

## Правила и условия предоставления Банком ГПБ (АО) услуг по информированию об операциях, совершенных с использованием банковских карт<sup>1</sup>

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Аналог собственноручной подписи (АСП)** – ПИН-код Карты, Код активации или Код доступа в совокупности с Номером телефона.

1.2. **Временная блокировка Карты** – (в контексте настоящих Правил) приостановление проведения авторизованных Операций с использованием Банковской карты (реквизитов Карты) на время, т.е. присвоение Карте статуса, не позволяющего проводить Операции, в результате которого Банк сформирует отказ в Авторизации, посредством направления Держателем карты соответствующего SMS-сообщения.

1.3. **Договор** – договор о предоставлении услуг по информированию между Банком и Клиентом, неотъемлемой частью которого является заявление, подписанное Клиентом лично или с использованием АСП, настоящие Правила и Тарифы Банка.

1.4. **Интернет Банк** – используемая Банком организационно-техническая система дистанционного банковского обслуживания физических лиц, при котором доступ к Счетам Клиентов и Операциям по ним предоставляется в любое время и с любого компьютера (иного устройства), имеющего доступ в Интернет.

1.5. **Код активации** – код, формируемый Банком при подключении Услуги «Информирование», состоящий из букв и цифр без пробелов и разделительных знаков, позволяющий Держателю карты активировать услугу посредством направления Держателем карты SMS-сообщения.

1.6. **Код доступа** – идентификатор для отдельно взятой Карты Клиента, состоящий из последовательности цифр без пробелов и разделительных знаков, и позволяющий Клиенту (Держателю карты) осуществлять доступ к услугам для данной Карты, предоставляемым Банком в рамках Услуги «Информирование» (перечень операций, доступных с применением Кода доступа, содержится в «Памятке для пользователей Услуги «Информирование»<sup>2</sup>).

1.7. **Мобильное устройство** – устройство (смартфон или планшет), на котором установлено приложение Мобильного Банка.

1.8. **Мобильный Банк** – используемая Банком организационно-техническая система дистанционного банковского обслуживания физических лиц, при котором доступ к банковским счетам и Картам Клиентов и Операциям по ним, предоставляется в любое время с Мобильного устройства, имеющего доступ в интернет.

1.9. **Номер телефона** – номер мобильного телефона, предоставленный Клиентом в Банк в рамках выпуска и обслуживания Банковской карты.

1.10. **Правила** – настоящие «Правила и условия предоставления Банком ГПБ (АО) услуг по информированию об операциях, совершенных с использованием банковских карт».

1.11. **Сайт Банка** – интернет-сайт Банка [www.gazprombank.ru](http://www.gazprombank.ru), раздел «Информация/Документы и тарифы».

1.12. **Статус карты** – состояние Карты: открыта для совершения авторизуемых Операций или заблокирована.

1.13. **Стороны** – Банк и Клиент (при совместном упоминании).

1.14. **Тарифы** – «Тарифы Банка ГПБ (АО) на предоставление физическим лицам услуг по информированию об операциях, совершенных с использованием банковских карт» в

<sup>1</sup> Настоящая редакция «Правил и условий предоставления Банком ГПБ (АО) услуг по информированию об операциях, совершенных с использованием банковских карт» с 21.10.2019 является новой редакцией «Правил и условий предоставления Банком ГПБ (АО) услуг «SMS-информирование» и «Телекард-инфо», применяется Клиентами, не заключившими с Банком договор комплексного банковского обслуживания.

<sup>2</sup> Размещена на Сайте Банка. До 18.11.2020 наименование документа – «Памятка для пользователей услуги «Информирование» и «Телекард-инфо».

совокупности с тарифами по обслуживанию соответствующих банковских карт (в действующих редакциях<sup>3</sup>).

1.15. **Push-уведомление** – текстовое сообщение, направляемое Банком Клиенту в целях информирования с использованием сети интернет на Мобильное устройство с установленным на нем приложением Мобильного Банка.

Иные термины и определения, используемые в настоящих Правилах, имеют то же значение, что и в «Условиях использования банковских карт Банка ГПБ (АО)» (в действующей редакции).

