

**«Утверждено»
«25» мая 2009 года**

**Генеральный директор
Писарук А.В.**

Порядок проведения операций физическими лицами

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	1
2.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
3.	ОТКРЫТИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ СЧЕТОВ.....	4
4.	ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ РАСПОРЯЖЕНИЙ.....	7
5.	РАСЧЕТНЫЕ ОПЕРАЦИИ.....	7
6.	КОНВЕРСИОННЫЕ ОПЕРАЦИИ.....	9
7.	ВАЛЮТНЫЙ КОНТРОЛЬ.....	9
8.	ОПЕРАЦИИ С НАЛИЧНЫМИ СРЕДСТВАМИ.....	9
9.	ОПЕРАЦИИ ЧЕРЕЗ БАНКОМАТ.....	10
10.	УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ.....	11
11.	ДЕПОЗИТНЫЕ ОПЕРАЦИИ.....	15
12.	ОПЛАТА УСЛУГ БАНКА.....	17
13.	СТАНДАРТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ.....	17
14.	ОСОБЕННОСТИ ДОКУМЕНТООБОРОТА ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ СВЯЗИ.....	17
15.	СТАНДАРТНЫЕ БЛАНКИ.....	19
16.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	20

Настоящий «Порядок проведения операций физическими лицами», (далее – «Порядок»), регламентирует обслуживание «ИНГ БАНК (ЕВРАЗИЯ) ЗАО» (ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО), (далее – «Банк»), клиента Банка – физического лица, которому в Банке открыт(ы) Счет(а), (далее – «Клиент»), и физического лица, которому в Банке выдана карта без открытия Счета, (далее – «Держатель дополнительной карты»).

1. Термины и определения

В настоящем Порядке, (включая Приложения, являющиеся неотъемлемой частью настоящего Порядка), использованы следующие термины и определения:

Банковская карта (Банковские карты) – Карта (Карты) и/или Карта «ИНГ Банк»;

Банкомат – установленный Банком комплекс аппаратно-программных средств, позволяющий Банку предоставлять услуги с использованием Банковских карт в соответствии с настоящим Порядком. Перечень Банкоматов предоставляется Клиенту/Держателю дополнительно по требованию.

Банкоматы осуществляют обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты круглосуточно, если иной порядок доступа к Банкоматам не определен предприятиями/организациями, в помещении которых они установлены, о чем Клиенту/Держателю дополнительной карты сообщается дополнительно по требованию;

Внешний перевод (платеж) – банковский перевод средств на Счет Клиента со счета из другого банка или со Счета Клиента на счет в другой банк;

Внутренний перевод (платеж) – перевод средств на Счет Клиента с другого счета, открытого в Банке иному клиенту или со Счета Клиента на счет, открытый в Банке другому клиенту или с одного Счета Клиента на другой его Счет, открытый Клиенту в Банке в той же валюте;

Выписка по счету – документ, составляемый Банком, в котором отражаются все операции, проведенные по Счету Клиента за соответствующий период. В выписку

включаются данные, требуемые Центральным банком Российской Федерации, а также краткое описание и внутренние регистрационные номера документов;

Депозит – денежные средства, размещаемые Клиентом в Банке на определенный срок в соответствии с настоящим Порядком, которые застрахованы в порядке, размерах и на условиях, установленных Федеральным законом «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации».

При этом не являются застрахованными денежные средства:

- размещенные на банковских счетах физических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, если эти счета открыты в связи с указанной деятельностью;

- размещенные физическими лицами в банковские вклады на предъявителя, в том числе удостоверенные сберегательным сертификатом и (или) сберегательной книжкой на предъявителя;

- переданные физическими лицами банкам в доверительное управление;

- размещенные во вклады в находящихся за пределами территории Российской Федерации филиалах банков Российской Федерации.

Договор о счете – являющийся стандартной формой Банка договор об открытии и ведении Счета, заключенный Сторонами;

Заявление на открытие счета – составленное по установленной Банком форме заявление на открытие Счета;

Карта – пластиковая банковская карта международной платежной системы, эмитируемая (выпускаемая) Банком для Клиента/Держателя дополнительной карты в соответствии с настоящим Порядком. Использование карты регулируется настоящим Порядком, действующим законодательством РФ и правилами соответствующих международных платежных систем;

Карта «ИНГ Банк» – пластиковая банковская карта, эмитируемая (выпускаемая) Банком для Клиента в соответствии с настоящим Порядком. Использование карты «ИНГ Банк» регулируется настоящим

Порядком и действующим законодательством РФ;

Комиссионное вознаграждение – комиссионные сборы, плата и иные суммы, взимаемые Банком с Клиента за обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты в размере и порядке, предусмотренном Тарифами на банковское обслуживание;

Конверсионная операция – операция Клиента, при которой происходит покупка/продажа Клиентом иностранной валюты за рубли или за другую иностранную валюту;

Корреспонденция – любое уведомление (в том числе, о внесении Банком изменений в настоящий Порядок, Тарифы на банковское обслуживание, Условия размещения депозитов и Общие условия), выписки по счету или любое иное сообщение или документ, который должен быть составлен и предоставлен Банком Клиенту/Держателю дополнительной карты в письменном виде в соответствии с настоящим Порядком;

Московский регион – Москва и Московская область;

Нерезидент – физическое лицо, не являющееся резидентом Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством о валютном регулировании и валютном контроле;

Обменный пункт – подразделение Банка, зарегистрированное в соответствии с действующим законодательством РФ, осуществляющее обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты при проведении операций с наличными средствами, предусмотренных настоящим Порядком. Перечень Обменных пунктов предоставляется Клиенту/Держателю дополнительной карты дополнительно по требованию. Обменный пункт осуществляет обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты в соответствии с режимом работы, установленным Банком для каждого Обменного пункта;

Общие условия – Общие условия обслуживания Клиентов, утвержденные Банком;

Отдел Валютного Контроля – подразделение Банка, осуществляющее валютный контроль за операциями Клиента/Держателя дополнительной карты по Счету и/или с использованием Банковской карты;

Отдел Кассового Обслуживания – подразделение Банка, осуществляющее обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты при проведении операций с наличными средствами, предусмотренных настоящим Порядком. Отдел Кассового Обслуживания осуществляет обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты с 9.30 до 15.00 по Московскому времени в рабочие дни;

Отдел Оформления Операций Физических Лиц – подразделение Банка, осуществляющее взаимодействие с Клиентом в связи с ведением Счета, а также непосредственное обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты при проведении операций, предусмотренных настоящим Порядком. Отдел Оформления Операций Физических Лиц осуществляет обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты с 9.00 до 17.30 по Московскому времени в рабочие дни;

Перерасход – превышение сумм операций Клиента / Держателя дополнительной карты по Счету над остатком средств на Счете;

ПИН-код – персональный идентификационный номер Клиента/Держателя дополнительной карты, передаваемый Клиенту/Держателю дополнительной карты Банком в запечатанном непрозрачном конверте одновременно с Банковской картой и используемый Клиентом/Держателем дополнительной карты при проведении операций с использованием Банковской карты, предусмотренных настоящим Порядком;

Платежная система – международная платежная система VISA International;

Платеж (перевод) без конверсии – платеж Клиента, при котором валюта платежа совпадает с валютой Счета Клиента;

Платеж (перевод) с конверсией – платеж Клиента, при котором валюта платежа не совпадает с валютой Счета Клиента. При этом обе валюты, валюта платежа и валюта Счета Клиента, должны отличаться от валюты Российской Федерации;

Рабочий день – рабочий день в соответствии с действующим законодательством РФ и внутренними правилами Банка, когда Банк открыт для обслуживания Клиента/Держателя дополнительной карты;

Распоряжение – платежное поручение/поручение, заявление на совершение конверсионной операции, приходный ордер для внесения наличных средств на Счет, расходный ордер для снятия наличных средств со Счета, а также любое другое поручение или иной другой документ, представляемый Клиентом/Держателем дополнительной карты в Банк для проведения операции или в целях получения обслуживания Банком, предусмотренного настоящим Порядком;

Резидент – физическое лицо, являющееся резидентом Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством о валютном регулировании и валютном контроле;

Справка – составляемый Банком документ, содержащий информацию о счетах и операциях Клиента/Держателя дополнительной карты, предоставляемый Банком на основании соответствующего письменного запроса Клиента/Держателя дополнительной карты;

Стандартная инструкция – инструкция Клиента Банку на проведение определенной операции (операций) при наступлении заданных Клиентом событий, а именно, завершение рабочего дня, наличие определенного остатка средств на Счете, наступление заданного числа месяца и др. При этом, стандартная инструкция оформляется по форме, установленной Банком, и остается в силе до момента предоставления нового распоряжения Клиента. Стандартная инструкция

