

1. Используемые термины

- 1.1. Термины, используемые в Правилах комплексного обслуживания физических лиц в ВТБ 24 (ПАО) (далее — Правила), приведены в Приложении к Правилам.

2. Общие положения

- 2.1. Заключение Договора комплексного обслуживания (далее — Договор) осуществляется в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, в форме присоединения Клиента в целом к Правилам. Типовая форма Заявления, порядок его представления в Банк и хранения определяются Банком в одностороннем порядке.
- 2.2. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами размещает Правила путем Опубликования информации одним из следующих способов:
- размещения объявлений на стендах в операционных залах Банка¹;
 - размещения информации на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru;
 - оповещения Клиентов с использованием Услуги оповещений;
 - иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка.
- Моментом ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается момент, с которого информация доступна для клиентов.
- Для информирования Клиентов Банк размещает на интернет-сайте Банка www.vtb24.ru перечень документов, необходимых для оформления Договора.
- 2.3. Обслуживание Клиента в рамках Договора осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, банковскими правилами и Сборником тарифов. Заключая Договор, Банк и Клиент принимают на себя обязательство исполнять в полном объеме требования Правил.
- 2.4. Договор считается заключенным с момента принятия Банком лично от Клиента Заявления на бумажном носителе в двух экземплярах по форме, установленной Банком, подписанного Клиентом собственноручно, при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность. Второй экземпляр Заявления с отметкой о принятии Банком передается Клиенту.
- 2.5. Заключение Договора с несовершеннолетними лицами и по доверенности не осуществляется.
- 2.6. Банк вправе отказать в заключении Договора если Клиентом не предоставлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для Идентификации Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставлены недостоверные документы, у Банка имеется информация о том, что целью заключения такого договора является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, при непредоставлении Клиентом номера мобильного телефона, а также по иным причинам, предусмотренным законодательством Российской Федерации.
- 2.7. Договор определяет условия и порядок предоставления Клиенту комплексного обслуживания, Пакетов услуг и Банковских продуктов, оформленных Клиентом в рамках Договора.

¹ Способ не применяется для ознакомления с Правилами VIP-клиентов (статус VIP-клиента присваивается в установленном в Банке порядке).

3. Заключение договора и обслуживание в рамках договора

- 3.1. Для заключения Договора Клиент представляет Банку в обязательном порядке следующие документы:
 - 3.1.1. Заявление. Заявление оформляется с использованием типовой формы, определенной Банком, и подписывается лицом, заключающим с Банком Договор (Клиентом).
 - 3.1.2. Документ, удостоверяющий личность Клиента.
 - 3.1.3. Дополнительно (при наличии) Клиентом могут быть предоставлены иные документы:
 - свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
 - иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
- 3.2. При заключении Договора Банк в обязательном порядке предоставляет Клиенту Базовый пакет услуг. Условия Базового пакета услуг приведены в разделе «Базовый пакет услуг» настоящих Правил. Подключение Базового пакета услуг осуществляется без взимания Комиссионного вознаграждения.
- 3.3. При заключении Договора Банк предоставляет Клиенту Идентификаторы (УНК и Пароль). Пароль сообщается Клиенту способом, исключающим возможность доступа к информации без ведома Банка или Клиента третьих лиц, Пароль может быть направлен Клиенту в виде SMS на номер мобильного телефона Клиента для получения информации от Банка, указанный в Заявлении или сообщен при заключении Договора. В случае если на момент заключения Договора Клиенту уже присвоены Идентификаторы (в рамках обслуживания в ВТБ24-Онлайн или Информационном сервисе), Клиент использует ранее предоставленные ему Банком Идентификаторы (УНК и Пароль). В течение срока действия Договора Клиент имеет право изменить Пароль. Новый Пароль может быть направлен Клиенту в виде SMS на номер мобильного телефона Клиента, указанный в Заявлении или сообщен Клиенту при личной явке в Банк. Клиент может изменить Пароль самостоятельно в ВТБ24-Онлайн.
- 3.4. При заключении Договора Клиент получает дистанционный доступ к информации по своим Банковским продуктам (информационное обслуживание), а также возможность осуществлять дистанционные Операции с использованием ВТБ24-Онлайн. С использованием дистанционных Каналов доступа и Средств подтверждения Клиент также получает возможность предоставлять в Банк заявления о предоставлении Банковских продуктов (Распоряжения), если это предусмотрено соответствующими правилами предоставления Банковских продуктов.
- 3.5. Получение Клиентом информации, проведение Операций, передача Распоряжений осуществляются по Каналам доступа с использованием Идентификаторов и Средств подтверждения. Каналы доступа и Средства подтверждения, используемые для подачи Заявления о предоставлении банковского продукта, определены в соответствующих правилах предоставления Банковского продукта. Банк вправе отказать Клиенту в приеме Заявления о предоставлении банковского продукта, переданного через дистанционные Каналы доступа, в этом случае предоставление Банковского продукта может быть осуществлено в Офисе Банка при личном присутствии Клиента.
- 3.6. Для формирования/получения Средств подтверждения (Одноразовых цифровых паролей или SMS-кодов) Клиент может использовать услугу по генерации одноразовых цифровых паролей (путем использования Генератора паролей и Банковской карты). Стоимость и виды услуг по генерации паролей устанавливаются Банком в Сборнике тарифов.
- 3.7. Информационное и операционное обслуживание предоставляется Клиенту с использованием Каналов доступа после проведения процедуры проверки Идентификатора Клиента, в том числе в соответствии с Правилами ВТБ24-Онлайн.
 - 3.7.1. Основанием для предоставления Клиенту информационного обслуживания является:
 - в Офисе Банка — документ, удостоверяющий личность Клиента;
 - в Устройствах самообслуживания — Банковская карта + ПИН-код или УНК + Пароль;
 - в других дистанционных Каналах доступа — УНК + Пароль.

