

## Правила предоставления и пользования услугой «E-mail-информирование по операциям с банковскими картами» в ПАО «Норвик Банк»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие правила регламентируют порядок предоставления и пользования услугой «E-mail - информирование по операциям с банковскими картами» (далее – «Услуга») Банк на безвозмездной основе, согласно утвержденным Тарифам Банка, предоставляет услугу «E-mail-информирование».
- 1.2. В целях настоящих правил используются следующие термины и определения:
  - 1.2.1. **«Сообщение»** – сообщение, направляемое Банком на Адрес электронной почты Клиента в рамках предоставления Услуги;
  - 1.2.2. **«Адрес электронной почты»** – запись, однозначно идентифицирующая почтовый ящик, поддерживающий прием и передачу сообщений, на который следует доставить сообщение;
  - 1.2.3. **«Заявление»** – письменное заявление Клиента на подключение, изменение или отключение Услуги либо Заявление/Заявление- анкета, содержащее/-ая согласие Клиента на подключение, изменение или отключение Услуги;
  - 1.2.4. **«Пассивный режим»** – предоставление Банком информации (согласно п 2.4. Правил пользования) об операциях по Счету с использованием Карты и/или реквизитов Карты посредством отправки Сообщения на Номер телефона сотовой связи Клиента.
  - 1.2.5. **«Уведомление»** – сообщение, направляемое Банком на Адрес электронной почты Клиента об операциях, совершенных с использованием Карты и/или реквизитов Карты в рамках предоставления Услуги.
  - 1.2.6. **Изменение Услуги** – изменение Адреса электронной почты Клиента, к которому подключена Услуга.
- 1.3. Услуга предоставляется Клиентам, имеющим Адрес электронной почты, и только по Картам, срок действия которых не истек.
- 1.4. Услуга доступна по Основной и/или Дополнительной Карте Клиента. Подключение к Услуге нескольких Адресов электронной почты Клиента невозможно. Для каждого Держателя Карты возможно подключение к Услуге только одного Адреса электронной почты.
- 1.5. К одной Карте Клиента может быть подключена услуга «СМС-информирование» и/или Услуга «E-mail-информирование».
- 1.6. Услуга подключается к каждой Карте Клиента отдельно — по Заявлению Клиента. В случае, если Клиентом является несовершеннолетнее лицо, по письменному заявлению такого Клиента и письменного Согласия законного представителя.
- 1.7. В случае если Клиенту выданы две и более Карты и к ним подключена Услуга, то при изменении Услуги к одной из таких карт Услуга автоматически изменяется по остальным Картам Клиента.
- 1.8. В случае если к Карте Клиента подключена Услуга, то при изменении Услуги к такой Карте Услуга автоматически изменяется по остальным Картам Клиента, выданным Банком.
- 1.9. В случае, когда Клиенту выданы две и более Карты к одному Счету и Услуга подключена только к одной Карте, а по другим Картам этого же Счета не подключены Услуга и услуга «СМС-информирование», то Банк вправе по решению уполномоченного органа использовать указанный в Заявлении/Индивидуальных условиях кредитования Адрес электронной почты, как канал связи для направления Уведомлений об операциях, совершенных с использованием других карт и/или реквизитов карт этого же Счета, к которым не подключены Услуга и услуга «СМС-информирование».
- 1.10. В случае, когда у Клиента подключен к Услуге «E-mail-информирование» Адрес электронной почты и Клиент при подписании Заявления/Индивидуальных условий кредитования указывает в нем иной Адрес электронной почты, то Адрес электронной почты считается измененным.
- 1.11. В случае технической невозможности предоставления данной услуги, Банк вправе в одностороннем порядке, в любое время без взимания платы, заменить ее на Услугу «СМС-информирование» на период устранения возникших технических препятствий. После устранения технических препятствий Клиенту возобновляется услуга «E-mail-информирование» в прежнем режиме.

### 2. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

- 2.1. Услуга направлена на оперативное информирование Клиента об операциях по Счету, совершенных с использованием Карты и/или реквизитов Карты, а также на снижение риска проведения несанкционированных операций с использованием Карты.
- 2.2. В рамках предоставления Услуги Банк в автоматическом режиме направляет информацию о Доступном остатке и об операциях по Счету с использованием Карты и/или реквизитов Карты, а также прочую информацию в виде Сообщений на Адрес электронной почты Клиента.
- 2.3. В рамках пользования Услугой Клиент на основании Заявления/Индивидуальных условий кредитования имеет возможность произвести следующие действия в Отделениях Банка:

