ОБЩИЕ КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ К.Б. «VICTORIABANK» А.О., применимые к Физическим Лицам

(ОКУ.4.4.)

2022 г.

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3

I.1. ВВЕДЕНИЕ 3
I.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТОЛКОВАНИЕ 5
I.3. ОБРАБОТКА И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ 10
I.4. ЗНАНИЕ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ 15
ГЛАВА II. ТЕКУЩИЕ СЧЕТА 16
II.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 16
II.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ 17
II.3. ОТКРЫТИЕ ТЕКУЩЕГО СЧЕТА 21
II.4. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СЧЕТОВ. ПЛАТЕЖНЫЕ ОПЕРАЦИИ 23
II.5. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОДЫ. ПРЯМЫЕ ДЕБЕТОВАНИЯ 27
II.6. СЧЕТА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЛИЦ 28
II.7. НАСЛЕДОВАНИЕ 28
II.8. ОГРАНИЧЕНИЯ ДОСТУПА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ И НЕОСПОРИМЫЕ ДЕБЕТОВАНИЯ 29
II.9. ВЫПИСКА ПО СЧЕТУ 30
II.10. ЗАКРЫТИЕ СЧЕТА. ПРЕКРАЩЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ 30
ГЛАВА III. БАНКОВСКИЕ ДЕПОЗИТЫ 32
ГЛАВА IV. БАНКОВСКАЯ КАРТА 34
IV.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ 34
IV.2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 38
IV.3. УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТ 40
IV.4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ 42
IV.5. ПРИОСТАНОВКА (БЛОКИРОВКА) ИЛИ ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ 47
IV.6. ЗАКРЫТИЕ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И КАРТОЧНОГО СЧЕТА 48
IV.7. УСЛУГА ВЫДАЧИ КАРТЫ 49
IV.8. УСЛУГА 3D SECURE 49
IV.9. УСЛУГА CASH BY CODE 49
ГЛАВА V. УСЛУГА T2A 49
ГЛАВА VI. УСЛУГА SMS-УВЕДОМЛЕНИЙ 50
ГЛАВА VII. УСЛУГА VB24 50
ГЛАВА VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 51
VIII.1. УВЕДОМЛЕНИЯ 51
VIII.2. АВТОРИЗОВАННЫЕ ПЕРЕВОДЫ И ПРИЗНАНИЕ ДОКУМЕНТОВ 52
VIII.3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ 52
VIII.4. ОБОСНОВАНИЕ НЕИСПОЛНЕНИЯ ПО ПРИЧИНЕ ПРЕПЯТСТВИЯ 53
VIII.5. УСТУПКА 53
VIII.6. ТОЛКОВАНИЕ 53
VIII.7. НЕОТКАЗ ПО УМОЛЧАНИЮ 54
VIII.8. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И ЮРИСДИКЦИЯ 54
VIII.9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛОБЫ 54

IX.10. ГАРАНТИЯ СРЕДСТВ 54

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

I.1. ВВЕДЕНИЕ

1.1.1. Коммерческий Банк «VICTORIABANK» акционерное общество, именуемый в дальнейшем «Банк», идентифицируемый на основании следующих данных: фискальный код/идентификационный номер: 1002600001338, SWIFT: VICBMD2X, местонахождение: MD-2004, Республика Молдова, мун. Кишинёв, ул. 31 Августа 1989 № 141, номер телефона: (00373) 22 576100, факс: (00373) 22 234533, адрес электронной почты: office@vb.md, веб-страница: www.victoriabank.md, Служба поддержки клиентов 1303 / +373 22 21 03 03. К.Б. «VICTORIABANK» A.O. является членом Фонда гарантирования депозитов. Банк владеет Отделениями, агентствами, банкоматами и обменными пунктами на территории Республики Молдова. Надзорный орган – Национальный Банк Молдовы.

1.1.2. Банк действует в соответствии с юридическими нормами, установленными Законом № 202 от 06.10.2017 года о деятельности банков, Гражданским Кодексом Республики Молдова № 1107 от 06.06.2002 года, действующим законодательством Республики Молдова и нормативными актами Национального Банка Молдовы, а также в соответствии с его внутренними правилами.

1.1.3. Банк предоставляет своим клиентам банковские продукты и услуги, на основании Лицензии № 004503 от 06.02.2018 года. Продукты и услуги, предоставляемые Клиентам, предусмотрены в настоящем документе, в предложениях, материализованных в информационных листовках, карточках продукта, рекламных щитах или рекламных объявлениях в средствах массовой информации, на веб-странице Банка, в приложениях, предназначенных для клиентов, а также в персонализированных предложениях.

1.1.4. Клиенты могут запрашивать и получать от Банка услуги по оказанию помощи и консультированию по предлагаемым банковским услугам, не теряя при этом права на решение и распоряжение. Предоставление этих услуг Клиентам, даже и на платной основе, не влечет ответственность Банка за решения Клиентов.

1.1.5. Общие Коммерческие Условия (именуемые в дальнейшем «ОКУ») регулируют отношения между Банком и его Клиентами – держателями счетов, физическими лицами-гражданами Республики Молдова, иностранными гражданами, резидентами или нерезидентами и апатридами (именуемыми в дальнейшем «Клиент»), и применяются к любому типу договора, заключенному между Клиентом и Банком, и к любому аспекту, который не регулируется в конкретной форме иным образом в других договорах, заключенных Клиентами с Банком. В то же время, коммерческие отношения между Банком и Клиентом регулируются и конвенциями (договорами), специфичными для каждого вида продукта или услуги (где это применимо), действующими нормативными актами, в том числе законодательством, применимым к области защиты прав потребителей и регламентами Национального Банка Молдовы. Особые договоры могут дополнять ОКУ или содержать положения, отступающие от ОКУ. Настоящие ОКУ применимы также к представителям Клиентов Банка.

1.1.6. Настоящие ОКУ заменяют любое противоположное положение, существующее в договорах, формах и/или документах, характерных для банковских продуктов и услуг, заключенных до вступления в силу ОКУ, и при определённых обстоятельствах, дополняют их.

1.1.7. В случае несоответствия между положениями, существующими в настоящих ОКУ и особыми условиями договоров, документов и/или форм, заключенных между Клиентом и

Банком в тот же день или после вступления в силу настоящих ОКУ, будут преобладать особые условия из определенных форм или документов.

1.1.8. ОКУ являются обязательными для Клиентов и противосопоставимыми им в транзакциях, проводимых с Банком. Банк не будет инициировать коммерческие отношения с лицом, которое не принимает ОКУ.

1.1.9. ОКУ, стандартизированные формы, Список тарифов и комиссионных процентов, информация о продуктах и услугах Банка, предоставляются Клиентам по местоположению Банка, на сайте Банка или посредством защищенных электронных каналов, или посредством других средств связи, соответствующих законным положениям и согласованных в индивидуальном порядке с Клиентом.

1.1.10. В любое время в течение коммерческих отношений, Клиент имеет право получать, по запросу, на бумажном носителе или на любом другом долговечном носителе, действующую версию ОКУ, а также Список действующих тарифов и комиссионных процентов.

1.1.11. ОКУ применяются с момента установления коммерческих отношений и действуют до момента их прекращения.

1.1.12. Введение ОКУ в коммерческие отношения Банка с физическими лицами представляет, в отношении существующих Клиентов – изменение в нормах рамочных договоров, применимых к банковским продуктам и услугам, которыми пользуются Клиенты, вступившие в отношения с Банком. В отношении Клиентов, с которыми у Банка установлены коммерческие отношения, настоящие ОКУ вступают в силу по истечении 2-месячного срока с того дня, когда Банк проинформировал Клиентов об их вступлении в силу, предоставив ОКУ в распоряжение Клиентов по местоположению Банка и на веб-странице Банка, в том числе, посредством объявлений и Выписок со Счета, и/или электронного сообщения, в тех случаях, когда Клиент обговорил с Банком методы электронного общения, (например, интернет-банкинг, электронная почта и т. д.), если до этого дня Клиент не уведомил Банк в письменной форме или на другом долговечном носителе об отказе принимать ОКУ.

1.1.13. Банк сохраняет за собой право вносить изменения в настоящие ОКУ, в целом или частично, в любое время, когда он сочтет целесообразным, уведомив Клиента не менее чем за 2 (два) месяца до предполагаемой даты внесения изменений, предоставляя их Клиенту по местоположению Банка и на веб-странице Банка, в том числе посредством объявлений и выписок по счету, и/или электронного сообщения, в тех случаях, когда Клиент согласовал с Банком методы электронного общения (например, интернет-банкинг, электронная почта и др.). Изменения, внесенные в ОКУ вступят в силу между Банком и Клиентом по истечении 2 (двух) месяцев с момента уведомления, за исключением ситуации, когда Клиент уведомил Банк в письменной форме или на другом долговечном носителе о непринятии изменений, в течение указанного ранее интервала. Непринятие изменений Клиентом и, соответственно, прекращение ОКУ на этом основании, будет для Клиента бесплатным.

1.1.14. Срок в 2 (два) месяца, указанный в п.1.1.13., не применяется, и изменения в ОКУ вступают в силу без предварительного уведомления Клиента в следующих случаях:

a) в случаях, предусмотренных в настоящих ОКУ;

b) в случае внесения изменений в связи с применением новых правовых положений, такие изменения применяются в зависимости от даты вступления в силу соответствующих правил;

c) если вносятся изменения, касающиеся уровня процентной ставки или комиссионных процентов, улучшающие положение Клиента;

d) когда Банк вносит изменения в целях внедрения новых банковских услуг/функций и новых банковских продуктов, а также когда новые, ранее не урегулированные аспекты выгодны Клиенту.

1.1.15. Изменение или изъятие одного из банковских продуктов или услуг, используемых Клиентом, не влияет на действительность других продуктов или услуг или настоящих ОКУ.

1.1.16. В случае, если Клиент не принимает изменения или замену настоящих ОКУ, как Клиент, так и Банк имеют право денонсировать (прекратить) коммерческие отношения. Клиент может осуществлять это право до предлагаемой даты внесения изменений/замены ОКУ, немедленно и без взыскания дополнительных расходов.

I.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТОЛКОВАНИЕ

1.2.1. Для целей настоящих ОКУ и в рамках коммерческих отношений между Банком и Клиентами, приведенные ниже термины и определения имеют следующие значения:

«Аутентификация» - процедура, которая позволяет Банку проверить способ использования определенного Платежного инструмента, в том числе его пользовательские элементы безопасности.

«Авторизация платежной операции» - процедура, посредством которой выражается согласие Клиента-плательщика на выполнение платежной операции. Согласие может быть выражено Клиентом различными способами в зависимости от Платежного инструмента, используемого для оформления соответствующей операции. Таким образом, согласие может быть выражено: подписью Клиента – для Платежных операций, размещенных на бумаге или на конкретных формулярах/контрактах; использованием пользовательских элементов безопасности – для Платежных операций, инициированных услугами VB24; считывания чипа/магнитной полосы карты путем ее ввода в терминал, подписания квитанции и/или использования пользовательских элементов безопасности карты, предоставления номера карты и любых запрашиваемых дополнительных данных, приближения карточки к Терминалу (в случае бесконтактной функциональной возможности) – для платежных операций, осуществляемых с банковскими картами.

«Банк» - означает коммерческий банк «Victoriabank» акционерное общество, идентифицированное следующими данными: фискальный код/идентификационный номер: 1002600001338, SWIFT: VICBMD2X, офис: MD-2004, Республика Молдова, мун. Кишинёв, ул. 31 Августа 1989 № 141, номер телефона: (00373) 22 576100, факс: (00373) 22 234533, адрес электронной почты: office@vb.md, веб-страница: www.victoriabank.md, Служба поддержки клиентов 1303 / +373 22 21 03 03, вместе со всеми его территориальными единицами.

«Выгодоприобретающий сосбственник» - физическое лицо, которое в конечном счете контролирует Клиента, или физическое лицо, от имени которого осуществляется деятельность или проводится операция, а также, в зависимости от обстоятельств, лица, которые осуществляют фактический контроль над Клиентом, таким образом идентифицированные в соответствии с критериями, установленными в применимом законодательстве.

«НБМ» - представляет собой аббревиатуру для «Национальный Банк Молдовы».

«Клиент» - означает любое физическое лицо, которое инициировало коммерческие отношения с Банком или с которым Банк вел переговоры о коммерческих отношениях. В случаях, предусмотренных законом, под «Клиентом» подразумевается и физическое лицо, с которым Банк ведет переговоры о деловых отношениях, даже если соответствующие переговоры не завершились заключением договора.

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

«Текущий счет» - означает банковский счет, открытый Банком на имя Клиента для осуществления текущих операций: внесения и снятия наличных, платежей, переводов и получения денежных средств, в том числе операций с банковской картой, привязанной к данному счету.

«Договор» – представляет собой любое явное (письменное) или подразумеваемое (устное) соглашение, в том числе настоящие Общие Коммерческие Условия, которые формируют рамочный договор в отношениях Клиент-Банк, вместе с приложениями, соответственно, наряду с конкретными договорами, конвенциями, Тарифами Банка и конкретными формами, заключенными Клиентом для каждого продукта или услуги.

«Cash by Code» - подразумевает возможность для Получателя снимать наличные без карты в любом банкомате Банка на основании специального Кода «Cash by Code» и вносить наличные без карты в банкоматах CashIn/Recycler Банка, оборудованных считывателем штрих-кода на основе специальный код «CashIn по коду». Специальный код генерируется для этого типа операций держателем карты Victoriabank через системы VB24 Web и VB24 Mobile. Любой Держатель Карты может использовать Услугу «Наличные по коду» в соответствии с настоящими ОУП и Правилами использования Дополнительных услуг VB24, размещенными на веб-сайте банка. Используя Сервис Cash by Code, Держатель Карты подтверждает, что он принимает все условия использования Сервиса и соответствующие Тарифы.**«Согласие»** - договорное соглашение физического лица, в соответствии с которым оно соглашается с конкретными условиями, которые применяются к запрошенным и предоставленным ему Банком продуктам/услугам. Согласие может быть выражено:

(1) в виде собственноручной подписи на документах, отражающих общение между сторонами/запросом/договором относительно запрашиваемых продуктов и услуг;

(2) посредством электронной подписи. Электронная/мобильная подпись может использоваться Клиентом и Банком в качестве персонализированного элемента безопасности в отношениях, связанных с Деловыми отношениями/Конкретными Договорами. Электронная подпись/мобильная подпись как юридическая сила эквивалентна собственноручной подписи на бумаге в соответствии с законом. Она обеспечивает личность автора, подлинность и целостность подписанных документов и сообщений. Банк оставляет за собой право выбирать продукты/услуги, в отношении которых он принимает выражение согласия Клиента посредством электронной подписи. В зависимости от обстоятельств, Клиент и Банк в Конкретных Договорах могут договориться о способе выражения согласия/методе аутентификации/и о типе электронной подписи, применимой к Конкретному Договору.

(3) путем передачи Банку SMS-кода OTP, отправленного Банком на контактный номер мобильного телефона, ранее сообщенный клиентом Банку, соответственно зарегистрированный как таковой в его записях.

(4) для отправки запросов и/или выполнения операций через приложения интернет/мобильного банкинга: путем доступа к приложению с использованием конфиденциальных данных доступа к приложениям интернет/мобильного банкинга и нажатия определенных кнопок для подтверждения передачи банку конкретной транзакции/запроса;

(5) для выполнения операции с помощью карты: подписание квитанций, выданных POS, только после проверки введенных в них данных и/или ввода кода активации/PIN-кода на терминалах электронных платежей, используя метод безопасности устройства для авторизации бесконтактных и онлайн-платежей, снятие наличных в банкоматах и переводы через VB 24 или другие платежные приложения, предоставление кода CVV/CVC2, ввод кода безопасности 3D Secure, отправленного по SMS, ввод установленного пользователем статического пароля для электронной торговли или

любых других идентификационных данных карты (номер карты, срок действия, имя, указанное на карте), поднесение бесконтактной карты/устройства, на которой установлено приложение VB 24 или другое платежное приложение, к специализированному считывателю карт (с вводом PIN-кода или без него).

«**Конкретный договор» или «Конвенция»** - означает любой договор, форму, заявление или другой тип стандартного документа договорного характера, заключенного в письменной форме между Банком и Клиентом, предметом которого является банковская услуга или продукт.

«Валютный курс» - представляет собой коммерческий курс валют, установленный Банком на определенный банковский день или для определенных видов банковских операций, предоставляемый Банком или происходящий из государственных источников.

«Подтверждающий документ» – означает документ, который обосновывает осуществление/подтверждает необходимость осуществления Клиентом/на имя Клиента платежей/переводов (например: договор, счет-фактура, решение/постановление/определение судебной инстанции) и который содержит, в зависимости от обстоятельств, данные о суммах платежей/переводов, а также другие документы, указанные в действующем Законодательстве о отдельных валютных операциях.

«Digital Onboarding» - представляет собой онлайн-канал, доступный через веб-сайт Банка для физических лиц, с целью удаленного установления деловых отношений и доступа к продуктам/услугам, предоставляемым Банком через этот канал.

«FATCA» - Соглашение, которое включает в себя комплекс законодательных мер, изданных США в целях предотвращения и сокращения масштабов уклонения от уплаты налогов от доходов, полученных в ходе трансграничной деятельности американских резидентов. Законом № 234 от 10.12.2015 г. Парламент Республики Молдова ратифицировал Соглашение о сотрудничестве между Правительством Республики Молдова и Правительством Соединенных Штатов Америки для содействия реализации положений Акта о выполнении налоговых обязательств в отношении иностранных счетов (FATCA), подписанного в Кишиневе 26 ноября 2014 г.

«Финансовая группа BT» - группа юридических лиц, в которую входит «Banca Transilvania» A.O. (Румыния) в качестве юридического лица, осуществляющего контроль, а также все подконтрольные ему юридические лица (в том числе К.Б. «Victoriabank» A.O.)

«IBAN» - (International Bank Account Number) представляет собой комбинацию букв и цифр, обеспечивающих уникальность номера счета, открытого у поставщика платежных услуг на международном уровне. IBAN предоставляется Клиенту Банком в день открытия счета, а также упоминается в каждой выписке по счету.

«Платежный инструмент» – пользовательское(ие) устройство(а) (платежная карта, мобильный телефон и т. д.) и/или любая серия процедур (технических – коды PIN, TAN, другие типы кодов, логин/пароль и т. д. или функциональных – передача кредита, прямой дебет), согласованные между Клиентом и Банком, и используемые Клиентом для инициирования платежного поручения.

KYC Online" (Знай своего клиента) - представляет собой онлайн-канал, доступный через веб-сайт Банка, для физических лиц, с целью удаленного обновления деловых отношений.

«**Применимое законодательство**» - означает любой нормативный акт, закон, регламент, постановление, приказ, решение, предписание, уведомление, руководство, индивидуальный акт, номенклатуру и т. д., изданный компетентным государственным органом Республики Молдова или связанным с ним органом, который имеет прямое или косвенное применение и является обязательным в рамках Коммерческих отношений.

«Нерезидент» - представляет собой физическое лицо (гражданин Республики Молдова, иностранный гражданин или лицо без гражданства), не проживающий на территории Республики Молдова, личность которого подтверждена каким-либо документом в

соответствии с правовыми положениями, в том числе физические лица-нерезиденты, временно находящиеся на территории Республики Молдова.

«Денежные обязательства» - любые суммы, причитающиеся Банку Клиентом за или в связи с:

a) любой несанкционированный овердрафт;
b) любые комиссии/сборы/расходы банка/проценты в соответствии с Тарифами Банка;
c) любой банковский кредит; и/или
d) любые другие денежные обязательства, возникающие на основании настоящих ОКУ или конкретных Договоров.

«Платежная операция» - действие по вкладу, переводу или снятию средств, осуществляемое посредством счетов Клиента, открытых в Банке.

«Платежное поручение» - инструкция, переданная Банку (в качестве поставщика платежной услуги) для выполнения платежной операции.

«НЕПРЕРЫВНЫЕ операции» - платежные операции, которые могут выполняться 24/7. Типология транзакций и операционные лимиты для НЕПРЕРЫВНЫХ операций будут сообщены Клиенту через общедоступную информацию, отображаемую на веб-странице банка, на странице/приложении услуги VB24 Web&Mobile или в кассах банка.

«Официальная веб-страница» или **«веб-страница Банка»** - представляет собой интернет-страницу Банка: www.victoriabank.md.

«Коммерческие отношения» — это юридические отношения между Банком и Клиентом, в которых Банк предоставляет Клиенту банковские, финансовые и связанные с ними услуги в соответствии со сферой деятельности и коммерческими предложениями, которые предполагают, по крайней мере, открытие текущего счета, а Клиент использует и пользуется соответствующими услугами в соответствии с условиями, установленными Банком.

«Резидент» – означает физическое лицо (гражданин Республики Молдова, иностранный гражданин или апатрид (лицо без гражданства)), проживающее на территории Республики Молдова, подтвержденное актом в соответствии с законными положениями, в том числе физические лица-резиденты, временно находящиеся за пределами страны.

«Отправить другу» - предполагает отправку средств через приложение VB24 Mobile третьему лицу, с возможностью обналичивания средств на карту (Бенефициар вводит номер карты в специальное окно в приложении) или снятия наличных с Банкоматы банка (по коду «Наличные по коду»). Любой Держатель Карты может воспользоваться Услугой «Отправить другу» в соответствии с настоящими ОУП и Правилами использования Дополнительных услуг VB24, опубликованными на веб-сайте банка. Используя Услугу «Отправить другу», Держатель Карты подтверждает, что он принимает все условия использования этой Услуги и соответствующие Тарифы.

«Услуги VB24» – относятся к средствам дистанционного банковского обслуживания, предоставляемых Клиенту Банком с целью доступа к счетам и осуществления платежных операций, в том числе оформления банковских депозитов, посредством мобильных приложений и электронных технологий. Пользовательскими элементами безопасности в рамках услуг VB24 считаются, помимо прочего: имя пользователя (логин) и пароль (код идентификации), отпечатки пальцев, face ID, электронная подпись, коды и пароли проверки.