- 3.7.2. Основанием для возможности проведения Клиентом Операций является:
- в Офисе Банка — письменное заявление (Распоряжение) Клиента или иной документ, установленный Банком, на котором Клиент проставляет подпись, и документ, удостоверяющий личность Клиента.
 - в Устройствах самообслуживания — Распоряжение Клиента, Банковская карта + ПИН-код.
 - в других дистанционных Каналах доступа — Распоряжение Клиента, УНК + Пароль + Средство подтверждения.
- 3.7.3. Основанием для предоставления Клиенту Банковских продуктов является:
- в Офисе Банка — письменное Заявление о предоставлении банковского продукта (Распоряжение) и документ, удостоверяющий личность Клиента;
 - в Устройствах самообслуживания — Распоряжение Клиента, Банковская карта + ПИН-код;
 - в других дистанционных Каналах доступа — Распоряжение Клиента, УНК + Пароль + Средство подтверждения.
- 3.8. Порядок проведения Операций в ВТБ24-Онлайн, порядок формирования и использования Средств подтверждения по дистанционным Каналам доступа приведены в Правилах ВТБ24-Онлайн. Список и порядок использования дистанционных Каналов доступа и Средств подтверждения устанавливаются Банком в соответствии с Правилами ВТБ24-Онлайн, Правилами по счетам, Правилами по банковским картам. Инструкции по оформлению Распоряжений через дистанционные Каналы доступа размещены в интернет — версии ВТБ24-Онлайн и/или на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru.
- 3.9. При заключении Договора Банк предоставляет Клиенту возможность (по умолчанию) использовать все Каналы доступа для получения информации и проведения Операций. По желанию Клиента Банк предоставляет Клиенту выписку по Банковским продуктам, оформленным Клиентом в рамках Договора.
- 3.10. Проведение Операций в Каналах доступа осуществляется с использованием Мастер-счетов, открытых Клиенту при подключении Базового пакета услуг, в том числе с использованием Банковских карт, оформленных Клиентом к Мастер-счетам. Проведение операций по Мастер-счетам осуществляется в соответствии с Правилами банковского счета и Правилами ВТБ24-Онлайн, проведение операций с использованием Банковских карт, оформленных Клиентом к Мастер-счетам, осуществляется в том числе в соответствии с Правилами по банковским картам.
- 3.11. В течение срока действия Договора Клиент может изменить подключенный ему при заключении Договора Базовый пакет услуг на Коммерческий пакет услуг, предлагаемый Банком. Условия Коммерческих пакетов услуг и порядок их изменения приведены в разделе «Пакеты услуг» настоящих Правил.
- 3.12. В рамках действующего у клиента Базового пакета услуг / Коммерческого пакета услуг Клиент может за отдельную стоимость приобрести дополнительные SMS-пакеты, предлагаемые Банком (с расширенным набором событий относительно SMS-пакета, предоставляемого по умолчанию в рамках Базового пакета услуг или соответствующего Коммерческого пакета услуг).
- 3.13. Дополнительные SMS-пакеты Клиент может подключить самостоятельно в банкоматах Банка или в ВТБ24-Онлайн. Срок действия приобретаемого SMS-пакета определяется в момент его подключения и может отличаться от срока действия Пакета услуг. Сроки действия и стоимость SMS-пакетов установлены в Сборнике тарифов. Информация о наборе событий, входящих в SMS-пакеты, размещена в интернет — версии ВТБ24-Онлайн и/или на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru.
- 3.14. В течение срока действия Договора Клиент может изменить набор событий по любому подключенному SMS-пакету на основании заявления по форме, установленной Банком.

- 3.15. Комиссия за предоставление Клиенту дополнительного SMS-Пакета / изменение набора событий по SMS-пакету списывается Банком на основании заранее данного Клиентом акцепта с Мастер-счета Клиента в рублях Российской Федерации (далее — рубли РФ) в соответствии с тарифами Банка. При изменении Клиентом SMS-пакетов в течение срока действия Договора комиссия за приобретенные ранее SMS-пакеты, срок действия которых не истек, Клиенту не возвращается.
- 3.16. При оформлении Заявления Клиент указывает Кодовое слово, которое в дальнейшем используется при обращении Клиента в Банк по телефону для уточнения общей / финансовой информации по Договору и по Мастер-счетам и Картам к Мастер-счету Клиента, за исключением Дополнительных карт.
- 3.17. В течение срока действия Договора Клиент может изменить Кодовое слово на основании заявления с использованием типовой формы, определенной Банком. При изменении Кодового слова Клиент может получать информацию по Договору только с использованием нового Кодового слова. Клиент не может изменить Кодовое слово по Дополнительной карте, оформленной на основании заявления Клиента к Мастер-счету Клиента на имя третьего лица. Кодовое слово по Дополнительной карте может изменить только третье лицо, чье имя указано на Дополнительной карте, на основании соответствующего заявления.

4. Пакеты услуг

4.1. Базовый пакет услуг

- 4.1.1. При заключении Договора Клиенту подключается Базовый пакет услуг.
- 4.1.2. Состав Базового пакета услуг:
- открытие и обслуживание одного Мастер-счета в рублях РФ, одного Мастер-счета в долларах США, одного Мастер-счета в евро,
 - предоставление и обслуживание Базовой Карты категории Visa Classic Unembossed Instant Issue / MasterCard Standard Unembossed Instant Card к Мастер-счету в рублях РФ, указанной Клиентом в Заявлении. Программа «Коллекция»* подключается к Базовой Карте после самостоятельной регистрации Клиента на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru,
 - подключение к ВТБ24-Онлайн и обслуживание в ВТБ24-Онлайн,
 - предоставление SMS-пакета «Базовый»*.
Информация о наборе событий, входящих в SMS-пакеты, размещена в интернет — версии ВТБ24-Онлайн и/или на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru.
Срок действия SMS-пакета «Базовый» соответствует сроку действия Базового пакета услуг.
- 4.1.3. Комиссионное вознаграждение за подключение Базового пакета услуг не взимается.
- 4.1.4. Базовый пакет услуг действует бессрочно и соответствует сроку действия Договора.
- 4.1.5. Тарифы на проведение Клиентом операций по Банковским продуктам, предоставленным Клиенту в рамках Базового пакета услуг, в том числе тарифы на проведение операций по другим Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Базового пакета услуг, устанавливаются Банком в Сборнике тарифов.

* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

4.2. Коммерческие пакеты услуг

4.2.1. Пакет услуг «Золотой»

4.2.1.1. Пакет «Золотой» включает в себя:

- Базовый пакет услуг,
- Базовую карту в рамках Пакета «Золотой» к Мастер-счету в рублях РФ категории Visa Gold / MasterCard Gold с включением программы «Коллекция»* и страховой программы «Защита карты»*, иные Банковские продукты (Карты), установленные для владельцев Пакета «Золотой» в Сборнике тарифов,
- Программу «Консьерж-Сервис»*,
- Программы партнеров Банка*,
- SMS-пакет «Карты»*.

Информация о наборе событий, входящих в пакеты уведомлений, размещена в интернет — версии ВТБ24-Онлайн и/или на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru.

Срок действия SMS-пакета «Карты» соответствует сроку действия Пакета «Золотой».

4.2.1.2. Тарифы на проведение Клиентом операций по Банковским продуктам, предоставленным Клиенту в рамках Пакета «Золотой», в том числе тарифы на проведение операций по другим Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета «Золотой», устанавливаются Банком в Сборнике тарифов.

4.2.1.3. Банковские продукты (Банковские карты) в рамках Пакета «Золотой» предоставляются Клиенту на основании отдельных договоров, заключаемых в порядке, установленном Договором.

4.2.1.4. Срок действия Пакета «Золотой» составляет 3 месяца.

* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

4.2.2. Пакет услуг «Платиновый»

4.2.2.1. Пакет «Платиновый» включает в себя:

- Базовый пакет услуг,
- Базовую карту в рамках Пакета «Платиновый» к Мастер-счету в рублях РФ категории Visa Platinum / MasterCard Platinum с включением программы «Коллекция»* и страховой программы «Защита карты»*, иные Банковские продукты (Карты), установленные для владельцев Пакета «Платиновый» в Сборнике тарифов,
- Программу «Консьерж-Сервис»*,
- Программы партнеров Банка*,
- SMS-пакет «Карты+»*.

Информация о наборе событий, входящих в пакеты уведомлений, размещена в интернет — версии ВТБ24-Онлайн и/или на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru.

Срок действия SMS-пакета «Карты+» соответствует сроку действия Пакета «Платиновый».

4.2.2.2. По желанию Клиента оформляется Возобновляемая кредитная линия, страховая программа «Защита путешественников»* и иные Банковские продукты (Банковские карты), установленные для владельцев Пакета «Платиновый», в том числе в Сборнике тарифов.

4.2.2.3. Тарифы на проведение Клиентом операций по Банковским продуктам, предоставленным Клиенту в рамках Пакета «Платиновый», в том числе тарифы на проведение операций по другим Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета «Платиновый», устанавливаются Банком в Сборнике тарифов.

4.2.2.4. Банковские продукты (Банковские карты) в рамках Пакета «Платиновый» предоставляются Клиенту на основании отдельных договоров, заключаемых в порядке, установленном Договором.

4.2.2.5. Срок действия Пакета «Платиновый» составляет 3 месяца.

* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

4.2.3. Пакет услуг «Привилегия (NEW)»

4.2.3.1. Пакет «Привилегия (NEW)» включает в себя:

- Базовый пакет услуг,
- Базовую карту. В рамках Пакета «Привилегия (NEW)» к Мастер-счета в рублях РФ выпускается Статусная карта ВТБ24 категории Visa Signature / MasterCard World Black Edition с включением программы «Коллекция»* и страховой программы «Защита карты»*,
- Возобновляемую кредитную линию,
- Международную карту Priority Pass*,
- Страховую программу «Защита путешественников»*,
- Накопительный счет,
- Программу «Консьерж-Сервис-Премиум»*,
- Программы партнеров Банка*,
- SMS-пакет «Карты+»*.

Информация о наборе событий, входящих в SMS-пакеты, размещена в интернет – версии ВТБ24-Онлайн и/или на корпоративном интернет-сайте Банка www.vtb24.ru. Срок действия SMS-пакета «Карты+» соответствует сроку действия Пакета «Привилегия (NEW)».

- Услуги персонального менеджера при обслуживании в дополнительных офисах и филиалах Банка*.
- 4.2.3.2. По желанию Клиента оформляется Статусная кредитная карта ВТБ24, иные Банковские продукты (Банковские карты), установленные для владельцев Пакета «Привилегия (NEW)», в том числе в Сборнике тарифов.
Статусная кредитная карта ВТБ24 оформляется Клиентам, являющимся гражданами РФ.
- 4.2.3.3. Тарифы на проведение Клиентом операций по Банковским продуктам, предоставленным Клиенту в рамках Пакета Привилегия (NEW)», в том числе тарифы на проведение операций по другим Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета «Привилегия (NEW)», устанавливаются Банком в Сборнике тарифов.
- 4.2.3.4. Банковские продукты (Банковские карты) в рамках Пакета «Привилегия (NEW)» предоставляются Клиенту на основании отдельных договоров, заключаемых в порядке, установленном Договором.
- 4.2.3.5. Срок действия Пакета «Привилегия (NEW)» составляет 3 месяца.

* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

4.3. Изменение пакета услуг

- 4.3.1. В течение срока действия Договора Клиент может изменить Базовый пакет услуг на Коммерческий пакет услуг, предлагаемый Банком в рамках Договора (при этом Базовый пакет услуг входит в состав любого Коммерческого пакета услуг). Условия Коммерческих пакетов услуг приведены в разделе «Коммерческие пакеты услуг» настоящих Правил. Стоимость и состав Коммерческих пакетов услуг установлены в Сборнике тарифов и в настоящих Правилах.
- 4.3.2. В течение срока действия Договора у Клиента может быть подключен только один Пакет услуг (Базовый пакет услуг или Коммерческий пакет услуг). Банковские продукты, предоставляемые Клиенту в рамках выбранного Пакета услуг, предоставляются Клиенту по тарифам данного Пакета услуг независимо от того, в каком регионе присутствия Банка проводится Операция.
- 4.3.3. Изменение Клиентом Базового пакета услуг на Коммерческий пакет услуг осуществляется на основании заявления, заполненного Клиентом по форме, установленной Банком. Клиент может оформить заявление об изменении Базового пакета услуг на Коммерческий пакет услуг в момент заключения Договора или в течение срока действия Договора.

- При изменении Клиентом Пакета услуг проведение операций по Банковским продуктам и услугам Клиента, входящим в Коммерческий пакет услуг (включая карту Visa Classic Unembossed Instant Issue / MasterCard Standard Unembossed Instant Card к Мастер-счету в рублях РФ, предоставленную Клиенту в рамках Базового пакета услуг) осуществляется в соответствии с тарифами, установленными в Сборнике тарифов Банка для данного Пакета услуг. Банковские продукты и услуги, которые не входят в измененный Пакет услуг, тарифицируются в соответствии со Сборником тарифов Банка для соответствующих Банковских продуктов/услуг.
- 4.3.4. В течение срока действия Договора, в том числе в течение срока действия Коммерческого пакета услуг, Клиент может неоднократно изменять Пакет услуг (переходить с одного Коммерческого пакета услуг на другой Коммерческий пакет услуг, переходить с Коммерческого пакета услуг на Базовый пакет услуг, переходить с Базового пакета услуг на Коммерческий пакет услуг). При изменении Клиентом одного Коммерческого пакета услуг на другой Коммерческий пакет услуг или Базовый пакет услуг Комиссионное вознаграждение, уплаченное Клиентом ранее за подключение Коммерческого пакета услуг, Клиенту не возвращается.
- 4.3.5. Для изменения Пакета услуг Клиент должен обеспечить на Мастер-счете в рублях РФ денежные средства, достаточные для оплаты Комиссионного вознаграждения за подключение нового Пакета услуг в соответствии с тарифами Банка.
- 4.3.6. В случае отсутствия/недостаточности на Мастер-счете Клиента в рублях РФ денежных средств для оплаты Комиссионного вознаграждения за подключение нового Пакета услуг в дату, указанную в заявлении на изменение Пакета услуг, изменение Пакета услуг не осуществляется. Если у Клиента был подключен Базовый пакет услуг, у него продолжает действовать Базовый пакет услуг. Если у Клиента был подключен Коммерческий Пакет услуг, срок действия которого на дату изменения Пакета услуг не истек, у Клиента продолжает действовать ранее подключенный Коммерческий пакет услуг до окончания его срока действия.
- 4.4. Пролонгация коммерческого пакета услуг**
- 4.4.1. Если на дату окончания срока действия Коммерческого пакета услуг сумма денежных средств на Мастер-счете Клиента в рублях РФ достаточна для оплаты Комиссионного вознаграждения за следующий срок обслуживания подключенного у Клиента Коммерческого пакета услуг, срок его действия автоматически продлевается на условиях, действующих в Банке по данному Пакету услуг на дату его пролонгации.
- 4.4.2. Комиссионное вознаграждение за подключение на каждый последующий срок обслуживания имеющегося у Клиента Коммерческого пакета услуг списывается с Мастер-счета Клиента в рублях РФ не позднее последнего дня срока, прошедшего со дня предыдущей оплаты.
- 4.4.3. 4.4.3. Если на дату окончания срока действия Коммерческого пакета услуг сумма денежных средств на Мастер-счете Клиента в рублях РФ отсутствует/недостаточна для оплаты Комиссионного вознаграждения за подключение на последующий срок обслуживания имеющегося у Клиента Коммерческого пакета услуг, срок его действия автоматически продлевается на один следующий срок обслуживания на условиях, действующих в Банке по данному Коммерческому пакету услуг на дату его продления. При этом сумма Комиссионного вознаграждения за подключение Коммерческого пакета услуг на новый срок является долгом Клиента перед Банком до момента ее оплаты; частичная оплата Комиссионного вознаграждения не допускается. Если до окончания неоплаченного срока подключения Коммерческого пакета услуг Комиссионное вознаграждение за подключение не было оплачено с Мастер-счета Клиента в рублях РФ, продление действия Коммерческого пакета услуг на новый срок не осуществляется, в этом случае:

- 4.4.3.1. Коммерческий Пакет услуг изменяется на Базовый пакет услуг.
- 4.4.3.2. Базовая карта соответствующей категории, предоставленная Клиенту в рамках Коммерческого пакета услуг, блокируется. Базовая карта к Мастер-счету в рублях, предоставленная Клиенту в рамках Базового пакета услуг при оформлении ДКО, продолжает обслуживаться и подлежит обязательному перевыпуску в течение срока действия ДКО на условиях Базового пакета услуг.
- 4.4.3.3. Действующие Карты, оформленные Клиентом дополнительно в рамках изменяемого Коммерческого пакета услуг (не доступные к продаже в рамках Базового пакета услуг), блокируются.
- 4.4.3.4. Карта Priority Pass и Статусная кредитная карта ВТБ24, выданные Клиенту в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)», блокируются.
- 4.4.3.5. Действующие Банковские карты, оформленные Клиентом дополнительно в рамках Коммерческого пакета услуг (доступные к продаже в рамках Базового пакета услуг), обслуживаются на условиях Базового пакета услуг.
- 4.4.3.6. Услуги, предоставленные в рамках Коммерческого пакета услуг изменяются на Услуги, доступные в рамках Базового пакета услуг.