эквивалентна по своему действию представлению Клиентом в Банк нескольких распоряжений одинакового содержания;

Стороны – Банк и Клиент;

Счет (Счета) – если Порядком не оговорено иное, любой вид счета (счетов), который может быть открыт Клиенту в Банке в соответствии с настоящим Порядком;

Счет «ИНГ Банк» - текущий счет «ИНГ Банк», открываемый Клиенту в Банке в рублях в соответствии с настоящим Порядком для использования карты «ИНГ Банк»;

Счет «карточный» - текущий счет, открываемый Клиенту в Банке в рублях или в иностранной валюте в соответствии с настоящим Порядком для проведения операций с использованием карт;

Счет «текущий» - счет, открываемый Клиенту в Банке в рублях или в иностранной валюте в соответствии с настоящим Порядком, для совершения расчетных операций, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Тарифы на банковское обслуживание - Тарифы на банковское обслуживание физических лиц, утвержденные Банком и являющиеся неотъемлемой частью настоящего Порядка;

Условия размещения депозитов – условия размещения депозитов физическими лицами, утвержденные Банком;

Электронная система связи – программно-технические системы и средства связи, позволяющие производить обмен документами/распоряжениями, подписанными/заверенными аналогами собственноручной подписи, между сторонами, участниками соответствующей системы, и однозначно идентифицировать отправителя указанных документов/распоряжений (системы Банк-Клиент, в том числе, организованные на базе компьютерной сети «ИНТЕРНЕТ», Банкомат, телефонная и др.).

Если Порядком не оговорено иное, ссылки на документы в настоящем Порядке, (включая

Приложения), означают ссылки на эти документы в действующей редакции.

2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок регламентирует обслуживание операций Клиента/Держателя дополнительной карты, связанных с движением средств по Счетам, осуществлением депозитных операций, и получением наличных средств со Счетов.

2.2. Клиентом может быть резидент – полностью дееспособное лицо, получившее внутренний общегражданский паспорт гражданина Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством РФ, либо гражданин иностранного государства, имеющий вид на жительство на территории РФ, и лицо без гражданства, либо нерезидент, достигший восемнадцатилетнего возраста, получивший национальный заграничный паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность и признаваемый таковым Российской Федерацией, содержащий въездную визу, выданную соответствующим дипломатическим представительством или консульским учреждением Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации либо органом внутренних дел или Министерством иностранных дел Российской Федерации, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

Держателем дополнительной карты может быть резидент, достигший четырнадцатилетнего возраста, получивший внутренний общегражданский паспорт гражданина Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством РФ, гражданин иностранного государства, имеющий вид на жительство на территории РФ, и лицо без гражданства, либо нерезидент, достигший четырнадцатилетнего возраста, получивший документ, предусмотренный выше в настоящем пункте для Клиента – нерезидента. Если настоящим Порядком не оговорено иное, при обслуживании Клиента/Держателя дополнительной карты в соответствии с настоящим Порядком Банк требует от Клиента/Держателя дополнительной карты предоставления документа, удостоверяющего его личность, предусмотренного настоящим пунктом.

2.3. Стандартное обслуживание Клиента/Держателя дополнительной карты производится Банком на основании бумажного документооборота, при этом требования к представляемым экземплярам распоряжений приведены в разделе 15 настоящего Порядка. Формы (бланки) документов приведены в Приложениях к настоящему Порядку.

2.4. Подпись Клиента на карточке с образцами подписей, оформленной в соответствии с действующим законодательством РФ, признается Банком образцом собственноручной подписи Клиента.

2.5. Подпись Держателя дополнительной карты – резидента на **подтверждении справочных данных (Приложение 3)** Держателя дополнительной карты – нерезидента на **информационной справке (Приложение 3А)** признается Банком образцом собственноручной подписи Держателя дополнительной карты.

3. Открытие и обслуживание Счетов

3.1. Банком для резидента могут быть открыты следующие виды Счетов:

- счет «ИНГ Банк» (в рублях);
- счет «карточный» (в рублях и в иностранной валюте);
- счет «текущий» (в рублях и в иностранной валюте).

3.2. Банком для нерезидента могут быть открыты следующие виды Счетов:

- счет «ИНГ Банк» (в рублях);
- счет «карточный» (в иностранной валюте и в рублях);
- счет «текущий» (в иностранной валюте и в рублях).

3.3. Для открытия Счетов в Банке заявителю необходимо предоставить в Банк надлежащим образом заполненные следующие документы:

- **заявление на открытие счета (Приложение 4)**,
- 2 (два) экземпляра **договора о счете (Приложение 1)**, подписанных заявителем,
- и иные документы, указанные в **Приложении 2**.
- Для открытия счета «текущий»/ «карточный» Клиенту-нерезиденту РФ в дополнение к вышеуказанным документам необходимо

представить в Банк надлежащим образом заполненную **информационную справку (Приложение 3А)**.

3.4. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня предоставления заявителем документов, указанных в пункте 3.3. настоящего Порядка, Банк принимает решение об открытии Счета.

3.5. При принятии положительного решения Банк подписывает и передает заявителю **уведомление об открытии Счета (Приложение 5)**.

3.6. Клиент может использовать Счет не ранее рабочего дня, следующего за днем открытия Счета, указанного в **уведомлении об открытии Счета**.

3.7. Счет (счета) может (могут) использоваться Клиентом/ Держателем дополнительной карты для проведения операций, предусмотренных режимом Счета **(Приложение 20)**.

3.8. Распоряжение счетом «ИНГ Банк» осуществляется посредством карты «ИНГ Банк», выпускаемой для Клиента/Держателя карты на основании соответствующего заявления. После открытия счета «ИНГ Банк» Банк выпускает для Клиента карту «ИНГ Банк», необходимую для распоряжения счетом «ИНГ Банк». Распоряжение счетом «Карточный» осуществляется посредством карты VISA, выпускаемой для Клиента/Держателя карты на основании соответствующего заявления. При открытии счета «карточный» Банк выпускает для Клиента/Держателя дополнительной карты карту (карты), необходимую для распоряжения счетом «карточный».

3.9. Клиент/Держатель дополнительной карты обязуется проводить операции по Счету в пределах остатка средств на Счете и не допускать возникновения перерасхода по Счету. В случае возникновения перерасхода по Счету Клиент обязан незамедлительно перечислить на Счет средства, достаточные для возмещения суммы, причитающейся Банку в связи с возникшим перерасходом по Счету. Клиент несет ответственность перед Банком за возмещение Банку указанной суммы в соответствии с законодательством РФ. При наличии перерасхода на одном из

Счетов Банк имеет право в безакцептном порядке списать сумму, причитающуюся Банку в связи с возникшим перерасходом, с любого Счета Клиента, открытого в Банке, на котором имеются денежные средства.

В случае уклонения Клиента/Держателя дополнительной карты от возврата задолженности перед Банком, возникшей в связи с перерасходом по Счету, в течение одного месяца с даты формирования выписки по Счету, Банк имеет право блокировать Банковскую карту и объявить ее недействительной. Все расходы Банка по изъятию карты из обращения относятся на счет Клиента.

3.10. Для подтверждения движения средств по Счету Банк предоставляет Клиенту выписку по Счету. Банк предоставляет выписку по Счету за календарный месяц. Выписка может быть предоставлена Банком не позднее месяца, следующего за отчетным.

Выписка может предоставляться Банком Клиенту одним из следующих способов, по выбору Клиента: (i) в оригинале на руки, для чего Клиент или его надлежащим образом уполномоченный представитель обязан обратиться в Отдел Оформления Операций Физических Лиц, либо (ii) в электронном виде по адресу электронной почты, который указывается Клиентом в **подтверждении справочных данных (Приложение 3)** при заполнении соответствующего поля или в **Заявлении на получение выписки по счету по электронной почте**, которое оформляется Клиентом непосредственно в Банке **(Приложение 21)**.

При получении выписки на бумажном носителе Клиент или его должным образом уполномоченный представитель удостоверяет ее получение своей подписью.

В случае несогласия с проведенными операциями Клиент обязан без промедления, не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты предоставления ему выписки по Счету в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Порядком, представить Банку свои замечания в письменной форме.

В случае непредставления Клиентом возражений в указанном в настоящем пункте порядке, остаток средств и совершенные операции по Счету считаются подтвержденными.

Дополнительные выписки по Счету могут предоставляться Банком только по письменному запросу Клиента.

Выдача справок о счетах и операциях Клиента/Держателя дополнительной карты производится на основании письменного **запроса на выдачу** справки Клиента (**Приложение 6**) не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента получения Банком **запроса на выдачу справки**. Указанный запрос является основанием для списания Банком комиссионного вознаграждения в размере, предусмотренном в Тарифах на банковское обслуживание.

3.11. За исключением случаев, приведенных в настоящем Порядке, третьи лица могут распоряжаться Счетом Клиента в случае предоставления последним Банку доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством РФ.

Указанная доверенность считается предоставленной в Банк после её одобрения Банком. Банк обязуется осуществлять проверку полученных от Клиента документов не позднее рабочего дня, следующего за днем их получения.

3.12. **Договор о счете** действует в течение 1 (одного) года с момента его заключения, если иное не указано в договоре о счете. В случае если Клиент не заявил о нежелании продлевать действие договора о счете за 1 (один) месяц до истечения соответствующего срока его действия путем направления соответствующего письменного уведомления, действие договора о счете считается продленным на следующий год. В случае если Клиент заявил о нежелании продлевать действие договора о счете согласно настоящему пункту, договор о счете прекращает свое действие, и денежные средства возвращаются в соответствии со следующим порядком:

3.12.1. в случае закрытия «карточного» счета и счета «ИНГ Банк», при условии отсутствия спорных платежей Банк обязуется осуществить возврат остатка денежных средств Клиенту по истечении 35 (тридцати пяти) календарных дней с даты возврата карты и всех дополнительных карт в Банк (либо по истечении 35 (тридцати пяти) календарных дней со дня окончания срока действия основной и дополнительных карт) путем безналичного перечисления денежных

средств по реквизитам указанным Клиентом в **заявлении на закрытие счета (Приложение № 7)**, либо путем выдачи денежных средств Клиенту через кассу Банка.

3.12.2. в случае закрытия всех счетов, перечисленных в п.п. 3.1, 3.2. (за исключением счета «карточный» и счета «ИНГ Банк») и в случае наличия средств на Счете Клиент обязан снять/перевести все средства со Счета в течение 1 (одного) месяца с даты истечения срока действия договора о счете в порядке, предусмотренном режимом Счета (Приложение 20).

3.13. Поступающие в Банк в пользу Клиента после закрытия всех Счетов Клиента денежные средства возвращаются на счет отправителя в обслуживающий банк в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

Поступающие в Банк в указанный период расчетные документы возвращаются отправителю (взыскателю) в обслуживающий банк с отметкой о том, что возврат расчетных документов без исполнения производится в связи с закрытием Счетов Клиента в Банке, в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.14. Наложение ареста на денежные средства Клиента, приостановление операций по Счету и обращение взыскания на денежные средства, находящиеся на Счете Клиента, а также конфискация таких средств может иметь место в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ. При этом Банк не несет ответственности за убытки, причиненные Клиенту в результате наложения ареста, приостановления операций по Счету или обращения взыскания на денежные средства, числящиеся на Счете, а также в результате их конфискации.

3.15. При наличии денежных средств на Счете Клиента, на которые наложен арест в соответствии с действующим законодательством, Банк не имеет права закрыть Счет Клиента до момента получения Банком документов о снятии ареста с указанных денежных средств, предусмотренных действующим законодательством РФ.

3.16. Договор о счете будет расторгнут Банком по умолчанию при отсутствии в

течение 2 (Двух) лет операций по Счету Клиента, открытому в Банке, при условии, что остаток денежных средств на Счете не будет превышать 10 (Десять) долларов США, либо эквивалент этой суммы в валюте ведения Счета. Расторжение Договора о счете в соответствии с настоящим пунктом является основанием для закрытия Счета Клиента. При наступлении условий, указанных в настоящем пункте, следствием которых является расторжение Банком Договора о счете, Клиент поручает Банку без дальнейших инструкций с его стороны, списать со Счета Клиента сумму комиссионного вознаграждения за закрытие Счета в размере, установленном действующими Тарифами на банковское обслуживание.

4. Порядок исполнения распоряжений

4.1. При исполнении распоряжений Клиента/Держателя дополнительной карты Банк не изменяет (не исправляет) данные, представленные Клиентом, за исключением случаев, приведенных в настоящем Порядке.

4.2. В случае невозможности исполнения распоряжения Клиента/Держателя дополнительной карты Банк предпримет разумные меры по уведомлению Клиента/Держателя дополнительной карты об этом по телефону, указанному в **подтверждении справочных данных**, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления распоряжения в Банк с указанием причин неисполнения распоряжения. К таким причинам относятся (включая, но не ограничиваясь):

- указание неправильных или неточных реквизитов (наименований, номеров счетов, шифров, кодов и т.п.) в распоряжениях или использование неправильных форм (бланков);
- нечитаемость данных в распоряжениях;
- отсутствие средств на Счете, достаточных для исполнения распоряжения;
- арест Счета или приостановление операций по нему по решениям судов, постановлениям следственных органов и других уполномоченных органов в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обстоятельства непреодолимой силы (как определено в Общих условиях);
- несоответствие распоряжения требованиям законодательства РФ.

5. Расчетные операции

5.1. Обслуживание Клиента/ Держателя дополнительной карты по проведению расчетных операций осуществляет Отдел Оформления Операций Физических Лиц.

5.2. Зачисление денежных средств на Счет

5.2.1. Средства становятся доступными Клиенту/ Держателю дополнительной карты для использования не позднее следующего рабочего дня после их зачисления на Счет.

5.2.2. Зачисление средств на Счет Клиента в результате внешнего перевода производится только после поступления соответствующих средств на корреспондентский счет Банка и при наличии и корректности всех необходимых документов, подтверждающих правомочность получения Клиентом соответствующих средств. При поступлении средств на валютный Счет Клиента в валюте, отличной от валюты Счета, Клиент поручает Банку в безакцептном порядке зачислять средства на этот Счет, конвертируя их по внутреннему курсу Банка, действующему на день зачисления средств. Зачисление средств на Счет Клиента в результате внутреннего перевода производится при наличии и корректности всех необходимых документов, подтверждающих правомочность получения Клиентом соответствующих средств. Документом, подтверждающим факт зачисления средств на Счет Клиента, является выписка по Счету Клиента.

5.2.3. В случае зачисления денежных средств на Счет Клиента вследствие технической ошибки Банка или по любой иной подобной причине, соответствующая запись в кредит Счета аннулируется Банком незамедлительно без непосредственных указаний со стороны Клиента. При отсутствии на Счете средств, достаточных для исполнения Банком действий, предусмотренных данным пунктом, Клиент обязан не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Банка соответствующего уведомления в письменной форме, перечислить на Счет средства, достаточные для исполнения Банком таких действий.

5.3. Переводы средств (платежи) со Счета

5.3.1. Банк осуществляет перевод средств (платеж) в рублях со Счета Клиента на основании **платежного поручения**, составленного по форме, установленной

Центральным банком Российской Федерации (**Приложение 8**).

Банк осуществляет перевод средств (платеж) в иностранной валюте со Счета на основании **поручения (Приложение 9)**.

5.3.2. Условием приема **платежного поручения /поручения** Банком является указание Клиентом всей необходимой информации и реквизитов и наличие подписи лица, уполномоченного распоряжаться Счетом. Отсутствие достаточных для исполнения **платежного поручения/поручения** средств на Счете служит причиной для отказа Банка в приеме **платежного поручения/поручения**.

Банк исполняет **платежное поручение/поручение** только после проверки всех условий исполнения платежа (соответствие требованиям действующего законодательства, соответствия деталей платежа кодам очередности, срока действия **платежного поручения/поручения** и др.) и при наличии достаточных средств на Счете Клиента.

Об отсутствии на Счете Клиента достаточных средств для исполнения **платежного поручения/поручения** Банк извещает Клиента незамедлительно при его предоставлении, либо предпринимает разумные меры по уведомлению Клиента об этом по телефону, указанному в **подтверждении справочных данных**, представленном Клиентом Банку.

5.3.3. Клиент имеет право предоставить в Банк письменное заявление на отзыв своего поручения. Указанный отзыв является основанием для списания Банком комиссионного вознаграждения в размере, предусмотренном в Тарифах на банковское обслуживание.

5.3.4. Условия осуществления перевода средств со Счета Клиента определяются временем представления **платежного поручения/поручения** в Банк, а также географическим регионом получателя средств, возможностью участия банка, в котором открыт его (получателя) счет, в межрегиональных расчетах и валютой платежа. День списания средств со Счета Клиента совпадает с днем списания средств с соответствующего корреспондентского счета Банка.

5.3.5. В случае, если поручение на внутренний

перевод представляется Клиентом в Банк до 14.00 Московского времени, Банк исполняет документ Клиента в тот же рабочий день. В случае, если поручение на внутренний перевод представляется Клиентом в Банк после 14.00 Московского времени, Банк исполняет документ Клиента на следующий рабочий день.

5.3.6. В случае, если платежное поручение / поручение на перевод в рублях или долларах США представляется Клиентом в Банк до 14.00 Московского времени, Банк исполняет документ Клиента не позднее следующего рабочего дня. В случае, если поручение на внешний перевод в рублях или долларах США представляется Клиентом в Банк после 14.00 Московского времени, Банк исполняет документ Клиента на следующий рабочий день.

5.3.7. Переводы в иностранных валютах, отличных от долларов США, осуществляются Банком не позднее третьего рабочего дня с даты представления **поручения** в Банк

5.3.8. В зависимости от возможности участия банка, в котором открыт счет получателя средств, в межрегиональных расчетах различают следующие виды платежей в рублях:

- «электронно»;
- «почтой»;
- «телеграфом».

Банк оставляет за собой право при наличии возможности осуществления электронного перевода средств исправить реквизит «вид платежа» **платежного поручения/ поручения** Клиента, если Клиент указал значение «почтой» или значение «телеграфом», на «электронно».

Если в **платежном поручении/поручении** указано значение «электронно», а возможность электронного перевода отсутствует, то Банк возвращает **платежное поручение /поручение** Клиенту.

5.3.9. Платежи резидентов нерезидентам в иностранной валюте и платежи нерезидентов в рублях исполняются Банком только при условии подтверждения их правомерности Отделом Валютного Контроля.

5.3.10. Для осуществления платежа с конверсией Банк перед переводом средств Клиента осуществляет конверсию валюты

Счета Клиента в валюту платежа по курсу, установленному Банком, без дополнительного согласования с Клиентом в соответствии с порядком, установленным в п.6 настоящего документа. После совершения конверсии Банк проводит платеж на условиях платежа без конверсии.

6. Конверсионные операции

6.1. Общие положения

6.1.1. Конверсионные операции производятся на основании **заявления на совершение конверсионной операции** Клиента (Приложение 10).

6.1.2. При проведении Клиентом конверсионных операций Банк действует в качестве продавца/покупателя иностранной валюты Клиента.

6.1.3. При осуществлении конверсионных операций Клиента купленные (результатирующие) средства зачисляются на счет «текущий» Клиента.

6.2. Заявление на совершение конверсионной операции

6.2.1. На основании **заявления на совершение конверсионной операции** Банк проводит для Клиента следующие конверсионные операции:

- конверсия рублей в иностранную валюту – покупка иностранной валюты;
- конверсия иностранной валюты в рубли – продажа иностранной валюты;
- конверсия одного вида иностранной валюты в другой вид иностранной валюты.

6.2.2. В случае, если **заявление на совершение конверсионной операции** представляется Клиентом в Банк до 14.00 Московского времени, Банк исполняет **заявление на совершение конверсионной операции** Клиента в тот же рабочий день.

6.2.3. В случае, если **заявление на совершение конверсионной операции** представляется Клиентом в Банк после 14.00 Московского времени, Банк исполняет **заявление на совершение конверсионной операции** Клиента на следующий рабочий день.

6.2.4. Списание проданных Клиентом – резидентом на основании **заявления на совершение конверсионной операции** средств

осуществляется со счета «текущий» Клиента в дату исполнения Банком **заявления на совершение конверсионной операции**.

6.2.5. Зачисление купленных (результатирующих) для Клиента – резидента средств на его счет «текущий» в Банке осуществляется в дату исполнения Банком **заявления на совершение конверсионной операции**.

7. Валютный контроль

7.1. Банк является агентом валютного контроля и осуществляет контроль над соответствием операций Клиента/Держателя дополнительной карты законодательству о валютном регулировании и валютном контроле. Проведение Банком контроля, предусмотренного настоящим пунктом, осуществляется на основании информации и документов, предоставленных Клиентом/Держателем дополнительной карты в Отдел Оформления Операций Физических Лиц.

7.2. Проверка правомерности переводов средств (платежей) и иных операций Клиента/Держателя дополнительной карты, а также соблюдение требований валютного законодательства РФ при проведении валютных операций осуществляется Отделом Валютного Контроля в соответствии с установленной Банком процедурой валютного контроля.

8. Операции с наличными средствами

8.1. Операции с наличными средствами

включают кассовые операции в Отделе Кассового Обслуживания, операции в Обменном пункте, операции с наличными средствами, совершаемые через Банкомат. Для совершения операций с наличными средствами в Отделе Кассового Обслуживания или Обменном пункте Клиент/Держатель дополнительной карты обязан предоставить внутренний общегражданский паспорт или общегражданский заграничный паспорт (для граждан Российской Федерации), удостоверение личности военнослужащего или военный билет (для военнослужащих Российской Федерации), национальный заграничный паспорт или дипломатическую/служебную карточку, выданную Министерством иностранных дел Российской Федерации (для иностранных граждан), или иные документы,

удостоверяющие личность, признаваемые таковыми в соответствии с законодательством РФ, если иное не предусмотрено действующим законодательством РФ.

8.2. Снятие наличных средств

8.2.1. Снятие наличных средств производится Клиентом/Держателем дополнительной карты в Отделе Кассового Обслуживания или через Банкомат.

8.2.2. В Отделе Кассового Обслуживания Клиент может снять наличные средства со счета «ИНГ Банк», счета «карточный» и счета «текущий». При этом снятие наличных средств со счета «ИНГ Банк» и счета «карточный» производится только при наличии соответствующей Банковской карты. В Отделе Кассового Обслуживания Держатель дополнительной карты может снять наличные средства только со счета «карточный» и только при наличии дополнительной карты.

8.2.3. Для получения наличных средств со счета «текущий» Клиент использует **расходный кассовый ордер** (по форме Банка). Клиент может снять наличные средства с указанных в настоящем пункте Счетов после предоставления **расходного кассового ордера** в Отдел Оформления Операций Физических Лиц. При этом Банком взимается комиссия в соответствии с действующими Тарифами на банковское обслуживание, утвержденными Банком.

8.2.4. Для получения наличных средств со счета «ИНГ Банк» и счета «карточный» Клиент/Держатель дополнительной карты использует соответствующие этим Счетам Банковские карты с ПИН-кодами. В подтверждение снятия наличных средств в соответствии с настоящим пунктом Отдел Кассового Обслуживания выдает Клиенту/Держателю дополнительной карты копию расходного кассового ордера по форме Банка и/или иной документ, предусмотренный действующим законодательством РФ.

8.2.5. Выдача Клиенту/ Держателю дополнительной карты наличных средств в Отделе Кассового Обслуживания производится Банком в следующие сроки:

- суммы до 300 000-00 рублей или 10 000-00 долларов США – в тот же рабочий день;

- суммы свыше 300 000-00 рублей или 10 000-00 долларов США – через 2 (два) рабочих дня после соответствующего уведомления Клиентом Отдела Кассового Обслуживания и Отдела Оформления Операций Физических Лиц (по телефону (+7 495) 755 54 00 или по факсу (+7 495) 755 54 99).

8.2.6. Через Банкомат Клиент может снять наличные средства со счета «ИНГ Банк» в рублях и счета «карточный» в любой валюте, которая обслуживается данным банкоматом. Через Банкомат Держатель дополнительной карты может снять наличные средства со счета «карточный» в любой валюте, которая обслуживается данным банкоматом.

8.3. Внос наличных денежных средств

8.3.1. Зачисление средств на счет «текущий» производится в дату внесения Клиентом наличных средств в Отдел Кассового Обслуживания и при предоставлении документов, указанных в п.8.1. настоящего Порядка, а также при предоставлении соответствующих документов, если таковые предусмотрены действующим законодательством РФ.

8.3.2. Для внесения наличных средств в рублях и иностранной валюте Клиент использует **приходный кассовый ордер** (по форме Банка).

Клиент вносит наличные средства на указанные в настоящем пункте Счета после предоставления **приходного кассового ордера** в Отделе Оформления Операций Физических Лиц.

9. Операции через Банкомат

9.1. Клиент может совершать через Банкомат с использованием Банковской карты следующие операции:

- внутренний перевод со счета «текущий» Клиента на счет «карточный» Клиента в той же валюте;
- снятие наличных средств со счета «ИНГ Банк» и со счета «карточный» Клиента;
- получение информации о текущем остатке на счете «ИНГ Банк», на счете «карточный» и на счете «текущий» Клиента соответствующей карты.

9.2. Держатель дополнительной карты может совершать через Банкомат с использованием

карты операцию по снятию наличных средств со счета «карточный» Клиента, по заявлению которого Держателю дополнительной карты была выпущена карта.

10. Условия обслуживания Банковских карт

10.1. Банковская карта.

10.1.1. Банк эмитирует (выпускает) Банковскую карту для Клиента/Держателя дополнительной карты в соответствии с настоящим Порядком, Тарифами на банковское обслуживание и Договорами о расчетном обслуживании по выплатам сотрудникам посредством банковских карт, заключенными с Компанией – работодателем Клиента, в случае наличия такового.

10.1.2. Банковская карта является собственностью Банка и подлежит возврату в Банк в случаях, предусмотренных настоящим Порядком. Банк имеет право по своему усмотрению прекратить или приостановить действие Банковской карты, отозвать Банковскую карту, а также отказать в ее возобновлении, замене или выпуске новой Банковской карты.

10.1.3. Лицевая сторона Банковской карты содержит:

- 16-значный номер Банковской карты;
- фамилию и имя Клиента/Держателя дополнительной карты;
- дату истечения срока действия Банковской карты (Банковская карта действительна до последнего дня месяца года, указанного на ней, включительно).

10.1.4. Обратная сторона Банковской карты содержит:

- магнитную полосу со служебной информацией;
- специально отведенное поле для подписи Клиента/Держателя дополнительной карты.

10.1.5. Банковская карта выпускается на срок, указанный в Тарифах на банковское обслуживание. Если иное не указано в Заявлении на выпуск карты, срок действия Банковской карты, выпускаемой взамен ранее выпущенной, (в связи с ее утратой или по иным причинам) продолжает исчисляться с момента выпуска предыдущей Банковской карты.

10.1.6. Для выпуска Банковской карты Клиенту необходимо предоставить в Банк надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом **заявление на выпуск Банковской карты (Приложение 13)**.

Для выпуска Банковской карты Держателю дополнительной карты необходимо предоставить в Банк надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом **заявление на выпуск Банковской карты (Приложение 13)**, надлежащим образом заполненное и подписанное Держателем и заверенное Клиентом **подтверждение справочных данных** о Держателе дополнительной карты (**Приложение 3**).

10.1.7. Не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня предоставления Клиентом документов, указанных в пункте 10.1.6 настоящего Порядка, Банк принимает решение о выпуске Банковской карты для Клиента/Держателя дополнительной карты.

10.1.8. Выпущенную для Клиента/Держателя дополнительной карты Банковскую карту Банк передает лично Клиенту/Держателю дополнительной карты или надлежащим образом уполномоченному представителю Клиента/Держателя дополнительной карты. Клиент/Держатель дополнительной карты может использовать Банковскую карту через 2 (два) рабочих дня после предоставления в Банк надлежащим образом оформленного Клиентом/Держателем дополнительной карты **подтверждения о получении Банковской карты и ПИН-кода (Приложение 15)**, а также после регистрации факта получения по телефону: (+7 495) 933 4747 Отдел Оформления Операций Физических Лиц.

10.1.9. Если Порядком не оговорено иное, Банковская карта может быть перевыпущена в течение срока ее действия на основании заявления Клиента. Банк производит перевыпуск Банковской карты для Клиента/Держателя дополнительной карты и предоставляет ее Клиенту/Держателю дополнительной карты в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения от Клиента надлежащим образом заполненного **заявления на перевыпуск Банковской карты (Приложение 14)**.

По истечении срока действия Банковской карты, Банк производит перевыпуск

Банковской карты для Клиента/Держателя дополнительной карты автоматически без получения от Клиента **заявления на выпуск/перевыпуск Банковской карты** при соблюдении следующих условий:

- если за 1 (один) месяц до истечения срока действия Банковской карты Клиент не заявил в письменной форме о нежелании перевыпускать Банковскую карту;
- достаточности средств для удержания комиссионного вознаграждения Банка за перевыпуск Банковской карты в соответствии с Тарифами на банковское обслуживание на 1 рабочий день месяца окончания срока действия Банковской карты.

10.1.10. При передаче Клиенту/Держателю дополнительной карты Банковской карты Клиент/Держатель дополнительной карты ставит отметку о ее получении в соответствующем акте.

10.1.11. Банковская карта должна быть возвращена в Банк в случае прекращения договора о счете, в соответствии с которым выпущена Банковская карта или в случае перевыпуска Банковской карты по любой причине (включая, но не ограничиваясь порчей, заявлением о несанкционированном использовании, и т.д.), кроме случая истечения срока действия Банковской карты. По истечении срока действия Банковской карты Клиент/Держатель дополнительной карты обязан уничтожить Банковскую карту путем механического измельчения.

10.1.12. В случае неисполнения Клиентом/Держателем дополнительной карты обязательств, предусмотренных пунктом 10.1.11. настоящего Порядка, Банк не несет ответственности по операциям с использованием Банковской карты, подлежащей возврату или уничтожению.

10.1.13. Банковская карта подлежит перевыпуску Банком в случае истечения срока действия, предоставления Клиентом заявления на перевыпуск Банковской карты по причине порчи или повреждения, несанкционированного использования, и т.д. Банк не несет ответственности по операциям с использованием Банковской карты, подлежащей перевыпуску, после истечения срока ее действия.

10.1.14. Банк вправе осуществлять перевыпуск Банковской карты до истечения срока ее действия по своему усмотрению.

10.1.15. Банк может отказать в авторизации операции с использованием Банковской карты, если она превышает расходный лимит, установленный в Тарифах на банковское обслуживание или расходный лимит, установленный Клиентом в соответствии с пунктом 10.1.16 настоящего Порядка, или если у Банка имеются основания полагать, что такая операция может быть незаконной или мошеннической либо не соответствовать условиям настоящего Порядка.

10.1.16. Для изменения расходных лимитов на использование Банковской карты необходимо устное обращение Клиента в Банк по телефону в соответствии с п. 14.3. настоящего Порядка или предоставление надлежащим образом заполненного и подписанного Клиентом **заявления на изменение лимитов (Приложение 16)**.

На основании заявления на изменение лимитов или устного (по телефону) обращения Клиента в Банк, Банк принимает решение об изменении лимитов, и в случае принятия Банком положительного решения, изменение расходных лимитов на использование Банковской карты вступает в силу для Клиента/Держателя дополнительной карты на третий рабочий день, следующий за днем предоставления в Банк надлежащим образом заполненного и подписанного заявления на изменение лимитов; и в тот же рабочий день с 8:00 до 20:00 по Московскому времени – в случае устного (по телефону) обращения Клиента/Держателя дополнительной карты в Банк.

Независимо от размера расходных лимитов на использование Банковской карты, установленных Банком, Клиент/Держатель дополнительной карты обязуется проводить операции с использованием Банковской карты в пределах остатка средств на Счете и не допускать возникновения перерасхода по Счету.

10.2. ПИН-код.

10.2.1. ПИН-код представляет собой дополнительное средство защиты от несанкционированного использования Банковской карты. ПИН-код состоит из четырех цифр.

10.2.2. Если Клиент/Держатель дополнительной карты забыл свой ПИН-код, Клиент обязан предоставить в Банк **заявление на перевыпуск Банковской карты (Приложение 14)**. Банк не восстанавливает прежний ПИН-код и не выдает новый ПИН-код, а выпускает новую Банковскую карту вместе с ПИН-кодом.

10.2.3. Банк и Клиент/Держатель дополнительной карты признают ПИН-код в качестве аналога собственноручной подписи Клиента/Держателя дополнительной карты при совершении им операций с использованием Банковской карты, предусмотренных настоящим Порядком.

10.3. Возможности использования Банковской карты

10.3.1. Карта может использоваться Клиентом / Держателем дополнительной карты при совершении операций по оплате товаров и услуг в безналичной форме во всех уполномоченных учреждениях и предприятиях, принимающих к оплате данный тип карты, при получении наличных средств в банковских учреждениях и через сеть банкоматов, а также при совершении иных операций, предусмотренных настоящим Порядком. Операцией с использованием карты признается любая операция, в том числе операция с использованием номера карты, по оплате заказа или резервирования товаров и услуг или получения наличных средств. Запрещено использовать карту в нарушение положений законодательства РФ и настоящего Порядка.

10.3.2. При оплате товаров и услуг или получении наличных денежных средств в пунктах выдачи с использованием карты Клиент/Держатель дополнительной карты должен подписать квитанцию, представляющую собой отпечаток Карты (слип) или распечатку электронного терминала (чек), предварительно убедившись, что в этом документе правильно указаны все данные о совершаемой операции. Клиент/Держатель дополнительной карты несет полную ответственность за правильность указанной в квитанции информации. Подпись Клиента/Держателя дополнительной карты на квитанции подтверждает факт совершения операции. Клиент/Держатель дополнительной карты обязан сохранять все документы, подтверждающие совершение операций с

использованием Банковской карты, до момента получения выписки по Счету за отчетный период, а также предоставлять их по требованию Банка в целях урегулирования спорных вопросов.

10.3.3. При совершении расчета Продавец (кассир) вправе потребовать документ, удостоверяющий личность Клиента/Держателя дополнительной карты.

10.3.4. В банкоматах (Банкоматах), а также в ряде других электронных устройств, права Клиента/Держателя дополнительной карты удостоверяются правильным вводом ПИН-кода. Банкомат (Банкоматы) не выдает разрешение на вывоз наличных средств в иностранной валюте за рубеж.

10.3.5. За исключением случаев, приведенных в настоящем Порядке, все операции по карте, в т.ч. выпущенной для Держателя дополнительной карты, относятся на счет «карточный» Клиента, для распоряжения которым была выпущена карта.

10.3.6. Если валюта операции, совершенной с использованием карты, отличается от валюты счета «карточный», списание/зачисление средств с/на счет «карточный» Клиента происходит по курсу, установленному Платежной системой и/или Банком.

10.3.7. Банк не несет ответственность за невозможность использования карты в ситуациях, находящихся вне его контроля и связанных со сбоями в работе внешних систем, за отказы в приеме карты со стороны торговых или сервисных предприятий, а также за ошибки, произошедшие по вине третьих лиц.

10.4. Возможности использования карты «ИНГ Банк»

10.4.1. Карта «ИНГ Банк» может использоваться Клиентом/ Держателем дополнительной карты только при совершении им операций, предусмотренных настоящим Порядком. Запрещено использовать карту «ИНГ Банк» в нарушение положений законодательства РФ и настоящего Порядка.

10.4.1. При получении наличных средств

через Банкомат с использованием карты «ИНГ Банк» Клиенту/Держателю дополнительной карты выдаются распечатываемые Банкоматом чеки.

10.4.2. Все операции Клиента/Держателя дополнительной карты по карте «ИНГ Банк» относятся на счет «ИНГ Банк» Клиента.

10.5. Изъятие Банковской карты

В случае, если при получении Клиентом/Держателем дополнительной карты наличных средств в банкомате (Банкомате), банкомат (Банкомат) не вернул Клиенту/Держателю дополнительную карту Банковскую карту, то для выяснения причин задержания Банковской карты Клиенту/Держателю дополнительной карты следует связаться с банком, которому принадлежит банкомат и/или Банком.

10.6. Объявление Банковской карты недействительной

10.6.1. Если Банковская карта потеряна или украдена, либо если имеются основания предполагать, что Банковская карта могла быть подделана или использована не уполномоченными лицами, Клиент/Держатель дополнительной карты обязан незамедлительно обратиться с просьбой о блокировке Банковской карты в Отдел Оформления Операций Физических Лиц по телефону (+7 495) 933 47 47. Обращаясь с просьбой о блокировке Банковской карты Клиенту/Держателю дополнительной карты необходимо сообщить:

- фамилию, имя и отчество Клиента/Держателя дополнительной карты
- кодовое слово;
- номер соответствующей Банковской карты Клиента/Держателя дополнительной карты (при возможности);
- иные запрашиваемые Банком сведения, необходимые для идентификации Клиента/Держателя дополнительной карты;

Любое устное обращение должно быть подтверждено в течение 2 (двух) рабочих дней письменным **Заявлением о блокировке банковской карты (Приложение 17)** в адрес Банка по факсу (+ 7 495) 9334748.

С момента утери или кражи Банковской карты, либо появления у Клиента/Держателя дополнительной карты оснований предполагать, что Банковская карта могла быть использована неуполномоченными лицами, до момента обращения Клиента/Держателя

дополнительной карты в Банк с просьбой о блокировке Банковской карты, Клиент/Держатель дополнительной карты самостоятельно несет ответственность по операциям с использованием такой Банковской карты.

10.6.2. Банковская карта блокируется после обращения Клиента/Держателя дополнительной карты в Банк с просьбой о ее блокировке в соответствии с пунктом 10.6.1 настоящего Порядка. При направлении в Банк запросов о предоставлении разрешения на совершение операций с использованием заблокированной Банковской карты, Банк отказывает в разрешении на проведение таких операций.

10.6.2.1. Устное обращение Клиента / Держателя дополнительной карты в Банк в соответствии с пунктом 10.6.1. настоящего Порядка является для Банка основанием для блокировки Банковской карты и списания комиссии за блокировку в соответствии с Тарифами Банка.

10.6.3. Клиент/Держатель дополнительной карты в случае обнаружения Банковской карты, ранее заблокированной в соответствии с пунктом 10.6.1 настоящего Порядка, обязан незамедлительно известить об этом Банк по телефону, указанному в пункте 10.6.1. настоящего Порядка и сдать обнаруженную Банковскую карту в Банк. Заблокированная ранее Банковская карта не подлежит разблокировке.

10.6.4. Клиент уполномочивает Банк в безакцептном порядке списывать со Счета Клиента суммы, предусмотренные Тарифами на банковское обслуживание, а также суммы, фактически понесенных расходов Банка, в результате блокировки Банковских карт Клиента/Держателя дополнительной карты.

10.7. Правила обращения с Банковской картой и ПИН-кодом

10.7.1. Ни при каких обстоятельствах Клиент/Держатель дополнительной карты не вправе передавать Банковскую карту третьим лицам.

10.7.2. Клиент/Держатель дополнительной карты обязан принимать все возможные меры для предотвращения утраты или несанкционированного использования Банковской карты и/или ПИН-кода.

10.7.3. В целях обеспечения безопасности совершения операций с использованием Банковской карты Клиенту/Держателю дополнительной карты запрещается сообщать свой ПИН-код третьим лицам (в том числе сотруднику Банка), записывать его на Банковской карте или хранить вместе с Банковской картой.

10.7.4. Клиенту/Держателю дополнительной карты запрещается сообщать кому-либо номер Банковской карты, иначе как при использовании Банковской карты для оплаты (заказа или резервирования) товаров и услуг в соответствии с пунктом 10.3.1 настоящего Порядка.

10.7.5. Клиент/Держатель дополнительной карты обязаны соблюдать правила хранения Банковской карты:

- не оставлять Банковскую карту вблизи источников открытого огня;
- не класть Банковскую карту около бытовых или иных приборов, излучение и магнитные поля которых могут исказить нанесенную на магнитную полосу Банковской карты информацию, а также не хранить Банковскую карту вместе с металлическими предметами;
- не допускать загрязнения магнитной полосы Банковской карты;
- не подвергать Банковскую карту длительному воздействию прямых солнечных лучей;
- не класть на Банковскую карту тяжелые предметы и не допускать иного механического воздействия на Банковскую карту.

10.8. Клиент несет ответственность за соблюдение положений Порядка, касающихся обслуживания Банковских карт. Клиент обязан обеспечить выполнение вышеуказанных положений Порядка Держателем дополнительной карты и несет полную ответственность за действия (бездействие) Держателя дополнительной карты.

10.9. При нарушении Клиентом/Держателем дополнительной карты какого-либо из положений настоящего Порядка, Банк сохраняет за собой право по собственному усмотрению приостановить/прекратить использование Клиентом/Держателем дополнительной карты Банковских карт.

10.10. В случае ошибочного списания денежных средств с карточного счета Клиента, возникшего вследствие несанкционированного использования третьими лицами банковской карты Клиента / ПИН-кода банковской карты Клиента, ответственность Банка определяется действующим законодательством РФ.

11. Депозитные операции

11.1. Положения настоящего Порядка, касающиеся размещения депозита, **заявление на депозит (Приложение 19)** составляют условия договора о депозите.

Для размещения депозита Клиенту необходимо предоставить в Банк надлежащим образом заполненное в 2 (двух) экземплярах, **заявление на депозит**.

11.2. Депозит может быть размещен Клиентом в соответствии с **Условиями размещения депозитов** на определенный срок или до востребования, (далее – «срок депозита»). Срок депозита указывается Клиентом в **заявлении на депозит**, при этом первым днем такого срока будет считаться дата размещения, а последним – дата возврата, указанные в **заявлении на депозит**.

11.3. При размещении депозита сумма депозита списывается со Счета, указанного в пункте 11.8 Порядка, в дату размещения, определяемую в соответствии с пунктом 11.7 настоящего Порядка.

11.4. Клиент размещает денежные средства в депозит на условиях, предусмотренных **Условиями размещения депозитов**, утвержденными Банком, в редакции, действующей на дату предоставления в Банк **заявления на депозит**, в соответствии с которыми Банком в **заявлении на депозит** указываются ставки процентов по депозитам.

11.5. В соответствии с настоящим Порядком Клиент вправе размещать депозит в рублях и иностранной валюте.

11.6. Момент вручения Клиенту одного экземпляра **заявления на депозит**, подписанного от имени Банка, будет считаться моментом заключения Сторонами договора о депозите.

11.7. При заключении договора о депозите датой размещения считается дата **заявления на депозит**.

11.8. При размещении депозита в рублях Клиент поручает Банку в дату размещения списать сумму депозита со счета «текущий» Клиента в рублях.

При размещении депозита в иностранной валюте Клиент поручает Банку в дату размещения списать сумму депозита со счета «текущий» Клиента в иностранной валюте.

11.9. Отсутствие в дату размещения на Счете, указанном в пункте 11.8 Порядка, суммы, обозначенной в **заявлении на депозит** как сумма депозита, влечет немедленное прекращение договора о депозите.

11.10. Клиент не имеет права пополнять депозит.

11.11. За исключением случаев, приведенных в пункте 11.12 настоящего Порядка, Банк начисляет проценты на сумму депозита по ставке, указанной в **заявлении на депозит** в зависимости от срока депозита. Проценты на сумму депозита начисляются со дня, следующего за датой размещения и до дня, предшествующего дате возврата. При этом за базу расчета процентов берется действительное число календарных дней в году (365 или 366 соответственно). За исключением случаев, приведенных в пункте 11.14 настоящего Порядка, начисленные на депозит проценты подлежат выплате Банком в дату возврата на Счет, с которого сумма депозита была списана в соответствии с пунктом 11.8 настоящего Порядка.

В дату возврата Клиент поручает Банку зачислить сумму депозита на Счет, с которого сумма депозита была списана в соответствии с пунктом 11.8 настоящего Порядка.

В случае, если дата возврата попадает на нерабочий день, то она переносится на следующий за ним рабочий день.

11.12. Клиент имеет право востребовать депозит до истечения его срока (как определено в пункте 11.2 настоящего Порядка), путем представления Банку письменного уведомления. Такое уведомление должно быть подписано Клиентом и содержать следующую информацию:

- дата представления письменного уведомления в Банк;
- фамилия, имя и отчество Клиента;
- дата договора о депозите;
- сумма депозита;
- требование о возврате депозита.

Востребование Клиентом депозита, либо его части, в порядке, предусмотренном настоящим пунктом, является основанием расторжения

договора о депозите и возврата Клиенту всей суммы депозита.

11.13. В случае востребования Клиентом депозита, либо его части, в соответствии с пунктом 11.12 настоящего Порядка, Банк начисляет проценты на всю сумму депозита по ставке для Счета, с которого сумма депозита была списана в соответствии с пунктом 11.8 настоящего Порядка, действующей в Банке на дату предоставления в Банк **заявления на депозит** в соответствии с настоящим Порядком. При этом проценты на сумму депозита начисляются со дня, следующего за датой размещения и до дня, предшествующего дате представления письменного уведомления в Банк.

11.14. В случае востребования Клиентом Депозита, либо его части, в соответствии с пунктом 11.12 Порядка, Банк обязуется вернуть на Счет, с которого сумма депозита была списана в соответствии с пунктом 11.8 настоящего Порядка, всю сумму депозита и проценты по нему не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за датой представления письменного уведомления в Банк.

11.15. В случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, Банк будет удерживать подоходный налог с процентов, начисляемых по депозиту.

11.16. Клиент согласен с тем, что его отношения с Банком, вытекающие из, или связанные с заключением договора о депозите в соответствии с настоящим Порядком, будут регулироваться Общими условиями. В случае противоречия между положениями договора о депозите и положениями Общих условий, первые будут иметь преимущественную силу.

11.17. Подписывая **заявление на депозит** Клиент подтверждает, что он ознакомлен с условиями договора о депозите и, что таковые понятны Клиенту.

11.18. По истечении срока действия депозита, а также при досрочном его расторжении, при условии, что срок действия договора о депозите составил не менее 1 (одного) месяца на момент расторжения договора о депозите, Клиент имеет право на снятие денежных средств со Счета в течение 5 (пяти) рабочих дней без удержания Банком комиссии, предусмотренной в Тарифах на банковское обслуживание.

11.19. Во всем остальном, что прямо не предусмотрено договором о депозите и Общими

условиями, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

12. Оплата услуг Банка

12.1. Банк взимает комиссионные с Клиента за услуги, предоставляемые Клиенту/Держателю дополнительной карты в соответствии с настоящим Порядком на основании Тарифов на банковское обслуживание. Клиент уполномочивает Банк списывать любые суммы, причитающиеся с Клиента, непосредственно со своих счетов, без дальнейшего поручения от Клиента.

12.2. Комиссионные, взимаемые Банком, не подлежат включению в сумму осуществляемой операции. По желанию Клиента комиссионные могут быть включены и удержаны из суммы операции. Возможность удержания комиссионных из суммы операции определяется заполнением соответствующего поля в распоряжении.

12.3. Комиссионное вознаграждение списывается Банком в следующем порядке, если Клиент в своем распоряжении явно не указал Счет в Банке для списания комиссионных за соответствующую операцию:

- при осуществлении переводов средств (платежей) со Счета Клиента комиссионные взимаются в валюте и со Счета, с которого переводятся средства;
- при проведении конверсионных операций комиссионные взимаются в рублях со счета «текущий» Клиента – резидента или со счета «текущий» в рублях Клиента – нерезидента, а при его отсутствии в Банке – из суммы операции;
- при осуществлении других операций комиссионные взимаются в рублях со счета «текущий» Клиента – резидента или со счета «текущий» в рублях Клиента – нерезидента, а при его отсутствии в Банке – из суммы операции.

12.4. Сумма комиссионного вознаграждения списывается Банком в безакцептном порядке с любого счета Клиента в Банке, на котором находится достаточно средств, для уплаты такого комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами на банковское обслуживание.

13. Стандартные инструкции

13.1. Стандартная платежная инструкция (Приложение 11) и заявление на стандартную конверсионную операцию (Приложение 12) представляются Клиентом в Банк. Банк вправе отказать Клиенту в приеме стандартной платежной инструкции и заявления на стандартную конверсионную операцию в связи с отсутствием технической и операционной возможности их исполнения.

13.2. Для прекращения действия стандартной платежной инструкции и заявления на стандартную конверсионную операцию Клиент обязан направить в Банк соответствующее письменное уведомление.

14. Особенности документооборота при использовании электронной системы связи

14.1. Клиент и Банк вправе использовать электронную систему связи для передачи распоряжений и информации.

14.2. К распоряжениям, направляемым с использованием электронной системы связи, применяются все правила обслуживания Клиентов Банком, применимые к распоряжениям, передача которых происходит в рамках бумажного документооборота между Клиентом и Банком.

При этом, использование при передаче распоряжений электронной системы связи имеет следующие особенности:

14.2.1. Клиент может представлять распоряжения в Банк круглосуточно, при наличии соответствующих технических возможностей. Условия исполнения распоряжений Клиента определяются правилами обслуживания Клиента Банком.

14.2.2. Клиент может получать информацию из Банка круглосуточно. Банк производит обновление информации по распоряжениям Клиента, полученным по электронной системе связи, в сроки, предусмотренные для бумажного документооборота между Клиентом и Банком.

14.2.3. В случаях, установленных действующим законодательством РФ, соглашением между Банком и Клиентом, последний обязан предоставлять в Банк оригинал распоряжения, переданного по электронной системе связи.

14.2.4. При исполнении распоряжений Клиента, переданных по электронной системе связи, Банк не вправе вносить в них какие-либо изменения.

14.3. Порядок предоставления/получения Банком информации по телефону/факсу/электронным каналам связи

14.3.1. Банк оказывает Клиенту услуги по предоставлению/получению следующей информации по телефону/факсу при обращении Клиента в Отдел Оформления Операций Физических Лиц по телефону «горячей линии» (+7 495) 933 47 47 :

- сведений о денежных средствах на счетах Клиента;
- сведений об операциях, произведенных по Счетам Клиента за определенный период;
- предоставление выписки по Счету;
- изменение расходных лимитов на использование Банковской карты (далее – «Информация»).

14.3.2. Обращаясь с просьбой о предоставлении/получении Информации по телефону /факсу Клиенту / Держателю дополнительной карты необходимо сообщить по телефону «Горячей линии» Банка следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество Клиента/Держателя дополнительной карты;
- кодовое слово;
- номер соответствующей Банковской карты Клиента/Держателя дополнительной карты (при возможности);
- указать вид запрашиваемой/предоставляемой Информации;
- при необходимости получения выписки по Счету указать номер факса получателя.

14.3.3. Выписка по Счету предоставляется Клиенту по электронным каналам связи в виде файла в формате Winzip с паролем, аналогичным уникальному идентификационному номеру (NID), присваиваемому Клиенту Банком. В целях сохранения конфиденциальности информации, выписка по Счету не содержит номера счета Клиента, а ФИО Клиента заменяется NID.

14.3.4. Информация, направленная Клиенту по факсу/электронным каналам связи, будет считаться предоставленной Клиенту

незамедлительно после отправки Банком Информации.

14.3.5. Банк имеет право предоставить Клиенту/получить от Клиента Информацию, запрашиваемую/предоставляемую Клиентом по телефону «Горячей линии», при соблюдении Клиентом условий и правильности предоставления/получения информации, указанной в п. 14.3.2. настоящего Порядка.

14.3.6. Запрос Клиента, соответствующий требованиям настоящего Порядка, будет считаться Банком подлинным, независимо от того, действительно ли таковой является подлинным.

14.3.7. Банк имеет право отказать в предоставлении/получении информации, если по какой-либо причине Банк считает, что запрос Клиента не является подлинным, в этом случае Банк не несет ответственности перед Клиентом или третьим лицом в отношении каких-либо последствий такого отказа.

14.3.8. Клиент принимает на себя полную ответственность за любые последствия предоставления/получения Банком запрашиваемой/предоставляемой информации. Клиент обязан безусловно возмещать Банку суммы всех требований, убытков, затрат и расходов, понесенных Банком в результате предоставления/получения информации Клиенту/от Клиента.

14.3.9. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственность за убытки, причиненные Клиенту в результате действий третьих лиц, в частности прослушивания телефонной линии третьими лицами (деятельность, посредством которой телефонные переговоры могут быть перехвачены, прослушаны и записаны, в том числе при помощи электронных средств).

14.3.10. Клиент настоящим осознает, что при рассылке выписки по Счету (счетам) Клиента по электронным каналам связи содержащиеся в них сведения могут стать доступны третьим лицам и принимает на себя все риски и всю ответственность в связи с возможностью получения третьими лицами доступа к информации, содержащейся в электронной выписке. Клиент соглашается с тем, что Банк не несет ответственности в случае неполучения Клиентом выписки по электронным каналам связи и/или искажения содержащейся в выписке

информации по техническим причинам, а также за доступ третьих лиц к такой информации.

14.3.11. Банк не несет ответственность за убытки, которые Клиент может понести в связи с тем, что Информация, полученная/предоставленная Клиентом, может оказаться неправильно отражающей состояние счета (счетов) Клиента на момент получения/предоставления такой Информации.

14.3.12. Клиент соглашается с тем, что на нем всецело будут лежать риски, сопряженные с принятием коммерческих решений, основанных на полученной/предоставленной Информации.

14.3.13. Банк не несет ответственность за возможные помехи в телефонных линиях связи и невозможность предоставления/получения Информации из-за повреждений линий связи или по иным причинам.

14.3.14. Банк не несет ответственность за возможное получение третьими лицами Информации, направленной Банком по номеру факса или адресу электронной почты, указанному Клиентом при запросе.

14.3.15. Банк освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по предоставлению/получению Информации, если указанное неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (в т.ч. землетрясения, наводнения, пожара, а также забастовок, правительственных постановлений или распоряжений государственных органов, военных действий любого характера, прерываний и задержек в подаче либо отключений (частичных или полных) электроэнергии, компьютеров (технического и программного обеспечения) или коммуникаций, препятствующих выполнению обязательств Банка по предоставлению/получению Информации.

14.3.16. В случае закрытия счета (счетов) Клиента обязательства Банка по предоставлению/получению Информации считаются прекращенными с даты закрытия счета (счетов) Клиента, указанных в *заявлении о закрытии счета*.

15. Стандартные бланки

15.1. Для проведения операций или получения обслуживания в Банке в рамках бумажного документооборота Клиент использует для составления распоряжений следующие бланки Банка или стандартные бланки, установленные банковскими правилами:

Название бланка (порядок как для приложений)	Количество экземпляров
Договор об открытии и ведении счета	2
Заявление на открытие счета	1
Подтверждение справочных данных	1
Информационная справка	1
Запрос на выдачу справки	1
Поручение на осуществление платежа (иностранная валюта или рубли)	2 (1-й с подписью)
Платежное поручение (рубли)	2 (1-й с подписью)
Заявление на совершение конверсионной операции	2 (1-й с подписью)
Заявление на выпуск банковской карты	1
Подтверждение о получении Банковской карты и ПИН-кода	1
Заявление на изменение лимитов	1
Заявление о блокировке банковской карты	1
Заявление на депозит	2
Стандартная платежная инструкция	1
Заявление на стандартную конверсионную операцию	1
Заявление на перевыпуск банковской карты	1
Заявление на закрытие счета	1
Заявление на закрытие банковской карты и закрытие счета «карточный»/счета «ИНГ Банк»	1

15.2. Срок действия заполненных бланков расчетных документов (кроме расходных и приходных кассовых ордеров) – 10 (десять) календарных дней включительно, если иной срок не установлен действующим законодательством РФ.

15.3. Бланки заполняются Клиентом с применением пишущих или электронно-вычислительных машин шрифтом черного цвета, либо ручками с пастой (чернилами) черного, синего или фиолетового цвета. При заполнении бланков применение факсимильной подписи, а также внесение поправок и исправлений в тексте бланков не допускается.

15.4. Заполненные бланки заявлений и иных документов предоставляются в Банк в оригинале.

16. Заключительные положения

16.1. Банк предоставляет корреспонденцию Клиенту/Держателю дополнительной карты или надлежащим образом уполномоченному представителю Клиента/Держателя дополнительной карты при их обращении в Отдел Оформления Операций Физических Лиц. Клиент/Держатель дополнительной карты признает, что Банк не будет нести никакой ответственности за неполучение Клиентом/Держателем дополнительной карты корреспонденции от Банка при условии, что Клиент/Держатель дополнительной карты или надлежащим образом уполномоченный представитель Клиента/Держателя дополнительной карты не обратились в Отдел Оформления Операций Физических Лиц за получением корреспонденции.

16.2. При изменении сведений, указанных в **подтверждении справочных данных (Приложение 3)**, **информационной справке (Приложение 3А)** и других документах, предоставленных Клиентом/Держателем дополнительной карты в Банк в соответствии с настоящим Порядком и договором о счете, Клиент/Держатель дополнительной карты обязан незамедлительно предоставить в Банк новые надлежащим образом заполненные и подписанные документы, содержащие вышеуказанные изменения, а также документы, подтверждающие такие изменения.

16.3. Банк вправе вносить изменения и дополнения в настоящий Порядок и Тарифы на банковское обслуживание в одностороннем

порядке. Такие изменения и дополнения вступают в силу и приобретают обязательный характер для Банка и Клиента/Держателя дополнительной карты через 10 (десять) рабочих дней с даты их утверждения Банком. При этом, в случае, если изменения и дополнения, вызваны соответствующими изменениями в действующем законодательстве РФ, они вступают в силу и приобретают обязательный характер для Банка и Клиента немедленно после их утверждения Банком. Вносимые в настоящий Порядок изменения и дополнения доводятся до сведения Клиента/Держателя дополнительной карты путем размещения на стендах в операционном зале Банка и/или на информационной странице Банка в сети «ИНТЕРНЕТ» www.ing.ru, либо иным образом.

16.4. В случае возникновения разногласий между Общими Условиям и настоящим Порядком, Порядок имеет преимущественную силу.

16.5. Настоящий Порядок составлен на русском и английском языке. В случае возникновения разногласий между русской и английской версиями настоящего Порядка, версия на русском языке будет иметь преимущественную силу.

Перечень Приложений к настоящему Порядку

1. Договор об открытии и ведении счета
2. Список документов для резидентов и нерезидентов
3. Подтверждение справочных данных
- 3А. Информационная справка
4. Заявление на открытие счета
5. Уведомление об открытии счета
6. Запрос на выдачу справки
7. Заявление на закрытие счета
8. Платежное поручение
9. Поручение на осуществление платежа (иностранная валюта или рубли)
10. Заявление на совершение конверсионной операции
11. Стандартная платежная инструкция
12. Заявление на стандартную конверсионную операцию
13. Заявление на выпуск банковской карты
14. Заявление на перевыпуск банковской карты
15. Подтверждение о получении Банковской карты и ПИН-кода
16. Заявление на изменение лимитов
17. Заявление о блокировке банковской карты

- 18. Заявление на закрытие банковской карты и закрытие счета «карточный»/счета «ИНГ Банк»
- 19. Заявление на депозит
- 20. Режим Счетов
- 21. Заявления на получение выписки по счету по электронной почте