Услуга «VB Notifications» – служба информирования клиентов через каналы обмена сообщениями (SMS, Telegram и другие каналы уведомлений) или приложение VB24 Mobile, уведомления, направленные Держателю карты об операциях, совершенных с банковской картой/карточным счетом и через расчетный счет с привязанной картой .

«Образец подписи» - представляет собой собственноручную подпись Клиента, и/или его представителя, проставленную на документе, используемом в отношениях с Банком при инициировании коммерческих отношений с Банком и сохраненная в его учетных документах и/или электронная подпись Клиента, предоставленная Банку в качестве образца подписи.

«One Time Pasword/Одноразовый пароль/OTP» - буквенно-цифровой код, случайно сгенерированный информационной системой Банка, отправляемый Пользователю и используемый в качестве кода аутентификации и авторизации для совершения Операций, в том числе/проверки данных на кассе или через Online Onboarding/онлайн KYC **«Электронная подпись»** - данные в электронной форме, которые присоединяются к другим данным в электронной форме или логически связаны с другими данными в электронной форме и используются в качестве метода аутентификации), предназначенные для обеспечения надлежащего уровня безопасности в отношении личности и подлинности пользователя. **«Мобильная подпись (MSign)»** - цифровой сертификат, выдаваемый Службой информационных технологий и кибербезопасности через операторов мобильной связи, позволяющий создавать цифровую подпись.

«Услуга 3D Secure» - это международный стандарт безопасности для интернет-платежей, направленный на дальнейшую защиту держателя карты и сокращение мошенничества в сфере электронной коммерции и основанный на наличии и предоставлении дополнительного пароля при совершении онлайн-платежа с помощью карты, зарегистрированной в 3D Secure.

«Тарифы банка» – это нормативный(ые) акт/акты, изданные Банком, доступный(ые) Клиентам при инициировании коммерческих отношений, а также в течение данных, на веб-странице Банка, или, в зависимости от обстоятельств, в кассах Банка, отражающие перечень сборов, комиссий и других обязательных расходов, взимаемых Банком за определенные банковские операции, осуществляемые Клиентом посредством текущего счета или карточного счета, а также за услуги, предоставляемые Банком. Тарифы Банка являются неотъемлемой частью рамочного договора между Банком и Клиентом.

«Сложная и неординарная транзакция» - платеж, осуществляемый посредством одной или нескольких операций, которые не соответствуют основной деятельности и/или не типичны для вида или характера деятельности Клиента.

«Существенная транзакция» означает Платежную операцию, стоимость которой зависит от рисков, связанных с Клиентом.

«Электронная транзакция» - операция, выполняемая в электронной форме через Услугу VB24 или через Услугу T2A и защищенная посредством механизма, позволяющего проверить аутентичность, целостность и невозможность отказа от нее.

«Подозрительные транзакции» - деятельность или транзакции с имуществом либо незаконным имуществом, в том числе финансовыми средствами и фондами, в отношении которых Банку известно, или у него имеются обоснованные подозрения в том, что действия по отмыванию денег, связанные с ними преступления, действия по финансированию терроризма и распространения оружия массового уничтожения находятся на этапе подготовки, покушения, совершения либо уже совершены.

«Территориальные подразделения» или «Подразделения» — это Отделения, представительства, агентства и/или обменные кассы Банка по всей территории Республики Молдова.

«Банковский день» — это день, когда Банк осуществляет деятельность, которая позволяет ему выполнять платежные поручения. В отношениях с Банком нерабочими днями считаются суббота, воскресенье, государственные праздники на национальном уровне, любые другие дни, которые считаются нерабочими корреспондентскими банками/внешними расчетными системами (в случае Платежных операций, осуществляемых с их помощью),а также дни, которые Банк объявляет нерабочими, в этой ситуации Клиенты должны быть своевременно уведомлены посредством размещения соответствующих сообщений в рамках подразделений Банка и на его интернет-странице.

«Рабочий день» — это интервал времени, в течение Банковского дня, согласно расписанию, опубликованному на веб-странице Банка или в приложении VB24, в течение которого осуществляется получение Платежных поручений от Клиентов.

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

1.2.2. В настоящих Общих Коммерческих Условиях использование в единственном числе определяемых терминов подразумевает также ссылки на их множественное число, и наоборот.

1.2.3. Термины, используемые в настоящих ОКУ, которые не были конкретно определены в п. 1.2.1., обладают смыслом, предусмотренным законом или нормативными актами, или обычным смыслом, применимым в банковской практике.

1.2.4. В настоящих ОКУ, ссылки на «Законодательство» или «Применимое законодательство» также подразумевают ссылки на законы, директивы, рекомендации, постановления, договоры, конвенции и другие источники международного права и/или права Европейского союза, только если такие акты применимы для Республики Молдова, или только если такие акты были приняты/признаны Банком как применимые (полностью или частично) в рамках коммерческих отношений с Клиентом.

1.2.5. В настоящих ОКУ, ссылки на «счет» также подразумевают ссылки на любой тип банковского счета, которым владеет Клиент или открытого на его имя в Банке, независимо от даты открытия, валюты, баланса (положительный/отрицательный), статуса (активный/неактивный), правового статуса (приостановлен/арестован/заблокирован) и т.д. таких счетов, если в контексте не указано иное.

1.2.6. В настоящих ОКУ, ссылки на «Договор», «Конкретный договор», «ОКУ» также подразумевают ссылки на изменения и дополнения, вносимые время от времени в соответствующие договоры/соглашения/акты.

1.2.7. В настоящих ОКУ, подразумевается, что после слов «в том числе», «как и» или «например», следует синтагма «помимо прочего».

1.2.8. Ссылки на «лицо» в настоящих ОКУ включают в себя любое физическое или юридическое лицо, любую хозяйственную единицу, ассоциацию, консорциум, партнерство и т.д. (независимо от того, обладает ли оно правосубъектностью или нет), если в контексте не указано иное.

1.2.9. Каждый раз, когда в настоящих ОКУ используются примеры («например:») или неисчерпывающие перечисления («и т.д.»), считается, что применение права/обязательства не будет ограничено данным примером или перечислением.

1.2.10. В настоящих ОКУ, под ссылками на время суток понимаются ссылки на время в Кишиневе, Республика Молдова.

1.2.11. В настоящих ОКУ, ссылки на законодательные или нормативные акты считаются ссылками на такие законодательные или нормативные акты, в которые время от времени вносят изменения или которые повторно публикуются. В случае отмены законодательного или нормативного акта, ссылка на него считается сделанной на соответствующий акт, который его заменяет.

1.2.12. Структурирование настоящих ОКУ по Главам, Разделам и Пунктам («п.») выполняется для удобства приведения ссылок и никоим образом не влияет на толкование, объем, смысл и полноту ОКУ, а их положения должны толковаться в контексте всего Договора.

1.2.13. В настоящих ОКУ, Банк и Клиент вместе именуются «Стороны».

1.2.14. При толковании настоящих ОКУ, учитывается их природа, обстоятельства, при которых были установлены деловые отношения, толкование, которое Стороны им дали, или о котором можно сделать вывод из их поведения до и после начала деловых отношений, а также учитывается способ их применения.

1.2.15. Если настоящие ОКУ составлены или будут составлены на нескольких языках, при толковании ОКУ, преимущественной силой будет обладать версия ОКУ на румынском языке.

I.3. ОБРАБОТКА И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1.3.1. Банк добросовестно обрабатывает персональные данные своих Клиентов, в соответствии с Законом 133/2011 о защите персональных данных, с другими нормативными актами, а также с любыми руководствами, политиками или практическими кодексами или

кодексами поведения, которые применимы к нему или к которым он принадлежит, в условиях, обеспечивающих их техническую безопасность и конфиденциальность, **для следующих целей**:

a) предоставление финансово-банковских продуктов и услуг посредством всех каналов, доступных в этом отношении (например, подразделения Банка, интернет, телефон и т.д.);
b) идентификация Клиентов;
c) проведение предварительных проверок (например, анализ подверженности риску, который предполагает предоставление продукта/услуги Банка), целью которого является оценка Клиента/другого исследуемого лица, с целью принятия решения о доступе к определенным банковским операциям или о заключении договоров на определенные продукты или услуги;
d) знание Клиентов для предупреждения и борьбы с отмыванием денег и финансирования терроризма, как в момент установления деловых отношений с Банком, так и в течение всего периода их действия;
e) заключение и исполнение договоров, заключенных между Банком и Клиентами;
f) выполнение законодательных обязательств по отчетности/учету, возложенных на Банк посредством применимых нормативных актов;
g) оценка платежеспособности, снижение риска кредитования, определение степени задолженности Клиентов, заинтересованных в кредитных продуктах Банка;
h) сбор и взыскание денежных средств по обязательствам, неисполненным или ненадлежащим образом исполненным Клиентами;
i) принятие мер/предоставление информации, услуг поддержки или ответов на запросы/уведомления/жалобы любого рода, адресованные Банку Клиентами по любому каналу, в том числе посредством услуг электронных коммуникаций и интернета. Обработка данных Клиентов для этой цели подразумевает также регистрацию и хранение любых сообщений или телефонных звонков, независимо от того, были ли они инициированы Клиентом или Банком;
j) связь с Клиентами и их информирование о продуктах/услугах, используемых ими в Банке, в целях надлежащего исполнения договоров (а также, но не ограничиваясь, выписками по счету или карте, информированием о расписании работы подразделений Банка, информированием о введении каких-либо арестов/запретов на счета, уведомлениями о наличии несанкционированных дебетов или задолженностях по выплате процентных ставок и т.д.);
k) аудиозапись телефонных разговоров с Банком в целях улучшения качества услуг, а также для предоставления подтверждения запроса/соглашения/опций в отношении определенных финансово-банковских услуг;
l) видеозапись присутствия лиц в офисах Банка, с целью поддержания высокого уровня безопасности клиентов, сотрудников и имущества Банка и проведения мониторинга безопасности лиц, помещений и/или имущества Банка или посетителей его территориальных единиц;
m) проведение мониторинга деятельности и транзакций Клиентов;
n) централизация операций, поддержание и обновление внутренней базы данных, в которой хранится информация о Клиентах и других заинтересованных лицах, для использования сотрудниками Банка в их деятельности, а также во внутренних приложениях Банка, проведение статистических отчетов и осуществление деятельности по экономическому, финансовому и/или административному управлению в рамках Банка;
o) защита прав и интересов Банка в судебном порядке;
p) создание или анализ профилей для улучшения продуктов/услуг Банка, для персонализированного/общего продвижения Банком своих продуктов/услуг или для

осуществления маркетинговой деятельности посредством любых средств связи (например, передача по почте, телефону, факсу, электронной почте, SMS-сообщениям объявлений, адресованных непосредственно и конкретно определенному лицу), в том числе посредством субъектов/субъектами Финансовой группы BT;

q) проведение маркетинговой или рекламной деятельности общего характера, проведение программ лояльности клиентов и проведение опросов, в том числе посредством субъектов/субъектами Финансовой группы BT;
r) выявление ситуаций, в которых пользователи социальных сетей являются и Клиентами Банка, с целью проведения персонализированного маркетинга, в соответствии с выбором Клиента;
s) анализ поведения Клиента/любого человека, который посещает веб-страницу Банка, используя cookies - файлы, как Банка, так и третьих лиц, с целью предоставления общего или персонализированного контента, предложения, адаптированные интересам пользователей;
t) для вторичных целей (например, для архивирования, внутреннего, внешнего аудита и т.д.), всегда совместимыми с основными целями, для которых соответствующие данные были первоначально собраны Банком.

1.3.1.1.Банк обрабатывает персональные данные (включая биометрические данные), относящиеся к Клиенту, полученные непосредственно от Клиента, а также данные, созданные на их основе или полученные из других официальных источников.

1.3.2. **Категориями персональных данных Клиентов, обработанных Банком** для вышеупомянутых целей, являются следующие:

a) идентификационные данные: фамилия, имя, отчество, псевдоним (если применимо), дата и место рождения, персональный числовой код или другой аналогичный уникальный элемент идентификации, серия и номер удостоверения личности/паспорта, а также его копия, место прописки и место жительства (если применимо), номер телефона, факс, адрес электронной почты, гражданство, профессия, род занятий, имя работодателя или характер собственной деятельности (если применимо), занимаемая важная государственная должность (исключительно в контексте получения информации, связанной с должностью политически обязанного лица), семейное положение (в том числе гражданское состояние, количество детей, детей на содержании), экономическое и финансовое положение, данные о владении имуществом, финансовые данные (в том числе копии налоговых деклараций по подоходному налогу, подтвержденные налоговыми органами, когда их представление является обязательным в соответствии с налоговым законодательством), изображение, голос, образец подписи, номер Карты, срок действия Карты, код IBAN. Некоторые положения этого пункта (в пределах идентификационных данных, которые должны быть получены в соответствии с положениями НБМ) применяются и в отношении категорий лиц, связанных с Клиентами Банка, в соответствии с законодательными и регламентационными положениями;

b) данные и информация, связанные с продуктами кредитного типа или аналогичными им: тип продукта, срок предоставления, дата предоставления, дата погашения, предоставляемые суммы, причитающиеся суммы, состояние счета, дата закрытия счета, валюта кредита, периодичность платежей, выплаченная сумма, ежемесячная процентная ставка, наименование и адрес работодателя, задолженные суммы , количество задолженных процентных ставок, срок погашения задолженности, количество дней просрочки в погашении кредита, информация, связанная со статусом гаранта, содолжника или получателя страхового полиса физического лица в связи с предоставленным продуктом.

c) **данные о мошенниках**: информация, связанная с совершением преступлений или правонарушений в финансово-банковской сфере, напрямую связанных с К.Б. «VICTORIABANK» A.O., установленные окончательными судебными решениями или неоспоримыми административными актами.

1.3.3. **Основаниями, в соответствии с которыми Банк обрабатывает персональные данные Клиентов**, являются, в зависимости от ситуации:

a) **согласие Клиента**, если оно было предоставлено (например, в случае прямого маркетинга или принятия автоматизированных решений, которые влекут юридические последствия или значительные аналогичные последствия и которые не требуются для выполнения договора или выполнения юридического обязательства). Согласие Клиентов на обработку персональных данных не требуется в тех случаях, когда основанием для их обработки Банком является законное обязательство, заключение/исполнение договора, законный интерес Банка или основной общественный интерес, а также в других случаях, предусмотренных законом.

b) **исполнение договора**, стороной которого является Клиент (например, предоставление финансово-банковских услуг, предоставление вспомогательных услуг для запросов Клиента, отправка уведомлений об используемых продуктах, т.д.) или подача предварительных договорных ходатайств по запросу Клиента о заключении договора (проведение предварительных оценочных действий и принятия Клиента) или для предоставления Клиенту информации об используемых продуктах или поддержке в их использовании;

c) **законодательное обязательство**, возложенное на Банк (например, выявление и знание Клиентов, выявление и предотвращение фактов мошенничества, предоставление отчетов о параметрах финансово-банковской деятельности, положениях FATCA);

d) **законный интерес** Банка (например, централизация операций и поддержание внутренней базы данных, анализ идей по повышению эффективности способа работы всей сети Банка, а также всех банковских процессов, проведение статистического анализа портфеля Клиентов Банка, выполнение текущих операций по осуществлению финансово-банковской деятельности в рамках Банка путем осуществления управления взаимоотношениями с Банком, анализ и минимизация финансовых, репутационных рисков, которым подвергается Банк в связи с предоставлением финансово-банковских услуг и продуктов, накопление высокого уровня знаний о финансово-банковском рынке, планирование стратегического развития Банка, разработка и усовершенствование продуктов и услуг Банка, обеспечение высокого уровня безопасности как на уровне компьютерных систем (например: приложения, сеть, инфраструктура, веб-страница), так и в рамках физических локаций (например, бэк-офис, фронт-офис, центральный офис), поддержание стабильности финансовой системы, особенно в отношении обнаружения и минимизации рисков мошенничества, которые могут повлиять на Банк);

e) **важный общественный интерес** (например, снижение риска, связанного с деловыми отношениями с политически обязанным лицом, как указано в Законе 308/2017 о предотвращении и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма).

1.3.3.1. Для выполнения юридических обязательств по знанию Клиентов, в случае, если они избегают или отказываются обновлять свои персональные данные в своих отчетах, Банк сможет обновлять их данные по собственной инициативе, на основании информации, полученной из других безопасных источников, или непосредственно от Клиента, если он предоставил их банку для других целей (например, если клиент не указал Банку адрес электронной почты при установлении или в течении коммерческих отношений, но предоставляет такой адрес для использования Банком в целях передачи рекламных

сообщений, Банк обрабатывает адрес электронной почты Клиента и в целях ведения коммерческих отношений с этим Клиентом).

1.3.3.2.Обработка персональных данных Клиентов является обязательной, так что отказ Клиента от их предоставления приведет к невозможности Банка предоставить банковскую услугу или продукт, за исключением случаев, когда обработка данных основана на согласии Клиента (например, в случае прямого маркетинга), в этом случае Клиент будет проинформирован о том, что предоставление данных, соответственно, соглашения является необязательным.

1.3.3.3.В случае, если Клиент является тем, кто предоставляет Банку информацию о других лицах, он обязан уведомить соответствующих лиц о цели обработки, получателях обработки и обработанных данных.

1.3.4. **Получатели персональных данных Клиентов, обработанных Банком.**

Персональные данные Клиентов Банка разглашаются или, в зависимости от обстоятельств, передаются, в том числе в трансграничном порядке, в соответствии с применимыми законодательными основаниями в зависимости от ситуации, и только на условиях, обеспечивающих полную конфиденциальность и безопасность данных, следующим категориям получателей, среди которых, но не ограничиваясь: Клиентам, отделениям, агентствам, рабочим пунктам, представительствам Банка, субъектам Финансовой группы ВТ, правопреемникам, доверенным лицам и партнерам банка, государственным органам и учреждениям, судебным исполнителям, нотариусам, адвокатам, судебным инстанциям, лицам, которым Банк передал некоторые банковские услуги/продукты, акционерам, аффилированным лицам Банка, системам учета типа Бюро кредитных историй, субъектам, учрежденным с целью мониторинга банковских рисков, поставщикам ИТ-услуг, услуг по архивированию, курьерскому содействию, обработке межбанковских платежей, поставщикам банковских карт, поставщикам социальных сетей, маркетинговым службам посредством социальных медиа-ресурсов, страховым компаниям, международным платежным организациям, банковским или финансовым небанковским учреждениям, в том числе за пределами Европейского Экономического Пространства – в случае международных переводов типа SWIFT или в результате обработки, осуществляемой в целях применения законодательства FATCA.

Инициирование Клиентом некоторых операций типа платежных поручений – это его согласие на передачу его персональных данных соответствующим ведомствам.

1.3.5. Любой Клиент пользуется правами, предоставленными законодательством в области обработки и защиты персональных данных, соответственно:

a) **Право на информирование** – право на получение информации о цели обработки, осуществляемой Банком, получателях персональных данных, наличии специальных прав субъекта в отношении его персональных данных;
b) **Право доступа** – Клиент может запросить и получить подтверждение того, что его персональные данные обрабатываются или не обрабатываются Банком, а в случае утвердительного ответа, может запросить доступ к ним, а также определенную информацию. По требованию, Банк выдаст также копию обработанных персональных данных, дополнительные копии могут быть тарифицированы в зависимости от фактических затрат Банка;
c) **Право на вмешательство** – в случаях, строго предусмотренных законом, право на исправление, обновление, блокирование или удаление персональных данных, обрабатываемых вопреки закону;
d) **Право оппозиции** – Клиент может воспрепятствовать в любое время, по причинам, связанным с конкретной ситуацией, в которой он находится, обоснованным

обработкам, основанным на законных интересах Банка (в том числе создание профилей) или осуществляемым при исполнении общественного интереса или разрешения, выданным Банку, или воспрепятствовать обработке его данных для коммерческих целей, если закон не предусматривает иное;

e) **Право подать жалобу** – Клиент может подать жалобу в отношении способа обработки персональных данных Банком в Национальном Центре по Защите Персональных Данных;
f) **Право на отзыв согласия** – в тех случаях, когда обработка основана на согласии, оно может быть отозвано в любое время. Отзыв согласия влечет последствия только на будущее, обработка, осуществленная до отзыва, по-прежнему остается действительной;
g) **Право не подвергаться индивидуальному решению** – право требовать аннулирования, полностью или частично, любого индивидуального решения, которое оказывает юридическое воздействие на права и свободы Клиента, будучи основанным исключительно на автоматизированной обработке персональных данных, предназначенной для оценки некоторых аспектов его личности, таких как профессиональная компетентность, надежность, поведение и тому подобное.
h) **Право доступа к правосудию** – право обращаться в судебные инстанции касательно возмещения материального и морального ущерба, причиненного в случае причинения ущерба в прямой связи с обработкой персональных данных. В отношении банка указанные выше права могут осуществляться Клиентом путем подачи письменного заявления по адресу электронной почты: feedback@vb.md

I.4. ЗНАНИЕ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

1.4.1. Банк обязан проверить личность Клиента и выгодоприобретающего собственника до установления коммерческих отношений, до/после совершения транзакций, в течение коммерческих отношений (в зависимости от риска, при необходимости, в том числе при изменении соответствующих обстоятельств Клиента), а также при наличии подозрений об отмывании денег или финансировании терроризма или разумных сомнений в точности и достоверности полученных идентификационных данных.

1.4.2. Когда Клиент не предоставляет все документы и информацию, запрошенную Банком, и/или когда невозможно выполнить требования законодательства по предотвращению и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма, и/или требования FATCA, в том числе связанные с мерами предосторожности, касающимися Клиентов, Банк, без предупреждения Клиента и объяснения причин своего решения, сможет, в зависимости от обстоятельств:

a) отказаться инициировать деловые отношения с Клиентом;
b) отказаться открывать Счет;
c) отказаться или приостановить выполнение Платежных операций; и/или
d) прекратить существующие деловые отношения.