5. Срок действия договора и порядок его расторжения

- 5.1. Договор вступает в силу с даты его заключения и действует неопределенный срок.
- 5.2. 5.2 Клиент вправе в любой момент подать в Банк заявление о расторжении Договора путем подачи письменного уведомления по форме, установленной Банком, в том числе в случае несогласия Клиента с условиями Договора и Тарифами.
- 5.3. В случае подачи Клиентом заявления о расторжении Договора, Договор будет считаться расторгнутым после закрытия Клиентом всех Банковских продуктов, оформленных в рамках Договора. Закрытие Банковских продуктов, оформленных в рамках Договора, осуществляется в порядке, предусмотренном соответствующим договором. При наличии у Клиента Банковских карт, оформленных в рамках Договора, Клиент должен за 45 календарных дней до запланированной даты расторжения Договора оформить в Банке заявление о закрытии Банковских карт.
- 5.4. Расторжение Договора является основанием для закрытия Мастер-счетов Клиента и блокирования Банком проведения Операций через ВТБ24-Онлайн и Каналы доступа. Комиссии, ранее уплаченные Банку, не возвращаются и не учитываются в счет погашения задолженности перед Банком.
- 5.5. Банк вправе расторгнуть Договор с Клиентом по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
- 5.6. Во всем, что не предусмотрено Договором, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

6. Ответственность сторон

- 6.1. Клиент несет ответственность за несвоевременное и неполное письменное уведомление Банка об обстоятельствах, имеющих значение для исполнения Договора, в том числе об изменении ранее сообщенных Банку сведений; в случае несвоевременного или неполного уведомления Банка о таких обстоятельствах ответственность за возможные отрицательные последствия полностью возлагается на Клиента;

- 6.2. Клиент обязан известить Банк в течение 30 (тридцати) календарных дней об изменении личных данных:
- фамилии, имени и (если иное не вытекает из закона или национального обычая) отчества;
 - гражданства;
 - статуса резидента Российской Федерации;
 - реквизитов документов, перечисленных в пункте 3.1.2 Правил;
 - адреса места жительства (регистрации) или места пребывания;
 - документа, подтверждающего право пребывания на территории Российской Федерации (для иностранных граждан и лиц без гражданства);
 - номеров телефонов (включая код города), адреса электронной почты.
- 6.3. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа на номер мобильного телефона, адрес электронной почты, в том числе на почтовый адрес, указанные Клиентом в Заявлении, влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц.
- 6.4. Клиент уведомлен о том, что в случаях, когда при проведении Операций он действует в пользу третьего лица (в частности, в качестве агента, комиссионера, поверенного, доверительного управляющего), ему следует при представлении в Банк документов, являющихся основанием для совершения первой операции по сделке, заключенной во исполнение соответствующего договора (в том числе агентского договора, договоров поручения, комиссии, доверительного управления), одновременно представлять в Банк сведения о выгодоприобретателе, то есть о лице, которое, не являясь непосредственным участником сделки (финансовой операции), получает выгоду от ее проведения (в частности, о принципале, комитенте, доверителе, учредителе управления), по форме, установленной Банком.
- 6.5. Клиент имеет право пользоваться Услугами и Банковскими продуктами в рамках подключенного Пакета услуг в течение его срока действия.
- 6.6. Клиент может предоставить своему представителю право на осуществление своих прав по изменению Пакета услуг, проведению операций по Банковским продуктам, оформленным в рамках Договора, при условии, если это не противоречит правилам предоставления Банковских продуктов и Услуг и законодательству Российской Федерации. Реализация полномочий по доверенности, удостоверенной вне Банка или в Банке, осуществляется только после проверки Банком такой доверенности. Проверка проводится в течение не более 30 (Тридцати) календарных дней со дня, следующего за днем предъявления в Банк оригинала удостоверенной вне Банка доверенности, или 5 (Пяти) календарных дней, начиная со дня, следующего за днем обращения в Банк доверенного лица Клиента, — для доверенностей, оформленных в Банке.
- 6.7. В случае, когда использование Пароля и/или Средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Пароля и/или Средств подтверждения Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка, в том числе, если информация о Пароле и/или Средствах подтверждения станет известной третьим лицам во время совершения клиентом операций и/или передачи информации по дистанционным Каналам доступа, находящимся вне зоны ответственности Банка.
- 6.8. Заклячая Договор Клиент обязуется выполнять требования законодательства Российской Федерации, в том числе Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», связанные с исполнением Договора.

- 6.9. В случае недостижения соглашения все споры и разногласия по Договору подлежат рассмотрению в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, если иной порядок рассмотрения споров и разногласий не установлен соответствующим Банковским продуктом.

