



8 (495) 777-000-1

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границы

8 (800) 250-0-520

для телефонов, зарегистри-  
рованных в регионахПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Приказу № 07-00237/18-(0) от «12» апреля 2018 г.**ОБЩИЕ УСЛОВИЯ КОМПЛЕКСНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО «МТС-Банк»**

Публичное акционерное общество «МТС-Банк» (далее – Банк), с одной стороны, и физическое лицо, изъявившее в письменной форме свое согласие на присоединение к настоящим «Общим условиям комплексного банковского обслуживания физических лиц» в ПАО «МТС-Банк», с другой стороны, заключили Договор комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк» о нижеследующем.

**1. Термины.**

1.1. **Банковский продукт** – это отдельная банковская услуга или пакет банковских услуг, направленная(ых) на удовлетворение потребностей Клиента, которая(ые) предоставляются Клиенту в соответствии с Договором комплексного обслуживания и заключенным в его рамках Договором о предоставлении банковского продукта. Условия предоставления конкретного банковского продукта в рамках настоящих Общих условий комплексного обслуживания изложены в соответствующем Приложении к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания.

1.2. **Системы Дистанционного банковского обслуживания (Системы ДБО)** – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентами с использованием систем удаленного обслуживания посредством которых Клиенты, не посещая подразделения Банка, пользуются банковскими услугами, предоставляемыми в рамках Договора комплексного обслуживания и Договоров о предоставлении банковских продуктов в установленном ими порядке.

1.3. **Договор комплексного обслуживания** – «Договор комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк», заключенный между Банком и Клиентом путем присоединения Клиента к Общим условиям комплексного обслуживания.

1.4. **Договор о предоставлении банковского продукта** – договор, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного обслуживания, на Условиях, установленных соответствующим Приложением к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания, и в соответствии с Заявлением Клиента. В рамках настоящих Общих условий комплексного обслуживания между Банком и Клиентом могут быть заключены следующие виды Договоров о предоставлении банковского продукта:

– **Договор банковского счета** – договор банковского счета физического лица, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного обслуживания, на Условиях, установленных Приложением 1 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания, и в соответствии с Заявлением Клиента на открытие банковского счета соответствующего вида;

– **Договор банковского вклада** – договор срочного банковского вклада или вклада «до востребования», заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного обслуживания, на Условиях, установленных в Приложении 2 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания и в соответствии с Заявлением Клиента на открытие соответствующего вида банковского вклада;

– **Договор на использование банковских расчетных карт** – договор на использование банковских расчетных карт, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного обслуживания, на Условиях получения и использования расчётных банковских карт для клиентов ПАО «МТС-Банк», установленных Приложением 3 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания, и в соответствии с Заявлением Клиента на выпуск банковской карты;

– **Договор на использование банковских карт с условием кредитования счёта** – договор на использования банковских карт с условием кредитования счёта, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного обслуживания, на Условиях получения и использования банковских карт с условием кредитования счёта для клиентов ПАО «МТС-Банк», установленных Приложением 4 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания, и в соответствии с Заявлением Клиента на выпуск банковской карты;

– **Кредитный договор** – договор смешанного типа, включающий условия договора банковского счета и кредитного договора, заключаемый на Условиях предоставления кредита и открытия банковского счёта, установленных Приложением 5 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания, и в соответствии с Заявлением Клиента.

– **Договор на использование Систем Дистанционного банковского обслуживания** – договор предоставления услуг, заключенный между Банком и Клиентом в рамках Договора комплексного обслуживания, на Условиях, установленных в Приложении 6 к настоящим Общим условиям комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк», и в соответствии с Заявлением Клиента о подключении к Системам дистанционного банковского обслуживания (отдельное заявление о подключении к Системам дистанционного банковского обслуживания подписывают только те клиенты Банка, которые состоят в договорных отношениях с Банком, но не заключали Договор комплексного обслуживания).

1.5. **Заявление** – заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее его согласие на присоединение к настоящим «Общим условиям комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк».

Заявление также может содержать предложение (оферту) Клиента о заключении Договора о предоставлении банковского продукта в рамках Договора комплексного обслуживания с указанием существенных условий такого договора и присоединении к Условиям, установленным отдельными Приложениями к Общим условиям комплексного обслуживания. Заявление является неотъемлемой частью Договора комплексного обслуживания.