1.4.3. Меры предосторожности в отношении Клиента осуществляются Банком в соответствии с законодательством в области предотвращения и борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма, и включают:

a) идентификацию и проверку личности Клиентов на основании документов, удостоверяющих личность, в соответствии с внутренними процедурами Банка, а также

документов, данных или информации, полученных из надежного и независимого источника;

b) идентификацию Выгодоприобретающего собственника и принятие адекватных уровню риска мер для проверки его личности, для удостоверения Банком кем является Выгодоприобретающий собственник;
c) понимание цели и желаемого характера коммерческих отношений и, при необходимости, получение и оценка информации о них;
d) непрерывный мониторинг коммерческих отношений, в том числе рассмотрение сделок, заключенных в течение всего срока соответствующих отношений, с целью удостоверения в том, что осуществленные транзакции соответствуют информации, хранящейся в Банке, относящейся к Клиенту, профилю деятельности и профилю риска, в том числе происхождение имущества, и что хранящиеся документы, данные или информация обновлены.

1.4.4. Банк имеет право передавать, в соответствии с действующими правовыми нормами, информацию о Сложных и неординарных транзакциях, о Подозрительных транзакциях, а также о других транзакциях Службе по Предотвращению и Борьбе с Отмыванием Денег и, в зависимости от обстоятельств, другим компетентным органам, в том числе трансграничным.

1.4.5. До сведения Клиента доводится тот факт, что операции, осуществляемые посредством счетов, подпадают под действие положений нормативно-правовой базы, применимой в области предупреждения и борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма, а при осуществлении любой операции посредством счетов, которая может вызвать подозрения, Банк имеет право предпринять все меры, предусмотренные применимым законодательством, без обременения, в любой ситуации, обязательством по предоставлению компенсаций, если посредством мер, предусмотренных применением действующего законодательства, нанесет ущерб любого рода Клиенту/другим лицам.

ГЛАВА II. ТЕКУЩИЕ СЧЕТА
II.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1.1. До установления деловых отношений или совершения сделок Банк обязан проверить личность Клиента и Выгодоприобоетающего собственника. Кроме того, Банк обязан проверить и собрать информацию FATCA Клиента-владельца счета. Когда Клиент/Клиент-владелец счета не соглашается предоставить всю информацию, запрошенную Банком в соответствии с нормативными положениями, Банк отказывается от вступления в коммерческие отношения с ним, и по умолчанию, от открытия счетов.
2.1.2. Банк может, однако, не будучи обязанным делать это, открыть различные типы счетов, согласно коммерческому предложению Банка, по прямому запросу Клиента. Счета открываются в территориальных подразделениях Банка, в соответствии с внутренними нормами, на основании заполнения и подписания Клиентом стандартных формуляров Банка, сопровождаемых запрошенными им документами. Банк может, однако, не будучи обязанным делать это, открывать счета и по прямому запросу Клиента, переданному посредством услуг VB24 или по другим электронным каналам (online onboarding), переданным Клиенту, в той мере, в какой они будут применимы, в соответствии с нормативными положениями.
2.1.3. Банк может, однако, не будучи обязанным делать это, открыть счета на имя нескольких владельцев (совладельцев счетов), которые будут действовать в соответствии с правовыми нормами и внутренними нормативными актами Банка. В этом случае каждый совладелец счета обязан выполнять предписания внутренних процедур Банка о знании клиентской базы. Совладелец счета не считается представителем другого совладельца, к ним будучи применимыми в индивидуальном и коллективном порядке нормы настоящих ОКУ касательно счетов. Совладельцы счета могут назначить одного или нескольких представителей, из их

числа или третьих лиц, которые будут управлять данным счетом в соответствии с настоящими ОКУ.

2.1.4. Банк может, однако не будучи обязанным делать это, открывать счета эскроу и секвестровые счета эскроу, открытие и функционирование которых регулируется на основании специальных договоров, с выплатой определенных комиссионных процентов.

2.1.5. Банк не открывает и не управляет анонимными счетами или счетами под вымышленными именами, личность владельца которых не известна или не может быть проверена должным образом.

2.1.6. В целях присвоения статуса резидента/нерезидента, Клиент может обладать только одним статусом в отношениях с Банком.

2.1.7. Банк присваивает каждому счету уникальный идентификационный код (номер счета и/или код IBAN). Банк может изменить номер счета/код IBAN, если управление компьютерными приложениями Банка/правовые положения требуют этого, уведомляя Клиента в соответствии с настоящими условиями ОКУ.

2.1.8. В отношении сторон отчета о банковском счете применяются законы и нормативные акты Республики Молдова, применимые международные регламенты, а также банковские обычаи и общепринятые практики.

2.1.9. Принятие Клиентом настоящих ОКУ, условий, характерных для счета/счетов, которые он выбрал, и подписание стандартных формуляров Банка, представляет собой договор между Банком и Клиентом, регулирующий отношения между ними касательно банковского счета.

II.2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

2.2.1. **Права Клиента:**

a) Клиент имеет право распоряжаться суммами со счета посредством любой платежной операции в соответствии с законом и банковскими практиками, в том числе путем внесения депозитов или снятия денежных средств в кассах Банка. Для снятия наличными сумм, превышающих 200.000 леев или их эквивалента, Банк оставляет за собой право выдавать наличные в течение 48-ми часов с момента запроса.
b) Клиент имеет право получать проценты по имеющимся средствам на счете, согласно Тарифному списку Банка.
c) Клиент имеет право получить от Банку Выписку по счету, в котором будут отражены осуществленные операции.
d) Клиент имеет право запросить и пользоваться, в соответствии с условиями, установленными Банком, банковскими продуктами и услугами, прилагаемыми к счету.
e) На основании Выписки по счету, Клиент имеет право оспаривать операции, отраженные в Выписке, в случае, если он обнаруживает ошибки в регистрации или расчете, упущения или повторяющиеся записи, несанкционированные или неправильно выполненные платежные операции, которые могут вызвать обжалования, сразу после ознакомления (но не позже, чем через 30 дней после даты выдачи Выписки по счету) и не позже, чем спустя 13 месяцев со дня списания с его счета – в случае, если Банк не предоставил ему Выписку по счету.
f) Клиент имеет право запросить в одностороннем порядке закрытие Счета, с выплатой Банку всех сумм, которые он ему должен, включая применимые комиссии согласно действующему Тарифному Списку. Клиент может потребовать закрытия счета в кассах Банка или через альтернативные каналы, доступные Клиенту, в той мере, в какой они применимы.
g) Клиент обладает и другими правами, предусмотренными в настоящих ОКУ, а также в конкретных договорах/конвенциях.

2.2.2. Обязательства и заявления Клиента:

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

a) Клиент обязан соблюдать настоящие ОКУ, а также другие конкретные контракты/конвенции, заключенные с Банком.
b) Клиент обязан использовать открытые в Банке счета для осуществления платежных операций, используя только стандартные формы Банка. Они должны быть правильно заполнены и отражать фактические операции, Клиент будучи ответственным за это.
c) Клиент должен правильно и своевременно предоставлять Банку все акты, данные, информацию и Подтверждающие документы, запрашиваемые Банком всякий раз, когда сочтет необходимым, с целью открытия каждого Счета, предоставленного продукта или услуги, а также с целью проверки законности операций, осуществляемых посредством счетов и Выгодоприобретающего собственника, в том числе Клиент обязан обновить по собственной инициативе и/или по запросу Банка информацию, акты и/или документы, ранее предоставленные/представленные Банку (в том числе по электронным каналам - онлайн KYC). В том случае, когда представители представляют Банку мандат/доверенность с целью открытия Счетов от имени Клиента-владельца, они должны представить Банку документы и информацию в запрошенной форме, как для них, так и для Клиента-владельца Счета. У Клиентов-нерезидентов может быть о представление конкретных документов в соответствии с применимыми нормами.
d) Клиент обязан уведомить Банк в случае внесения каких-либо изменений в предоставленную Банку информацию (например: в отношении идентификационных данных Клиента и/или представителя, отзыва мандата/доверенности, изменения данных для корреспонденции, т.д.) и соответствующим образом заменить первоначально представленные документы в течение 5-ти рабочих дней со дня внесения соответствующих изменений. До момента получения Банком данных изменений от Клиента, Банк имеет право рассматривать информацию и идентификационные данные, находящиеся в его распоряжении, как действительные. Банк не может нести ответственность за возможный ущерб, причиненный в результате несообщения своевременно и в условиях безопасности возникших изменений/дополнений или если они были переданы Банку Клиентом без последующего представления подтверждающих документов.
e) Клиент обязан соблюдать график работы Банка с клиентурой, как это указано в его подразделениях.
f) Клиент обязан своевременно выплачивать комиссионные проценты, расходы и банковские проценты, относящиеся к осуществленным операциям и используемых им продуктам, в соответствии с Тарифами Банка, действующими на момент осуществления платежной операции.
g) Клиент обязан регулярно ознакамливаться с информацией о ситуации своего счета, любыми средствами, предоставляемыми Банком, в том числе путем анализа Выписки по счету.
h) Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о любых потерянных, украденных, уничтоженных, скомпрометированных или отмененных платежных инструментах и любых пользовательских элементах безопасности, чтобы он предпринял необходимые меры для исключения возможности дальнейшего использования соответствующих Платежных инструментов.
i) Клиент предоставляет Банку мандат на списание с любого счета Клиента, открытого в Банке (в том числе с неистекших депозитных счетов), сумм, представляющих собой Денежные обязательства Клиента перед Банком, неисполненные или ненадлежащим образом исполненные (проценты, комиссии, сборы, расходы, неустойки, штрафы, Несанкционированный овердрафт или другие Денежные обязательства, неисполненные или ненадлежащим образом исполненные Клиентом, в том числе денежные обязательства, вытекающие из кредитных соглашений, заключенных с Банком). Мандат, предоставленный Банку согласно настоящим ОКУ, распространяется

на полномочия Банка по списанию средств со счетов Клиента в иностранной валюте, посредством валютных операций, по коммерческому обменному курсу Банка, а также на полномочия по списанию средств с любого счета Клиента, независимо от счета, к которому может относиться соответствующее Денежное обязательство.

j) Клиент обязан представить Банку запрошенные документы в оригинале, заверенной копии или в другой форме, запрошенной Банком.

k) Клиент понимает, что в случае изменений обстоятельств, на основании которых инициировались коммерческие отношения с Банком, независящих от воли Банка, исполнение взятых перед Банком обязательств может стать более обременительным для него по причине увеличения затрат на их исполнение.

l) Клиент обязан не распоряжаться, не переводить, не возмещать и незамедлительно уведомлять Банк о любых денежных суммах, ошибочно зачисленных на его счета, Банк будучи уполномоченным Клиентом заранее и в прямом порядке посредством настоящих ОКУ дебетовать любую ошибочно зачисленную сумму на счет Клиента, без каких-либо предварительных уведомлений и без каких-либо других превентивных формальностей. В случае недостаточности средств на счете для списания ошибочно зачисленной суммы, Клиент обязан предоставить на счет сумму, необходимую для списания, или обеспечить возврат ошибочно зачисленной суммы любым другим возможным способом.

m) У клиента также есть другие обязательства и обязанности, вытекающие из закона и нормативных актов, из ДАННЫХ ОКУ и/или конкретных договоров/конвенций, заключенных с Банком.

2.2.3. **Права Банка:**

a) Банк имеет право попросить Клиента предоставить/обновить информацию, акты, Подтверждающие документы, необходимые для инициирования/осуществления/прекращения коммерческих отношений и/или для осуществления Платежных операций, а также для установления сроков и формы предоставления соответствующей информации и документов, в том числе установить дополнительные требования к предоставлению Подтверждающих документов помимо тех, что предусмотрены в Применимом законодательстве.

b) Банк имеет право отказать в открытии счетов и/или осуществлении операций, предписанных Клиентом/представителем, а также имеет право прекратить коммерческие отношения с Клиентом в одностороннем порядке, в случаях, предусмотренных в настоящих ОКУ, а также имеет право прекратить коммерческие отношения, если Клиент аннулирует или ограничивает в какой-либо форме мандат, предоставленный Банку в пункте 2.2.2. подп. i) настоящих ОКУ.

c) Банк имеет право: (i) не осуществлять или приостановить осуществление Платежной операции/Транзакции, (ii) вернуть средства в банк плательщика, (iii) заблокировать использование Платежных инструментов, (iv) закрыть Счета, (v) отказать в открытии Счетов и/или (vi) прекратить коммерческие отношения в тех случаях, когда, помимо прочего: Клиент не предоставляет, предоставляет не в полном объеме или отказывается предоставить запрошенные документы и информацию (в том числе в случае необновленных документов и информации, когда это необходимо); Клиент делает ложные заявления или если у Банка есть подозрения относительно достоверности предоставленных документов или заявлений, сделанных Клиентом; Клиент нарушает обязательства, принятые в соответствии с настоящими ОКУ или Конкретными договорами; в случаях, когда заказанная Платежная операция противоречит Применимому законодательству; а также в случаях мошенничества или в тех случаях, когда невозможно соблюдать требования законодательства, касающиеся предотвращения и борьбы с отмыванием денег и финансированием

терроризма, в том числе меры предосторожности в отношении клиентов, а также в других случаях, указанных в настоящих ОКУ или Применимом законодательстве. Клиент полностью несет все последствия, которые могут возникнуть в результате такого решения Банка, принятого с учетом обстоятельств, описанных в данном пункте. В случаях, предусмотренных в настоящих ОКУ и/или Применимом законодательстве, Банк имеет право не объяснять Клиенту причины своего решения.

d) Банк имеет право вводить новые банковские комиссионные, тарифы, проценты и сборы, а также изменять текущие банковские комиссионные, тарифы, проценты и сборы, связанные с транзакциями и действиями посредством счета, с предварительным уведомлением Клиента в соответствии с п. 1.1.13. настоящих ОКУ.
e) Банк имеет право проверять продукты/услуги, предоставляемые клиентам, если они не соответствуют профилю клиента.
f) Банк имеет право начислять и взимать банковские проценты, комиссионные и сборы, проценты за просрочку и пени в размере и в срок, предусмотренный в Тарифах Банка и/или в соответствии с Конкретными договорами, без предварительного или дополнительного уведомления.
g) Банк имеет право заблокировать осуществление операций по списанию средств со Счетов Клиента в любой момент в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Клиентом любых Денежных обязательств, в том числе денежных обязательств, принятых по кредитным договорам, заключенным с Банком, без предварительного уведомления или извещения, с правом заблокировать Счета до надлежащего исполнения этих обязательств.
h) Банк имеет право списывать с любых Счетов Клиента суммы, представляющие собой проценты, комиссии, сборы, расходы, неустойки, пени, Несанкционированный овердрафт или другие Денежные обязательства, неисполненные или ненадлежащим образом исполненные Клиентом, в том числе денежные обязательства, вытекающие из кредитных договоров, заключенных с Банком, действуя на основании мандата, предоставленного Банку Клиентом (п. 2.2.2. подп. i) настоящих ОКУ). Мандат, предоставленный Банку Клиентом согласно настоящим ОКУ, осуществляется Банком без предварительного уведомления или извещения, если иное не предусмотрено в Конкретных договорах. В случае дебетования, на основании мандата, неистекших депозитных счетов, Банк может (i) частично дебетовать депозитный счет на сумму, представляющую собой Денежное обязательство, с сохранением депозита – если данная сумма вписывается в пределы частичного снятия, разрешенного Клиенту по депозитному договору или (ii) расторгнуть депозитный договор, применяя договорные положения о перерасчете процентов, и перевести оставшуюся сумму на текущий счет депозита, в целях получения оплаты по денежному обязательству, преследуемому Банком – в случаях, когда данная сумма превышает пределы частичного снятия, разрешенные по депозитному договору, или если они не предусмотрены, а также в случаях, когда данная сумма превышает сумму депозита.
i) Банк имеет право осуществлять операции по переводу средств со счета Клиента и применять арест в отношении счетов, не обладая указаниями/утверждениями со стороны Клиента, а также без предварительного или последующего уведомления, в тех случаях, когда подобные операции возлагаются на Банк посредством судебных, арбитражных решений, инкассовых поручений и других исполнительных документов, предусмотренных действующим законодательством, а также по запросу государственных органов/лиц, наделенных законом подобными полномочиями.
j) Банк имеет право передавать на аутсорсинг свои услуги, в соответствии с нормативными актами и внутренними регламентами, не влияя тем самым на качество отношений с Клиентом.

k) В случае, если Клиенты, обслуживаемые на льготных условиях, по какой-либо причине более не соответствуют критерию отбора, Банк имеет право перевести этих Клиентов на стандартные условия обслуживания, без необходимости дополнительных формальностей по предварительному уведомлению.

l) Банк имеет право по собственному усмотрению установить график работы территориальных подразделений и/или административного центра, а также программу, в которой могут быть приняты определенные платежные операции, с возможностью установления различных графиков между территориальными подразделениями, а также в рамках одного и того же подразделения (для определенных операций), при условии информирования Клиентов о графике работы посредством Объявления, размещенного на видимом месте и на Веб-странице Банка.

m) Банк имеет право обрабатывать личные данные и информацию Клиентов, а также информацию, представляющую банковскую тайну, в соответствии с применимыми правовыми нормами, внутренней политикой и настоящими ОКУ. При этом Банк оставляет за собой право проверять достоверность, полноту и достоверность данных (в том числе биометрических) через иные источники, предусмотренные законодательством, и Клиент считает себя надлежащим образом информированным о таких проверках.

n) Банк обладает и другими правами, вытекающими явным образом или подразумеваемыми в настоящих ОКУ и/или законодательных или нормативных актах.

2.2.4. **Обязательства Банка:**

a) Банк обязан надлежащим образом исполнять платежные поручения Клиента и/или его представителя, но только в пределах средств, имеющихся на счете и с соблюдением закона, внутренних норм и национальных и международных банковских общепринятых практик.

b) Банк обязан уведомлять Клиента в случаях и способами, предусмотренными настоящими ОКУ.

c) Банк обязан предоставить Клиенту Выписку по счету в порядке и в сроки, предусмотренные в настоящих ОКУ.

d) Банк обязан внести на счет Клиента денежные суммы, депонированные/переведенные/зачисленные на этот счет владельцем счета или третьими лицами, в соответствии с нормативными положениями, вести учет этих средств и обеспечивать целостность средств и идентифицировать счета Клиентов в своих бухгалтерских книгах.

e) Банк также несет другие обязательства, предусмотренные законом из области платежных услуг и деятельности банков, регламентами Национального Банка Молдовы, Руководствами и Политиками, к которым он принадлежит, обязательства, которые прямо или косвенно вытекают из настоящих ОКУ, а также обязательства, предусмотренные конкретными договорами/конвенциями, заключенными с Клиентами.

II.3. ОТКРЫТИЕ ТЕКУЩЕГО СЧЕТА

2.3.1. При открытии счетов Банк запрашивает документы, необходимые для идентификации Клиента и/или его представителя, а также образцы их подписи (в случае открытия счетов в территориальных подразделениях Банка), а Клиент/представитель Клиента обязан представить Банку все необходимые документы, в соответствии с действующим законодательством и в соответствии с внутренними регламентами Банка.

2.3.2. Для открытия счетов Клиент/представитель Клиента обязан заполнить и подписать всю документацию по открытию счета, запрошенную Банком.

2.3.3. Банк может отказаться от инициирования деловых отношений или их продолжения, если:

a) не может идентифицировать Клиента или его представителя на основании представленных документов;
b) не может идентифицировать Выгодоприобретающего собственника (если применимо);
c) Клиент заявляет, что он будет выполнять или выполняет транзакции, связанные с азартными играми, виртуальной валютой, казино (интернет-казино), розыгрышами, лотереями, услугами видео-чата, транзакции с товарами, товарами, услугами, включенными в перечень международных санкции, согласно данным, полученным из официальных источников
d) не получает полную информацию о цели и характере коммерческих отношений;
e) Клиент/представитель Клиента не представляет Банку запрошенную им документацию в соответствии с правовыми требованиями и внутренними регламентами;
f) Клиент/представитель Клиента предоставляет ложную, недостаточную, ошибочную или неполную информацию, вызывает подозрения в отношении действительности заявленных данных или предоставленных документов, может представлять риск для имиджа Банка, отказывается предоставлять, в полной мере или частично, или информацию в запрашиваемой Банком форме в соответствии с его внутренними регламентами;
g) Банк располагает информацией о Клиенте, согласно которой Клиент включен в международный санкционный список или другие аналогичные списки, согласно данным, полученным из официальных источников, или , вовлечен в деятельности/операциях мошеннического характера или в банковском мошенничестве в отношениях с другими финансовыми учреждениями или, как отмечают различные государственные/частные учреждения, он вовлечен в преступные деяния, что путем простой ассоциации с названием Банка может создать для него отрицательный имидж.

В случаях, предусмотренных выше, когда Банк не может соблюдать положения применимого законодательства по предотвращению и борьбе с отмыванием денег и финансированием терроризма, в том числе, когда невозможно выполнить требования предосторожности клиентов или требования FATCA, Банк может принять решение об отказе в начале деловых отношений или, в зависимости от обстоятельств, о прекращении деловых отношений, имея право не объяснять Клиенту причины своего решения.

2.3.4. Клиент может назначить на основании документа, отвечающего юридическим требованиям, одного или нескольких представителей (физических лиц), которые имеют право осуществлять операции по счету, и обязан довести до их сведения положения настоящих ОКУ. Чтобы быть принятыми Банком, представители должны быть идентифицированы на тех же условиях, на которых идентифицирован Клиент.
2.3.5. Мандат или доверенность, из которых вытекают права представителя, должны быть заверены нотариально или иным предусмотренным законом образом для документов, эквивалентных нотариально заверенным документам. Банк может принять оформление мандата/доверенности в незаверенной нотариально письменной форме только в случае явки Клиента в подразделения Банка для выдачи доверенности в соответствии с формами Банка. По запросу Банка, мандат или доверенность, оформленная на другом языке, отличном от румынского, должны быть переведены соответствующим образом.
2.3.6. Представители Клиента могут осуществлять любые операции, разрешенные Банком владельцу счета, в пределах настоящих ОКУ и мандата (доверенности), полученных от владельца счета. В случае назначения нескольких представителей в отношении одного и того же юридического документа любой из представителей может оформить документ самостоятельно, если что-то иное не вытекает из доверенности/мандата или закона.