7. Утверждение правил и установление тарифов

- 7.1. Правила и Сборник тарифов утверждаются и вводятся в действие 01 января, 01 апреля, 01 июля, 01 октября ежегодно (кроме случаев, когда такое изменение связано с изменением законодательства Российской Федерации). Опубликование информации об утверждении Правил и Сборника тарифов Банк осуществляет в порядке, предусмотренном п. 2.2 Правил, не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до ввода в действие Правил и Сборника тарифов. Утвержденные Банком Правила и/или тарифы с даты вступления их в силу и/или ввода в действие с соблюдением процедур, предусмотренных Правилами, распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам.
- 7.2. Если в первый день календарного квартала новые Правила и Сборник тарифов не были утверждены, то в течение данного квартала действуют Правила и Сборник тарифов, установленные для предшествующего календарного квартала либо квартала, в котором Правила и тарифы были установлены в последний раз (кроме случаев, когда такое изменение связано с изменением законодательства Российской Федерации).
- 7.3. Клиент обязан ежеквартально самостоятельно или через доверенных лиц обращаться в Банк / знакомиться с информацией, публикуемой Банком в порядке, установленном Правилами, для получения сведений об утвержденных Банком Правилах и/или тарифах.
- 7.4. Отсутствие отказа Клиента от обслуживания (расторжение Договора), а также проведение им Операций, предусмотренных Договором, является согласием Клиента на присоединение к новым Правилам и с применением нового Сборника тарифов. В случае несогласия с утвержденными Банком тарифами и/или Правилами Клиент имеет право до вступления в силу таких изменений отказаться от Правил в порядке, предусмотренном в разделе 5 Правил.
- 7.5. Правила и Тарифы на услуги, предоставляемые в рамках соответствующих правил предоставления Банковских продуктов, устанавливаются и вводятся в действие в соответствии с условиями данных правил.
- 7.6. Заключая Договор, Клиент дает Банку акцепт (заранее данный акцепт) на исполнение требований (в том числе платежных требований) Банка на списание с Банковских счетов Клиента, открытых в Банке, денежных средств в сумме, указанной в требовании (в том числе платежном требовании), в целях уплаты комиссии за обслуживание в рамках Договора, Комиссионного вознаграждения за подключение Коммерческого пакета услуг в соответствии со Сборником тарифов Банка, а также других расходов, понесенных Банком в связи с обслуживанием Клиента, в том числе вознаграждения, выплачиваемого Банком третьим сторонам за проведение платежей или совершение иных действий, стоимости телефонных переговоров, факсимильных сообщений и почтовых отправлений.

1. Используемые термины

- 1.1. **SMS (SMS-сообщения)** — текстовые сообщения, передающиеся Сторонами по каналам сотовой телефонной связи.
- 1.2. **SMS-коды** — Средство подтверждения, используемое для совершения (подтверждения) операций в ВТБ24-Онлайн по следующим дистанционным каналам доступа: через интернет-сайт new.telebank.ru, Мобильная версия / Мобильное приложение и посредством рда. SMS-код представляет собой код (последовательность символов, используемых однократно), содержащийся в sms-сообщении. В sms-сообщении также содержится информация по операции Клиента, дата и время.
- 1.3. **АБС** — автоматизированная банковская система Банка.
- 1.4. **Аутентификация** — процедура проверки соответствия Клиента предъявленному им Идентификатору при сеансе дистанционного банковского обслуживания.
- 1.5. **Банк** — ВТБ 24 (ПАО).
- 1.6. **Банковский продукт** — функционально упорядоченный набор услуг и вспомогательных действий с заранее определенными характеристиками (параметрами), направленных на удовлетворение определенных потребностей Клиента, в том числе отдельная банковская услуга, которые предоставляются Клиенту в соответствии с Договором и Заявлением о предоставлении соответствующего банковского продукта.
- 1.7. **Банковская карта (Карта к Мастер-счету)** — расчетная (дебетовая) карта, оформленная Клиенту в рамках Договора к Мастер-счету Клиента, предназначенная для совершения Операций за счет собственных средств Клиента, находящихся на Мастер-счете, в соответствии с законодательством Российской Федерации и банковскими правилами. Карта к Мастер-счету позволяет осуществлять генерацию Одноразовых цифровых паролей с использованием Генератора паролей для проведения Операций / оформления Банковских продуктов через дистанционные Каналы доступа. Клиент может оформить к Мастер-счету в соответствующей валюте неограниченное количество Банковских карт в соответствии с Тарифами Банка.
- 1.8. **Базовая карта** — Банковская карта к Мастер-счету в рублях РФ, выпущенная Банком на имя Клиента без взимания комиссии в рамках Пакета услуг, является базовой картой соответствующего Пакета услуг. В течение действия Договора у Клиента постоянно действует базовая карта Visa Classic Unembossed Instant Issue или MasterCard Standard Unembossed Instant Card к Мастер-счету в рублях РФ, оформленная в обязательном порядке в рамках Базового пакета услуг. При изменении Клиентом Базового пакета услуг на Коммерческий пакет услуг Клиенту оформляется дополнительная базовая банковская карта соответствующей категории в рамках Коммерческого пакета услуг.
- 1.9. **Дополнительная карта** — Дополнительная карта к Мастер-счету Клиента в соответствующей валюте, выпущенная Банком на основании заявления Клиента на имя третьего лица.
- 1.10. **Банковский счет** — Мастер-счет, Счет, Накопительный счет открытые Клиенту в рамках Договора.
Счет — банковский (текущий) счет физического лица, предусматривающий совершение расчетных операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
Мастер-счета — банковские (текущие) счета физического лица, предусматривающие совершение расчетных операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, открываемые Клиенту в обязательном порядке при заключении Договора. В рамках Договора Клиенту открываются только три Мастер-счета — один Мастер-счет в рублях РФ, один Мастер-счет в долларах США, один Мастер-счет в евро.

