненной платежной операцией.

В случае поручений на международные платежи Банк несет ответственность перед пользователем платежных услуг - плательщиком за правильное выполнение инициированной плательщиком платежной операции, а именно за выполнение следующих действий:

- 1) Выдать своему банку-корреспонденту или другому банку в платежной цепочке поручение, полностью соответствующее платежному поручению пользователя платежных услуг - плательщика;
- 2) Представить в указанный банк сумму денег, достаточную для выполнения платежной операции.

Банк не несет ответственности за неисполнение или неправильное исполнение поручений других банков.

#### **VII-7**

##### **Возврат денежных средств за авторизованные платежные операции, инициированные получателем платежа или через него**

Пользователь платежных услуг - плательщик имеет право на возврат денежных средств от Банка в полном объеме за уже осуществленную авторизованную платежную операцию, инициированную получателем платежа или через него, если удовлетворены следующие предпосылки:

- a) согласие на исполнение – на момент ее выдачи, точная сумма платежной операции не указана и
- b) сумма платежной операции превышает сумму, которую пользователь платежных услуг мог обоснованно ожидать учитывая предварительные расходы.

Пользователь платежных услуг - плательщик не может ссылаться на право на возврат денежных средств, если причиной удовлетворения предпосылки является то, что не было дано согласие на точную сумму платежной операции, применение рыночного обменного курса, согласованного с Банком. Пользователь платежных услуг - плательщик и Банк соглашаются, что плательщик не имеет права осуществлять возврат денежных средств при удовлетворении следующих условий:

- 1) если плательщик дал согласие на выполнение платежной операции непосредственно своему поставщику услуг;
- 2) когда это применимо, если Банк или получатель платежа доставили или предоставили в распоряжение плательщика информацию о будущей платежной операции в согласованном порядке не менее чем за четыре недели до наступления срока платежа.

#### **VII-8**

##### **Требования к возврату денежных средств за авторизованные платежные операции, инициированные получателем платежа или через него**

Пользователь платежных услуг теряет право на возврат денежных средств, в случае неподачи в Банк заявления о возврате денежных средств в течение 8 (восьми) недель с даты валютирования списания.

Банк может запросить у пользователя платежных услуг данные, необходимые для определения предпосылок, указанных в предыдущем пункте настоящего раздела Общих условий.

В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения заявления о возврате денежных средств, Банк обязан пользователю платежных услуг:

- 1) вернуть полную сумму платежной операции или
- 2) предоставить мотивированный отказ в возврате денежных средств с обязательством указать, что в случае отсутствия согласия со стороны пользователя платежных услуг с данным разъяснением он может подать предложение о внесудебном разрешении спора по платежным операциям.

Банк не откажет в возврате денежных средств, если это согласовано по договору в случае прямого дебитования между Банком и пользователем платежных услуг, когда при авторизации точная сумма платежной операции не была указана в момент авторизации.

## **VIII**

### **Услуга по переводу расчетного счета**

В соответствии с Законом о сопоставимости комиссий, связанных с расчетными счетами физических лиц, переводе расчетных счетов физических лиц и расчетном счете для оплаты основных услуг, Банк предоставляет Клиенту-физическому лицу услугу по переводу расчетного счета на основании Заявления о переводе счета.

Банк действует в соответствии с нормативами законодательства и Протоколом о сотрудничестве банков в сфере перевода счетов.

Услуга по переводу расчетного счета включает в себя:

- передачу информации обо всех или определенных постоянных платежных поручениях и прямых дебетованиях и повторяющихся входящих кредитовых переводах, выполняемых по расчетному счету и/или
- перевод части или всего положительного остатка с расчетного счета в передающем счет банке на платежный счет в банке-получателе счета.

## **IX**

### **Изменения в Общий договор**

О внесении изменений в Общий договор, а также внесении изменений в Приложения к нему: Общие условия деятельности Банка, Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Банке и Тарифы, Банк предлагает Клиенту не менее чем за 2 (два) месяца до предполагаемого начала применения изменений.