2.3.7. Представитель сможет закрыть счет только в том случае, если владелец счета прямо предоставил ему это право. Мандат/доверенность, сформулированные в общих чертах наделяют представителя только полномочиями оформлять документы по управлению и сохранению, но не полномочиями совершать другие специальные действия (например: изъятие денежных средств со счета, закрытие счета, расторжение договора) для чего необходимо сформулировать полномочие посредством четкого указания в мандате\доверенности.

2.3.8. Клиент берет на себя полную ответственность за проведение операций представителем, Банк проверяет личность представителя, пределы его мандата и образец его подписи.

2.3.9. Любой мандат/доверенность прекращают свое действие: в случае смерти владельца счета/представителя, его признания пропавшим без вести или установления в отношении него меры по судебно-правовой защите, если закон не предусматривает иного, по истечении срока действия или выполнения условия, при отзыве мандата/доверенности Клиентом или при отказе представителя. Банк не несет ответственность за какие-либо последствия, которые могут возникнуть в результате юридических документов, заключенных представителем от имени и за счет умершего Клиента, в случае если Банк не был уведомлен о смерти Клиента путем представления оригинала свидетельства о смерти, выданного в установленном законом порядке, таким образом, соответствующие документы влекут последствия для Клиента и его правопреемников.

Также Банк не несет ответственность за любые последствия, которые могут вытекать из юридических документов, заключенных представителем, потерявшим этот статус, в соответствии с положениями, изложенными в этом пункте, если Банк не был уведомлен надлежащим образом о прекращении полномочий, заключенные таким образом правовые документы будут противопоставляемы Клиенту.

2.3.10. В случае возникновения спора, касающегося лиц, уполномоченных осуществлять операции на счете Клиента, Банк имеет право приостановить операции на счете Клиента до получения от него четкой инструкции о способе урегулирования спора, возникшего между уполномоченными лицами.

II.4. ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ СЧЕТОВ. ПЛАТЕЖНЫЕ ОПЕРАЦИИ

2.4.1. Клиент имеет право распоряжаться суммами на счете только на основании инструкций по оплате, одобренными Клиентом.

2.4.2. Считается одобренной платежная операция, в отношении которой Клиент выразил согласие следующим образом:

a) собственноручной подписью Клиента на экземпляре, выданном Банком – для платежных поручений на бумажном носителе;
b) с помощью электронной подписи;
c) посредством мандата, предоставленного Банку при подписании конкретного договора Клиентом, в случае операций прямого дебетования или при подписании специальной формы – в случае запланированных платежей;
d) выполнением конкретных действий, конечной целью которых является передача Банку платежных поручений, связанных с операциями, осуществляемыми посредством услуги VB24: введение логина и пароля, активирование кода подтверждения и проверочного пароля, выбор кнопки подтверждения операции, введение одноразового пароля, полученного через SMS от банка или тому подобное, в соответствии с технологическими разработками услуги VB24, к которой принадлежит Клиент.

2.4.3. Банк выполняет платежное поручение, одобренное Клиентом, только если:

a) платежное поручение было предоставлено в стандартной/печатной форме или одобрено Банком (в том числе с использованием любого электронного средства),

является читаемым, правильным и заполненным в соответствии с законом, включает всю информацию, предусмотренную стандартной формой, не содержит исправлений или подчисток, и подписан Клиентом/ представителем в полном соответствии с образцами подписей, находящимися в Банке или подписано электронной подписью ;

b) транзакция соответствует действующему законодательству;
c) на счету достаточно денежных средств, как для полного исполнения платежного поручения, так и для оплаты комиссионных процентов, связанных с выплатой по действующим Тарифам;
d) Банку были представлены все необходимые документы, в том числе, в зависимости от обстоятельств, Подтверждающие документы;
e) на операции по счету не наложены аресты\запреты
f) происхождение, содержание, подпись, согласие на передачу платежного поручения не вызывают сомнения относительно его подлинности.

2.4.4. В случае, если Клиент представляет несколько авторизованных платежных поручений, общая сумма которых (в том числе соответствующие комиссионные проценты) превышает доступный остаток на счету Клиента, Банк выполняет эти поручения в порядке их получения и в пределах остатка, доступного на счету.
2.4.5. Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежных поручений, а также за несанкционированные платежные операции, за исключением случаев, предусмотренных законом и настоящими ОКУ. Если Банк несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежных поручений, то он возместит/восстановит на счете Клиента сумму ненадлежащей платежной операции или, в зависимости от обстоятельств, предоставит/зачислит на счет Клиента-получателя платежа сумму, которая является предметом платежной операции. В случае, если Клиент имеет право, в соответствии с законодательством и настоящими ОКУ, на исправление Банком ненадлежащей платежной операции, Банк возместит/восстановит на счете Клиента сумму ненадлежащей платежной операции. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платежной операции, в случае, если банковские данные получателя платежа, в том числе его уникальный идентификационный код или фамилия, предоставляются Клиентом неправильно. Банк ни в коем случае не обязан проверять уникальный идентификационный код, фамилию владельца счета, указанные Клиентом в качестве бенефициара в платежном поручении, в соответствии с указаниями Клиента.
2.4.6. Платежные поручения, предоставленные Банку, выполняются на счету и на риск Клиента, который несет ответственность за последствия, вызванные недоразумениями или ошибками, за исключением случаев, когда Банк несет ответственность в соответствии с законом. В случае межбанковских валютных переводов Банк оставляет за собой право осуществлять переводы, предписанные Клиентом, через свои банки-корреспонденты, по поручению Клиента-уполномоченного определить банк-корреспондент. В то же время Банк не несет ответственности за комиссии, удерживаемые из суммы платежа, даже если в платежном поручении по обмену валюты указано «OUR» (комиссии всех банков, участвующих в схеме расчетов по платежам, несет уполномоченное лицо). Банк также не несет ответственности за любые запросы от сторонних банков или банка получателя, которые влекут за собой взимание ими дополнительных комиссий.
2.4.6.1. Банк соблюдает положения местного и международного законодательства в части применения международных ограничительных мер; в связи с этим Банк оставляет за собой право не обрабатывать транзакции от/к лицам, включенным в международные санкционные списки. В случае наличия потенциальных рисков блокировки денежных средств в расчетных цепях, о которых Банк Клиента уведомил, сделка может быть осуществлена только с принятием риска на себя Клиентом. В случае операций, которые могут быть связаны с лицами/странами, включенными в Международные санкционные списки, клиент обязан

предоставить по требованию Банка подтверждающие документы, разъясняющие цель и характер этих операций.

2.4.7. Клиент-плательщик не может отозвать согласие на платежную операцию после того, как платежное поручение было получено и принято Банком.

2.4.8. В отступление от положений п. 2.4.7., платежные поручения могут быть аннулированы только в том случае, если Банк и Клиент договариваются таким образом, и с согласия получателя платежа, если это соглашение необходимо, а также в случае, если стороны условились о том, что исполнение платежного поручения начинается в определенный день или в конце определенного периода или в тот день, когда Клиент предоставил средства в распоряжение Банка, при условии уведомления об аннулировании не позже, чем до конца рабочего дня, предшествующего дню, согласованному для дебетования (например: прямое дебетование, запланированные платежи, т.д.), за эту услугу Банк вправе взимать комиссию за аннулирование, согласно действующим Тарифам. Любое такое аннулирование/изменение должно быть запрошено Клиентом в письменной форме и должно четко указывать, какая инструкция должна быть отменена или изменена, а также причину запроса.

2.4.9. Банк не может гарантировать успешное аннулирование платежного поручения, если:

a) платежное поручение уже было передано банку бенефициара, в случае межбанковских платежных операций;
b) сумма транзакции уже была зачислена на счет получателя платежа, в случае внутрибанковских платежных операций; в этом случае аннулирование может быть осуществлено только с согласия получателя платежа.

2.4.10. Банк оставляет за собой право не инициировать осуществление переводов для операций, связанных с услугами, включенными в категорию азартных игр, сделок, связанных с покупкой товаров и/или п услуг порнографического (в том числе видеочат или другие подобные услуги), приобретением оружия/боеприпасов без выполнения условий, предусмотренных законом, операций с виртуальными валютами, в случае выявления потенциальных рисков или невыполнения требований, предъявляемых финансовыми учреждениями, участвующими в расчетных банковских оборотах.

2.4.11. После того, как платежная операция, одобренная Клиентом, была выполнена Банком, а сумма списана со счета Клиента, Банк предоставляет ему ссылку, позволяющую Клиенту идентифицировать каждую платежную операцию, получателя платежа (если применимо), сумму и валюту, в которой была проведена платежная операция, стоимость платежной операции, а также используемый обменный курс (если применимо) и дату дебетования счета.

2.4.12. Банк может использовать коммуникационные, расчетные или платежные системы или услуги третьей стороны для выполнения предписанных платежных операций, без дополнительных сборов и комиссионных процентов для Клиента, за исключением тех, которые были сообщены Банком и согласованы с Клиентом до совершения транзакции, или если сборы и комиссионные проценты не могут быть предвидены Банком с точки зрения их существования и/или размера.

2.4.13. Моментом получения платежного поручения Банком считается тот момент, когда поручение передается непосредственно Банку Клиентом/представителем Клиента, или момент, когда платежное поручение принимается Банком. В случае, если момент получения не является банковским днем, платежное поручение считается полученным в следующий рабочий день. Имея это в виду, Клиент понимает и соглашается с тем, что Банк не может нести ответственность за какой-либо возможный ущерб или упущенный доход, который может быть понесен Клиентом по причине инициирования платежного поручения в нерабочий день или после временного ограничения, установленного Банком для принятия платежных поручений.

2.4.14. Банк устанавливает временное ограничение, сообщаемое Клиентам посредством размещения в своих офисах и/или на веб-странице Банка, и/или через приложение VB 24,

после которого любое платежное поручение считается полученным в следующий рабочий день. В то же время Банк может обрабатывать Непрерывные операции через систему удаленного обслуживания. Типология транзакций и операционные лимиты для Непрерывных операций будут доведены до сведения Клиента через общедоступную информацию, отображаемую на веб-странице Банка, на странице/приложении Услуги VB24 или в кассах банка.

2.4.15. Если **Клиент является Плательщиком**, Банк обеспечивает, чтобы после получения Платежного поручения, сумма Платежной операции была зачислена поставщику платежных услуг Получателя платежа не позднее конца следующего Банковского дня. Если **Клиент является Бенефициаром Платежа**, Банк обеспечивает, чтобы сумма Платежной операции была доступна Клиенту сразу после того, как эта сумма была зачислена на счет Банка. При этом Банк выполнит международный кредитный перевод не позднее, чем на следующий рабочий день после его получения, в случае, если необходимо проверить данные перевода, есть незначительные ошибки или он был получен банком после установленного в банках-корреспондентах отсечения (срока расчетов).

2.4.16. Если сумма, отправленная Клиенту посредством кредитового перевода, выражена в конвертируемой валюте, отличной от валюты текущего счета, указанного в соответствующем кредитовом переводе, Банк имеет право кредитовать путем конвертации сумму на указанном текущем счете, применяя обменный курс, использованный Банком на момент конвертации.

2.4.17. В соответствии с Тарифами Банка за исполнение платежных поручений могут взиматься комиссионные проценты, в этом случае сумма, подлежащая платежной операции, будет внесена с вычетом соответствующих комиссионных процентов.

2.4.18. Банк будет выполнять Платежные поручения на регулярной основе в соответствии со своим внутренним порядком. По запросу Клиента Банк может выполнить Платежное поручение в срочном порядке или в определенный день, с взиманием соответствующих комиссий со счета Клиента. Положения пункта 2.4.3 применяются соответственно в случае срочных Платежных поручений или в определенную дату (запланированный перевод).

2.4.19. В ситуациях, когда: имеются подозрения относительно законности платежной операции или когда положения платежного поручения считаются мошенническими или потенциально мошенническими, а также в случаях, когда Клиент отказывается представлять или не представляет/обновляет документы, запрошенные Банком, в том числе Подтверждающие документы, и/или у Банка нет возможности соблюдать требования применимого законодательства в области предотвращения и борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма, в том числе соблюдать требования по обеспечению мер предосторожности в отношении клиентов или требования FATCA, Банк может (i) приостановить осуществление платежной операции на неопределенный период до тех пор, пока не будут выполнены требования Банка (в том числе посредством незачисления на Счет Клиента суммы платежной операции), (ii) отказаться от осуществления платежной операции и, при необходимости, вернуть средства плательщику, (iii) и/или прекратить коммерческие отношения с Клиентом, имея право не предоставлять Клиенту каких-либо объяснений по поводу своего решения.

2.4.20. Клиент обязан предоставить Банку Подтверждающие документы для Платежных операций, исполнение которых, согласно Применимому законодательству, осуществляется при условии предоставления соответствующих документов. Подтверждающие документы должны быть предоставлены в момент осуществления платежной операции, за исключением случаев, предусмотренных в данном пункте. Если Клиент предоставляет Банку фотокопии Подтверждающих документов, необходимо подтвердить подлинность представленных документов подписью Клиента (собственноручная или квалифицированная усовершенствованная электронная подпись). При наличии документов, которые изменяют/дополняют Подтверждающие документы, Клиент также обязан предоставить Банку соответствующие документы. Представление Подтверждающих документов должно

осуществляться в соответствии с положениями Применимого законодательства. Если Платежная операция осуществляется через банкомат, посредством электронных, цифровых или информационных устройств связи, в том числе через терминалы приема наличных (cash-in) или с использованием Платежных инструментов, и если, в зависимости от специфики используемого Платежного инструмента или способа его использования, в момент осуществления Платежной операции невозможно предоставить Банку соответствующие Подтверждающие документы, данные документы должны быть предоставлены по первому требованию Банка. Во избежание сомнений, положения данного пункта не повлияют на право Банка требовать представления любых документов, которые считаются необходимыми, для соблюдения Банком требований законодательства в области предотвращения и борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма.

2.4.21. В случае ошибочного зачисления сумм на Счета Клиента, Клиент обязан немедленно уведомить Банк, не имея права снимать, переводить или распоряжаться каким-либо образом соответствующими суммами, а также обязан немедленно и в полном объеме возместить ошибочно зачисленные суммы, и, в зависимости от обстоятельств, возместить Банку любой причиненный таким образом ущерб. Банк имеет право списать со Счетов Клиента ошибочно зачисленные суммы без предварительного уведомления, действуя на основании мандата, предоставленного в этом отношении Клиентом, в соответствии с положениями п. 2.2.2. подп. i) настоящих ОКУ. Подобные исправления будут отражены в выписке по счету. В случае недостаточности средств на счете для списания ошибочно зачисленной суммы Клиент обязан предоставить на счет сумму, необходимую для списания, или обеспечить возврат ошибочно зачисленной суммы любым другим возможным способом.

2.4.22. Банк не несет ответственность за убытки или ущерб любого рода, прямо или косвенно понесенный Клиентом в результате исполнения Банком платежного поручения, который впоследствии оказался переданным лицом без полномочий/права, если Банк докажет, что проявил должную осмотрительность, а отсутствие полномочий/права/идентичности лица, передавшего платежное поручение, невозможно было установить.

2.4.23. Банк подчиняется правилам, установленным действующим законодательством о режиме международных санкций в отношении блокирования средств. В связи с этим Банк оставляет за собой право не обрабатывать транзакции со стороны/по отношению субъектов/лиц (к субъектам/лицам), находящихся (находящимся) в списках международных санкций. В случае, если в расчетных оборотах могут быть и другие потенциальные риски блокирования средств, доведенные Банком до сведения Клиента, транзакция может осуществляться только путем принятия риска Клиентом.

II.5. ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ПЕРЕВОДЫ. ПРЯМЫЕ ДЕБЕТОВАНИЯ

2.5.1. Перевод кредита может быть выполнен Банком в запланированные дни и по фиксированным суммам, от имени и на счет Клиента, согласно мандату, предоставленному Банку Клиентом на основании специальной формы.

2.5.2. В случае, если Клиент и Банк договариваются, что исполнение платежного поручения должно начаться в определенный день (будущий кредитный перевод) или в конце определенного периода (запланированный кредитный перевод), временем получения платежного поручения считается день, согласованный в специальной форме. Если согласованный день не является рабочим днем для Банка, платежное поручение считается полученным в следующий рабочий день.

2.5.3. Специальная форма, подписанная Клиентом для будущих или запланированных кредитных переводов, представляет собой четко выраженный мандат, предоставленный Банку с целью дебетования, в согласованный день, соответствующих счетов Клиента на определенную или определяемую сумму, в пользу определенных бенефициаров.

2.5.4. Когда Клиент поручает Банку дебетовать свои счета в пользу бенефициаров на неопределенные суммы денег (например, согласно счетам, представленным бенефициаром),

стороны могут договориться о максимальных суммах, которые могут быть списаны Банком в рамках соответствующего мандата. Во избежание сомнений, мандат, предоставленный Банку для дебетования неопределенных сумм на момент подписания специальной формы, не может стать основанием для погашения средств, связанных с будущими/запланированными кредитными переводами, в неожиданно больших размерах.

2.5.5. В случае, если была установлена максимальная сумма и выплата, которую необходимо произвести, превышает эту сумму, Банк осуществляет кредитный перевод только в том случае, если получатель платежа принимает частичное исполнение обязательства, в противном случае Банк не исполняет платежное поручение, не неся ответственность каким-либо образом за это.

2.5.6. Платежные операции, осуществляемые в рамках будущих/запланированных кредитных переводов, могут быть аннулированы Клиентом только в строгом соответствии с положениями закона.

2.5.7. Клиент несет полную ответственность за правильность и точность информации, представленной в специальной форме относительно последующих/запланированных кредитных переводов.

2.5.8. Банк осуществляет будущие/запланированные кредитные переводы в пределах средств, доступных на счете, в соответствии с указанным Клиентом порядком (приоритетом), если включено несколько Бенефициаров.

2.5.9. Дебетование счетов Клиента осуществляется в согласованный день, а денежные средства будут доступны поставщику услуг получателю на следующий рабочий день.

2.5.10. Мандат, предоставленный Банку для выполнения будущих/запланированных кредитных переводов, может прекратить свое действие по истечении срока, на который он был предоставлен, путем закрытия счета, или одностороннего денонсирования Клиентом (в том числе по инициативе Банка на условиях, предусмотренных настоящими Общими условиями). Одностороннее денонсирование Клиентом может происходить посредством письменного уведомления Банка не позднее, чем в рабочий день, предшествующий дню, согласованному для кредитного перевода.

2.5.11. Банк взимает комиссионные проценты за выполнение услуг будущих/запланированных кредитных переводов в соответствии с действующими Тарифами.

2.5.12. Платежное поручение может быть инициировано получателем платежа, на основании согласия, предоставленного Клиентом получателю платежа, поставщику платежных услуг бенефициара или Банка (прямое дебетование).

2.5.13. Прямое дебетование может осуществляться только на основании конкретного договора, заключенного Клиентом, Банком и получателем платежа, с удержанием комиссионных процентов, взимаемых Банком в соответствии с действующими Тарифами.

II.6. СЧЕТА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЛИЦ

2.6.1. Инициирование коммерческих отношений, открытие и администрирование счетов, осуществление платежных операций и их закрытие, осуществляется родителем несовершеннолетнего лица в возрасте до 14-ти лет или другим законным представителем, в соответствии с законом.

2.6.2. Инициирование коммерческих отношений, открытие и администрирование счетов, осуществление платежных операций и их закрытие осуществляется несовершеннолетними лицами, достигшими 14-ти летнего возраста – владельцами соответствующих счетов, при условии, что эти правовые акты были согласованы родителем несовершеннолетнего лица или законным представителем, в соответствии с законом.

2.6.3. Если закон не предусматривает иного, Семейный совет или, при его отсутствии, орган опеки, может назначить определенную сумму денег, принадлежащую несовершеннолетнему лицу, не обладающему полной дееспособностью, для зачисления на его специальный счет, с которого будут списываться средства только с разрешения семейного совета или, при его

отсутствии, органа опеки. В этом случае Банк не несет ответственность за принятые и исполненные платежные поручения, если Банк не был должным образом уведомлен об установлении специального режима в отношении счета несовершеннолетнего лица.

2.6.4. Банк вправе запросить дополнительные Подтверждающие документы, чтобы убедиться, что платежная операция осуществляется в соответствии с правовыми и нормативными положениями.

II.7. НАСЛЕДОВАНИЕ

2.7.1. Банк считается уведомленным о смерти Клиента в день представления Свидетельства о смерти в оригинале или заверенной копии.

2.7.2. Банк не несет ответственности за возможные платежные операции, уполномоченные представителями умершего Клиента, осуществленные до дня уведомления Банка о смерти Клиента.

2.7.3. Счета умершего Клиента, за исключением депозитных счетов и текущих счетов, связанных с депозитами, будут закрыты Банком со дня представления Свидетельства о смерти, а доступные средства на них будут переведены на технический, беспроцентный счет.

2.7.4. Заявления наследников о денежных вкладах покойного в Банке могут быть поданы в любое время после выдачи Свидетельства о наследстве.

2.7.5. Обязательства Банка перед умершим Клиентом и его долговые обязательства перед Банком носят неделимый характер, в том числе между наследниками покойного. Неделимость долгового обязательства между наследниками ведет к праву каждого наследника требовать полного исполнения повинности (в пределах наследственной доли) и противопоставляемости в отношении всех наследников последствий юридических актов, заключенных наследником для вступления во владение наследственной долей. С точки зрения Банка, последствия противопоставляемости обязательства приводят к возможности освобождения от обязательства либо путем его исполнения в отношении наследника, либо путем депонирования.

2.7.6. По наследству могут быть переданы только имущественные права требования наследодателя в отношении Банка. Статус Клиента Банка, прерогативы и льготы, тесно связанные с покойным, не передаются по наследству.

2.7.7. Наследники Клиента несут ответственность в солидарном порядке перед Банком по обязательствам покойного.