В целях заключения Договоров о предоставлении Банковских продуктов, рамках настоящих Общих условий комплексного обслуживания в зависимости от вида банковского продукта Клиентом могут быть оформлены следующие виды Заявлений:

– **Заявление на открытие банковского счета** – заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее предложения (оферту) Клиента о заключении Договора банковского счета с указанием существенных условий такого договора и присоединении к Общим условиям комплексного обслуживания и Условиям, установленным Приложением 1 к Общим условиям комплексного обслуживания с указанием существенных условий текущего счета;

– **Заявление на открытие банковского вклада** – заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее предложения (оферту) Клиента о заключении Договора срочного банковского вклада или вклада «до востребования» с указанием существенных условий такого договора и присоединении к Общим условиям комплексного обслуживания и Условиям, установленным Приложением 2 к Общим условиям комплексного обслуживания;

– **Заявление об открытии банковского счета и предоставлении банковской расчетной карты** – заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее предложения (оферту) Клиента о заключении Договора на использование



8 (495) 777-000-1

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границы

8 (800) 250-0-520

для телефонов, зарегистрированных  
в регионах

банковских расчетных карт с указанием существенных условий такого договора и присоединении к Общим условиям комплексного обслуживания и Условиям, установленным Приложением 3 к Общим условиям комплексного обслуживания;

- **Заявление об открытии банковского счета и предоставлении банковской карты с условием кредитования счёта** – заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее предложения (оферту) Клиента о заключении Договора на использование банковских карт с условием кредитования счёта с указанием существенных условий такого договора и присоединении к Общим условиям комплексного обслуживания и Условиям, установленным Приложением 4 к Общим условиям комплексного обслуживания;

- **Заявление о предоставлении кредита и открытии банковского счета** – заявление Клиента, заполняемое по форме Банка, содержащее предложения (оферту) Клиента о заключении кредитного договора и открытии банковского счёта с указанием существенных условий такого договора и присоединении к Общим условиям комплексного обслуживания и Условиям, установленным Приложением 5 к Общим условиям комплексного обслуживания;

1.6. **Клиент/Заёмщик** – физическое лицо (резидент/нерезидент), изъявившее в письменной форме свое согласие и присоединившееся к Общим условиям комплексного обслуживания и заключившее с Банком Договор комплексного обслуживания.

1.7. **Нерабочие дни** – в рамках настоящих Общих условий комплексного обслуживания нерабочими днями считаются субботы и воскресенья (выходные дни), за исключением объявленных рабочими днями в установленном законодательством Российской Федерации порядке, а также нерабочие праздничные дни, установленные Трудовым кодексом Российской Федерации, и те дни, на которые в силу норм действующего законодательства Российской Федерации переносятся выходные дни. Для подразделений Банка, расположенных на территории субъектов Российской Федерации, имеющих дополнительные праздничные дни, установленные нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (в силу пункта «к» части 1 статьи 72 Конституции Российской Федерации), указанные дни также являются нерабочими.

1.8. **Рабочие дни** – это дни, не являющиеся нерабочими в соответствии с настоящими Общими условиями комплексного обслуживания.

1.9. **Нерезиденты** – физические лица, не являющиеся резидентами.

1.10. **Общие условия комплексного обслуживания** – «Общие условия комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «МТС-Банк», утвержденные приказом по Банку и действующие с даты, установленной приказом по Банку.

1.11. **Резиденты** – физические лица, являющиеся гражданами Российской Федерации, за исключением граждан Российской Федерации, признаваемых постоянно проживающими 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, а также постоянно проживающие в Российской Федерации на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.12. **Стороны** – совместно упоминаемые Банк и Клиент.

1.13. **Тарифы Банка (Тарифы)** – тарифы Банка по осуществлению операций физических лиц, указанные в соответствующем Каталоге, утвержденном приказом по Банку.

1.14. **Условия** – условия предоставления конкретного банковского продукта, установленные соответствующим Приложением к Общим условиям комплексного обслуживания.

1.15. **ЦТО** – центр телефонного обслуживания.

1.16. **Электронное средство платежа** – средство и/или способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверить и передавать в Банк распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации и иных технических устройств. В рамках настоящих Общих условий комплексного обслуживания электронными средствами платежа являются банковские расчетные и кредитные карты, а также Системы дистанционного банковского обслуживания.

1.17. **Основной номер мобильного телефона** – это номер сотового телефона, предоставленный Клиентом Банку в Заявлении. Основной номер мобильного телефона, указанный Клиентом, используется при взаимодействии с Банком во всех Системах ДБО и при оказании услуги 3-D Secure, если иное не установлено соглашением Сторон. В случае расхождений по номерам Основного номера мобильного телефона, указанного Клиентом, в Заявлениях, поданных Клиентом, Основным номером мобильного телефона считается номер, указанный в качестве такого в последнем поданном Заявлении Клиента. Соглашением сторон может быть предусмотрено использование нескольких Основных номеров мобильного телефона для разных каналов ДБО.