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Банк осуществляет автоматическое подключение Услуги «Информирование» в случае предоставления Держателем номера мобильного телефона при оформлении Карты.

2.2. Банк предоставляет Услугу «Информирование» в соответствии с настоящими Правилами и Тарифами, являющимися неотъемлемой частью Договора.

2.3. Услуга «Информирование» предназначена для:

2.3.1. Информирования Держателя о проведенных Операциях с использованием Карт (реквизитов Карт). В рамках информирования Банк направляет следующие Уведомления:

- об Операциях по Карте, осуществляемых с проверкой Доступного баланса по карте и Статуса карты;
- об увеличении Доступного баланса по карте,
- о зачислении денежных средств по реквизитам на Счет карты на сумму более 500 руб./ 10 \$/ 10 евро;
- о блокировке / разблокировке Карты;
- о неуспешной Операции по Карте.

2.3.2. Предоставления информации по запросу Держателя:

- о Доступном балансе по карте, расходном лимите и Статусе карты;
- о последних изменениях Доступного баланса по карте.

2.3.3. Управления параметрами безопасности Карт по запросу Держателя:

- установления ограничений на осуществление Операций с использованием Карты (реквизитов Карты) или снятия таких ограничений;
- временной блокировки / разблокировки Карты.

2.4. Информирование Держателей о проведенных Операциях осуществляется одним из следующих способов: Push-уведомление («Push»), SMS-сообщение («SMS»); Push-уведомление и SMS-сообщение («Push»+«SMS») - в случае если «Push» не доставлен, Банк направляет «SMS»<sup>4</sup>.

2.5. Услуга «Информирование» может быть подключена Держателем самостоятельно одним из способов<sup>5</sup>:

2.5.1. В офисе обслуживания Банка.

2.5.2. При обращении Держателя в Банк по телефону, указанному на обратной стороне Карты и/или на Сайте Банка (при условии наличия подключенного Мобильного Банка, успешного прохождения процедуры Аутентификации). При этом на Номер телефона Держателя направляется Код активации, который Держателю необходимо направить в Банк в виде SMS-сообщения для подключения услуги. Направление Держателем Кода активации в Банк означает согласие и присоединение к настоящим Правилам по информированию и Тарифам.

2.5.3. В Устройстве самообслуживания с использованием Карты и ПИН-кода. При этом Держатель карты получает:

- Код активации<sup>6</sup>,

<sup>3</sup> Размещены на Сайте Банка.

<sup>4</sup> Информирование клиентов-физических лиц сегмента «VIP» может осуществляться путем отправки только SMS-сообщения, если иное не предусмотрено тарифами.

<sup>5</sup> В случае если ранее Услуга «Информирование» была отключена.

<sup>6</sup> Код активации может быть получен Держателем карты:

- на чеке Банкомата Банка, при этом для Активации услуги «Информирование» Держателем карты направляется ответное SMS-сообщение с Кодом активации на один из номеров телефона Банка, указанных на том же чеке. За направление ответного SMS-

- номера телефонов для обмена с Банком SMS-сообщениями.

Корректный ввод ПИН-кода в Устройстве самообслуживание и выбор соответствующих опций на подключение Услуги означают согласие и присоединение Держателя к настоящим Правилам и Тарифам.

2.5.4. В настройках Мобильного Банка/Интернет Банка<sup>7</sup>. Успешная Аутентификация в Мобильном Банке/Интернет Банке и выбор соответствующих опций на подключение Услуги означают согласие и присоединение Держателя к настоящим Правилам и Тарифам.

2.6. Уведомления направляются Банком только от абонента «Telecard».

2.7. При первоначальном подключении Услуги «Информирование» Клиент поручает Банку установить способ информирования «SMS», если иное не установлено Тарифами. После регистрации Клиента в Мобильном Банке Клиент поручает Банку установить способ информирования «Push+SMS», если ранее не применялся способ информирования «Push+SMS» или «Push»<sup>8</sup>.

2.8. Держатель самостоятельно в любой момент времени может изменять способ информирования<sup>9</sup> в настройках Мобильного Банка/Интернет Банка<sup>10</sup> либо в Устройстве самообслуживания с использованием Карты и ПИН<sup>11</sup> либо в Контакт центре, либо при обращении в офис обслуживания Банка.