2.7.8. Наследование депозитов:

a) Смерть вкладчика не влечет автоматическое закрытие депозитного счета и текущего счета, связанного с депозитом, а также расторжение договора банковского депозита. В случае, если существует несколько наследников, депозитный договор продолжается в соответствии с условиями, согласованными с умершим вкладчиком, только тогда, когда все наследники соглашаются не вступать во владение наследственной долей до истечения срока депозитного договора, за исключениями, предусмотренными в подп. c) данного пункта.

b) По наследству не передается статус вкладчика, право на автоматическое продление депозита и право на внесение дополнительных вкладов.

c) Право на частичное снятие средств из депозита передается по наследству, если вкладчик обладал этим правом в соответствии с условиями депозита. Когда существует несколько наследников, запросы на частичное снятие средств должны соответствовать как пределу, предусмотренному в депозитном договоре, так и пределу полученной наследственной доли, в противном случае будучи применимыми положения подп. e) данного пункта. В результате неделимости обязательства, при явке одного из наследников, Банк может осуществить частичные снятия средств в пределах максимального предела, предусмотренного депозитным договором и долей

соответствующего наследника, без учета доли других сонаследников, что ведет к тому, что последующие запросы сонаследников будут рассматриваться как намерение снятия средств сверх допустимых пределов, и, соответственно, будет применено правило, указанное в подп. e) данного пункта.

d) В случае, если один из наследников представляет Банку Свидетельство о наследстве и требует выдачи денежных средств из депозита и/или из соответствующих процентов в соответствии с принадлежащей наследственной долей или когда наследник требует выдачи денежных средств со счета депозита сверх пределов частичного снятия средств, предусмотренных в депозитном договоре, Банк расторгает депозитный договор и выдает денежные средства, причитающиеся соответствующему наследнику, после чего то, что осталось, должно быть депонировано для других наследников на технический, беспроцентный счет. В этих случаях последствия перерасчета процентов в результате досрочного расторжения депозитного договора будут противопоставлены всем наследникам, учитывая неделимый характер обязательства.

e) Банк не обязан уведомлять сонаследников о правовых актах, заключенных некоторыми из наследников или о факте расторжения депозитного договора

II.8. ОГРАНИЧЕНИЯ ДОСТУПА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ И НЕОСПОРИМЫЕ ДЕБЕТОВАНИЯ

2.8.1. Банк имеет право, без согласия и предварительного уведомления Клиента, сделать недоступным использование его счетов, независимо от их типа, путем блокирования, приостановления или наложения ареста счетов, в случаях, прямо предусмотренных законом, на основании исполнительного листа, установленного законом.

2.8.2. Банк имеет право удерживать и выплачивать третьим лицам, из кредиторских остатков счетов Клиента, возникающих после возможной компенсации с платежными обязательствами Клиента перед банком, независимо от их типа, сумм, причитающихся третьим лицам, без согласия и без предварительного уведомления Клиента, в случаях, прямо предусмотренных законом, на основании исполнительного листа, установленного в соответствии с законом. В случае, если эти суммы потребуют смены одной валюты на другую, Банк осуществляет обмен валюты, по коммерческому курсу банка.

2.8.3. Банк имеет право, без согласия и предварительного уведомления Клиента, досрочно ликвидировать депозиты, образованные Клиентом, и дебетовать причитающиеся суммы, если были установлены правовые исполнительные меры по взысканию сумм со счетов Клиента. В отношении досрочно ликвидированного депозита будут применимы положения Главы III настоящих ОКУ, а также положения депозитного договора.

2.8.4. Никакая ответственность не может быть возложена на Банк за недоступность счетов Клиента и/или их дебетование в пользу уполномоченных третьих сторон, в соответствии с законом.

II.9. ВЫПИСКА ПО СЧЕТУ

2.9.1. Банк информирует Клиента о суммах, находящихся на счете, и операциях, осуществляемых в течение определенного периода, в виде Выписки по счету. Выписка по счету является содержательными корректным доказательством в рамках судебного или иного разбирательства между сторонами по операциям, внесенным в ее содержание, в той степени, в которой ни Клиент, ни Банк не сообщили о какой-либо ошибке в ней в соответствии с положениями последующих пунктов.

2.9.2. Банк бесплатно предоставляет Клиенту, ежемесячно, Выписку по счету на бумажном носителе, в подразделениях Банка и в электронном виде через услуги VB24или отправляет их на адрес электронной почты Клиента, если это было согласовано между Сторонами. В Выписке по счету будут четко обозначены все операции, выполненные на соответствующем счете, а также проценты и сборы, взимаемые Банком. При запросе о получении

дополнительных Выписок по счету в течение одного месяца, Банк может запросить комиссионные проценты в соответствии с Тарифами Банка.

2.9.3. Любая ошибка в содержании Выписки по счету будет доведена до сведения Банка, как только Клиент ознакомился с содержанием Выписки по счету, но не позднее, чем в течение 30-ти дней, в противном случае считается что Клиент согласен с содержанием Выписки.

2.9.4. Если Банк самостоятельно обнаруживает наличие какой-либо ошибки в одном из документов, выданных Клиенту, Банк исправляет ее и уведомляет об этом Клиента, за исключением случаев, предусмотренных в настоящих ОКУ.

2.9.5. Банк исправляет некорректно или неавторизованно проведенную платежную операцию, только если Клиент сообщает об этой ошибке, как только узнал о ней (но не позже, чем в течение 30-ти дней с момента выдачи Выписки по счету), и не позже, чем в течение 13-ти месяцев с момента дебетования счета – в случае, если Банк не предоставил ему Выписку по счету.

2.9.6. Стороны уславливаются о том, что Банк имеет право включить в Выписку по счету любое сообщение/запрос Банка к Клиенту, в том числе коммерческие предложения и/или рекламные материалы.

2.9.7. Выписка по счету доступна для Клиента также посредством услуги VB24.

II.10. ЗАКРЫТИЕ СЧЕТА. ПРЕКРАЩЕНИЕ КОММЕРЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ

2.10.1. Клиент может инициировать прекращение деловых отношений (расторжение рамочного договора), посредством письменного заявления, адресованного Банку, с соблюдением срока уведомления в 15 (пятнадцать) дней, если отсутствуют какие-либо ограничивающие юридические или договорные положения, касающиеся закрытия своего счета/счетов, и только после оплаты Клиентом всех сумм, которые он должен Банку (связанных с данным счетом), включая комиссии за закрытие счетов и, если применимо, после прекращения предоставления банковских продуктов/услуг, прилагаемых к соответствующему Счету. Заявление о закрытии счета/прекращении деловых отношений, адресованное Банку, может быть подано в Территориальные подразделения/Службу поддержки клиентов, при этом Клиент обязан заполнить и подписать все Договорные формы, запрошенные Банком в связи с этим. Банк оставляет за собой право принять заявление Клиента о прекращении деловых отношений до истечения срока уведомления. Срок уведомления не применяется, если Банк нарушает или ненадлежащим образом исполняет свои обязательства.

2.10.1.1. Закрытие только одного счета/ продукта / услуги не означает прекращения деловых отношений. Текущий/карточный счет может быть закрыт только в том случае, если на дату запроса на закрытие нет текущих продуктов и / или услуг, предлагаемых Банком, которые требуют, чтобы текущий / карточный счет оставался открытым. Счет не может быть закрыт по запросу Клиента, если в отношении счета не применены меры по приостановлению или аресту в соответствии с действующим законодательством.

2.10.2. Прекращение Коммерческих отношений может иметь место:

a) **По соглашению между Банком и Клиентом**, с немедленными последствиями; или
b) **По требованию Клиента,** или
c) **Путем одностороннего прекращения Банком** в случае, если:

1. Клиент не предоставляет Банку запрошенные им документы для того, чтобы Банк ознакомился с клиентом и Выгодоприобретающим собственником и/или соблюдал и соответствовал положениям законодательства в области предотвращения и борьбы с отмыванием денег и финансированием терроризма, а также другим нормативным актам, в том числе требованиям FATCA;
2. Клиент отказывается или не представляет в срок, установленный Банком, или в порядке, удовлетворительным для Банка способом, Подтверждающие документы и/или любые другие документы, запрошенные Банком, связанные со Сложными и

неординарными транзакциями, Подозрительными транзакциями или в любых других случаях, установленных Банком и доведенных до сведения Клиенту;

3. Клиент включен в международный санкционный список или другие подобные списки, согласно данным, полученным из официальных источников;
4. Клиент нанес Банку ущерб, предоставил ему ложную информацию или вызывает подозрения относительно реальности предоставленных заявлений или документов;;
5. Было установлено, что Клиент был замешан или существуют разумные подозрения в его причастности к мошенничеству, операциям по отмыванию денег или финансированию терроризма;
6. Клиент вовлечен в публичные скандалы, а его связь с Банком может нанести ущерб имиджу Банка (риск потери деловой репутации);
7. Клиент проявляет неадекватное/несоответствующее/агрессивное отношение к сотрудникам Банка, не соблюдает правила цивилизованного поведения, и в этих условиях, ассоциирование/продолжение коммерческих отношений с ним нанесут ущерб имиджу Банка;
8. Клиент виновен в ненадлежащем использовании Платежных инструментов;
9. Клиент не осуществлял никаких операций по счету в течение более 12-ти месяцев подряд;
10. Таким образом, Банк принимает решение с точки зрения собственной политики, при этом не обязываясь мотивировать свое решение;
11. Клиент совершает транзакции, которые не характерны для типа используемого счета, в том числе для предпринимательской деятельности.
12. Клиент совершает транзакции, в том числе действия, связанные с азартными играми, торговлей виртуальной валютой, казино (интернет-казино), розыгрышами, лотереями и т. д.

d) **В случае смерти Клиента**, в день, когда Банк был уведомлен, на основании соответствующих документов, подтверждающих наступление данного события. В этой ситуации Банк позволяет провести операции с суммами умершего Клиента только на условиях, предусмотренных законом о наследовании и главой II.7 настоящих ОКУ. Правила наследования депозитных счетов, предусмотренные в настоящих ОКУ, остаются применимыми должным образом.

e) **на основании судебного решения, или исполнительного документа/указаний исполнительного характера компетентных органов.**

f) **в других случаях, предусмотренных законом или настоящими ОКУ.**

2.10.3. В случаях, предусмотренных в п. 2.10.2. подп. c) (9) – (10), Банк предварительно уведомит Клиента за 2 (два) месяца, а прекращение коммерческих отношений вступит в силу с даты истечения периода уведомления.

2.10.4. В любом из случаев, не указанных в п. 2.10.2, деловые отношения прекращаются без предварительного уведомления, при этом Клиента уведомляют о данном факте. Положения п. 1.4.2., 2.2.3. подп. c) 2.3.3. и 2.4.19 настоящих ОКУ, касающиеся права Банка не объяснять Клиенту причины своего решения, остаются в силе.

2.10.5. В результате прекращения коммерческих отношений в любой из вышеперечисленных ситуаций Банк закрывает все счета Клиента, прекращает предоставление прилагаемых к ним банковских продуктов/услуг, прекращает их кредитование процентами, после чего сумма, составляющая в то время кредитный остаток Счетов, будет переведена и сохранена на специальном беспроцентном счете до возможного перевода сумм в соответствии с указаниями Клиента или по просьбе наследников в соответствии с законом. В случае если остаток Счета представлен в валюте, Банк может конвертировать сумму в леи по обменному курсу, применяемому Банком в день и в момент совершения операции по закрытию Счета.

Банк не несет ответственности в любой ситуации за ущерб, который может быть причинен Клиенту в результате закрытия его Счетов, согласно вышеуказанному.

2.10.6. Как только у Банка появляются основания для предварительного уведомления Клиента о прекращении Коммерческих отношений, Банк имеет право приостановить/заблокировать дебетовые/кредитные операции на Счете Клиента.

2.10.7. Как только Клиент предварительно уведомлен о прекращении Коммерческих отношений, Банк в одностороннем порядке расторгнет Конкретные договоры, заключенные с ним. В порядке отступления от любого договорного положения об обратном, согласно п. 1.1.6. настоящих ОКУ, расторжение Конкретных договоров, заключенных до настоящих ОКУ, вступит в силу в день истечения срока предварительного уведомления о прекращении Коммерческих отношений, в соответствии с п. 2.10.3. настоящих ОКУ.

2.10.8. Клиента информируют о том, что любое из оснований, упомянутых в п. 2.10.2 (c) настоящих ОКУ, представляет собой существенное основание для прекращения Коммерческих отношений, поэтому Банк не может нести никакой ответственности за невозможность Клиента иным образом воспользоваться проведением расчетами по Счетам.

ГЛАВА III. БАНКОВСКИЕ ДЕПОЗИТЫ

3.1. В соответствии с лицензией, выданной НБМ, Банк принимает и получает от Клиентов денежные вклады (банковские депозиты) в соответствии с коммерческими предложениями Банка и на основании депозитного договора.

3.2. Договор о банковском депозите подписывается между Банком и Клиентом-вкладчиком или его представителем, уполномоченным на основании доверенности заверенной нотариально или иным предусмотренным законом образом.

3.3. В соответствии с коммерческим предложением Банка, Клиенты могут оформлять банковские депозиты посредством Услуги VB24, путем перечисления средств со счетов Клиента, доступных ему в Услугах VB24, в форме электронного документа.

3.3.1. В случае оформления депозита посредством Услуги VB24, Стороны соглашаются применять подписи и взаимно признавать электронные подписи, которые соответствуют требованиям применимого законодательства, в том числе Стороны соглашаются применять/признавать простые электронные подписи или усиленные неквалифицированные электронные подписи, которые могут использоваться при авторизации транзакции по переводу средств со счетов для оформления банковского депозита посредством Услуги VB24.

3.3.2. Стороны соглашаются, что в случае оформления депозита посредством Услуги VB24, с применением простой электронной подписи или усиленной неквалифицированной электронной подписи, электронный документ, в котором будет отражаться авторизация операции по оформлению депозита, является эквивалентным, равнозначным и будет иметь тот же эффект, что и депозитные договоры на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью. Стороны соглашаются, что электронные документы, относящиеся к депозитам, оформленным посредством Услуги VB24, будут иметь доказательную силу в любом судебном разбирательстве между Сторонами.

3.3.3. Проверка подлинности электронной подписи и подтверждение целостности электронного документа выполняется на основе аутентификации Клиента в Услуге VB24, авторизации Клиентом операции по переводу средств (например, путем ввода ПОИ («Пароль одноразового использования») или другими способами, которые считаются безопасными для Банка) и за счет предоставленной Клиенту возможности получить доступ к подробной информации о типе оформленного депозита, в соответствующем меню Услуг VB24.

3.3.4. Стороны несут материальную ответственность за любой ущерб, причиненный умышленно или в результате грубой небрежности другой Стороне, путем использования ложных данных при оформлении депозитов посредством Услуги VB24, путем изменения или нарушения безопасности или целостности компьютерной системы, связанной с электронным документооборотом или созданием/применением электронной подписи, неспособностью

обеспечить безопасность данных, паролей, информации и других элементов безопасности и т.д.

3.3.5. Стороны обязаны обеспечить конфиденциальность всех данных, информации, актов и документов, к которым они имеют доступ, в процессе создания электронной подписи, а также создания, оборота и хранения электронных документов.

3.3.6. В настоящих ОКУ, ссылки на «депозитный договор» или «депозит» также будут включать ссылки на депозиты, оформленные посредством Услуг VB24, если в контексте не указано иное.

3.4. В договоре о банковском депозите предусмотрены следующие основные положения: сумма депозита, минимальный остаток, срок депозита, тип и уровень процентной ставки, порядок внесения в него изменений, периодичность выплаты процентов, возможность внесения дополнительных взносов и/или частичного снятия средств, порядок восстановления, а также другие конкретные положения.

3.4.1. Клиент может выбрать/настроить условия договора банковского депозита (тип депозита, срок, процентная ставка и т.д.) посредством Услуг VB24. Осуществление Клиентом операции по выбору/настройке условий депозита в приложении VB24 означает, что он принял положения и условия депозита, на основании авторизации операции по переводу средств для оформления депозита, согласно п. 3.3.3. настоящих ОКУ.

3.5. Банковские депозиты возвращаются Банком по истечении срока, предусмотренного Договором, или по требованию вкладчика (в случае депозитов до востребования). Независимо от вида депозита, Банк возвращает вкладчику депозит по его требованию при соблюдении условий, предусмотренных депозитным договором. В то же время, в случае частичного или полного снятия наличных, происходящих из депозитов, превышающих 200 000 леев или их эквивалента, Клиент соблюдает период уведомления не менее чем за 48 часов до ожидаемой даты снятия наличных.

3.6. Доходы, полученные от процентов по депозитам, облагаются налогом на источник оплаты, в соответствии с действующим законодательством. Банк удержит подоходный налог с начисленной суммы процентов в момент их выплаты. При аннулировании вклада налог, удержанный с процентов, не возвращается.

3.7. Когда проценты выплачиваются посредством капитализации, последующие проценты рассчитываются на остаток депозита, который также включает сумму капитализированных процентов.

3.8. В случае если депозитный договор, в том числе депозиты, оформленные посредством Услуг VB24, не предусматривают иного, Банк может в одностороннем порядке снизить процентную ставку, в зависимости от базовой ставки НБМ, уровня инфляции или развития рынка, с предварительным уведомлением не менее чем за 15 дней, осуществленным в порядке, предусмотренном Договором. Если процентная ставка изменяется с целью повышения, Клиент будет уведомлен об этом факте вне установления конкретного срока для предварительного уведомления.

3.9. Денежные средства, составляющие банковский депозит, могут быть использованы вкладчиком только в пределах и на условиях, предусмотренных депозитным договором. Снятие любой суммы из депозита до погашения, сверх пределов, разрешенных депозитным договором, влечет за собой его расторжение и выплату депозита с процентами, предусмотренными для депозитов до востребования, действующим на момент закрытия депозита, если депозитный договор не предусматривает иного. Сумма депозита и, если применимо, проценты по депозитам до востребования, перечисляются на текущий Счет или на счет, указанный Клиентом (в случае необходимости, счет, на который был оформлен депозит посредством Услуг VB24).

3.10. Операции, связанные с созданием депозита, дополнительными взносами, снятием средств с депозита, в том числе частичными, если они предусмотрены в договоре/условиями

депозита, будут осуществляться в кассах Банка или посредством Услуг VB24, текущего/ карточного счета.

3.11. Уровень комиссий, взимаемых Банком за операции, связанные с депозитом, предоставляется Клиенту в Списке действующих тарифов и комиссионных процентов.

3.12. Клиент предоставляет мандат Банку в случае расторжения депозита до срока, согласованного в договоре, удерживать из суммы депозита разницу, сформированную в результате пересчета выплаченных процентов, в соответствии с положениями депозитного договора.

3.13. Проценты, выплаченные на текущий счет, могут быть сняты в любом территориальном подразделении Банка в соответствии с установленным графиком работы. Проценты, выплаченные на Карту, будут доступны вкладчику в день оплаты, согласованный между Сторонами, после 10.00 (Кишинёвское время), а если этот день является выходным или нерабочим днем, проценты будут доступны вкладчику после 10.00 (Кишинёвское время) следующего рабочего дня.

3.14. В случае, если в соответствии с договором о банковском депозите Клиент поручает Банку восстановить (продлить) депозит на новый срок: **(i)** Банк восстанавливает (продлевает) депозит на тот же период и те же условия, что и истекший, или **(ii)** восстанавливает (продлевает) его на условиях стандартного депозита, на срок максимально приближенный к истекшему, если у Банка больше нет в его торговом предложении в день истечения срока депозита того же типа депозита, для которого первоначально Клиентом был заключен договор.

3.15. Банк является участником Системы гарантирования вкладов. Средства Клиента, находящиеся на его банковских счетах, защищены в соответствии с положениями Закона № 160/22.06.2023 о гарантии вкладов в банках. С помощью настоящих Общих условий ведения бизнеса (Приложение № 1 - Formularul de informare a deponenților) Банк информирует своих клиентов, как существующих, так и потенциальных, о Фонде покрытия банковских вкладов, схеме, отвечающей за защиту вкладов, уровне покрытия, компенсационных выплатах и об исключенных банковских счетах. Эта информация размещается на информационных стендах в Подразделениях Банка и может быть получена Клиентом в любое время в любой кассе Банка. Эту информацию можно запросить по требованию на бумаге или на любом другом долговечном носителе, принятом Банком.

ГЛАВА IV. БАНКОВСКАЯ КАРТА

IV.1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

4.1.1. В рамках данной главы, приведенные ниже термины и фразы, имеют следующие значения:

a) **«Авторизация операции с картой»** - разрешение Банка осуществить определенную операцию посредством банковской карты (Транзакции или сопутствующие услуги), состоящее в электронном обмене данными, посредством которого Банк получает запрос об утверждении операции и в случае ее утверждения Банком, выполняются сопутствующие услуги и/или блокируется сумма, связанная с Транзакцией на срок до30 дней.

b) **«АТМ» или «Банкомат»** - банковский автомат, предоставляющий услуги по пополнению счета (в банкоматах с функцией cash in), снятию наличных средств для Владельцев карт, выданных или утвержденных банком, внесение средств на карточные счета/ текущие счета с привязанной картой, а также другие сопутствующие услуги (переводы денежных средств, получение информации о состоянии счетов и т. д.). Банкоматы Банка обозначены логотипом Victoriabank.

c) **«Блокировка карты»** - мера безопасности или предупреждения, выраженная ограничением Банком использования Карты Владельцем, что приводит к невозможности проведения Транзакций в случаях, предусмотренных в данной Главе.