## 2. Предмет договора комплексного обслуживания.

2.1. Договор комплексного обслуживания определяет условия и порядок предоставления Банком Клиенту комплексного обслуживания, а также условия и порядок заключения отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта в рамках Договора комплексного обслуживания.

2.2. Предоставление Банком Клиенту банковского продукта в рамках Договора комплексного обслуживания осуществляется Банком в зависимости от вида банковского продукта в подразделениях Банка (в соответствии с режимом работы подразделений Банка, установленным Банком) розничной сети ПАО «МТС» (продукты «МТС Деньги» и «МТС POS») и/или дистанционно, с использованием Систем дистанционного банковского обслуживания (при наличии технической возможности).

2.3. Заключение Договора комплексного обслуживания осуществляется в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем подачи Клиентом соответствующего заявления по форме, установленной Банком, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также иных документов, перечень которых определяется Банком в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

В случае отказа Клиента от прохождения установленной Банком процедуры проведения идентификации, Договор комплексного обслуживания с такими лицами не считается заключенным.

2.4. Клиент вправе воспользоваться любым банковским продуктом, предоставляемым Банком в рамках Договора комплексного обслуживания, заключив Договор о предоставлении банковского продукта на Условиях Приложений 1-5 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания. Договор о предоставлении банковского продукта считается заключенным с даты подтверждения Банком (акцепта) предложения (оферты) Клиента, оформленной в виде заявления, в порядке, установленном Условиями соответствующего банковского продукта. При наличии технической возможности заявление может быть оформлено Клиентом и направлено в Банк с использованием Систем дистанционного банковского обслуживания. Заявления, поданные с использованием Систем дистанционного банковского обслуживания, с соблюдением требований



8 (495) 777-000-1

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границы

8 (800) 250-0-520

для телефонов, зарегистрированных  
в регионах

Договора комплексного обслуживания, признается юридически эквивалентным подписанному Клиентом документу на бумажном носителе и порождает аналогичные ему права и обязанности Сторон в рамках Договора комплексного обслуживания.

2.5. Заявление на предоставление любого банковского продукта, в рамках Договора комплексного обслуживания, при наличии технической возможности может быть оформлено Клиентом и направлено в Банк с использованием Дистанционных каналов обслуживания.

При оформлении заявления на предоставление любого банковского продукта, в рамках Договора комплексного обслуживания посредством Дистанционных каналов обслуживания, документы в электронной форме, подтвержденные аналогом собственноручной подписи клиента и направленные в Банк посредством Дистанционных каналов обслуживания признаются юридически эквивалентными документам на бумажном носителе и порождают аналогичные им права и обязанности Сторон по настоящему Договору комплексного обслуживания.

При оформлении заявления о предоставлении банковского продукта посредством Дистанционных каналов обслуживания второй экземпляр Заявления (с отметкой Банка о принятии Заявления с указанием даты принятия) передается Клиенту при его обращении в любое подразделение Банка.

Дата вступления в действие Договора о предоставлении банковского продукта определяется соответствующими Условиями.

2.6. Операции по предоставлению банковских продуктов в рамках Договора комплексного обслуживания осуществляются Банком в соответствии с Договорами о предоставлении банковского продукта и Тарифами Банка, действующими в дату осуществления операции (предоставления услуги).

2.7. Внесение изменений в Договор комплексного обслуживания.

2.7.1. В соответствии с п. 1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что Банк имеет право инициировать внесение изменений в Договор комплексного обслуживания, путём направления Клиенту предложения распространить на правоотношения Сторон новую редакцию Общих условий комплексного обслуживания и/или Тарифов, и его акцепта Клиентом.

Предложение Банка о внесении изменений в Договор комплексного обслуживания направляется Клиенту путём размещения новой редакции Общих условий комплексного обслуживания и/или Тарифов, в подразделениях Банка и/или на официальном web-сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.mtsbank.ru](http://www.mtsbank.ru) за 10 календарных дней до даты, с которой предлагается изменить условия Договора комплексного обслуживания.

В случае, если до предлагаемой Банком даты внесения изменений в Договор комплексного обслуживания, Клиент не направит в Банк заявление об отказе от обслуживания по Договору комплексного обслуживания на условиях новой редакции Общих условий комплексного обслуживания и/или Тарифов, данное обстоятельство является согласием Клиента с изменением Договора комплексного обслуживания.

2.7.2. Внесение изменений в Договор комплексного обслуживания, отличающихся от Общих условий комплексного обслуживания и/или Тарифов персонально для конкретного Клиента, осуществляется по соглашению Сторон путём заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору.

Стороны договорились, что в случаях, когда изменения предлагаются по инициативе Банка, их согласование с Клиентом может осуществляться в следующем порядке:

а) Путём направления Клиенту оферты Банка об изменении условий Договора на бумажном носителе и её акцепта Клиентом.