- Накопительный счет** — банковский счет, предусматривающий начисление процентов на остаток средств в соответствии со Сборником тарифов. Клиент может открыть неограниченное количество Накопительных счетов в рублях. В иностранной валюте Накопительные счета не открываются.
- 1.11. **ВТБ24-Онлайн** — автоматизированная банковская система, обеспечивающая формирование, передачу, регистрацию и исполнение Распоряжений Клиентов и проведение на их основе Операций в АБС Банка через дистанционные каналы доступа (ранее — система «Телебанк»).
- 1.12. **Выгодоприобретатель** — физическое или юридическое лицо, к выгоде которого действует Клиент, в частности на основании агентского договора, договора поручения, комиссии и доверительного управления, при проведении банковских операций и иных сделок, но не являющееся стороной по этой операции, сделке.
- 1.13. **Генератор паролей** — беспроводное устройство, предназначенное для формирования с использованием Банковских карт Клиента Одноразовых цифровых паролей (Средств подтверждения) для возможности совершения Клиентом Операций в дистанционных Каналах доступа (Интернет, Мобильная версия / Мобильное приложение, телефон с функцией IVR, Оператор), а также для дополнительной защиты при входе в ВТБ24-Онлайн через дистанционные Каналы доступа. Для формирования Одноразовых цифровых паролей могут использоваться только Генераторы паролей, приобретенные в Банке.
- 1.14. **Договор комплексного обслуживания (Договор или ДКО)** — договор, заключаемый Банком с Клиентом с целью предоставления комплексного обслуживания, в том числе настоящие Правила комплексного обслуживания физических лиц в ВТБ 24 (ПАО) (Типовая форма № 106РКО-685/2010), а также:
- Правила совершения операций по счетам физических лиц в ВТБ 24 (ПАО) (далее — Правила по счетам);
 - Правила предоставления ВТБ24-Онлайн физическим лицам в ВТБ 24 (ПАО) (далее — Правила ВТБ24-Онлайн);
 - Правила предоставления и использования расчетных банковских карт в ВТБ 24 (ПАО) (далее — Правила по банковским картам),
 - Сборник тарифов, Заявление на предоставление комплексного обслуживания в ВТБ 24 (ПАО), Расписка в получении банковской карты ВТБ 24 (ПАО) по форме, установленной Банком, составляющие в совокупности Договор комплексного обслуживания физического лица в ВТБ 24 (ПАО), составными частями которого являются: договор банковского счета, договор ВТБ24-Онлайн, договор предоставления и использования банковских карт, Заявления о предоставлении банковского продукта.
- 1.15. **Документ** — документ, являющийся основанием для осуществления расчетов по Операциям с использованием Банковской карты и/или служащий подтверждением их совершения, составленный с применением Банковской карты или ее реквизитов на бумажном носителе и/или в электронной форме по правилам, установленным участниками расчетов (в т.ч. международными платежными системами) и/или Банком, собственноручно подписанный участниками расчетов или аналогами собственноручной подписи участников расчетов.
- 1.16. **Заявление** — Заявление на предоставление комплексного обслуживания в ВТБ 24 (ПАО) по форме, установленной Банком, поданное Клиентом в Банк с целью заключения Договора.
- 1.17. **Заявление о предоставлении банковского продукта** — заявление на предоставление банковского продукта (заключение соответствующего договора), оформленное в порядке и по форме, установленными Банком, заполненное и подписанное Клиентом.
- 1.18. **Идентификатор** — условное имя, число, слово или другая информация, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди определенного множества клиентов Банка (ФИО, дата рождения, паспортные данные Клиента, Пароль, Уникальный номер клиента в ВТБ24-Онлайн (УНК). Выбор Идентификатора зависит от Канала доступа.

- 1.19. **Идентификация** — совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и Положением Банка России от 19.08.2004 № 262-П «Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризму» сведений о Клиентах, их представителях, а также выгодоприобретателях, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий документов и установлению факта законной принадлежности указанных документов (надлежащим образом заверенных копий документов) представившим их лицам.
- 1.20. **Информационный сервис ВТБ24-Онлайн (Информационный сервис)** — предоставление Банком Клиенту информации о Банковских продуктах и Операциях по Банковским продуктам Клиента в ВТБ24-Онлайн по Каналам доступа, в том числе информации по Договору.
- 1.21. **Канал доступа** — канал, обеспечивающий Клиенту, заключившему Договор, возможность самостоятельно или с участием сотрудника Банка формировать и передавать в Банк Распоряжения. К Каналам доступа, в частности, относятся: Офис Банка и дистанционные каналы — Интернет, телефон для проведения операций через Оператора, Мобильная версия Мобильное приложение, Устройство самообслуживания.
- 1.22. **Клиент** — физическое лицо (резидент или нерезидент в соответствии с законодательством Российской Федерации) (кроме физических лиц — индивидуальных предпринимателей, а также частных нотариусов и адвокатов, осуществляющих свою деятельность индивидуально, и иных физических лиц, занимающихся частной практикой), заключившее или намеревающееся заключить Договор, на имя которого по заявлению Клиента выпущена Банковская карта, чье имя нанесено на лицевой стороне Банковской карты (за исключением карт, на которых имя Клиента не указывается) и чей образец подписи указан на оборотной стороне Карты.
- 1.23. **Кодовое слово** — персональный идентификатор Клиента, используемый при обращении в Банк по телефону для получения информации по ДКО, в том числе по Банковской карте.
- 1.24. **Комиссионное вознаграждение** — комиссия за предоставление Банковских продуктов и оказание банковских услуг».
- 1.25. **Лимит по операциям** — установленная Банком предельная сумма денежных средств, в рамках которой могут быть совершены Операции, и/или предельное количество Операций в течение определенного периода времени.
- 1.26. **Мобильная версия** — мобильная (браузерная) версия сайта ВТБ24-Онлайн (<https://mob.vtb24.ru> и <https://mobile.vtb24.ru>), адаптированная под экраны мобильных устройств и позволяющая осуществлять доступ через интернет с мобильных устройств к ВТБ24-Онлайн.
- 1.27. **Мобильное приложение** — версия программного обеспечения, созданная для установки на мобильных устройствах под управлением операционных систем OS (iPhone, iPad, iPod), Android (HTC, Samsung и т.д.), и Windows Phone (Samsung, Asus, Dell и т.д.) и позволяющая осуществлять доступ через Интернет с таких мобильных устройств к ВТБ24-Онлайн / Информационному сервису ВТБ24-Онлайн.
- 1.28. **Образец подписи** — Образец подписи Клиента, хранящийся в Банке (проставленный в Документе, удостоверяющем личность, либо в Заявлении или на заявлении/бланке типовой формы, установленной Банком).
- 1.29. **Одноразовый цифровой пароль (ОЦП)** — Средство подтверждения, используемое для совершения (подтверждения) Операций в дистанционных Каналах доступа (Интернет, Мобильный банк, Оператор Банка). Одноразовый цифровой пароль представляет последовательность символов и используется однократно. Одноразовый цифровой пароль формируется Клиентом с использованием Карты и Генератора паролей.