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

d) **«Карта» или «банковская карта»** - электронный платежный инструмент, выданный Банком по запросу Клиента, в виде стандартизированного, безопасного и индивидуализированного носителя, позволяющего Держателю карты получить доступ с его помощью, соответственно, использовать имеющиеся на карточном/ текущим счете средства, обладателем которых является Владелец карты, для проведения Транзакций в соответствии с настоящими Общими Коммерческими Условиями.

e) **«Дополнительная карта»** - Карта, выданная Банком, закрепленная за Карточным/ Текущим счетом Владельца, по его требованию, на имя третьего лица, назначенного Клиентом, называемого Дополнительным владельцем.

f) **«Карточный счет»** - отдельный счет, открытый Банком на имя Клиента, к которому привязана одна или несколько Карт и на котором отражаются операции, осуществляемые по нему, в том числе операции с привязанными к нему Банковскими картами. учетная запись. Если Клиент закроет все Карты, привязанные к Карточному счету, то этот Счет также будет закрыт.

g) «Текущий счёт с прикреплённой картой» - банковский счет, открытый Банком на имя Клиента, к которому привязана Банковская карта, для осуществления некоторых текущих операций: внесение и снятие наличных, платежи, переводы и поступления денежных средств, а также операций с банковскими картами. В случае закрытия Клиентом Карты, привязанной к текущему Счету с прикрепленной картой, этот Счет будет использоваться только для текущих операций и может быть закрыт только по требованию Клиента.

h) **«Торговец»** - юридическое лицо, размещающее официальную эмблему международной организации, под логотипом которой была выдана карта, принимающее карты для оплаты стоимости приобретенных товаров или услуг и/или которое может предоставлять наличные средства с помощью карты.

i) **«Специальный валютный курс»** – торговый обменный курс, установленный и применяемый Банком в рамках операционного дня для конвертации по мере необходимости сумм, связанных с Транзакциями, осуществляемыми посредством карточного счета/ текущий счёт с прикреплённой картой. Специальный обменный курс отображается ежедневно в кассах Банка и на официальной веб-странице Банка.

j) **«CVV», «CVC»** - код проверки карты, используемый обычно в виртуальной среде, состоящий из трех цифр, отпечатанных на обратной стороне карты, на полосе для подписи и/или в конверте, запечатанном PIN-кодом, выданным Банком на момент выдачи Карты.

k) **«Владелец карты» или «Владелец»** – Клиент, являющийся владельцем карты, выданной в Банке и владеющий и являющийся держателем карты, предназначенной для физических лиц, открытой Банком на его имя, по его требованию, на основании заявления.

l) **«Дополнительный владелец»** - физическое лицо, признанное и утвержденное Владельцем карты для владения и использования Дополнительной карты, выданной Банком и закрепленной за Карточным счетом/ текущим счётом с прикреплённой картой Владельца карты. Дополнительная карта выдается на имя Дополнительного владельца на основании заявления о выдаче карты, скрепленного подписью Владельца карты. Дополнительный владелец может осуществлять с помощью Дополнительной карты те же транзакции, что и Владелец карты, в рамках предельных значений, установленных Владельцем карты и Банком. Владелец карты может в любое время запросить у Банка аннулирование Дополнительной карты, выданной на имя Дополнительного владельца. Владелец карты несет ответственность за транзакции, совершаемые с помощью всех Дополнительных карт, выпущенных по его запросу на имя Дополнительных владельцев. Банк регистрирует транзакции, осуществленные с помощью Дополнительных карт, выпущенных на имя Дополнительных владельцев, на Карточном/текущим счете Владельца карты.

m) **«Проценты за несанкционированный овердрафт»** - применяются в случае несанкционированного овердрафта, независимо от причины (по причине разницы курса в день утверждения и в день расчета по Транзакции, из комиссионных процентов, связанных с транзакциями, осуществленными с карточками, офлайн-транзакций для осуществления которых не проверяется наличие имеющихся на счете средств, остаток на счете может стать отрицательным при их расчете, других дебетах). Сумма данной процентной ставки предусмотрена в Тарифах Банка.

n) **«Выписка по карточному счету/ текущему счёту с прикреплённой картой»** - список Транзакций, отражающих операции, зарегистрированные на Карточном счете/ текущим счёте с прикреплённой картой в течение определенного периода времени. Выписка по счету содержит информацию о: происхождении транзакции, позволяющей индивидуальную идентификацию каждой операции в отдельности, сумме операции в валюте счета, для которой была получена выписка, комиссионных процентах/сборах, связанных с операциями, осуществляемыми клиентом и зарегистрированными на соответствующем счете/других сборах и комиссионных процентах, связанных со счетом/картой/услугами, предоставляемыми Банком, дате регистрации транзакции на счете (дате, когда денежные суммы, связанные с транзакцией, выводятся со счета), а также объяснениях, связанных с каждой операцией в отдельности, если применимо. **«Выписка по карте»** отражает только операции с Картой. Выписка по текущему счету с прикрепленной картой» отражает операции, проведенные с помощью карты, а также с расчетного счета.

o) **«Пользовательские элементы безопасности Карты»** - включают идентификационные данные или коды, относящиеся к Карте, соответственно: CVV/CVC, PAD, номер Карты и срок действия Карты, если применимо, код IBAN Карточного счета и срок действия Карты.

p) **«Нефинансовые операции»** – это совокупность нефинансовых операций, осуществление которых возможно посредством банковской карты, исполнение которых не приводит к изменению баланса карточного счета/ текущего счета (кроме взимания комиссионных процентов Банка), и которые осуществляются без блокирования со стороны Банка в рамках Авторизации операции с картой (например, просмотр баланса, блокировка карты/текущего счета/карточного счета, настройка/изменение торговых ограничений, формы запросов и т.д.).

q) **«Несанкционированный овердрафт»** – ситуация, в которой были зарегистрированы дебетовые платежи (т. е. суммы, непокрытые доступными средствами на счете за которым закреплена Карта), что приводит к увеличению платежных обязательств Владельца карты перед Банком. Плата за Несанкционированный овердрафт взимается Банком в приоритетном порядке относительно существующих денежных обязательств (неисполненных или ненадлежащим образом исполненных) Клиента, относящихся к кредитным договорам, заключенным с Банком, независимо от порядка совершения платежей, установленного в таких договорах, или порядка совершения платежей, указанного Клиентом иным образом.

r) **Пароли аутентификации Владельца (PAD)** представляют собой следующие коды/аутентификации, которые эквивалентны подписи Владельца, соответственно, применение которых означает авторизацию Владельца операций, осуществляемых с помощью карточного счета/ текущего счета:

i. **PIN-код (PIN)** –**PIN-код через SMS (E-PIN)** - временный PIN-код в виде SMS, отправляемый Владельцу карты на номер личного мобильного телефона при открытии карты или повторном получении PIN-кода через Call-центр по запросу Владельца карты.

ii. **Пароль одноразового использования** (**в дальнейшем** «**ПОИ**») – личный буквенно-цифровой идентификационный номер, выданный владельцу карты Банком, с

определенным сроком действия и используется только один раз для проверки определенной транзакции или действия посредством услуг VB24;

iii. **Пароль многоразового использования (ПМИ)** - личный буквенно-цифровой идентификационный номер, выданный владельцу карты или выбранный им, который может быть обновлен владельцем и использован для подтверждения выполнения определенных видов транзакций или действий посредством услуг VB24.

iv. Электронный кошелек (Wallet) – цифровые платежные платформы (например, приложение VB24 Pay, Apple Pay, Google Pay и т. д.), с помощью которых Владелец карты может регистрировать карты, выпущенные Victoriabank для токен-платежей. Совместимые устройства представлены на веб-сайтах поставщиков устройств и приложений.

v. **Аутентификация через приложение VB24 Mobile (Аутентификация VB24)** - Push-уведомление, отправляемое Банком Владельцу карты на номер его мобильного телефона, зарегистрированного в информационной системе Банка, которое делает автоматическую ссылку на приложение VB24 Mobile, к которой Владелец карты/ Дополнительный владелец получит доступ с помощью метода аутентификации, установленного им на его собственном мобильном телефоне или электронном устройстве (например, распознавание лица, отпечаток пальца, код быстрого доступа и т. д.) для авторизации онлайн-транзакции.

s) **«Верхний предел»** - предел осуществления сделок, установленный Банком (в целях безопасности или в соответствии с законодательными положениями) для количества и суммы транзакций, которые можно осуществлять с помощью карты в определенный промежуток времени, **дифференцированный по типам транзакций**, которые можно проводить с помощью карты. Клиент-владелец карты имеет возможность запросить настройку своей собственной карты и тех, которые выданы на имя Дополнительных владельцев, определенных верхних пределов/ лимитов осуществления сделок для снятия наличных, транзакций в POS, транзакций в Интернете, которые, однако, не могут превышать максимальные ограничения, установленные Банком.

t) **«POS»** - электронный терминал, который с помощью электронных средств позволяет получать, обрабатывать, хранить и передавать информацию об оплате картой с целью авторизации и обработки транзакции, осуществляемой с помощью карты. POS Банка обозначены логотипом Victoriabank.

u) **«3D Secure»** - технология, продвигаемая международными организациями карт Visa и Mastercard с целью сведения к минимуму риска мошенничества в онлайн-торговле, владельцы карт имеют возможность безопасно совершать покупки в Интернете. В случае Visa протокол называется «Verified by Visa», а в случае MasterCard называется «Mastercard SecureCode». Каждый в отдельности распознается с помощью выделенного логотипа, отображаемого на веб-страницах торговцев, которые присоединились к использованию технологии.

v) Tap2Phone- это мобильное приложение, которое превращает смартфон, совместимый с системой Android, не ниже версии 10 (обязательно с NFC), в платежный терминал и позволяет компаниям принимать бесконтактные платежи с помощью карты.

w) **«Бесконтактная технология»** - технология, позволяющая осуществлять платежи быстро, просто приближая карту устройство, в котором зарегистрирована Карта к терминалу, снабженному бесконтактной технологией (на котором отпечатан тот же знак, что и на карте), с или без ввода PIN-кода в зависимости от суммы транзакции.

x) **«Терминалы»** - это банкоматы, в том числе с функцией cash-in, POS/ Tap2Phone и/или киоски самообслуживания, принадлежащие Банку, независимо от того, расположены ли они в подразделениях или вне территориальных подразделений Банка **(«Терминалы банка»)** или банкоматы и/или POS иностранных банков **(«Терминалы другого банка»).**

y) **«Токен» - уникальная серия цифр в цифровом формате, обеспечивающая безопасную подмену номера карты, зарегистрированного держателем карты в Электронном кошельке. Токен обеспечивает повышенную безопасность транзакций, избегая хранения номера карты продавцами. Токен используется через электронный кошелек для совершения бесконтактных платежей у продавцов или для онлайн-платежей на сайтах продавцов, которые принимают платежи через электронный кошелек.**

z) **«Транзакция»** - финансовая операция, осуществленная с помощью Карты или через услугу VB24 для:

- оплаты товаров/услуг в POS-терминалах у торговцев, разместивших знаки международной организации, под логотипом которой была выдана карта;
- бесконтактная оплата товаров и услуг в POS-терминалах у торговцев/через Tap2Phone, разместивших знаки международной организации, под логотипом которой была выдана карта и знаки, характерные для бесконтактной оплаты (если бесконтактная опция возможна для соответствующей Транзакции и/или соответствующей карты);
- осуществление транзакций в Интернете или типа mail order/telephone order (если возможно использование карты в этой среде);
- снятие наличных из банкоматов и POS, установленных в кассах банков, разместивших знаки международной организации, под логотипом которой была выдана карта;
- денежные переводы посредством услуги VB24, которая позволяет отдельным пользователям инициировать денежные переводы, а также переводы в молдавских леях и в иностранной валюте, делать депозиты, конвертировать валюту и т. д.
- прием денег;
- другие операции, доступные в терминалах, установленных банком (оплата коммунальных услуг и др.);
- другие возможные операции с картой в терминалах, разместивших знаки международной организации, под логотипом которой была выдана карта.

IV.2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.2.1. Банк может открывать, по требованию Клиента, Карточные/ Текущие счета в валютах: MDL, USD, EUR, RON, RUR или других доступных в соответствии с предложениями Банка, к которым можно прикрепить одну или несколько Банковских карт, выпущенных Банком, типа VISA или MasterCard, на общих условиях или на условиях специальных предложений Банка. Особенности и функциональные возможности Карты, выданной Банком, предусмотрены в коммерческих предложениях.

4.2.2. Тарифы Банка, связанные с использованием Банковских карт и осуществлением Транзакций, доступны Клиенту при инициировании коммерческих отношений, а также в течение всего периода их действия, на официальной веб-странице Банка, в том числе последующие изменения и дополнения.

4.2.3. Подписав заявление на открытие Карточного/ Текущего счета и/или заявление о выдаче/ повторной выдаче Карты, Клиент заявляет, что ознакомился с общими положениями, содержащиеся в настоящих Общих Коммерческих Условиях, а также специальные условия, содержащиеся в этой Главе, которые в совокупности образуют договор между Сторонами.

4.2.4. Авторизация операции с Картой, в случае совершения Транзакций в кассах и терминалах Банка, соответственно снятие денег или пополнение счета, к которому прикреплена карта с суммой совершенной Транзакции, **осуществляется в режиме**

реального времени. Регистрация на счете клиента операции осуществляется следующим образом:

a) с точной датой, в случае проведения транзакций, совершенных с понедельника по пятницу с 00.00 до **16.30** и до 15.30 по субботам и воскресеньям, а также в последний рабочий день календарного месяца;
b) с датой следующего первого банковского рабочего дня, в случае если операции осуществляются за пределами вышеуказанного интервала.

4.2.5. **Авторизация операции с Картой, в случае совершения Транзакций на терминале другого Банка-акцептанта**, приводит к немедленной блокировке Банком соответствующей суммы на счете, к которому привязана Карта. Заблокированные суммы по операциям в процессе расчетов отражаются в выписке по карте/ текущего счета. Заблокированная сумма после одобрения Транзакции является гарантией, предоставляемой принимающему банку, что он получит свои деньги за сумму, выданную его банкоматом, или за услуги/товары, проданные его продавцом на дату Транзакции.

4.2.6. В пределах сумм, утвержденных платежными организациями для определенных типов торговцев и типов карт, существует возможность проведения офлайн-Транзакций, то есть без Авторизации Банком операции с картой.

4.2.7. **Фактическое дебетование счета**, за которым закреплена карта на сумму операции, осуществляемой на терминале другого банка, осуществляется позже, в момент получения файла перечисления с соответствующей транзакцией от Visa/MasterCard. Регистрация на счете клиента операции осуществляется в день получения Банком транзакции к перечислению.

4.2.8. **Дебетование счета, за которым закреплена Карта, на стоимость Транзакций, осуществляемых в других валютах,** осуществляется в момент получения файла перечисления, путем конвертирования сумм из расчетной валюты, характерной для типа используемой Карты, в валюту Карточного счета.

4.2.9. **Конвертация валют** в процессе Авторизации операции с Картой выполняется в следующем порядке:

a) если Валюта Транзакции и промежуточная валюта, полученные Банком в Авторизационном сообщении, совпадают с валютой Карт-счета/Текущего счета с прикрепленной картой/Картой, то на момент блокировки конвертации валюты не происходит;
b) если валюта Транзакции, полученная Банком в сообщении об Авторизации операции с картой, отличается от промежуточной валюты из того же сообщения, которая, в свою очередь, отличается от валюты Карточного счета/ текущего счёта с прикреплённой картой, в этом случае конвертирование валюты осуществляется по курсу Visa Inc./MasterCard Inc. и/или по специальному валютному курсу Банка, в зависимости от промежуточной валюты, применяемой Visa Inc./MasterCard Inc. в полученном сообщении об Авторизации;
c) если речь идет о конвертировании валют со стороны Банка, в этом случае применяется Специальный обменный курс Текущего операционного дня в момент получения сообщения об Авторизации;
d) если речь идет о конвертировании валют со стороны Visa Inc./MasterCard Inc., то применяемый курс относится к тому дню, когда Visa Inc./MasterCard Inc. обрабатывает Авторизацию операции с картой.

4.2.10. **Ошибочное трехкратное введение кода активации/PIN-кода** приводит к блокировке возможности совершения Транзакций, требующих ввода PIN-кода. В этом случае разблокировка может быть выполнена посредством телефонного звонка в Службу поддержки клиентов.

4.2.11. Карточный счет/ текущий счёт с прикреплённой картой может быть пополнен либо денежными взносами в любом территориальном подразделении Банка/в терминалах с функцией пополнения, либо банковским переводом.
4.2.12. Стоимость обслуживания каждого Карточного счета/Текущего счёта с прикреплённой картой взимается в соответствии с Тарифами Банка до момента подачи Заявления о закрытии Счета/Карты или, при необходимости, до момента закрытия Счета в соответствии с п. 4.6.4.
4.2.13. В главе «Банковские карты» надлежащим образом применяются положения других Глав ОКУ.

IV.3. УСЛОВИЯ И ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАРТ

4.3.1. Карта является именной, она должна быть подписана Владельцем карты/дополнительным держателем, не подлежит передаче и может быть использована только лицом, на чье имя она была выпущена. Карта является и остается собственностью Банка в течение всего срока ее действия и возвращается Банку по его требованию. Владелец карты обязуется информировать всех дополнительных держателей карт, прикрепленных к их счетам, во время выпуска карты об этих Общих условиях ведения бизнеса, применимых к физическим лицам. В настоящих ОКУ любая ссылка на Клиента-держателя карты также относится к Дополнительному держателю, если прямо не указано иное.
4.3.2. Карты могут быть использованы после их активации путем совершения Транзакции или нефинансовой операции, с введением PIN-кода, начиная со дня выдачи, и действительны только до последнего дня месяца, указанного на лицевой стороне Карты *(ММ/ГГ - месяц/год)*.
4.3.3. Карты могут быть использованы только для совершения нефинансовых Транзакций или операций, и только в той мере, в которой Торговец допускает тип Карты в качестве платежного инструмента для предоставленных товаров/услуг (обычно, отображая хотя бы один из логотипов VISA ELECTRON/VISA/MasterCard).
4.3.4. При осуществлении какой-либо операции по выдаче денежных средств или покупке товаров и услуг с помощью Карты, Владелец должен действовать следующим образом:

a) Подписать квитанции, выданные POS только после проверки указанных на них данных, **в частности суммы, снятой с карты**. Подпись Владельца и/или ввод кода активации/PIN-кода в электронных платежных терминалах, предоставление кода CVV/CVC, PAD-ов в сервисах VB24 или любых других идентификационных данных карты, представляет собой и считается согласием на выполнение операции посредством карты, соответственно, безотзывным соглашением и согласием на данную транзакцию. Перед началом платежной операции с карточкой Владелец обладает возможностью запросить и получить дополнительную информацию о платежной операции и сроках ее выполнения.
b) Запросить у продавца экземпляр квитанции о продаже, подтверждающей проведение операции. Экземпляр квитанции хранится Клиентом-владельцем/ пользователем карты с целью проверки выписки по счету ежемесячно, а также для разрешения возможных жалоб, связанных с неправильной регистрацией в выписке некоторых операций, осуществленных с помощью карты. Запрос квитанции в банкомате является опционным.
c) В случае использования Карты или ее пользовательских элементов безопасности, для оплаты таких услуг, как: бронирование гостиничного номера, аренда автомобиля, периодические операции того же типа, оплата услуг/товаров в интернете и т.д., Владелец должен заранее ознакомиться с правилами оплаты и отмены заказов, условиями доставки товаров/услуг, и хранить не менее чем в течение 13-ти месяцев с момента совершения транзакции, все документы, относящиеся к этим заказам, в том числе переписку с продавцом.
d) В случае если за границей, в момент оплаты или выдачи наличных средств, Владельцу предлагается возможность конвертировать сумму транзакции посредством Карты в

национальную валюту MDL, Владелец должен быть внимательно ознакомится с валютным курсом и дополнительными комиссионными процентами, применяемыми продавцом или пунктом выдачи наличных средств. Владелец имеет право отказаться от конвертирования в MDL.

e) Если Владелец обнаружил какие-либо расхождения в чеке, выданном продавцом, он может потребовать у продавца отмены транзакции на месте. Чек с аннулированием транзакции должен храниться Владельцем в течение 13-ти месяцев.
f) Если транзакция не удалась, Владельцу рекомендуется немедленно проверить остаток Счета/Карты.

4.3.5. **Владелец карты обязан хранить карту в хороших условиях,** предотвращать ее повреждение и предпринимать все меры, необходимые для предотвращения ее использования или указанных на ней данных, а также связанных с ней элементов безопасности (PAD, CVV), лицами, неуполномоченными использовать данную Карту во всех случаях, когда обнаруживается потеря или кража карты, Клиент/ пользователь карты должен действовать следующим образом:

a) Сообщить об этом Службе поддержки Клиентов по телефону в кратчайшие сроки, по номеру телефона 1303 или +37322210303, который доступен 24/7 в любой телефонной сети, в том числе из-за рубежа, оплата звонка взимается по тарифам оператора. Рекомендуется сохранить этот номер в памяти телефона или записать его для использования в чрезвычайных ситуациях. В качестве альтернативы, должен осуществить блокировку карты посредством услуг VB24 в соответствии с процедурами Банка в этом отношении, если он подписан на них.
b)

При первой возможности явится в ближайшее территориальное отделение Банка для перевыпуска карты или перевыпустит Карту через ВБ 24 (в зависимости от обстоятельств).