б) Либо путём направления Клиенту оферты Банка об изменении условий Договора посредством систем ДБО:

- Банк за 10 календарных дней до планируемой даты изменения условий Договора, посредством системы «Интернет банк» направляет Клиенту оферту об изменении условий Договора. По усмотрению Банка, Клиенту дополнительно может быть направлено уведомление о размещении оферты в системе «Интернет банк» в виде SMS сообщения на Основной номер мобильного телефона;

- Выражением согласия Клиента на изменение условий Договора является подача заявления о согласии с офертой через Систему «Интернет банк». Стороны договорились, что в случае неполучения Банком до планируемой даты вступления в силу новых условий Договора отказа Клиента, Стороны в соответствии со ст. 438 ГК РФ считают это выражением согласия Клиента на изменение условий Договора.

- О своем несогласии с изменением условий Договора, Клиент должен уведомить Банк до планируемой даты изменений одним из следующих доступных способов: путем направления сообщения через систему «Интернет банк», ЦТО, SMS-БАНК-ИНФО, либо через дополнительный офис Банка.

- В случае, если Клиент не уведомил Банк о своем несогласии с изменением условий Договора, условия Договора изменяются с даты, указанной в оферте Банка.

2.8. Договор о предоставлении банковского продукта на Условиях, установленных любым из Приложений к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания, является неотъемлемой частью Договора комплексного обслуживания.

2.9. В соответствии с требованиями законодательства РФ Банк уведомляет Клиента об операциях по переводу денежных средств, в том числе совершенных с использованием электронных средств платежа (путем направления ему уведомления посредством системы «Интернет-банк», а также отражения информации в Счет-выписке (для карт с установленным лимитом кредитования). Уведомление о совершении операции считается полученным Клиентом в момент отражения информации о проведённой операции в системе «Интернет-банк». Клиент обязан ежедневно осуществлять контроль своих Карт/Счетов посредством Системы «Интернет-банк».

2.10. В случае несогласия с операциями, утраты Карты и/или средств доступа к Системам ДБО, а также в случае их использования без согласия Клиента, Клиент обязан немедленно, но не позднее дня, следующего за днем получения уведомления Банка о совершении операции (п.2.9. Общих условий комплексного обслуживания) уведомить об этом Банк в письменной форме либо через систему ЦТО по круглосуточным телефонам (495) 777-00-01, 8-800-250-0520, или, 0515 (короткий номер для звонков с мобильного телефона МТС). Для своей идентификации Клиент при уведомлении Банка через систему ЦТО должен по телефону сообщить кодовое слово, указанное Клиентом в Заявлении на выпуск и обслуживание карты (для держателей карт). Устное заявление Клиента (через систему ЦТО) должно быть подтверждено письменным заявлением, предоставленным в Банк. Датой получения Банком уведомления считается дата поступления в Банк соответствующего заявления Клиента на бумажном носителе или заявления поданного посредством системы «Интернет-банк».

2.11. В целях информирования Клиентов о совершении операций с использованием Карты и систем ДБО, используется система Интернет-Банк, позволяющая Клиенту обеспечивать круглосуточный контроль своих Карт /Счетов, выпущенных Банком, посредством сети Интернет. Для получения доступа к системе Интернет-банк в информационном режиме, Клиент обязан самостоятельно, путём обращения в офис Банка или через систему ЦТО инициировать получение средств доступа к услугам системы Интернет- банк.



8 (495) 777-000-1

8 (800) 250-0-520

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границыдля телефонов, зарегистрированных  
в регионах

2.12. Посредством систем ДБО (Интернет-банк и Мобильный банк), а также при обращении Клиентов в ДО Банка или ЦТО, Банк осуществляет:

- информирование Клиента о размере текущей и просроченной задолженности в рамках заключённых между Банком и Клиентом договоров по отдельным банковским продуктам, а также о датах и размерах произведённых и предстоящих платежей;
- информирование о доступном лимите кредитования;
- информирование о новом значении полной стоимости кредита в случае её изменения при частичном досрочном погашении кредита и предоставление уточнённого графика платежей, если такой график ранее предоставлялся Заёмщику;
- направление иных уведомлений Клиенту, предусмотренных Договором и Законодательством РФ.

2.13. Клиент подтверждает, что номер, указанный им в любом из Заявлений в качестве Основного номера мобильного телефона, оформлен на его имя по договору, заключённому с оператором подвижной радиотелефонной связи. Клиент обязуется возместить Банку любые финансовые потери, которые могут возникнуть у Банка, в случае указания Клиентом в качестве Основного номера мобильного телефона номера, оформленного на третье лицо по договору с оператором подвижной радиотелефонной связи.