2.9. Изменение Банком способа информирования для действующих Клиентов может производиться по соглашению Сторон в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, за исключением случаев, описанных в п. 2.7 Банк осуществляет уведомление Клиентов о предлагаемых изменениях (направляет оферту) в срок не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до даты их вступления в силу путем направления вышеуказанной информации через Удаленные каналы обслуживания/в виде SMS-сообщений/Push-уведомлений. Клиент вправе согласиться (акцептовать) предложение (оферту) Банка способами, указанными в Уведомлении Банка. Способ информирования считается измененным по соглашению Сторон с даты, указанной в Уведомлении Банка при условии акцепта Клиентом оферты Банка.

2.10. Отключение услуги «Информирование» осуществляется одним из следующих способов:

2.10.1. Путем направления в Банк с Номера телефона соответствующего SMS-сообщения, содержащего Код доступа, в соответствии с «Памяткой для пользователей Услуги «Информирование»<sup>12</sup>.

2.10.2. При обращении в офис обслуживания Банка и оформлении соответствующего заявления.

2.10.3. В настройках Мобильного Банка/Интернет Банка<sup>13</sup>.

2.10.4. Посредством Устройства самообслуживания с использованием Карты и ПИН-кода<sup>14</sup>.

2.10.5. При обращении в Банк по телефону, указанному на оборотной стороне Карты и/или на Сайте Банка (при условии успешного прохождения процедуры Аутентификации).

2.11. В рамках предоставления Услуги «Информирование» Банк направляет SMS-сообщения/Push-уведомления в том числе с использованием букв **латинского** алфавита.

2.12. В рамках Услуги «Информирование» Банк также направляет SMS-сообщения/Push-уведомления и запросы, связанные с исполнением Банком требований законодательства

сообщения с Держателя карты может взиматься плата в соответствии с договором, заключенным между Держателем карты и оператором связи;

- при обращении в Контакт-Центр на Номер телефона в виде SMS-сообщения.

<sup>7</sup> При условии технической реализации.

<sup>8</sup> Информирование клиентов-физических лиц сегмента «VIP» может осуществляться путем отправки только SMS-сообщения, если иное не предусмотрено тарифами.

<sup>9</sup> В соответствии с Тарифами.

<sup>10</sup> При условии технической реализации.

<sup>11</sup> При условии технической реализации.

<sup>12</sup> Размещена на Сайте Банка. До 18.11.2020 наименование документа – «Памятка для пользователей услуги «Информирование» и «Телекард-инфо».

<sup>13</sup> При условии технической реализации.

<sup>14</sup> При условии технической реализации.

Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

2.13. В рамках использования Услуги «Информирование» Клиент дает согласие Банку на передачу информации, содержащейся в SMS-сообщениях/Push-уведомлениях, операторам связи и/или компаниям – третьим лицам, осуществляющим доставку Уведомлений от Банка (в том числе для обработки Уведомлений по поручению Банка), в целях доставки SMS-сообщений/Push-уведомлений.

2.14. Подключение Услуги «Информирование» осуществляется на имя и Номер телефона Держателя по всем Картам, выпущенным на имя Держателя, независимо от количества Счетов карт. Один Клиент для подключения Услуги «Информирование» может использовать только один Номер телефона, при этом использование одного и того же Номера телефона несколькими Клиентами не допускается (за исключением Клиентов сегментов «VIP» и «Private Banking»).

2.15. Изменение Номера телефона может быть осуществлено Держателем карты следующими способами:

- через Устройство самообслуживания Банка<sup>15</sup>,
- в любом офисе обслуживания Банка на основании соответствующего письменного заявления.

2.16. Измененный Номер телефона, предоставленный Держателем карты в Банк, будет использоваться для следующих целей (услуг и сервисов):

- для целей услуги «Информирование»;
- для проведения Аутентификации Держателя карты;
- для регистрации, входа и отправки Кодов подтверждения<sup>16</sup> в Мобильном Банке;
- для проведения иных операций, предусмотренных в Мобильном Банке/Интернет Банке;
- в рамках сервисов «Безопасные платежи в Интернете» и «Географические ограничения по карте».