4.3.6. **СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА И МЕРЫ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ МОШЕННИЧЕСТВА**

a) Владелец должен постоянно поддерживать текущую версию авторизированных (лицензированных) антивирусных программ, установленных на персональном компьютере и/или в мобильном телефоне, используемых для совершения Транзакций или управления данными, связанными с Картой.
b) Владелец должен обеспечить хранение Карты в условиях, которые исключают ее повреждение, потерю или кражу, клонирование или подделку, а также изменение данных, указанных на Карте. Строго запрещено передавать/отображать пользовательские элементы безопасности Карты посредством незащищенных каналов: электронная почта, SMS-сообщения, интернет-страница без защищенного протокола https:// и т. д.
c) Владелец должен обеспечить безопасность PAD-ов, а именно: запоминание или хранение их в тайне, их использование таким образом, чтобы они не могли быть замечены/идентифицированы иными лицами. Категорически запрещается сообщение/раскрытие PAD-ов (например: по телефону, в SMS-сообщениях, по электронной почте, интернету или любым другим каналам) любому третьему лицу, в том числе сотрудникам Банка, ни Visa Inc./MasterCard Inc., представителям законодательных органов, и т.д. Запрещается запись PIN-кода непосредственно на Карте или ношение/хранение Карты и PIN-кода вместе.
d) В случае, если Карта была найдена после того, как Банк был уведомлен о потере/ краже Карты или разглашении PIN-кода, либо после того, как Владелец уведомил Банк о подделке/неавторизованной попытке доступа, Владелец не имеет права использовать эту Карту.

e) Владелец, при совершении транзакции с Картой в реальной среде, обязуется потребовать ее совершения непосредственно в его присутствии. В целях совершения транзакций с Картой некоторые коммерческие организации, принимающие Карты, имеют право требовать предъявления удостоверения личности, паспорта или любого другого официального документа, который может подтвердить личность Владельца.
f) Владелец должен требовать квитанцию для каждой Транзакции, совершенной у продавцов или в кассе. Запрос квитанции в банкомате Банка не является обязательным.
g) Владелец должен быть осторожным и не забывать Карту после завершения Транзакции.
h) В случае если Карта используется с целью оплаты товаров/услуг или снятия наличных средств в кассе, Владелец обязан первоначально проверить, присутствуют ли в чеке и правильно ли указаны данные о номере Карты, сумме и валюте транзакции, дате ее проведения и только после этого подписать чек и/или ввести PIN-код.
i) В случае совершения Транзакций посредством системы VB24 Владелец обязан проверить предварительно сумму и валюту Транзакции, ввести ПОИ и/или ПМИ и проверить сообщение о подтверждении, а также результат отражения Транзакции на Карточном Счете.
j) Владелец обязуется не реже одного раза в месяц сопоставлять чеки и другие документы, подтверждающие совершение Транзакций, с Транзакциями отраженные в ежемесячной Выписке по счету, и хранить их в течение 13-ти месяцев.
k) Владелец, подключенный к одной из услуг VB24, имеет возможность самостоятельно блокировать/ограничивать Карты – действие, оказывающее влияние только на Авторизацию операции с картой.
l) В случае блокирования суммы Транзакции на Карточном счете/ текущиму счёту с прикреплённой картой
m) эта блокировка может быть аннулирована Банком, по собственному усмотрению, до истечения 30-тидневного срока.

IV.4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

4.4.1. **Банк обладает следующими правами:**

a) Запрашивать у Владельца карты, экземпляр квитанции о покупке товаров, услуг или выдаче наличных средств или экземпляр квитанции о реверсировании (возврате)или любого другого документа, который может помочь в разрешении ошибочных операций, зарегистрированных в выписке по счету и заявленных Владельцем.
b) Банк оставляет за собой право отказать в рассмотрении жалоб Клиента в отношении Транзакций, заявленных им как будучи несанкционированными, если подобные жалобы не инициируются Владельцем как только он ознакомился с Выпиской по счету (но максимум в течение 30-ти (тридцати) дней со дня выдачи Выписки) и не позже, чем спустя 13 месяцев со дня дебетования счета – в случае, если Банк не предоставил ему Выписку по счету.
c) По истечении срока действия Карты Банк имеет право автоматически повторно выпустить новую карту для Клиента взамен старой, если в совокупности выполняются следующие условия:
    i. По данной карте была зарегистрирована хотя бы одна операция по инициативе Клиента за последние 6 месяцев;
    ii. Клиент не подавал запрос на закрытие карточного счета/ текущего счета с прикреплённой картой не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до истечения срока его действия.
    iii. Владелец карты выполнил обязательства, взятые на себя настоящими ОКУ, включая надлежащее исполнение Финансовых обязательств перед Банком;

iv. Владелец карты будет нести все комиссионные проценты, связанные с этой операцией.

d) Перевыпуск карты в случае продления срока действия, а также в случаях, отличных от истечения срока действия карты, осуществляется согласно действующим Тарифам. Если на момент перевыпуска карты, принадлежащей Клиенту, выпуск карты соответствующего типа будет остановлен, будет выпущена карта другого типа из Предложения Банка с применением действующих Тарифов. Неявка Клиента для получения Карты, Банк вправе приступить к уничтожению, соответственно закрытию невостребованных Карт в течение 3 (трех) месяцев с даты выпуска/перевыпуска без предварительного уведомления Держателя, запросившего выпуск карты.

e) В случае карт, заблокированных в Банкоматах Банка, Банк оставляет за собой право уничтожить их в течение 30-ти (тридцати) рабочих дней, если Владелец не заберет их.

f) . Банк имеет право отказать в выпуске/обслуживании карты на льготных и/или акционных условиях, если заявитель не соответствует условиям приемлемости, или если он более не соответствует соответствующим условиям, в этом случае с перевод карты/текущего счета на условия . общие условия использования, без дополнительных формальностей.

g) В зависимости от состояния финансово-валютного рынка и изменений, внесенных в применимые нормативные акты, Банк оставляет за собой право ограничить снятие наличных средств со счета, в случае если валюта Транзакции не является валютой Счета.

h) Запрашивать информацию и Подтверждающие документы, связанные с транзакцией, в случае, если назначение платежа, относящееся к данным на Счете, не позволяет определить и идентифицировать цель и характер операций, а также в других случаях, предусмотренных действующим законодательством.

i) Заблокировать карту в тех случаях, когда она была объявлена Владельцем в качестве украденной или утерянной, заблокированной в банкомате/киоске с самообслуживанием, если Карта является/была подделанной или потенциально может быть подделана, а также по соображениям безопасности, в случаях подозрений того, что Карта используется неавторизованно/в мошеннических целях, или в случае риска неспособности Владельца выполнить свои денежные обязательства, связанные с Транзакциями, в случае неисполнения Финансовых обязательств перед Банком, а также в других случаях, предусмотренных в настоящих ОКУ.

j) Установить Специальный курс валют.

k) Банк обладает и другими правами в качестве поставщика платежных услуг, указанных в настоящих ОКУ и/или в применимых законодательных или нормативных актах.

4.4.2. **Банк обладает следующими обязательствами и обязанностями:**

a) Заблокировать карту в случаях, предусмотренных настоящими ОКУ, и уведомить об этом Владельца.

b) Предоставить полную информацию о способе использования карт, в беспрерывном режиме, по специальному номеру телефона, по запросу Владельца.

c) Обеспечивать беспрерывные услуги по Авторизации операций с картами, осуществляемые Владельцем, за исключением часов, в течение которых ведутся работы по обслуживанию операционной системы, и если не существует предварительных инструкций со стороны Владельца карты относительно ограничений, наложенных на Дополнительного владельца для использования карты и/или средств, доступных на счете Владельца карты.

d) Предоставлять Держателю карты ежемесячные выписки по карточному счету/ текущему счету с прикрепленной картой, в которых будут отражены все проведенные операции. Выписки по карте будут предоставлены Дополнительному держателю карты только в том случае, если Держатель карты предоставит Дополнительному держателю карты права, соответствующие запросу на Выписки по карте. Выписка по Карточному

счету/Текущему счету с приложением Карты предоставляется Держателю карты бесплатно ежемесячно в офисах Банка в бумажном виде или ежемесячно направляется Держателю карты по электронной почте, если это согласовано Сторонами. Выписка с карточного счета/текущий счет с приложением карты также доступна бесплатно через услуги VB24. Датой выписки по Карточному счету/Текущему счету с приложением карты является дата выдачи выписки Банком. Если по независящим от Банка причинам Держатель карты не получает вовремя ежемесячную выписку, Держатель карты обязан сообщить Банку о совершенных с помощью карты Операциях и причитающихся суммах. Регулярный доступ к услугам VB24, если Держатель карты является абонентом этой системы, является доказательством того, что Держатель карты ознакомился с выпиской по счету, отражающей Операции, совершенные с помощью Карты до даты доступа к системе.

e) Информировать Владельцев карт, владельцев счетов, посредством уведомления, размещенного в подразделениях Банка и посредством опубликованного уведомления на веб-странице Банка, все изменения, внесенные в отношении ОКУ или Тарифы Банка:

i. В случае внесения изменений в положения и/или условия договора, Банк уведомит Владельца карты-владельца счета за 2 месяца до предполагаемой даты вступления в силу изменений, после чего Владелец должен ответить до истечения этого срока, относительно принятия или отклонения новых условий. Если Владелец карты не передает Банку свою опцию в письменной форме, считается, что он по умолчанию принимает внесенные изменения. В случае отказа принимать предложенные изменения, Клиент имеет право отозвать бесплатно настоящие ОКУ, подав письменное заявление о закрытии Карточного счета/ текущего счета с прикреплённой картой/Карты.

ii. Изменения, внесенные в специальный валютный курс, могут быть применены немедленно и без предварительного уведомления. Владелец карты может быть ежедневно проинформирован о специальном валютном курсе, применимом к Транзакциям, осуществленным с помощью Карты, посредством доступа на веб-странице Банка.

iii. Снижение процентной ставки, применяемой к депозитам на карте, может быть применено немедленно и без предварительного уведомления, если оно было осуществлено в зависимости от базовой ставки НБМ, где применимо, в зависимости от процентной ставки по депозитам овернайт.

iv. Если изменения, внесенные в комиссионные проценты, связанные с Транзакциями, в интересах Владельца карты, они могут применяться без предварительного уведомления.

v. В случае изменений, вменяемых законодательством, они вступят в силу с вступлением в силу законодательного/нормативного акта.

f) Заменить, по просьбе Владельцев карты, за дополнительную плату, карты, заявленные в качестве утерянных, украденных, размагниченных, поврежденных (в том числе поврежденных по причине низкого качества пластика).

g) Обеспечить функционирование в режиме 24/24/7 телефонной линии Обслуживания Клиентов (тел. **+373-22-210202**, **+373-22-210303**). Дополнительным средством коммуникации, предлагаемым Банком для поддержки Владельцев, является электронный почтовый ящик suport@vb.md.

h) Предоставлять Владельцу Тарифы Банка и постоянно поддерживать на веб-странице Банка их текущий вариант.

i) Банк несет ответственность перед Владельцем карточки владельцем счета в любой из следующих ситуаций:

i. неисполнение или ненадлежащее исполнение Транзакций Владельца, за исключениями, предусмотренными законом.

ii. за суммы Транзакций, осуществленных после соответствующего объявления Банка об утере, краже, уничтожении, блокировании, подделке или подозрении о подделке данных карты.

4.4.3. Права Владельца карты/Дополнительного владельца:

a) Осуществлять Транзакции с картами на территории Республики Молдова или за границей, в том числе в интернете, пользуясь услугами Беспрерывной авторизации операций с картой, в пределах доступных на счете средств, с соблюдением возможных установленных торговых ограничений.
b) . Ежемесячно получать выписку с карточного счета/текущего счета с прикрепленной картой для проверки совершенных операций, согласно положения настоящих ОКУ.
c) Воспользоваться заменой карты/PIN-кода в случае их утери/кражи, в случае истечения срока действия Карты (при условии подачи заявления на продление в течение 30-ти дней следующих за тем месяцем, в котором истек срок действия Карты) или в других случаев, требующих этого.
d) Оправданно и обоснованно оспаривать любую несанкционированную или неправильно выполненную операцию, зарегистрированную на его счете, как только ознакомился с операцией (но не позже, чем в течение 30-ти дней со дня выдачи Выписки), и не позже, чем в течение 13-ти месяцев со дня дебетования его счета – в случае, если Банк не предоставил ему Выписку по счету, и получить результат разрешения жалобы. Банк может взимать комиссионные проценты по Тарифам, для рассмотрения и/или разрешения жалоб Владельца.
e) Воспользоваться услугами Службы поддержки Клиентов.
f) Воспользоваться услугой выдачи Карт;
g) Воспользоваться имеющимися рекламными акциями, связанными с активированными продуктами на картах, которыми он владеет, если они соответствуют условиям акции.
h) Владелец карты, владелец счета, имеет право требовать от Банка выдачу, повторную выдачу, блокировку или разблокировку своих Карт и/или Дополнительного владельца.
i) Владелец пользуется и другими правами, предусмотренными законом, в качестве пользователя платежных услуг.

4.4.4. **Обязательства, заявления и ответственность Владельца карты/Дополнительного владельца:**

a) Добросовестно использовать карту в соответствии с положениями настоящих ОКУ и правовыми положениями, не причиняя Банку ущерб любого рода.
b) Уведомить Банк о любом необоснованном отказе от принятия карты торговцами или банковскими учреждениями.
c) Владелец карты, владелец Счета соглашается с дебетованием со своего счета суммы операций, осуществленных с картами, выданными по его требованию на его имя и/ или Дополнительного владельца, суммы, представляющей собой как стоимость Транзакций, так и связанных с ними сборов и комиссионных процентов (сборы, причитающиеся Банку, расходы, связанные с валютным курсом и т.д.).
d) Владелец карты поручает Банку взимать с любых счетов, открытых в Банке, суммы, причитающиеся Банку, в связи с использованием Карты и совершением Транзакций, в том числе вытекающих из Несанкционированного овердрафта. Мандат, предоставленный Банку, может осуществляться им без дополнительных формальностей. Положения п. 2.2.2. подп. i) остаются в силе.
e) Владелец карты соглашается с тем, что Банк принимает участие на валютном рынке от своего имени и за свой счет с целью приобретения валютных сумм, необходимых для расчета транзакций в валюте, отличной от валюты счета карты, которые были осуществлены с картой, выпущенной на имя Владельца карты.

f) Владелец карты владелец счета выплачивает из доступных средств на его счетах, открытых в Банке, комиссионные проценты, установленные Банком за обжалования, инициируемые как им, так и Дополнительным владельцем, и которые в результате проверок разрешаются неблагоприятно.

g) Владелец возместит Банку любые убытки, потери или расходы, в случае если будет установлено, что они являются следствием нарушения положений, предусмотренных настоящими ОКУ, или в результате установления ответственности Владельца за инициированные обжалования.

h) Предпринимать все меры по обеспечению безопасности карты в целях ее защиты от утери или повреждения, физической кражи карты или ее данных.

i) **Не отдавать карту или PAD другим лицам, соответственно, не разглашать их другим лицам.**

j) **Не хранить PAD в том же месте, в котором хранится карта.**

k) **Уведомить Банк в момент получения конверта, содержащего PIN-код, если он не запечатан.**

l) Не хранить идентификационные данные карты (номер карты, код CVV/CVC, PIN-код, дату истечения срока действия карты), а также идентификационные данные, относящиеся к услугам VB24 (логин/пароль), в форме, которая может быть легко распознана и доступна несанкционированным лицам.

m) Немедленно уведомить по телефону 1303 или +37322210303, платный номер по тарифам оператора, по которому можно позвонить в том числе из-за границы, или в письменной форме (по указанному на веб-сайте Банка контактному адресу), о следующих событиях:

   i. утеря, кража, повреждение, блокировка карты;
   ii. регистрация на текущем/карточном счете транзакций несанкционированных Владельцем карточки владельцем счета;
   iii. возникновение ошибки при использовании карты и/или услуг VB24;
   iv. обнаружения элементов, которые вызывают подозрения в возможности копирования карты, PIN-кода или знания информации, связанной с картой, несанкционированными лицами;
   v. выявление неисправностей при использовании карты

n) Использовать Карту в соответствии с условиями ее выпуска и использования, учитывая особые правила использования и меры по предотвращению мошенничества, указанные в Разделе 4.3.

o) Поддерживать текущую версию авторизованных антивирусных программ, установленных на вашем персональном компьютере и/или в мобильном телефоне, используемых для совершения транзакций или управления данными, связанными с Картой.

p) В случае, если Владелец карты/Дополнительный владелец карты не обеспечил безопасность пользовательских элементов безопасности Карты, он несет убытки, связанные с любой несанкционированной платежной операцией, возникающей в результате чрезвычайной ситуации (утери, кражи или присвоения Карты), в пределах 0 (ноль) леев.

q) В порядке отступления, Владелец карты/Дополнительный владелец карты несет все убытки, связанные с любой несанкционированной операцией, если эти убытки являются результатом мошенничества или умышленного несоблюдения или серьезной небрежности в отношении обязательств по использованию Карты в соответствии с условиями ее выдачи и использования, указанными в Разделе IV.3. и обязательств, указанных в подп h) - o) этого пункта.

r) После уведомления Банка в соответствии с п. 4.3.5. подп. a), Владелец карты/Дополнительный владелец карты не несет никакой имущественной

ответственности, возникающей в результате наступления чрезвычайной ситуации, за исключением случаев, когда он действовал мошеннически.

s) Владелец карты/Дополнительный владелец обладает и другими обязательствами, и обязанностями, предусмотренными в этой Главе, в частности, и в настоящих ОКУ, в целом.

t) Деловые отношения или переписка Владельца карты с торговыми представителями, участие в рекламных акциях, включая оплату и доставку приобретенных товаров/услуг, любые другие условия и гарантии, связанные с ними, регулируются отношениями Владельца карты с соответствующим торговым представителем. Любые споры или претензии между Владельцем карты и любым торговым представителем в отношении транзакций по карте не могут повлиять на обязательство Владельца карты по оплате этой транзакции. Любая жалоба или претензия Владельца карты к торговому представителю не будет использована против Банка.

u) Банк не несет ответственности ни в какой форме за любые убытки, возникшие в результате прямых отношений Владельца карты с торговым представителем, соответственно споры относительно несоблюдения торговым представителем условий оплаты, доставки, качества приобретенных товаров/услуг, ставки, азартные игры, лотереи, финансовые вложения, купля-продажа криптовалют, гейминг, являются исключительной целью взаимоотношений между Владельцем карты и им. Аналогичным образом, в этом смысле Владелец карты несет ответственность, если он подписался по ошибке, за платежи с определенной периодичностью или за подписки.

IV.5. ПРИОСТАНОВКА (БЛОКИРОВКА) ИЛИ ИЗЪЯТИЕ КАРТЫ

4.5.1. В случае осуществления мошеннических транзакций, осуществляемых намеренно недобросовестно Владельцем для получения необоснованных доходов или для обмана Банка или получателя платежа, а также в случае невыполнения **Платежных обязательств** перед Банком, Банк имеет право предпринять следующие меры, без предварительного уведомления Клиента- Владельца карты:

a) отказать в Авторизации операций с картой;
b) отменить или приостановить/блокировать использование карты и карточного счета/текущего счета с прикрепленной к нему картой;
c) отказать в выдаче новой карты или повторной выдаче карты без того, чтобы Владелец был освобожден от финансовой ответственности за транзакции, осуществленные с помощью карты до этого момента.

4.5.2. В случае возникновения подозрения в использовании карты без ведома или без согласия Владельца карты**,** в качестве меры по ее защите и предотвращению или ограничению понесенных им убытков, Банк имеет право предпринять следующие меры без предварительного уведомления Владельца:

i. отказать в Авторизации операций с картой;
ii. отменить или приостановить/заблокировать использование карты;
iii. заменить текущую потенциально скомпрометированную карту новой выпущенной картой, с другим номером карты и другими идентификационными данными.

4.5.3. **В случаях, описанных в п. 4.5.1. и 4.5.2.** Банк должен уведомить Владельца карты владельца счета, если это возможно, до блокировки, или впоследствии принятия конкретных мер в каждом отдельном случае, за исключением того случая, когда предоставление этой информации затрагивает объективно обоснованные мотивы безопасности или запрещено другими нормативными актами, а для случаев, предусмотренных в п. 4.5.1. Банк оставляет за собой право сообщать о Владельце компетентным учреждениям и органам.

4.5.4. Банк оставляет за собой право ограничить/приостановить использование карты и безоговорочно списать или дебетовать суммы, находящиеся на счетах Клиента, положения Главы II, Раздел II.8 настоящих ОКУ, применяемых соответствующим образом.

IV.6. ЗАКРЫТИЕ БАНКОВСКОЙ КАРТЫ И КАРТОЧНОГО СЧЕТА

4.6.1. Каждая сторона имеет право в одностороннем порядке требовать закрытия карты и расторжения договора о соответствующем продукте, на основании письменного уведомления, представленного другой стороне. Закрытие карты/расторжение договора о банковской карте Владельцем, осуществляется путем подачи письменного заявления о закрытии Карточного счета/ текущего счета с прикреплённой картой, и фактически выполняется Банком после прохождения не более 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Заявления (применимый срок и в случае закрытия Счета/Карты по совместному соглашению Сторон). В ситуации, когда закрытие Счета/Карты основывается на положениях п. 4.6.3. настоящих ОКУ, Банк расторгнет юридические отношения по банковской карте, посредством ее закрытия, с немедленными последствиями, без предварительного уведомления. Прекращение действия договора о банковской карте вступает в силу только после оплаты всех платежных обязательств Клиента-владельца перед Банком.

4.6.2. Прекращение деловых отношений подразумевает закрытие Карты и Карточного счета/Текущего счета с прикрепленной к нему Картой. Положения Главы II Раздела II.10 настоящих ОТУ применяются соответственно.

4.6.3. Банк имеет право закрыть карту без какой-либо другой формальности в следующих ситуациях:

a) неправильность персональных данных, заявленных Владельцем карты/ Дополнительным владельцем;
b) Владелец карты/Дополнительный владелец осуществляет транзакции, сумма которых превышает сумму, доступную на счете, за которым закреплена карта, в условиях, когда в результате уведомления Клиента-владельца, используя заявленные Банку контактные данные, не покрывает несанкционированный овердрафт, дебет, сформированный в течение не более 5-ти банковских дней;
c) Владелец карты/Дополнительный владелец совершает намеренно и недобросовестно мошеннические транзакции с целью получения необоснованных доходов или для обмана Банка или бенефициара платежа;
d) Владелец карты/Дополнительный владелец нарушает Правила использования карт, предусмотренных в настоящих ОКУ.

При закрытии карты договор о соответствующем продукте считается расторгнутым.

Также в случаях, предусмотренных этим пунктом, Банк имеет право закрыть и Счет, за которым закреплена закрытая Карта.

4.6.4. В случае истечения срока действия Карты, она будет автоматически закрыта Банком, если:

- Клиент не потребует продления Карты в течение 30-ти дней следующего месяца, в котором истек срок действия Карты или
- Банк автоматически повторно выдал карту в соответствии с п.4.4.1.

Текущий счет с прикрепленной к нему картой остается активным и может быть закрыт по просьбе клиента или в случае, указанном в пункте 2.10.2. лит. c) (9) настоящих ОКУ.

4.6.5. Карточный счет закрывается только в случае закрытия всех закрепленных за ним Карт.

4.6.6. Закрытие Счета/ текущие счёта с прикреплённой картой/Карты или прекращение коммерческих отношений не освобождает Владельца карты/Дополнительного владельца от обязательств, взятых и неисполненных перед Банком.