Клиент – Пользователь платежных услуг может принять или отклонить их до предполагаемой даты их вступления в силу.

## **Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Запад банке АО Подгорица**

---

Изменения и/или дополнения к Общему договору, а также изменения и/или дополнения к Приложениям к Общему договору: Общие условия деятельности Банка, Общие условия предоставления платежных услуг для физических и иных категорий лиц в Банке и Тарифы, Банк предлагает Клиенту в установленный срок путем предоставления внесенных изменений и/или дополнений одним из следующих способов:

- 1) на бумажном носителе;
- 2) другом постоянном носителе, а именно:
  - 2.1.) на CD и DVD дисках;
  - 2.2.) на USB флэш-памяти;
  - 2.3.) на карте памяти или жестком диске компьютера;
  - 2.4.) по электронной почте (адрес электронной почты);
  - 2.5.) через электронный банкинг, т.е. онлайн банкинг;
  - 2.6.) путем публикации на Интернет-странице Банка с обязательством Банка отправить сообщение на мобильный телефон Клиента с четким указанием ссылки на Интернет-страницу, по которой можно просмотреть на изменения и/или дополнения. Кроме того, сообщение должно содержать уведомление о номере телефона или адресе электронной почты Банка для получения информации о том, каким еще образом можно лично ознакомиться с изменениями и/или дополнениями, а также, что есть возможность лично ознакомиться с изменениями, придя в точно указанные служебные помещения Банка.

Если изменения касаются изменения процентных ставок, Клиент соглашается, что Банк может реализовать указанные изменения немедленно, без уведомления, указанного в пункте 1 настоящего Раздела Общих условий, только в том случае, если предлагаемые изменения являются более благоприятными для Клиента. Банк обязан проинформировать Клиента в порядке, указанном в пункте 2 предыдущего абзаца настоящего Раздела Общих условий, в срок, составляющий не более 5 (пяти) рабочих дней.

Если Клиент не согласен с изменениями и/или дополнениями (за исключением изменений, которые являются более благоприятными и он согласен с тем, что Банк применяет их без предварительного предложения), он может расторгнуть Общий договор без предварительного уведомления и без уплаты комиссии. В этом случае Клиент должен подать в Банк Заявление о расторжении Общего договора в письменной форме по адресу места нахождения Банка или его Отделений, опубликованному на Интернет-странице, при чем не позднее чем за день до даты, установленной для начала вступления в силу изменений и/или дополнений. Если Клиент в течение указанного срока не предоставил в Банк Заявление о расторжении Общего договора, считается, что он принял изменения и Общий договора продолжает обладать юридической силой.



**Х**

**Срок действия и расторжение договора**

Общий договор заключается на неопределенный срок и прекращает свое действие в случае расторжения или прекращения. Клиент и Банк могут в письменной форме в любой момент и по взаимному согласию, расторгнуть настоящий Договор с немедленным вступлением в силу. Клиент может в любое время в одностороннем порядке, в письменном виде, по адресу места нахождения/Отделения Банка расторгнуть настоящий Договор с уведомлением за 1 (один) месяц, за исключением случаев, предусмотренных в Разделе IX Общих условий, когда определяется более короткий срок. Банк вправе расторгнуть Общий договор, заключенный на неопределенный срок, с уведомлением за 2 (два) месяца. Банк обязан доставить Клиенту уведомление о расторжении (прекращении) Общего договора в ясной и понятной форме, на бумажном носителе, по последнему зарегистрированному адресу Клиента в Банке или на ином постоянном носителе. Срок уведомления начинается со дня отправки уведомления.