- 2.3.1. подключить Услугу;
- 2.3.2. изменить параметры Услуги, а именно: Адрес электронной почты;
- 2.3.3. отключить Услугу при условии замены на Услугу «СМС — информирование».
- 2.4. Пользование Услугой доступно только в Пассивном режиме.
- 2.5. В Пассивном режиме Клиент (Держатель основной карты) получает Сообщения, при любом изменении остатка денежных средств на его текущем счете, следующих типов:
  - 2.5.1. Уведомления с информацией о Доступном остатке и об операциях по Счету с использованием Карты;
  - 2.5.2. Сообщения с информацией о Доступном остатке и об операциях по Счету без использования Карты;
- В Пассивном режиме Клиент (Держатель дополнительной карты) получает Сообщения только об операциях по Счету, совершенных с использованием Карты и/или реквизитов Карты.
- 2.6. Банк не отправляет Сообщения по операциям, которые были произведены по Счету Клиента в период с 00–00 часов до 10–00 часов без использования Карты (получение наличных денежных средств в Отделении Банка, пополнение счета в Отделении Банка, безналичное пополнение Счета и т.п.). Данный пункт утрачивает силу при наличии технической возможности отправлять Сообщения по операциям, которые были произведены по Счету Клиента в период с 00- часов до 10–00 часов без использования Карты.
- 2.7. Банк отправляет Уведомления по операциям, которые были произведены с использованием Карт и/или реквизитов Карт Клиента круглосуточно.
- 2.8. Уведомления подлежат хранению в соответствующей Обслуживающей организации в течение срока, установленного законодательством.
- 2.9. Банк не несет ответственности за действия третьих лиц.
- 2.10. В случае перевыпуска Карты, подключенной к Услуге, Услуга не прерывается.
- 2.11. В случае если у Клиента подключена Услуга, а Карта заблокирована, то при проведении операций Клиентом посредством Интернет банка Уведомления о совершенных операциях по Счету направляются Банком в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями предоставления услуги «E-mail-информирование».
- 2.12. Клиент при пользовании Услугой соглашается с тем, что Банк не несет ответственности за какие-либо аварии, сбои или перебои в обслуживании, которые могут повлечь за собой задержки или недоставку Сообщений Клиенту/Держателю карты, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, подаются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

### **3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ, ИЗМЕНЕНИЯ, ОТКЛЮЧЕНИЯ УСЛУГИ**

- 3.1. Подключение Услуги производится при открытии и/или обслуживании Счета Клиенту на основании Заявления, поручения Клиента звонком по телефону, через Банкомат (только при наличии технической возможности) либо при получении Банком подписанных Клиентом Индивидуальных условий кредитования.
- 3.2. Изменение или отключение Услуги производится сотрудником Банка в Отделении Банка на основании документа, удостоверяющего личность Клиента и Заявления/Заявления-анкеты, по звонку в Контакт-центр, по телефонам, размещенным на Сайте Банка (изменение по звонку производится только на известный Банку номер телефона/адрес электронной почты Клиента на дату совершения звонка), либо в Интернет банке на основании подписанного и направленного в Банк Заявления.
- 3.3. При подключении или отключении Услуги Сотрудник Банка:
  - консультирует Клиента/законного представителя по порядку подключения, изменения, отключения Услуги, а также порядку предоставления Услуги;
  - предоставляет Клиенту/законному представителю для ознакомления пакет документов, необходимых для подключения, изменения и отключения Услуги (Правила, Заявление, Тарифы, Инструкцию пользователя Услуги, Индивидуальные условия кредитования);
  - запрашивает у Клиента параметры подключения или отключения Услуги, указанные в Заявлении;
  - принимает подписанное Клиентом Заявление. Проставляет на Заявлении соответствующие отметки, вводит информацию, указанную в Заявлении в информационную систему Банка.
- 3.4. Подключение, изменение или отключение Услуги производится не позднее следующего рабочего дня со дня приёма от Клиента Заявления.
- 3.5. В случае невозможности использовать подключенный к Услуге Адрес электронной почты, предоставление Услуги по Карте/-ам Клиента может быть приостановлено на основании Заявления Клиента. В указанном случае Клиент обязан предоставить иной канал связи для направления уведомлений об операциях, совершенных с Картой, иначе обслуживание Карты может быть приостановлено.

- 3.6. Для повторного подключения Услуги Клиенту необходимо обратиться в Отделение Банка для заполнения нового Заявления для подключения Услуги, позвонить в Контакт-центр Банка по телефонам, размещенным на Сайте Банка или подключить Услугу через Интернет Банк «Банк Online».
- 3.7. При прекращении оказания Услуги удержанная Комиссия возврату не подлежит.
- 3.8. Услуга может быть отключена на основании Заявления Клиента, но при обязательной замене на услугу «СМС — информирование». В случае отказа Клиента от Услуги без замены на услугу «СМС — информирование» Банк вправе приостановить обслуживание Карты, заблокировать Карту, в связи с невозможностью выполнения требований законодательства об обязательном уведомлении Клиентов о совершении каждой операции с использованием Карты.

#### **4. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

- 4.1. Банк при условии своевременного и надлежащего Уведомления клиента о совершенной операции не несет ответственность за причиненный Клиенту ущерб в случаях несанкционированного доступа сторонних лиц к передаваемым Сообщениям и/или при передаче Сообщений на устройства, к которым возможен доступ сторонних лиц, в случае нарушения Клиентом Правил использования банковских карт ПАО «Норвик Банк», а также за неполучение или несвоевременное получение Уведомлений, связанное с действиями Клиента и/или третьих лиц.
- 4.2. Банк не несет ответственность за полное или частичное неисполнение своих обязательств по предоставлению Услуги, если неисполнение является следствием обстоятельств непреодолимой силы, в том числе: наводнения, пожара, землетрясения и иных стихийных бедствий, неполадках в линиях связи и сбоях системы, а также войны или военных действий, актов или действий органов государственной власти или управления и любых других обстоятельств, находящихся вне разумного контроля Банка.
- 4.3. Любые изменения и/или дополнения в Общие условия предоставления услуги «E-mail-информирование» и/или Тарифы с момента вступления их в силу равно распространяются на всех пользующихся Услугой Клиентов, в том числе на тех, кто начал пользоваться Услугой ранее даты вступления соответствующего изменения в силу.