IV.7 УСЛУГА ВЫДАЧИ КАРТЫ

4.7.1. Услуга выдачи карты-услуга по транспортировке и передаче Карты Владельцу по указанному им адресу.

4.7.2. Держатель карты может выбрать услугу доставки на дом по запросу:

a) В письменном виде в кассе Банка

b) в режиме онлайн на веб-сайте Банка;

c) через службу VB24

г) другие методы, предоставляемые Банком клиентам

4.7.3. За услугу доставки карты применяются комиссии согласно Перечню тарифов и комиссий Банка.

IV.8. УСЛУГА 3D SECURE

4.8.1 Услуга 3D Secure - это международный стандарт безопасности для интернет-платежей, который направлен на обеспечение дополнительной защиты владельца карты и сокращение мошенничества в области электронной коммерции и основан на наличии и предоставлении дополнительного пароля всякий раз, когда онлайн-платеж осуществляется с помощью карты, зарегистрированной в 3D Secure.

4.8.2. Система 3D Secure предполагает использование любым Владельцем карты Услуги 3D Secure, которая автоматически доступна для всех активных карт, выданных КБ Victoriabank AO.

4.8.3**.** Отношения между Владельцем карты и Банком в связи с использованием и предоставлением Услуги 3D Secure Victoriabank регулируются настоящими ОКУ и Правилами использования Услуги 3D Secure, отображаемыми на веб-странице банка.

IV.9. УСЛУГА CASH BY CODE

4.9.1. Услуга «Cash by Code» позволяет Получателю получать и вносить наличные в банкоматах Victoriabank без использования банковской карты, а с вводом держателем карты Victoriabank специального кода, сгенерированного для данного вида операции, через приложения VB24 Web и VB24 Mobile.

4.9.2. Воспользоваться услугой «Cash by Code» может любой Держатель Карты в соответствии с настоящими ОКУ и Правилами использования Дополнительных услуг VB24, размещенными на официальном сайте банка.

IV.10 УСЛУГА SEND TO FRIEND

4.10.1. Услуга «SEND TO FRIEND» предлагает владельцу карты Victoriabank возможность отправить деньги третьему лицу через систему VB24 Mobile, отправив специальную ссылку Получателю, у которого есть возможность забрать деньги на карту (путем ввода карты номер в специальном поле по ссылке – получен) или выдача наличных в банкоматах Банка (по коду «Cash by Code»).

4.10.2. Воспользоваться услугой «Наличные по коду» может любой Держатель Карты в соответствии с настоящими ОКУ и Правилами использования Дополнительных услуг VB24, размещенными на официальном сайте банка.

ГЛАВА V. УСЛУГА T2A

5.1. Услуга T2A (transfer to account) предлагает возможность получить онлайн перевод на текущий счет или на карточный счет, выпущенный Банком. Доступ к услуге можно получить на специальной странице transfer.victoriabank.md.

5.2. Чтобы воспользоваться услугой T2A необходимо использовать номер мобильного телефона, зарегистрированный в информационной системе Банка.

5.3. Лимит на транзакцию составляет 20 тысяч молдавских леев (в эквиваленте) по официальному обменному курсу, установленному Национальным банком Молдовы на дату транзакции.

5.4. Сумма перевода будет переведена непосредственно на банковский счет, указанный Бенефициаром. Услуга T2A позволяет принимать средства в молдавских леях (MDL), евро (EUR), американских долларах (USD), румынских леях (RON). В этом случае регистрация будет происходить по специальному обменному курсу Банка, действующему на момент транзакции по карте.

ГЛАВА VI. УСЛУГА VB-УВЕДОМЛЕНИЙ

6.1. Услуга SMS-уведомлений - это услуга информирования клиентов посредством SMS-сообщений, отправленных на зарегистрированный в Victoriabank номер личного мобильного телефона, о транзакциях, совершаемых с помощью банковской карты и карточного счета. Сервис уведомлений VB - услуга по информированию клиентов через каналы обмена сообщениями (SMS, Telegram и другие каналы уведомлений) или мобильное приложение VB24 Mobile, уведомления, отправляемые Держателю карты об операциях, совершенных с использованием банковской карты и через карточный счет.

6.2. Подписка на Услугу может быть оформлена:

a) По SMS:

В банкоматах Victoriabank;

Онлайн, зайдя на веб-сайт Банка.

b)Через Telegram и другие каналы обмена сообщениями

c) Через VB24 Mobile

6.3. Владелец карты получает уведомления от всех карт, привязанных к его счету, включая вторичные карты, прикрепленные к счету на имя Дополнительных держателей карт, в том числе по операциям, совершенным с текущего счета с прикрепленной картой. Держатель дополнительной карты получает SMS-сообщения только со своих карт.

6.4. Отношения между Владельцем карты и Банком в связи с использованием Услуги VB-уведомлений регулируются настоящими ОКУ, правилами использования услуги VB-уведомлений и действующими Тарифами, указанными на веб-странице банка.

ГЛАВА VII. УСЛУГА VB24

7.1. Банк предоставляет Клиентам-владельцам текущих счетов, карточных счетов (Владельцам и Дополнительным владельцам), или других типов счетов, при необходимости, доступ к соответствующим счетам и выполнение транзакций, с помощью приложений и электронных технологий дистанционного банковского обслуживания, которые называются в

смысле настоящих ОКУ – **Услуги VB24**. Услуги VB24 включают в себя, на момент вступления в силу настоящих ОКУ, не ограничиваясь, следующее: VB24 Web, VB24 Mobile, VB Pay, VB24 ATM, Garmin Pay, VB-уведомления и т.д.

7.2. Доступ к счетам посредством Услуг VB24 осуществляется на основе принципа подписки на соответствующие услуги, что предполагает принятие Клиентом условий их использования. Подписка на Услуги VB24 осуществляется путем регистрации на веб-странице или в мобильном приложении, или в банкоматах Банка в зависимости от ситуации.

7.3. Банк может взимать комиссионные проценты за подписку на Услуги VB24/ VB-уведомления, а также за их использование или функциональность в соответствии с общедоступными Тарифами на веб-странице Банка.

7.4. Посредством Услуг VB24 Клиент может получить доступ к своим счетам в соответствии с техническими возможностями, характерными для каждой услуги, в зависимости от обстоятельств посредством: переводы средств, платежи, операции с картой (выдача, повторная выдача, блокировка, управление лимитами использования средств и т. д.), консультации и доступ к информации, оформление банковских депозитов, открытие счетов и т.д.

7.5. Клиент должен выполнить технические требования для возможности быть подписанным на/для использования Услуг VB24.

7.6. Клиент несет ответственность за безопасное хранение элементов безопасности, предлагаемых ему для доступа к Услугам VB24 и/или для выполнения операций посредством Услуг VB24. Банк не несет ответственности за операции, осуществляемые посредством Услуг VB24, в результате доступа к ним иных лиц, которым владелец разрешил доступ или которые получили доступ в результате неосмотрительности Клиента.

7.7. Банк оставляет за собой право выполнять работы по техническому обслуживанию, запланированные или внеочередные, которые предназначены для устранения возможных технических ошибок и/или улучшения функциональности Услуг VB24 и/или их технического обновления. Не будучи обязанным, Банк предпримет меры по предварительному информированию Клиентов о проведении работ по техническому обслуживанию. Никакая ответственность не может быть возложена на Банк за нарушение функциональности Услуг VB24, вызванных такими работами.

7.8. Платежные поручения, инициированные посредством Услуг VB24, считаются безотзывными платежными поручениями владельца счета, будучи применимыми, соответствующим образом, к положениям Раздела II.3. Главы II настоящих ОКУ. Моментом передачи платежного поручения посредством Услуг VB24 считается тот момент, когда Клиент выполнил все технические требования, целью которых является выражения согласия на осуществление платежной операции (подтвердил код, полученный в SMS, выбрал соответствующую кнопку, ввел ПОИ (пароль одноразового использования) и т.д.).

7.9. Клиент может в любое время отказаться от подписки на Услуги VB24. Отмена подписки осуществляется путем оформления соответствующего заявления в территориальных подразделениях Банка или самостоятельно Клиентом (при необходимости). Отмена подписки действует с момента получения заявления или отказа от подписки Клиентом (при необходимости), и не отменяет ни транзакции, совершенные до этой даты, ни причитающиеся Банку комиссионные проценты. Клиент обязан удалить приложения, связанные с Услугами VB24, в результате прекращения их использования.

КБ «VICTORIABANK» АО

Общие коммерческие условия КБ «Victoriabank» АО, применимые физическим лицам *с* 01.11.2021 г. (перевод)

ГЛАВА VIII. УСЛУГА "top UP"

Услуга "top UP" - возможность для владельца карты Victoriabank загрузить карту Банка средствами с другой собственной карты, выпущенной банками Республики Молдова, через систему VB24 Mobile. Перевод может быть осуществлен между картами платежных систем Visa и Mastercard, выпущенными в Республике Молдова и имеющими технологию 3D Secure.

ГЛАВА VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

VIII.1. УВЕДОМЛЕНИЯ

8.1.1. Если иное не предусмотрено в настоящих ОКУ или в конкретных договорах, заключенных с Клиентами, все уведомления или другие сообщения Банка, адресованные Клиенту, в зависимости от характера уведомления, осуществляются на румынском языке, одним из следующих способов: **(a)** письмом, врученным лично или отправленным по почте, простым письмом или заказным письмом; отправка курьером будет считаться личным вручением; **(b)** по телефону; **(d)** по электронной почте, **(e)** по SMS; **(f)** посредством Выписки по счету; **(g)** посредством услуг VB24 клиентам, которые заключили договор на эту услугу, или **(h)** посредством интернет-страницы Банка: www.victoriabank.md, (i) через службу поддержки клиентов 1303 / +373 22 21 03 03,

8.1.2. Любое такое уведомление или сообщение считается переданным: **(a)** в момент вручения, если оно передано лично; или **(b)** в день получения письма, указанного на уведомлении о получении, в случае подачи на почте в качестве заказного письма; или **(c)** в день возврата почтового отправления в почтовом отделении, по причине невостребованности получателем, в случае почтовых отправлений, если они были отправлены на почтовый адрес, предоставленный Банку Клиентом; или **(d)** в конце телефонного разговора; или **(f)** во время передачи, в случае передачи по электронной почте, посредством услуги интернет-банкинга, Выписки по счету и/или SMS; или **(g)** во время размещения, в случае сообщений, осуществленных посредством www.victoriabank.md

8.1.3. Уведомления Банка, адресованные Клиенту, должны быть отправлены в соответствии с контактными данными, указанными Клиентом в момент инициирования коммерческих отношений, или предоставленными впоследствии Клиентом Банку любым способом. Контактные данные означают: почтовый адрес, адрес электронной почты, номер стационарного и/или мобильного телефона или номер факса. Клиент соглашается в соответствии с настоящими ОКУ, что Банк не несет ответственность за последствия, связанные с тем, что он не получил уведомления по причине того, что он не уведомил Банк путем заполнения специальных форм, предоставленных Банком или каким-либо другим способом, согласованным сторонами, о любых изменениях его контактных данных, а также других данных и информации, переданных Банку.

8.1.4. За исключением случая, когда в ОКУ или в конкретных договорах не предусмотрено иное, уведомления, заявления или любые другие сообщения Клиента, адресованные Банку на основании ОКУ, будут переданы, в зависимости от обстоятельств: **(a)** в письменной форме, на специальных формах, предоставленных Банком; **(b)** в письменной форме, по почтовому адресу Банка или его подразделений; **(c)** по электронной почте по адресу: office@vb.md; **(d)** посредством услуг VB24; или **(e)** по телефону +373 30 303186. или (f) через службу поддержки клиентов 1303 / +373 22 21 03 03. Уведомления, заявления или любые другие сообщения Клиента будут учитываться Банком только в том случае, если они содержат достаточно идентификационных данных отправителя (таких как: фамилия, имя, идентификационный номер, местожительство) и при условии, что они совпадают с идентификационными данными, внесенными в отчеты Банка.

8.1.5. Банк не несет ответственности за последствия задержки и/или потери документов или другой корреспонденции, адресованной Банку или переданной Банком, включая выписки со

счета, или за ущерб или другие ошибки, которые могут произойти во время транспортировки/ передачи таких документов или переписки.

VIII.2. АВТОРИЗОВАННЫЕ ПЕРЕВОДЫ И ПРИЗНАНИЕ ДОКУМЕНТОВ

8.2.1. Банк не обязан принимать какой-либо документ, выданный на другом языке, кроме румынского, если иное не предусмотрено в конкретном договоре, заключенном с Клиентом. Банк должен потребовать у Клиента предоставить ему авторизованный перевод такого документа на румынский язык, подпись переводчика будучи заверенной нотариусом.

8.2.2. Официальные документы, выданные в иностранном государстве, могут быть представлены Банку и признаны им только в том случае, если они соответствуют условиям формы, предусмотренным международными договорами, частью которых является Республика Молдова.

VIII.3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.3.1. Банк должен сохранять конфиденциальность информации о Клиенте и не должен раскрывать какую-либо информацию о счетах или деятельности Клиента в течение или после прекращения коммерческих отношений между Клиентом и Банком. Однако в случаях, предусмотренных законом, может быть предоставлена информация о Клиенте, в том числе о его счетах и деятельности, без согласия и без уведомления Клиента. Клиент должен предоставить всю свою поддержку и предоставить всю необходимую информацию с целью соблюдения закона.

8.3.2. Обязательство о конфиденциальности не применяется, если: (a) информация разглашается в соответствии с правовыми положениями или в результате запроса или обязательства по отчетности со стороны государственного органа и/или регулирующего и надзорного органа Республики Молдова или другой страны, законодательство которой применимо к Клиенту; (b) разглашение информации защищает Банк от существенного ущерба; (d) разглашение информации осуществляется с разрешения Клиента; (c) разглашение информации осуществляется деловым партнерам Банка (например, которому была передана услуга и который действует от имени Банка), разглашаемая информация хранится и распределяется строго контролируемым образом, третья сторона, а также персонал, подчиняясь строгим правилам доступа к конфиденциальной информации и ее использованию, гарантируя сохранение конфиденциальности информации. Подобные разглашения осуществляются: (i) для упрощения оказания услуг/обработки операций; (ii) для мониторинга подверженности кредитам и рискам; (iii) для соблюдения требований, предъявляемых государственными органами и/или регулирующими и надзорными органами Республики Молдова или другой страны, законодательство которой применимо к Клиенту; (iv) для обеспечения равного отношения к Клиенту и/или другим партнерам; (v) для разглашения общей информации, разглашение которой не наносит вреда обоснованным интересам Клиента.

VIII.4. ОБОСНОВАНИЕ НЕИСПОЛНЕНИЯ ПО ПРИЧИНЕ ПРЕПЯТСТВИЯ

8.4.1. Неисполнение обязательств, взятых на себя на основании настоящих ОКУ и/или конкретных договоров, оправданно только в случае вмешательства значительного препятствия вне контроля Банка или Клиента, которое и/или последствия которого нельзя было избежать или преодолеть разумным способом

8.4.2. В тоже время, Дебитор не может ссылаться на положения п. 6.4.1. по причине того, что его материальные обязательства перед Банком стали более обременительными, заявляя об этом непосредственно в п. 2.2.2. буква л) настоящих ОКУ.

8.4.3. В случае, если обоснованное препятствие является временным, неисполнение обосновывается только на время существования препятствия.

8.4.4. Сторона, которая сталкивается с препятствием, которое обосновывает неисполнение, обязана уведомить другую сторону о препятствии и его влиянии на способность исполнять обязательства. Когда Банк сталкивается с препятствием, которое обосновывает неисполнение своих обязательств по отношению к широкому кругу людей, это уведомление может быть осуществлено любым подходящим средством коммуникации (объявление на веб-странице, или объявление посредством Услуги VB24, и т.д.)

VIII.5. УСТУПКА

8.5.1. Клиент не может уступать свои права и/или обязательства перед Банком, кроме как с явного согласия Банка.
8.5.2. Банк может уступить полностью или частично свои права и/или обязанности перед Клиентом, вытекающие из этого договора любой третьей стороне, избранной Банком, уступкой по договору и/или новации, уступкой Прав требования, аутсорсингу или любым механизмом передачи прав и/или обязательств, признанных законом, и Клиент выражает свое согласие на любую такую уступку/перевод.
8.5.3. Клиент понимает и соглашается с тем, что Банк будет иметь право передавать другому Банку суммы, удерживаемые от имени Клиента. Клиент заявляет, что освобождает Банк от его обязательств, вытекающих из договоров, заключенных Клиентом с Банком с момента его уведомления об уступке/передаче.
8.5.4. Во всех случаях уступка/передача не приведет к дополнительным расходам по поручению Клиента. Клиент имеет право на получение возмещения ущерба от Банка и от цессионария за любые дополнительные расходы, вызванные уступкой.
8.5.5. Клиент может противопоставить цессионарию все средства защиты, на которые он мог бы сослаться против цедента. Таким образом, Клиент сможет противостоять выплате, осуществленной цеденту до того, как уступка станет противопоставимой, независимо от того, знает он или нет о существовании других уступок, а также о любой другой причине погашения обязательств, возникших до этого момента.
8.5.6. В случае если произойдет реорганизация Банка, должны быть соблюдены конкретные положения действующего законодательства.

VIII.6. ТОЛКОВАНИЕ

8.6.1. Принятие Клиентом настоящего документа означает осознание и согласиеv со всем содержанием, таким образом, Клиент подтверждает, что Банк предоставил ему все документы и информацию, необходимые для понимания положений ОКУ.

8.6.2. В случае если какое-либо положение ОКУ и/или любого конкретного договора, заключенного между Банком и Клиентом, является или в какой-либо момент становится лишенным юридической силы, недействительным или неисполнимым в соответствии с применимым законом, законность, достоверность и применимость такого положения в пределах, допустимых законом, а также других положений ОКУ, не будет этим затронуто или нарушено. Стороны должны приложить необходимые усилия для реализации тех документов и/или изменений, которые приведут к тому же юридическому и/или экономическому результату, который подразумевался в момент заключения ОКУ.

8.6.3. Структурирование ОКУ в главы, разделы и пункты, а также их наименование не влияет на интерпретацию этого документа или на права и обязанности Сторон, ОКУ должны интерпретироваться и выполняться в соответствии со всеми положениями, рассматриваемыми как одно целое.

VIII.7. НЕОТКАЗ ПО УМОЛЧАНИЮ

8.7.1. Упущение Банка, в целом или частично, а также любая задержка со стороны Банка в осуществлении любых прав, возникших на основании договора, заключенного с Клиентом, или получение каких-либо средств в соответствии с таким договором, не помешает Банку осуществить это право и не будет считаться отказом от его прав и ни в коем случае не будет предполагать согласие Банка по умолчанию на реструктуризацию долга или на отказ от долга, за исключением случаев, когда в данном отношении заключается письменный акт.

8.7.2. Отказ Банка от выполнения любых условий, предусмотренных договорами, заключенными с Клиентами, не будет рассматриваться как отказ со стороны Банка от требования, чтобы это условие было выполнено позже.

VIII.8. ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И ЮРИСДИКЦИЯ

8.8.1. Настоящие ОКУ были оформлены на румынском языке и должны регулироваться и толковаться в соответствии с законом Республики Молдова. Любое недоразумение, возникающее в результате их толкования и/или исполнения, должно быть разрешено, насколько это возможно, мирным путем, в противном случае, должно быть разрешено компетентными судебными инстанциями в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Республики Молдова.

8.8.2. С целью разрешения возможных жалоб, Клиент может обратиться в Национальную комиссию по финансовому рынку, мун. Кишинёв, ул. Василе Александри 78, а также в Национальный Банк Молдовы, мун. Кишинёв, бул. Штефан чел Маре 77. Кроме того, для разрешения любых недоразумений или споров с банком клиент может обратиться ко внесудебным механизмам разрешения споров мирным путем, таким как посредничество, в соответствии с Законом № 137/2015. Подробную информацию о посреднической деятельности, а также список уполномоченных посредников можно найти на веб-странице: https://mediere.gov.md/ro.

8.8.3. В порядке отступления, спор между Банком и Клиентом, предметом которого является как конкретный договор, так и ОКУ, должен быть урегулирован в соответствии с положением юрисдикции соответствующего договора.

VIII.9. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛОБЫ

8.9.1. Качество и стандарты банковских услуг, предоставляемых Банком, могут быть оценены Клиентом. Предложения и жалобы на отклонения от этих стандартов могут быть доведены до сведения Банка по телефону, по электронной почте, на официальном сайте Банка или в письменной форме.

8.9.2.Клиент получит подтверждение подачи предложения и/или жалобы и номер его/ее регистрации, в случае подачи письменной жалобы, в территориальном подразделении или в главном офисе Банка.

8.9.3. Банк должен рассмотреть запрос Клиента и предоставить ему ответ в течение максимум 14 (четырнадцати) дней, если иное не предусмотрено законом. В случае сложных жалоб,

требующих больше времени для рассмотрения и урегулирования, будет отправлен предварительный ответ с указанием причин, по которым ответ на жалобу будет отложен, и будет указан окончательный период урегулирования, который не будет превышать максимум 30 календарных дней, рассчитанных со дня получения Банком жалобы Клиента.

8.9.4. Если Клиент не удовлетворен решением Банка в отношении своей жалобы, он может обратиться, в случае необходимости, в надзорный орган: в Национальный банк Молдовы или в судебные инстанции, в соответствии с процедурой, предусмотренной законом.

VIII.10. ГАРАНТИРОВАНИЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.10.1. Денежные средства Клиента, находящиеся на банковских счетах, открытых в Банке, гарантируются в пределах, установленных Фондом гарантирования вкладов в банковской системе ("ФГВБС"), и на условиях, установленных нормативными актами, действующими в области гарантирования вкладов. Банк размещает на своем сайте и во всех своих отделениях информацию о гарантировании вкладов Фондом гарантирования вкладов в банковской системе и о перечне вкладов, не подлежащих гарантированию. С Формуляром для вкладчиков на румынском языке можно ознакомиться здесь https://www.victoriabank.md/economii-si-investitii/depozite-la-termen.