2.14. В случае присоединения к Общим условиям комплексного обслуживания Клиентов, являющихся стороной действующего договора с Банком о получении и использовании расчетных банковских карт и/или договора о получении и использовании банковских карт с условием кредитования счета, заключённых до 04.09.2014 г. и не имевших на «05» ноября 2013 г. просроченную задолженность по возврату кредита, с даты присоединения на такие договоры распространяются Общие условия комплексного обслуживания и соответствующие Приложения к ним. Ранее действовавшие условия на такие договоры не распространяются.

В случае присоединения к Общим условиям комплексного обслуживания Клиентов, являющихся стороной действующего договора с Банком о получении и использовании банковских карт с условием кредитования счета, заключённого до 04.09.2014 г. и имевших на «05» ноября 2013 г. просроченную задолженность по возврату кредита, с даты присоединения, на такие договоры Общие условия комплексного обслуживания и соответствующие Приложения к ним не распространяются.

2.15. Клиент, если иное не установлено Договором, выражает свое согласие на обработку Банком, ПАО «МТС», АО «РТК» (далее, по отдельности – «Партнер») своих персональных данных (в том числе биометрических персональных данных) и подтверждает, что давая такое согласие, действует своей волей и в своем интересе.

Настоящее согласие дается для целей: заключения, исполнения Договора, проведения процедуры идентификации (установления личности), оказания информационных услуг, направления рекламных и информационных сообщений, получения рекламной информации по сетям электросвязи (в том числе по телефону, мобильной связи и электронной почте), осуществления Банком функций по обслуживанию Кредита и сбору задолженности и продвижения услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с помощью связи и распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, пол, паспортные данные и иные данные документа, удостоверяющего личность, адрес (регистрации, фактического проживания), фото- и видеоизображения, аудиозапись переговоров, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, сведения о занятости, доходах и расходах, отношении к воинской службе, номер телефона (мобильный, стационарный, рабочий), о выезде из Российской Федерации, о наличии активов, адрес электронной почты, остаток ссудной задолженности, суммы и даты платежей по Договору, остаток собственных средств на счете, доступный платежный лимит по картам клиента (далее – Персональные данные). Под обработкой Персональных данных понимается совершение Банком, Партнером операций с Персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, передачу, блокирование, уничтожение, в т.ч. информационных системах Банка, Партнера. Настоящее согласие действует до полного исполнения обязательств по Договору, а также в течение 5 (лет) после полного исполнения мною всех обязательств по Договору и расторжения Договора комплексного обслуживания, и может быть досрочно отозвано путем направления соответствующего письменного заявления Банку.

В случае отзыва настоящего согласия на обработку своих персональных данных Банк обязан прекратить обработку Персональных данных и уничтожить их в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня получения такого заявления, кроме данных необходимых для хранения в соответствии с действующим законодательством РФ.

Клиент, если иное не предусмотрено Договором, согласен с тем, что Банк вправе предоставлять любые перечисленные в настоящем Договоре персональные данные Клиента, в том числе касающиеся его обязательств перед Банком по заключенным договорам и исполнения им таких обязательств перед Банком юридическим лицам, перечень которых размещен на сайте банка по адресу: [www.mtsbank.ru](http://www.mtsbank.ru), в том числе организациям, агентам, занимающимся деятельностью по взысканию задолженности, оказывающих услуги Банку по поддержке и сопровождению информационных систем и ресурсов корпоративной сети, предназначенных для обработки персональных данных. При этом указанные третьи лица могут не иметь лицензии на осуществление банковской деятельности.

Клиент ознакомлен, что обработка Персональных данных осуществляется с применением следующих основных способов обработки Персональных данных: автоматизированный и неавтоматизированный.

Клиент подтверждает, что предоставление им персональных данных третьих лиц (в случае предоставления им указанных сведений по своему усмотрению), производится на основании предварительно полученного письменного согласия данных лиц в целях их обработки Банком, осуществления связи с Клиентом.

2.16. Порядок предоставления VIP пакетов услуг для Клиентов.

2.16.1. На основании заявления Клиента, между Банком и Клиентом могут быть заключены договоры о предоставлении предусмотренных Тарифами Банка VIP пакетов услуг, в том числе Silver Line Status/Silver Line Premium/Silver Line Corporate.

2.16.2. Договор о предоставлении VIP пакетов услуг заключается путём направления Клиентом соответствующего заявления и его акцепта Банком. Заявление на оформление VIP пакета услуг и Тарифы в совокупности являются договором о предоставлении соответствующего пакета услуг.

2.16.3. Правила и условия предоставления VIP пакетов услуг установлены в Тарифах Банка.