Клиент согласен с тем, что Банк имеет право прекратить (расторгнуть) Договор и/или отдельный договор и договор о дополнительной услуге, связанной с расчетным счетом и/или расчетным счетом платежной карты, в том числе по причине неосуществления Клиентом прав и неактивной деятельности по договору/ам, если срок неосуществления прав превышает 5 (пять) лет подряд и если остаток на указанных счетах равен нулю. За прекращение (расторжение) Договора, за закрытие расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты Банк взимает с Клиента комиссию в соответствии с действующим Тарифом. Банк не взимает с Клиента комиссию за прекращение (расторжение) Общего договора, который до прекращения (расторжения) действовал более 6 (шести) месяцев

Клиент согласен с тем, что Банк может расторгнуть договор в следующих случаях:

1. если Клиент нарушает положения Общего договора или настоящих Общих условий;
2. если Клиент при заключении Общего договора предоставил Банку ошибочные или недостоверные персональные данные или иные данные, необходимые для правильного и законного оказания услуги;
3. если Клиент при исполнении Общего договора с Банком действует вопреки действующему законодательству, регулирующему область противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма, вопреки нормативам о международных ограничительных мерах и санкционных мерах, а также международно признанным обязательствам в сфере противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма, обычным нормам поведения или морали или если это наносит ущерб репутации Банка;
4. в иных случаях, предусмотренных Общим договором и настоящими Общими условиями.

Если Клиент заключил с Банком несколько общих договоров, расторжение одного из договоров не влечет за собой расторжение остальных договоров, за исключением случаев, когда счет был закрыт в случаях, указанных в пунктах 1, 2, 3 и 4 предыдущего абзаца настоящего Раздела Общих условий. Клиент согласен с тем, что Банк определяет порядок закрытия расчетного счета и/или

расчетного счета платежной карты после прекращения действия Общего договора. В случае расторжения Общего договора Клиент обязан оплатить Банку в полном объеме все обязательства по расчетному счету и/или расчетному счету платежной карты, начиная с даты прекращения действия Общего договора. Денежные средства, находящиеся на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты, которыми Клиент не распорядился после прекращения действия Общего договора, т.е. в течение срока уведомления, доступны для Клиента даже после прекращения действия договора.

## **XI**

### **Внесудебные процедуры и альтернативное разрешение споров**

Если Клиент считает, что Банк не соблюдает положения Общего договора и/или договора отдельного расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты или настоящих Общих условий, то он может предъявить претензию относительно рассматриваемого события. Претензии подаются в письменной форме по адресу места нахождения Банка. В течение 8 (восьми) дней со дня получения претензии Банк обязан предоставить Клиенту – физическому лицу ответ по замечаниям, изложенным в претензии, а именно на бумажном носителе и/или по электронной почте ([prigovor@zapadbanka.me](mailto:prigovor@zapadbanka.me)). Клиентам – относящимся к категориям лиц, не совпадающих с физическими лицами, Банк должен предоставить ответ на изложенные в претензии замечания на бумажном носителе и/или по электронной почте в течение 15 (пятнадцати) дней с момента получения претензии. Если Банк не доставляет Клиенту – относящемуся к категориям лиц, не совпадающих с физическим лицам, ответ в ранее указанный срок в 15 (пятнадцать) дней по независящим от него причинам, то он обязан направить ему уведомление с разъяснением причины задержки ответа на претензию и сроком предоставления запрошенного ответа, который не должен превышать 30 (тридцать) дней со дня предъявления претензии.

Клиент может после получения ответа на претензию или в случае, если Банк не предоставил ответ на претензию, подать жалобу в ЦБЧГ в письменной форме. Клиент может приступить к альтернативному разрешению споров в соответствии с нормативами законодательства, регулирующими альтернативное разрешение споров и арбитраж, тогда как Клиент-физическое лицо - еще в соответствии с действующим законодательством Черногории, регулирующим сферу защиты потребителей. Органом, ответственным за альтернативное разрешение споров, среди прочего, является Центр альтернативного разрешения споров с адресом места нахождения в Черногории, 81000 Подгорица, улица Сердара Йола Пилетича б/№, электронная почта: [centarzaars@centarzaars.me](mailto:centarzaars@centarzaars.me), контактный телефон: +382 20 206 350. Банк обязан участвовать в инициированной Клиентом процедуре альтернативного разрешения спора или арбитраже. Право Клиента, указанное в данном пункте Общих условий, не влияет на его право инициировать судебное разбирательство в соответствии с действующим законодательством Черногории.