- 1.30. **Онлайн-сервисы** — предоставление Банком информационных, финансовых и других услуг, включая проведение Операций, с использованием ВТБ24-Онлайн, в том числе по Каналам доступа.
- 1.31. **Оператор** — работник Банка, осуществляющий дистанционное обслуживание Клиентов.
- 1.32. **Операция** — любая осуществляемая Банком по Распоряжению Клиента банковская операция (платеж, перевод, конвертация, снятие или взнос наличных средств и т.д.) или иная сделка, совершаемая Сторонами в соответствии с Договором.
- 1.33. **Опубликование информации** — размещение Банком информации способами, установленными в разделе 2 Правил, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов. Опубликование информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.
- 1.34. **Офис Банка** — Дополнительный офис Банка / региональный офис Банка / операционный офис Банка, филиал Банка — один из Каналов доступа.
- 1.35. **Пакет банковских услуг (Пакет услуг)** — предоставление в рамках Договора определенного перечня Банковских продуктов, в том числе отдельных банковских операций:
Базовый пакет услуг — предоставляется всем Клиентам при заключении Договора без взимания Комиссионного вознаграждения.
Коммерческий пакет услуг — предоставляется по желанию Клиента за установленное Банком Комиссионное вознаграждение. В состав Коммерческого пакета услуг обязательно входит Базовый пакет услуг и другие Банковские продукты и Услуги.
- 1.36. **Пароль** — один из Идентификаторов, используемый для Аутентификации Клиента. Пароль представляет последовательность символов и используется многократно.
- 1.37. **Персональный идентификационный номер (ПИН-код)** — Средство подтверждения в виде цифрового кода для совершения Операций с использованием Банковских карт в УС, ТСП, ПВН, получаемый Клиентом/Держателем дополнительной карты вместе с Банковской картой. Введение ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи Клиента/Держателя дополнительной карты при совершении Операции с использованием Банковской карты.
- 1.38. **Подтверждение распоряжений** — процедура, основанная на использовании Средств подтверждения, целью которой в зависимости от Средства подтверждения является дополнительная Аутентификация Клиента при регистрации Распоряжения, и/или контроль подлинности, неизменности и целостности Распоряжения, и/или подтверждение авторства Клиента в отношении Распоряжения при его регистрации, и/или получение Банком юридически значимого доказательства авторства Клиента.
- 1.39. **Представитель** — физическое лицо, которому Клиент предоставил право на проведение определенных операций по Банковским продуктам в рамках Договора посредством выдачи доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
- 1.40. **Пункт выдачи наличных (далее — ПВН)** — специально оборудованное место для совершения Операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием Банковской карты.
- 1.41. **Расписка** — Расписка в получении банковской карты ВТБ 24 (ПАО) по форме, установленной Банком, оформленная надлежащим образом, заполненная и подписанная Клиентом.
- 1.42. **Распоряжение** — сообщение или несколько связанных сообщений в виде Электронных документов или документов на бумажном носителе, составленных Клиентом по форме, установленной Банком, и содержащих указание Клиента Банку о совершении Операций, переданных Клиентом в Банк с использованием Каналов доступа (к Распоряжению относится заявление о предоставлении банковского продукта, заявление (поручение) о перечислении/переводе/списании денежных средств с Банковского счета и т.д.).

- 1.43. **Резиденты** — физические лица:
- являющиеся гражданами Российской Федерации, за исключением граждан Российской Федерации, постоянно проживающих в иностранном государстве не менее одного года, в том числе имеющих выданный уполномоченным государственным органом соответствующего иностранного государства вид на жительство, либо временно пребывающих в иностранном государстве не менее одного года на основании рабочей визы или учебной визы со сроком действия не менее одного года или на основании совокупности таких виз с общим сроком действия не менее одного года;
 - постоянно проживающие в Российской Федерации на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.
- Нерезиденты** — физические лица, не являющиеся Резидентами.
- 1.44. **Сборник тарифов (Тарифы)** — являющиеся неотъемлемой частью Договора документы Банка, определяющие размер вознаграждения, взимаемого Банком с Клиента за совершение операций в рамках Договора и совершение иных действий по исполнению Договора и соответствующих правил предоставления Банковских продуктов.
- 1.45. **Средства доступа** — УС, Персональный компьютер, Мобильная версия / Мобильное приложение, телефон или другое устройство, с помощью которого Клиент осуществляет обмен данными с VTB24-Онлайн при передаче дистанционных Распоряжений.
- 1.46. **Средство подтверждения** — электронное или иное средство, используемое для подтверждения Распоряжений, переданных через дистанционные Каналы доступа. Средством подтверждения является ПИН-код, Одноразовый цифровой пароль.
- 1.47. **Стороны** — Банк и Клиент соответственно.
- 1.48. **Услуга SMS-оповещений (SMS-пакет)** — набор событий по операциям с банковскими картами и счетами (уведомления об окончании пакета услуг / о предстоящем платеже по кредиту / о состоянии карты и т.п.), который направляется Клиенту на номер мобильного телефона для получения информации от Банка, указанный в Заявлении.
- 1.49. **Услуги** — совокупность банковских услуг и дополнительных сервисов, входящих в Пакет услуг в соответствии с разделом 4 настоящих Правил (в зависимости от выбранного Пакета услуг).
- 1.50. **Устройство самообслуживания (УС)** — банкомат, банкомат с модулем приема наличных денежных средств.
- Банкомат** — электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника кредитной организации операций выдачи наличных денежных средств с использованием Банковских карт и передачи распоряжений кредитной организации о перечислении денежных средств с банковского счета (счета вклада) Клиента, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции;
- Банкомат с модулем приема наличных денежных средств** соответствует определению Банкомат с добавлением операций по получению наличных денежных средств от клиента.
- 1.51. **Уникальный номер Клиента (УНК)** — основной Идентификатор Клиента в VTB24-Онлайн в виде натурального числа.
- 1.52. **Электронный документ** — документ, информация в котором представлена в электронно-цифровой форме.