### 3. Условия дистанционного банковского обслуживания.

При заключении Договора комплексного обслуживания Банк подключает Клиента ко всем Системам ДБО (платные пакеты услуги SMS-БАНК-ИНФО предоставляются на основании дополнительного заявления Клиента) и в течение 2-х дней с даты заключения Договора комплексного обслуживания предоставляет Клиенту в SMS-сообщении по Основному номеру мобильного телефона, указанному Клиентом в Заявлении, средства доступа для каждого из каналов ДБО в порядке, установленном Условиями предоставления услуг систем дистанционного банковского обслуживания: Интернет-банк и Мобильный банк, ЦТО, SMS-БАНК-ИНФО (Приложение № 6 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания). В случае неполучения средств доступа в течение 2-х дней с даты заключения Договора комплексного обслуживания, Клиент обязан обратиться в ЦТО для повторного инициирования их направления.



8 (495) 777-000-1

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границы

8 (800) 250-0-520

для телефонов, зарегистри-  
рованных в регионах

Стороны признают, что направленные Банком по указанному в Заявлении Основному номеру мобильного телефона в SMS-сообщении средства доступа при использовании в системах ДБО являются аналогом его собственноручной подписи с учётом положений Условий предоставления услуг систем дистанционного банковского обслуживания: Интернет-банк и Мобильный банк, ЦТО, SMS-БАНК-ИНФО (Приложение № 6 к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания). Электронные документы, подтвержденные данными средствами доступа, признаются Банком и Клиентом равнозначными документам на бумажном носителе и могут служить доказательством в суде. Указанные документы являются основанием для проведения Банком операций и могут подтверждать факт заключения, исполнения, расторжения договоров, подачи заявлений, и совершения иных действий (сделок). Сделки, заключенные путем передачи в Банк распоряжений Клиента, подтвержденных с применением средств идентификации и аутентификации Клиента, предусмотренных условиями использования соответствующих Систем ДБО, удовлетворяют требованиям совершения сделок в простой письменной форме в случаях, предусмотренных законодательством, и влекут последствия, аналогичные последствиям совершения сделок, совершенных при физическом присутствии лица, совершающего сделку. Клиент соглашается с тем, что документальным подтверждением факта совершения им операции является протокол проведения операций в автоматизированной системе Банка, подтверждающий корректную идентификацию и аутентификацию Клиента и совершение операции в такой системе.

Клиент вправе (при наличии у Банка технической возможности) подавать заявления через банкоматы и другие устройства или Системы ДБО Банка с использованием аналогов собственноручной подписи.

#### **4. Права и обязанности Банка.**

##### **4.1. Банк имеет право:**

4.1.1. Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, информацию и документы, необходимые для осуществления идентификации Клиента, выгодоприобретателей, бенефициарных владельцев, функций валютного контроля, а также выявления физических лиц - граждан иностранного государства, законодательство которого требует от российских кредитных организаций заключить специальное соглашение в целях осуществления контроля за наличием счетов, открываемых налогоплательщиками этого государства на территории Российской Федерации, и осуществления контроля за операциями по ним.

4.1.2. Не исполнять поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом и/или третьим лицом при указании платежных реквизитов, отказа Клиента в предоставлении либо предоставления Клиентом неполного комплекта документов (реквизитов), затребованных Банком.

4.1.3. Не принимать к исполнению распоряжения Клиента на осуществление операций в случаях, когда осуществление распоряжения Клиента противоречит либо запрещено действующим законодательством Российской Федерации.

4.1.4. Изменять в рамках действующего законодательства РФ Тарифы, Общие условия комплексного обслуживания, в порядке, установленном п. 2.7. настоящих Общих условий комплексного банковского обслуживания.

4.1.5. Направлять способом (по домашнему адресу, рабочему адресу, адресу электронной почты либо по номерам телефонов, в том числе номерам телефонов сотовой связи, факсов), указанным Клиентом в Заявлении, сообщения информационного характера.

4.1.6. Отказаться от заключения договора банковского счета (вклада), расторгнуть договор банковского счета (вклада) с физическим лицом - гражданином иностранного государства, законодательство которого требует от российских кредитных организаций заключить специальное соглашение в целях осуществления контроля за наличием счетов, открываемых налогоплательщиками этого государства на территории Российской Федерации, и осуществления контроля за операциями по ним.

4.1.7. Отказаться от заключения договора банковского счета (вклада), расторгнуть договор банковского счета (вклада) в случае непредставления физическим лицом сведений, запрашиваемых Банком в целях выполнения требований законодательства РФ и/или настоящего Договора.

4.1.8. Отказаться от заключения договора банковского счета (вклада), расторгнуть договор банковского счета (вклада) с физическим лицом в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

4.1.9. Без дополнительных распоряжений Клиента списывать со Счетов, открытых в рамках Договора комплексного обслуживания (заранее данный акцепт) суммы ошибочно зачисленные на такие Счета.