2.17. В случае утраты Мобильного устройства необходимо обратиться в любой офис обслуживания Банка или по номерам телефонов Банка, указанным на оборотной стороне Карты и/или на Сайте Банка, для временной приостановки отправки Банком SMS-сообщений/Push-уведомлений.

Для возобновления отправки Банком SMS-сообщений / Push-уведомлений Держателю необходимо обратиться в любой офис обслуживания Банка или по номерам телефонов Банка, указанным на оборотной стороне Карты и/или на Сайте Банка. При обращении Держателя по номеру телефона Банка, на Номер телефона Держателя направляется Код активации, который Держателю необходимо направить в Банк в виде SMS-сообщения для возобновления отправки Банком SMS-сообщений / Push-уведомлений.

2.18. При перевыпуске Карт/выпуске дополнительных Карт Банк осуществляет автоматическое подключение Услуги «Информирование» по новым Картам в соответствии с ранее подключенной Услугой «Информирование» по Картам Клиента.

2.19. Услуга «Информирование» предоставляется Банком в соответствии с действующими Тарифами. Клиент на весь период действия Договора предоставляет Банку право списывать денежные средства в размере тарифа за Услугу «Информирование» со Счета карты, открытого для расчётов по Операциям, совершаемым с использованием Карт (реквизитов Карт), зарегистрированных для предоставления Услуги «Информирование». Списание тарифа осуществляется Банком путем списания денежных средств со Счета карты в порядке, указанном в Тарифах. При наличии у Клиента нескольких Счетов карт Банк осуществляет списание комиссии в следующем порядке: в первую очередь денежные средства списываются со Счетов карт,

<sup>15</sup> При условии, если Устройство самообслуживания оборудовано соответствующим программным обеспечением.

<sup>16</sup> Код подтверждения, применяемый в соответствии с Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц с использованием Мобильного Банка и Интернет Банка в Банке ГПБ (АО) (приложение № 4 к Правилам комплексного обслуживания).

открытых в рамках Зарплатного проекта, а далее с иных Счетов карт с учетом следующего порядка определения типов счетов:

- счет банковской карты, открытый в российских рублях;
- счет банковской карты, открытый в долларах США;
- счет банковской карты, открытый в евро;
- счет банковской карты, открытый в китайских юанях.

2.20. В случае отсутствия денежных средств на Счетах карт, указанных в п. 2.18, тариф удерживается при поступлении денежных средств на любой из Счетов карт в сумме, достаточной для оплаты комиссионного вознаграждения, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления денежных средств на Счет карты (при отсутствии ограничений к Счету карты)<sup>17</sup>.

2.21. Клиент (Держатель карты) обязуется регулярно, не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней, самостоятельно осведомляться в отделениях или на Сайте Банка об изменении настоящих Правил, Тарифов Банка, правил и условий предоставленных банковских услуг (сервисов).

2.22. Во всем, что не предусмотрено Договором, Стороны руководствуются «Условиями использования банковских карт Банка ГПБ (АО)» (в действующей редакции) и действующим законодательством Российской Федерации.

### 3. УПРАВЛЕНИЕ ПАРАМЕТРАМИ БЕЗОПАСНОСТИ КАРТЫ

3.1. Для управления параметрами безопасности Карты Держателю необходимо направлять SMS-сообщения в установленном Банком формате в соответствии с «Памяткой для пользователей Услуги «Информирование», размещенной на Сайте Банка. Банк поддерживает обработку SMS-сообщений, отправленных Держателем только с использованием букв **латинского** алфавита и шаблонов (форматов сообщений), содержащихся в указанной Памятке.

3.2. В случае Временной блокировки Карты посредством Услуги «Информирование», направленное в Банк соответствующее SMS-сообщение расценивается Банком как заявление на **Временную** блокировку Карты, не требующее его письменного оформления и представления в Банк. Услуга позволяет заблокировать Карту на любой период времени, не превышающий срока действия Карты. Основанием для разблокировки Карты служит направленное в Банк соответствующее SMS-сообщение.

3.3. В случае утраты (утери) Карты необходимо направить в Банк соответствующее SMS-сообщение на блокировку Карты, а также необходимо оформить в Банке соответствующее письменное заявление. До даты, следующей после даты получения Банком письменного заявления Держателя, ответственность за все Операции, которые могут быть совершены с использованием данной Карты, несёт владелец Счёта карты.