## **XII**

### **Исключение ответственности**

Ответственность Банка исключается за невозможность совершения платежных операций в случаях возникновения объективных препятствий в осуществлении платежных операций. Объективными препятствиями при осуществлении платежных операций считаются все события и действия, которые затрудняют или делают невозможным проведение платежных операций, и которые вызваны обстоятельствами непреодолимой силы, войной, массовыми беспорядками, террористическими актами, забастовками, перерывами в телекоммуникационной связи, а также а также иные события, наступление которых не может быть отнесено к Банку. Препятствиями также считается прекращение функционирования или ненадлежащее функционирование системы RTGS и SWIFT. Исключение ответственности распространяется также на случаи, когда Банк был обязан действовать в соответствии с действующим законодательством.

## **XIII**

### **Обращение со сведениями**

Данные, полученные Банком в ходе операционной деятельности и относящиеся к Клиенту, включая данные о его личности, а также данные о платежной операции и статусе и изменениях на расчетном счете и/или расчетном счете платежной карты Клиента, представляет собой банковскую, т.е. коммерческую тайну. Банк, члены его органов, сотрудники и привлеченные Банком лица не будут разглашать, передавать или предоставлять доступ к таким данным третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных нормативами действующего законодательства.

При сборе и обработке персональных данных Клиента Банк обязан действовать в соответствии с законодательством, регулирующим защиту персональных данных.

Подписывая Общий Договор, Клиент дает согласие Банку на осуществление иных действий, связанных с обработкой его персональных данных, указанных в Общем договоре, а также в документации, которая была предоставлена в соответствии с нормативами и/или или внутренними актами Банка, с целью осуществления текущей деятельности Банка, протводействия отмыванию денег и финансированию терроризма, реализации FATCA (идентификация субъектов США и отчетность в соответствии с действующими нормативами), а также расследования и выявления мошеннических действий или злоупотреблений в процессе проведения платежных операций.

**XIV  
Заключительные положения**

Клиент должен незамедлительно и не позднее, чем в течение 3 (трех) дней со дня возникшего изменения, уведомить Банк в письменной форме обо всех изменениях персональных данных, данных об уполномоченных лицах и иных данных, касающихся расчетного счета и/или расчетного счета платежной карты или отдельной дополнительной услуги, если Общим договором не оговорен иной срок. Банк не несет ответственности за любой ущерб, который может возникнуть у Клиента или третьего лица в результате нарушения данного обязательства.

Настоящие Общие условия доступны как на Интернет-странице, так в помещениях Банка.

Подписывая Общий договор, Клиент подтверждает, что ознакомлен с настоящими Общими условиями, имеет достаточно времени для ознакомления с содержанием и что полностью согласен с ними.

Для договорных отношений и коммуникации между Банком и Клиентом до заключения и в период действия договорных отношений используется черногорский язык, если Банк и Клиент не согласовали иное.

Настоящие Общие условия составлены в соответствии с действующим законодательством Черногории, которое также применяется при их толковании.

Все возможные спорные отношения между Банком и Клиентом, которые могут возникнуть в связи с Общим договором и настоящими Общими условиями, разрешаются с применением законодательства Черногории. В случае возникновения спора - компетентным судом является суд по месту нахождения Банка. vi Общие условия вступают в силу в день их принятия и применяются в том числе ко всем договорам, связанным с открытием и ведением счетов в платежной системе, заключенным до даты вступления в силу настоящих Общих условий.

Ко всему, что не урегулировано настоящими Общими условиями, применяются нормы законодательства, решения и инструкции компетентных органов Банка и иные их акты, с которыми Клиент ознакомлен перед заключением общего договора/поручения на разовую платежную операцию и которые доступны ему в помещениях Банка и на его Интернет-странице.

Настоящие Общие условия вступают в силу с даты принятия и применяются с 08.04.2024 года. Со дня применения настоящих Общих условий, Общие условия от 16.05.2022 года теряют силу.