4.1.10. В целях предотвращения нанесения ущерба Клиенту и/или Банку, при выявлении подозрительных операций, Банк вправе без предварительного уведомления Клиента отказать в совершении операций с использованием систем дистанционного банковского обслуживания.

##### **4.2. Банк обязуется:**

4.2.1. Зачислять денежные средства на Счёт, выполнять распоряжения Клиента о перечислении и/или выдаче денежных средств с указанных Счетов, а также проводить иные операции в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Договорами о предоставлении банковских продуктов.

4.2.2. Уведомить Клиента в сроки, установленные п. 2.7 настоящих Общих условий комплексного обслуживания, о внесении изменений в Общие условия комплексного обслуживания и/или Тарифы Банка, путем публичного размещения информации в подразделениях Банка и/или на официальном web-сайте Банка в сети Интернет по адресу [www.mtsbank.ru](http://www.mtsbank.ru).

4.2.3. Исполнять иные обязательства по Договору комплексного обслуживания.

#### **5. Права и обязанности Клиента.**

##### **5.1. Клиент имеет право:**

5.1.1. Доверить распоряжение Счетом другому лицу в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Получать финансовую информацию (в т.ч., но не исключительно, о перечислении, списании денежных средств, о суммах, имеющихся на счетах) по счетам Клиента (включая текущие счета, счета вклада и кредитным продуктам);

##### **5.2. Клиент обязуется:**

5.2.1. Не использовать Счета, открываемые в соответствии с Договорами о предоставлении банковских продуктов, заключенными в рамках Договора комплексного обслуживания, для проведения операций, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности или каких-либо иных операций, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

5.2.2. В письменной форме уведомлять Банк и предоставлять в Банк соответствующие документы об изменении персональных данных, предъявленных для проведения идентификации (Ф.И.О., данных документа, удостоверяющего личность, адреса места



8 (495) 777-000-1

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границы

8 (800) 250-0-520

для телефонов, зарегистрированных  
в регионах

жительства (регистрации), номеров телефонов, факсов, электронного (почтового) адреса и иных данных), а также информацию о своих выгодоприобретателях и бенефициарных владельцах в месячный срок с даты их изменения, но не позднее дня очередной явки Клиента в Банк.

5.2.3. Предоставлять Банку, выполняющему функции агента валютного контроля, все необходимые документы и информацию об осуществлении операций по Счетам, указанным в подп. 5.2.1 настоящих Общих условий комплексного обслуживания, в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

5.2.4. Настоящим Клиент предоставляет Банку право на списание со Счетов в течение срока действия Договора комплексного обслуживания налогов, сборов и иных платежей, установленных законодательством Российской Федерации, в порядке и случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Тарифами Банка, настоящими Общими условиями комплексного обслуживания и Условиями без дополнительного распоряжения (заявления) Клиента.

5.2.5. Клиент обязуется предоставлять по запросу Банка документы и/или информацию, касающиеся проводимых или ранее проведенных Клиентом расчетных операций.

5.2.6. Физическое лицо - гражданин иностранного государства, законодательство которого требует от российских кредитных организаций заключить специальное соглашение в целях осуществления контроля за наличием счетов, открываемых налогоплательщиками этого государства на территории Российской Федерации, и осуществления контроля за операциями по ним, обязан уведомлять Банк о своем текущем налоговом статусе (либо его изменении) и предоставлять в Банк требуемую информацию и документы в установленные Банком сроки.

5.2.8. Клиент обязуется исполнять иные обязательства по Договору комплексного обслуживания.

5.2.9. Клиент обязуется ежедневно контролировать операции с денежными средствами, совершаемые по его Счетам.

## 6. Ответственность Сторон.

6.1. Стороны несут ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации, условиями Договора комплексного обслуживания и заключенных в его рамках Договоров о предоставлении банковского продукта.

6.2. Возврат денежных средств, размещенных на Счетах, обеспечивается путем осуществляемого в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации обязательного страхования вкладов. Банк гарантирует возврат денежных средств и выплату начисленных процентов по ним в соответствии с условиями Договора (-ов) о предоставлении банковского (-их) продукта (-ов), сверх сумм, подлежащих возмещению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о страховании вкладов физических лиц в банках РФ, всеми принадлежащими Банку денежными средствами, а также имуществом, на которое может быть обращено взыскание в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Банк гарантирует тайну об операциях, о счетах и вкладах своих Клиентов и корреспондентов в соответствии с законодательством Российской Федерации. Банк предоставляет справки по операциям и счетам Клиента третьим лицам только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Банк не несет ответственности, если операции по Счету задерживаются в результате ошибок Клиента и/или третьих лиц, допущенных при заполнении платежных реквизитов получателя при оформлении Клиентом и/или третьими лицами распоряжения на перечисление денежных средств со Счета и других задержек, возникших не по вине Банка.