3.4. В целях ограничения расходования денежных средств по Карте необходимо направить в Банк соответствующее SMS-сообщение на установку лимита. Лимит устанавливается для операций оплаты и снятия наличных денежных средств в совокупности и является либо суточным (т.е. устанавливается лимит расходования денежных средств в сутки<sup>18</sup>), либо месячным (т.е. устанавливается лимит расходования денежных средств на календарный месяц). Отменить установку лимита возможно также с помощью соответствующего SMS-сообщения.

3.5. На некорректно сформированные запросы Банк не формирует ответные сообщения. Если в Банк поступает запрос, соответствующий установленному шаблону, но запрашиваемое действие не может быть произведено Банком (например, при запросе разблокировки действующей Карты), Банк направляет сообщение об ошибке.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

<sup>17</sup> Комиссия не списывается за счет кредитного лимита, открытого к Счету карты в соответствии с заключенным договором кредита/овердрафта.

<sup>18</sup> За сутки принимается период времени с 00:00 по 23:59 по московскому времени.

4.1. Банк не несёт ответственности за проверку регистрационных данных указанного Клиентом Номера телефона, в частности за проверку факта принадлежности Номера телефона Держателю карт.

4.2. Банк не несёт ответственности за доставку и скорость передачи SMS-сообщений/ Push-уведомлений и не гарантирует сохранение конфиденциальности и целостности информации, передаваемой в виде SMS-сообщений/Push-уведомлений.

4.3. Банк не несёт ответственность за корректность определения Номера телефона оператором связи при получении и обработке SMS-сообщений от Держателя.

4.4. Банк не несет ответственности за ущерб, понесённый Держателем вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка, в том числе в результате вирусного заражения используемого Держателем в дистанционном банковском обслуживании мобильного телефона вредоносным кодом, или несанкционированного доступа к нему третьих лиц. Держатель обязан самостоятельно обеспечивать защиту мобильного телефона от заражения вредоносным кодом и от несанкционированного доступа третьих лиц.

4.5. Банк не несет ответственности за ущерб, убытки, расходы, а также иные негативные последствия, которые могут возникнуть, в случае если информация, направленная Банком Клиенту (Держателю) в SMS-сообщении/Push-уведомления станет известна третьим лицам.

4.6. Банк не несет ответственности за работоспособность каналов связи, предоставляемых сторонними организациями (провайдерами связи), и не гарантирует сохранения конфиденциальности и целостности передаваемой в SMS-сообщении/Push-уведомлении информации.

## **5. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА, ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ, ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ**

5.1. Договор действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

5.2. Срок действия договора ограничен сроком действия Карт, по которым подключена Услуга «Информирование». Договор прекращается в случае закрытия всех Счетов карт.

5.3. Договор может быть расторгнут по письменному заявлению Клиента в любое время. По соглашению Сторон внесение изменений и/или дополнений в настоящие Правила и Тарифы Банка осуществляется в связи с изменением действующего законодательства Российской Федерации, правил Платежных систем, цен и условий на рынке Банковских карт в Российской Федерации в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации

5.4. Банк осуществляет уведомление Клиентов/Держателей карт о планируемых изменениях/дополнениях настоящих Правил и/или Тарифов Банка (оферта) в срок не менее чем за 10 (десяти) календарных дней до даты их вступления в силу путем ее опубликования всеми или одним из следующих способов:

- размещение объявления с полным текстом изменений во всех отделениях и филиалах Банка;
- размещение сообщений с полным текстом изменений (новой редакции) на Сайте Банка.

Клиент вправе согласиться с предложенными изменениями/дополнениями Правил и/или Тарифов одним из следующих способов путем направления в Банк письменного согласия либо непредставления Банку письменного отказа на согласие на изменение Правил и/или Тарифов. В случае несогласия с изменениями и/или дополнениями в Правила, Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений и/или дополнений в одностороннем порядке отказаться от исполнения Правил и расторгнуть Договор. Договор считается измененным по соглашению Сторон по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня направления Банком оферты при условии, что в течение этого срока Банк не получит от Клиента заявление на расторжение Договора.