6.5. Банк и Клиент освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору комплексного обслуживания и заключенным в его рамках Договорам о предоставлении банковских продуктов, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, т. е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, в том числе стихийными явлениями, военными действиями, актами органов власти. При возникновении обстоятельства непреодолимой силы Сторона должна в течение 3 (трех) рабочих дней проинформировать другую сторону в письменной форме о невозможности исполнения обязательств по Договору комплексного обслуживания и заключенным в его рамках Договорам о предоставлении банковских продуктов.

6.6. Настоящим Клиент подтверждает свое согласие на проведение аудиозаписи телефонных переговоров между Банком и Клиентом. Настоящим стороны признают, что указанные в настоящем пункте аудиозаписи могут быть использованы в суде в качестве доказательств в соответствии со ст. 55 ГПК РФ.

## 7. Порядок расторжения Договора комплексного обслуживания.

7.1. Расторжение Договора комплексного обслуживания осуществляется на основании письменного заявления Клиента по форме, установленной Банком в виде оригинального экземпляра, подписанного Клиентом собственноручно и исполненного на бумажном носителе, и при условии прекращения действия всех заключенных в его рамках Договоров о предоставлении банковского продукта в порядке, установленном такими договорами.

7.2. Расторжение (прекращение) отдельного Договора о предоставлении банковского продукта, заключенного в рамках Договора комплексного обслуживания, не влечет расторжения Договора комплексного обслуживания. Порядок расторжения отдельного Договора о предоставлении банковского продукта, заключенного в рамках Договора комплексного обслуживания, определен Условиями, являющимися Приложением к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания.

7.3. Закрытие Счетов и возврат Клиенту остатка денежных средств со Счета (-ов) осуществляется в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и соответствующим Договором о предоставлении банковского продукта, заключенным на Условиях Приложений к настоящим Общим условиям комплексного обслуживания.

7.4. Стороны договорились, что направление Клиентом в Банк заявления об отказе от обслуживания по Договору комплексного обслуживания на условиях новой редакции Общих условий комплексного обслуживания и/или Тарифов (п.2.7.1. настоящего Договора), является обстоятельством, при наступлении которого Клиент обязан исполнить свои обязательства перед Банком по всем Договорам о предоставлении банковских продуктов, действующих на дату направления Клиентом такого заявления.

## 8. Заключительные положения.

8.1. Договор комплексного обслуживания вступает в силу с даты приёма Банком Заявления Клиента о присоединении к Общим условиям банковского обслуживания и действует в течение неопределенного срока.

8.2. Споры, возникающие из Договора комплексного обслуживания и заключенных в его рамках Договорах о предоставлении банковского продукта, по искам Клиента подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.



8 (495) 777-000-1

для Москвы, Московской области  
и звонков из-за границы

8 (800) 250-0-520

для телефонов, зарегистри-  
рованных в регионах

Федерации. Споры по искам Банка к Клиенту определяются в рамках Договора о предоставлении соответствующего банковского продукта.

8.3. Во всем, что не предусмотрено Договором комплексного обслуживания, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

#### **9. Приложения к Общим условиям комплексного обслуживания.**

Следующие Приложения являются неотъемлемой частью настоящих Общих условий комплексного обслуживания:

9.1. Приложение 1 «Условия открытия и совершения операций по банковскому счету физического лица».

9.2. Приложение 2 «Условия открытия и совершения операций по банковским вкладам».

9.3. Приложение 3 «Условия получения и использования расчетных банковских карт для клиентов ПАО «МТС-банк».

9.4. Приложение 4 «Условия получения и использования банковских карт с условием кредитования счёта для клиентов ПАО «МТС-Банк».

9.5. Приложение 5 «Условия предоставления кредита и открытия банковского счёта».

9.6. Приложение 6 «Условия предоставления услуг систем дистанционного банковского обслуживания: Интернет-банк и Мобильный банк, ЦТО, SMS-БАНК-ИНФО.

**10. Адрес и реквизиты ПАО «МТС-Банк»:** место нахождения - 115432, г. Москва, просп. Андропова, 18, корп.1, тел. (495) 777 000 1; 8 800 250 0 520

[www.mtsbank.ru](http://www.mtsbank.ru); Генеральная лицензия Центрального Банка РФ от 17.12.2014 года № 2268, Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) – 1027739053704; ИНН 7702045051; БИК 044525232; КПП 775001001; к/с 30101810600000000232 в ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦФО.