

**Правила  
комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО)**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) определяют общие условия и порядок предоставления Клиенту комплексного обслуживания, Пакетов услуг, а также возможность получения Клиентом отдельных Банковских продуктов.

1.2. Действие настоящих Правил распространяется на Клиентов, в том числе присоединившихся до 31 декабря 2017 года (включительно) к Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО) и Правилам комплексного обслуживания физических лиц в ВТБ 24 (ПАО), а также к «Правилам комплексного банковского обслуживания физических лиц в ОАО «Банк Москвы» до 09 мая 2016 года.

Присоединение Клиентов к настоящей редакции Правил осуществляется в порядке, установленном пунктом 6.5 настоящих Правил.

1.3. Приложением к настоящим Правилам являются «Правила предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО)».

1.4. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами и Тарифами Банка размещает их путем опубликования информации одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

- а) размещения информации на стендах в Офисах Банка;
- б) размещения информации на официальном интернет-сайте Банка, размещенном по адресу [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru) (далее – сайт Банка);
- в) иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию и установить, что она исходит от Банка, в том числе способами, установленными Договорами о предоставлении банковских продуктов.

Датой ознакомления Клиента с опубликованной информацией считается дата размещения Банком информации в соответствии с настоящим пунктом Правил.

1.5. В рамках настоящих Правил используются следующие термины и определения:

**Аутентификация** – процедура проверки соответствия указанных Клиентом данных (в том числе, но не ограничиваясь: данных, предоставленных в целях Идентификации/установления личности, Средств подтверждения) предъявленному им Идентификатору при проведении Операций в Системах ДБО (при наличии между Банком и Клиентом Договора ДБО).

**Банк** – Банк ВТБ (ПАО).

**Базовая карта** – расчетная (дебетовая) Карта к Мастер-счету в рублях Российской Федерации (далее – рубль РФ), оформленная Банком на имя Клиента без взимания вознаграждения в рамках Пакета услуг, является Базовой картой соответствующего Пакета услуг.

**Банковский продукт** – отдельная банковская услуга или функционально упорядоченный набор банковских услуг и вспомогательных действий с заранее определенными характеристиками (параметрами), направленных на удовлетворение определенных потребностей Клиента (например, Карта, Счет, ВТБ-Онлайн и т.д.).

**Выгодоприобретатель** – лицо, не являющееся непосредственно участником операции, к выгоде которого действует Клиент, в том числе на основании агентского договора, договоров поручения, комиссии и доверительного управления при проведении операций с денежными средствами и иным имуществом.

**Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – технологические решения по взаимодействию Банка с Клиентами с использованием систем дистанционного обслуживания [Систем ДБО, подключение к которым выполнено в порядке и на условиях Договора ДБО (ВТБ-Онлайн, Системы «Интернет-банк»/«Мобильный банк»/«SMS-банкинг»), УС (банкоматы, интерактивные зоны самообслуживания, инфокиоски и

другие)], посредством которых Клиенты, не посещая Офиса Банка, пользуются Банковскими продуктами и услугами, предоставляемыми в соответствии с ДКО и/или Договорами о предоставлении банковских продуктов в установленном ими порядке.

**Доверенный номер телефона** – номер мобильного телефона Клиента, указанный Клиентом при заключении ДКО в Заявлении (в графе «Мобильный телефон (обязательно для заполнения)» раздела «Контактная информация» заявления Клиента на предоставление комплексного обслуживания в Банке ВТБ (ПАО) или в графе «Мобильный телефон» раздела «Контактная информация» анкеты, составленной по установленной Банком форме для целей заключения ДКО). Доверенный номер телефона может быть изменен Клиентом путем подписания заявления об изменении сведений о Клиенте по установленной Банком форме при личной явке в Офис Банка. В один момент времени у Клиента может быть только один Доверенный номер телефона.

**Договор ДБО** – договор дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), заключаемый Банком с Клиентом с целью предоставления дистанционного обслуживания, в порядке, установленном Правилами дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

**Договор комплексного обслуживания (ДКО)** – договор комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), заключаемый между Банком и Клиентом с целью предоставления Банком Клиенту услуги комплексного обслуживания в порядке и на условиях, изложенных в Правилах комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО), Тарифах Банка, а также Заявлении, подписанном Клиентом. ДКО позволяет Клиенту пользоваться Банковскими продуктами, в том числе, дистанционно, без посещения Офисов Банка, и связан с техническими решениями и возможностями Банка по оказанию банковских услуг. Клиент по своему усмотрению может пользоваться комплексным обслуживанием и предоставленными в соответствии ДКО услугами Банка.

**Договор о предоставлении банковского продукта** – один из договоров, заключенных между Банком и Клиентом для целей предоставления Клиенту Банковского продукта. Договор о предоставлении банковского продукта может быть заключен в рамках действующего у Клиента Пакета услуг.

**Заявление** – заявление на предоставление комплексного обслуживания в Банке ВТБ (ПАО) или иное заявление, составленное по форме, установленной Банком, поданное Клиентом в Банк с целью заключения ДКО. Указанные документы, подписанные Клиентом, являются неотъемлемой частью ДКО.

**Заявление о предоставлении банковского продукта** – составленное по форме установленной Банком, и подписанное Клиентом заявление о предоставлении банковского продукта с указанием существенных условий Договора о предоставлении банковского продукта. Заявление о предоставлении банковского продукта является неотъемлемой частью Договора о предоставлении банковского продукта. Заявление в виде Электронного документа (или несколько связанных Электронных документов), составленное (-ые) Клиентом по форме Банка, и подписанное электронной подписью в соответствии с заключенным между Банком и Вкладчиком Договором комплексного обслуживания/Договором ДБО/иным соглашением, предусматривающим электронный документооборот между Сторонами с использованием электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации, именуется в настоящих Правилах – **Заявление по банковскому продукту (Заявление по БП)**.

**Идентификатор** – число, слово, комбинация цифр и/или букв, или другая информация, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди определенного множества клиентов Банка (паспортные данные Клиента, Пароль, УНК, логин, номер Карты Клиента, номер Счета. Выбор Идентификатора зависит от Канала доступа).

**Идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных

владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.

**Идентификация для целей FATCA/FATCA – идентификация** – совокупность мероприятий по установлению определённых FATCA сведений о клиентах, их представителях и контролирующих лицах (бенефициарных собственниках), выявлению клиента в качестве налогового резидента иностранных государств.

**Идентификация для целей CRS/CRS – идентификация** – совокупность мероприятий с целью выявления налогового резидента иностранного государства – лица, являющегося налоговым резидентом иностранного государства (иностранных государств) или территории (территорий) или в отношении, которого есть основания полагать, что оно является налоговым резидентом иностранного государства (иностранных государств) или территории (территорий).

**Канал доступа** – канал, обеспечивающий Клиенту, заключившему ДКО с Банком, возможность самостоятельно или с участием работника Банка формировать, подписывать и передавать в Банк Распоряжения/Заявления БП. К Каналам доступа относятся Офис Банка и Каналы дистанционного доступа.

**Каналы дистанционного доступа** – каналы связи, посредством которых осуществляется дистанционное банковское обслуживание, в том числе, предоставление в Банк Распоряжений/Заявлений БП. Перечень Каналов дистанционного доступа определяется в соответствии с Договором ДБО.

**Карта** – расчетная (дебетовая) карта, в том числе с установленным лимитом овердрафта, оформленная Банком на имя физического лица на основании договора, заключенного путем присоединения Клиента к Правилам предоставления и использования банковских карт Банка ВТБ (ПАО) (далее – Договор карты), предназначенная для совершения Операций в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также для передачи Распоряжений Банку на перевод денежных средств со Счетов Клиента и составления документов, подтверждающих соответствующие Операции с использованием УС.

**Клиент** – физическое лицо (резидент или нерезидент в соответствии с законодательством Российской Федерации), заключившее с Банком ДКО.

**Контакт-центр** – Канал дистанционного доступа, используемый для обработки обращений Клиентов в Банк по телефону.

**Мобильное приложение** – версия программного обеспечения, созданная для установки на Мобильных устройствах под управлением операционных систем Android, iOS и Windows Phone, позволяющая осуществлять доступ к ВТБ-Онлайн/Системе «Мобильный банк» через сеть Интернет с таких Мобильных устройств. Мобильное приложение размещается Банком только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore и Microsoft Store и других источниках, перечень которых размещен на сайте Банка.

**Мобильное устройство** – смартфон, планшетный компьютер, мобильный телефон, карманный персональный компьютер и т.п.

**Нерабочие дни** – в рамках настоящих Правил 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 Офисов 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.

**Нерезиденты** – физические лица, не являющиеся Резидентами.

**Онлайн-сервисы** – технологические решения, реализованные Банком для целей предоставления Банковских продуктов, совершения Операций посредством Системы ДБО на основании Распоряжений/Заявлений БП, переданных Клиентом по Системе ДБО.

**Операция** – осуществляемая Банком (в соответствии с имеющейся лицензией) по Распоряжению/Заявлению БП Клиента банковская операция в соответствии с имеющимися между Сторонами Договорами о предоставлении банковского продукта.

**Опубликование информации** – размещение Банком информации одним или несколькими способами, установленными в пункте 1.4 Правил, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов. Опубликование информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.

**Офис Банка** – дополнительный офис филиала Банка, региональный операционный офис филиала Банка, операционный офис филиала Банка, операционная касса вне кассового узла филиала Банка, филиал Банка.

**Пакет банковских услуг (Пакет услуг)** – совокупность Банковских продуктов (услуг), в том числе отдельных банковских операций, предоставляемых в рамках ДКО:

**Базовый пакет услуг** – набор Банковских продуктов (услуг), предоставляемых на основе соответствующих Договоров о предоставлении банковского продукта Клиентам при заключении ДКО (если это предусмотрено в Заявлении) или на основании Заявления БП без взимания вознаграждения за его предоставление. Состав Базового пакета услуг определяется в Правилах предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО), являющихся Приложением к Правилам.

**Коммерческий пакет услуг** – набор Банковских продуктов (услуг), предоставляемых на основе соответствующих Договоров о предоставлении банковского продукта Клиентам по их желанию в рамках ДКО с взиманием вознаграждения в соответствии Тарифами Банка. Состав Коммерческого пакета услуг определяется в Правилах предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО), являющихся Приложением к Правилам.

**Пароль** – Идентификатор, первично предоставляемый Банком Клиенту на Доверенный номер телефона при оформлении ДКО в Офисе Банка/подключении Базового пакета услуг (временный Пароль) или назначаемый Клиентом самостоятельно с использованием Системы ДБО в соответствии с Договором ДБО (если между Банком и Клиентом заключен такой договор), используемый для Аутентификации Клиента в Системе ДБО. Пароль представляет последовательность символов и используется многократно.

**Персональный идентификационный номер (ПИН-код)** – Средство подтверждения в виде цифрового кода для совершения Операций с использованием Карт в УС, торгово-сервисных предприятиях, ПВН, предоставленный Банком лицу, которому в соответствии с Договором карты, предоставлена в пользование Карта (держатель) или назначенный указанным лицом самостоятельно (при наличии технической возможности). Введение ПИН-кода признается аналогом собственноручной подписи держателя Карты при совершении Операции с использованием Карты. ПИН-код известен только держателю. Стороны признают ПИН-код в качестве ПЭП при заключении, изменении, расторжении сделок/договоров, подтвержденных (подписанных) держателем путем ввода ПИН-кода Карты, посредством которой выполнен доступ к сервисам УС.

**Правила** – Правила комплексного обслуживания физических лиц в Банке ВТБ (ПАО).

**Представитель** – доверенное лицо Клиента, на имя которого Клиентом оформлена доверенность, или лицо, действующее от имени/в интересах Клиента в силу закона, – законный представитель (родители, усыновители, опекуны, попечители).

**Простая электронная подпись (ПЭП)** – электронная подпись, сформированная Клиентом для подписания Электронного документа в Системе ДБО (как присоединенная, так и иным образом связанная с Электронным документом в случаях, предусмотренных ДКО и Договором ДБО), соответствующая признакам и требованиям, предъявляемым к

простой электронной подписи Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и используемая для определения лица, подписавшего Электронный документ.

**Пункт выдачи наличных (ПВН)** – специально оборудованное место для совершения Операций по приему и/или выдаче наличных денежных средств с использованием Карты.

**Рабочие дни** – это дни, не являющиеся Нерабочими днями в соответствии с настоящими Правилами

**Распоряжение** – поручение Клиента в виде документа на бумажном носителе или в виде Электронного документа, предоставленное Клиентом в Банк, составленное по форме, установленной Банком, и содержащее указание Клиента Банку о совершении Операций (включая, периодичность и условия ее совершения) по Счету. Распоряжение может быть сделано Клиентом в Офисе Банка, а также направлено в Банк посредством Системы ДБО, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис, в соответствии с Договором ДБО (в случае если между Клиентом и Банком заключен указанный договор).

**Резиденты** – физические лица:

– являющиеся гражданами РФ;

– иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие в РФ на основании вида на жительство, предусмотренного законодательством Российской Федерации.

**Сервисный пакет** – Карты и иные Банковские продукты (услуги), предоставленные Клиентам-владельцам Пакета услуг «Привилегия (NEW)» за дополнительную плату, а также услуги партнеров Банка сгруппированные по интересам Клиентов: «Авто», «Путешественник», «Life-style», «Сбережения», указанные в Приложении к Правилам.

**Система ВТБ-Онлайн (ВТБ-Онлайн)** – Система ДБО, доступ к которой предоставляется Клиенту на сайте <https://online.vtb.ru> (далее – сайт ВТБ-Онлайн) в соответствии с Договором ДБО.

**Система ДБО** – система дистанционного банковского обслуживания, обеспечивающая предоставление Онлайн-сервисов, формирование, регистрацию, обработку, исполнение Распоряжений/Заявлений БП Клиентов в соответствии с Договором ДБО.

**Средство подтверждения** – электронное или иное средство, используемое для Аутентификации, подтверждения (подписания) Распоряжений/Заявлений БП, переданных Клиентом в Банк с использованием Системы ДБО, в том числе по Технологии Безбумажный офис с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн. Средством подтверждения является: ПИН-код, SMS/Push-коды, сформированные Токеном коды подтверждения, ПЭП, Усиленная ЭП и другие Средства подтверждения, установленные Договором ДБО.

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

**Счет** – Банковский счет, Карточный счет, Накопительный счет, Счет по вкладу при совместном упоминании:

**Банковский счет** – банковский (текущий) счет физического лица, открываемый Банком Клиенту в соответствии с договором банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО);

**Карточный счет** – банковский (текущий) счет физического лица, открываемый Банком Клиенту для учета денежных средств по Операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов в соответствии с Договором карты;

**Мастер-счет** – Банковский счет в рублях РФ, открываемый Банком Клиенту в соответствии с договором банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО) в рамках Базового пакета услуг;

**Накопительный счет** – Банковский счет, открываемый Банком Клиенту в соответствии с договором банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО),

предусматривающий начисление процентов на минимальный остаток денежных средств в порядке, установленном договором;

**Счет по вкладу** – счет по учету вклада, открываемый Банком Клиенту в соответствии с договором банковского вклада физического лица в Банке ВТБ (ПАО).

**Тарифы Банка** – сборники условий, тарифов и, если применимо, процентных ставок для физических лиц за услуги Банка, устанавливающие, в том числе, размер вознаграждения, взимаемого Банком с физических лиц в рамках ДКО и соответствующих Договоров о предоставлении банковского продукта.

**Технология Безбумажный офис** – технология проведения Операций в ВТБ-Онлайн, предусматривающая в качестве основания совершения Операции Распоряжение/Заявление БП в виде Электронного документа, предварительно оформленное в Офисе Банка на основании информации, сообщенной Клиентом, направленное Банком Клиенту для подтверждения (подписания) Средством подтверждения в ВТБ-Онлайн с использованием Мобильного приложения ВТБ-Онлайн в порядке, установленном Договором ДБО. Технология Безбумажный офис предоставляется Банком при наличии технической возможности.

**Токен** – приложение для Мобильных устройств под управлением операционных систем Android, iOS и Windows Phone, предназначенное для формирования кодов подтверждения в целях совершения (подтверждения) в ВТБ-Онлайн в соответствии с Договором ДБО (если такой договор заключен Сторонами) Операций по Каналам дистанционного доступа. Токен размещается Банком только в интернет-магазинах GooglePlay Маркет, Apple AppStore, Microsoft Store.

**Уникальный номер Клиента (УНК)** – Идентификатор Клиента в ВТБ-Онлайн, представляет собой целое число, установленное Банком для целей Аутентификации Клиента в ВТБ-Онлайн. Уникальность УНК обеспечивается программными средствами автоматизированной банковской системы Банка.

**Услуга 3-D Secure (далее – 3DS)** – программа безопасности, использующаяся с целью дополнительной верификации Клиента при совершении расчетов в сети Интернет в режиме реального времени с использованием Карт международных платежных систем (Visa International и MasterCard Worldwide) и платежной системы «Мир»<sup>1</sup>, эмитированных Банком.

**Услуги** – совокупность банковских услуг и дополнительных сервисов, входящих в Пакет услуг в соответствии с Правилами предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО), являющимися Приложением к Правилам.

**Устройство самообслуживания (УС)** – средство и/или способ, позволяющие Клиенту составлять, удостоверять и передавать в Банк Распоряжения/Заявления БП, в том числе в целях выдачи (приема) наличных денежных средств/осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации и иных технических устройств: банкоматы, терминалы самообслуживания, инфо-киоски и т.п.

**Электронный документ** – документ, информация в котором представлена в электронно-цифровой форме, подписанный электронной подписью в соответствии с заключенным между Банком и Клиентом ДКО/Договором ДБО/иным соглашением, предусматривающим электронный документооборот между Сторонами с использованием электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**SMS-пакет** – услуга информирования по перечню событий, установленных Банком в рамках Пакета услуг в соответствии с ДКО, в том числе уведомления об Операциях с использованием Карт или их реквизитов, по Счетам, уведомления об окончании срока

---

<sup>1</sup> При наличии технической возможности.

действия Пакета услуг/о предстоящем платеже по кредиту/о состоянии Карты, иные уведомления, которые направляются Клиенту на номер мобильного телефона, указанный для данных целей в Заявлении или в заявлении Клиента об изменении соответствующего номера мобильного телефона. Сведения о перечне событий, входящих в SMS-пакет, доводится до сведения Клиента путем Опубликования информации.

**SMS/Push-сообщения** – текстовые сообщения, передающиеся Сторонами по каналам сотовой телефонной связи/по Каналам дистанционного доступа: Интернет банк/Мобильное приложение.

**SMS/Push-код** – Средство подтверждения, используемое для Аутентификации и подтверждения (подписания) Распоряжений/Заявлений БП в ВТБ-Онлайн/Системах «SMS-банкинг», «Интернет-банк», «Мобильный банк» по Каналам доступа Интернет-банк/Мобильное приложение. SMS/Push-код представляет собой код (последовательность символов, используемых однократно), содержащийся в SMS/Push-сообщении. В SMS/Push-сообщении также содержится информация об Операции Клиента, дата и время проведения Операции.

**VIP-клиент** – Клиент, которому в соответствии с установленными Банком условиями присвоен VIP-статус.

Термины, используемые в Правилах предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО), являющихся Приложением к настоящим Правилам, употребляются в значении, установленном настоящим пунктом Правил, если Правилами предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО) не предусмотрено иное.

## **2. Заключение ДКО**

2.1. Заключение ДКО осуществляется в порядке, предусмотренном ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации, в форме присоединения Клиента к настоящим Правилам в целом.

2.2. Заключение ДКО осуществляется при личной явке Клиента в Офис Банка при предъявлении Клиентом документа, удостоверяющего личность, а также иных документов и сведений, требуемых для проведения Идентификации в соответствии с законодательством Российской Федерации. Перечень документов, необходимых для оформления ДКО, Банк размещает на сайте Банка.

2.3. ДКО считается заключенным с даты принятия Банком от Клиента Заявления на бумажном носителе в двух экземплярах по форме, установленной Банком, подписанного Клиентом. Отметка Банка о принятии от Клиента Заявления проставляется в соответствующем разделе Заявления с указанием даты и подписи работника Банка. Первый экземпляр Заявления остается в Банке и является, в том числе, основанием для обработки персональных данных Клиента в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Второй экземпляр Заявления с отметкой о принятии Банком передается Клиенту.

2.4. ДКО (при наличии технической возможности) может быть заключен путем направления Клиентом в Банк Заявления в виде Электронного документа посредством ВТБ-Онлайн в порядке, установленном Договором ДБО, при наличии такого договора между Клиентом и Банком.

ДКО считается заключенным с даты принятия Банком от Клиента Заявления в виде Электронного документа и подтверждается предоставлением Банком Клиенту доступа в ВТБ-Онлайн.

2.5. Банк вправе отказать в заключении ДКО, если Клиентом не предоставлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для Идентификации Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации, предоставлены недостоверные документы, у Банка имеется информация о том, что целью заключения ДКО является совершение операций в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, по иным причинам,

предусмотренным законодательством Российской Федерации, а также при непредоставлении Клиентом Доверенного номера телефона.

2.6. ДКО может быть заключен в Офисе Банка с несовершеннолетними лицами, достигшими 14 лет, при наличии согласия законного представителя в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации<sup>2</sup>.

2.7. В случаях непредставления Клиентом документов и информации для целей установления налогового резидентства или предоставления неполной информации, или выявления Банком недостоверной информации, либо в случаях, когда Банк придет к выводу о противоречии представленной Клиентом информации сведениям, имеющимся в распоряжении Банка Банк вправе отказать такому лицу в заключении ДКО.

### **3. Обслуживание в рамках ДКО**

3.1. При заключении ДКО в Офисе Банка Клиенту предоставляется Базовый пакет услуг в соответствии с Правилами предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО) (Приложение к настоящим Правилам) в соответствии с Заявлением, если в Заявлении предусмотрено предоставление Базового пакета услуг.

3.1.1. Подключение Базового пакета услуг без обращения в Офис Банка (при наличии технической возможности) доступно Клиентам, заключившим с Банком ДКО, и при наличии у Клиента действующей Карты. Подключение Базового пакета услуг осуществляется на сайте ВТБ-Онлайн с использованием ВТБ-Онлайн. Для первого входа в ВТБ-Онлайн в качестве логина (УНК) указывается номер Карты Клиента и временный Пароль, который направляется в SMS-сообщении на Доверенный номер телефона виде SMS-кода. Временный Пароль подлежит замене Клиентом на постоянный Пароль и должен быть подтвержден введением SMS-кода, направленного Банком для этой цели на Доверенный номер телефона.

При входе в ВТБ-Онлайн Клиенту предлагается подключить Базовый пакет услуг (если не подключен ранее) и подтвердить Операцию SMS-кодом. При успешном подтверждении Операции Клиенту подключается Базовый пакет услуг, в рамках которого заключаются Договоры о предоставлении банковских продуктов, входящие в указанный Пакет услуг, в установленном такими договорами в порядке, а также подключаются услуги, входящие в Базовый пакет услуг. Банк информирует Клиента о подключении Базового пакета услуг, заключении Договоров о предоставлении банковского продукта и подключении иных услуг посредством ВТБ-Онлайн.

3.1.2. Вознаграждение за подключение Базового пакета услуг не взимается. Базовый пакет услуг позволяет Клиентам пользоваться Банковскими продуктами, в том числе дистанционно, без посещения Офисов Банка, посредством технических решений и возможностей оказания банковских услуг с использованием Систем ДБО. Клиент по своему усмотрению может пользоваться Базовым пакетом с момента заключения ДКО, плата за обслуживание Базового пакета услуг не взимается. При обслуживании в рамках Договоров о предоставлении банковских продуктов, входящих в Базовый пакет, Клиент оплачивает только вознаграждение Банка за совершенные Операции в соответствии с Тарифами Банка.

3.2. Обслуживание Клиента в рамках ДКО осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, ДКО и Тарифами Банка.

3.3. Предоставление Банковских продуктов и информации по ним в рамках ДКО осуществляется Банком в соответствии с Договорами о предоставлении банковского продукта и Тарифами Банка.

3.4. В рамках ДКО Клиент сообщает Банку Доверенный номер телефона, на который Банк

---

<sup>2</sup> Предоставление указанного согласия не требуется для несовершеннолетних лиц, приобретших дееспособности досрочно в полном объеме (эмансипация, вступление в брак), при предоставлении документов, подтверждающих факт приобретения дееспособности.

направляет Пароль, SMS-коды/Push-коды для подтверждения (подписания) Распоряжений/Заявлений БП, и сообщения в рамках подключенного у Клиента SMS-пакета/заключенного Договора ДБО, а также сообщения/уведомления при использовании Технологии Безбумажный офис.

3.5. В рамках ДКО Банк предоставляет Клиенту (за исключением лиц, не достигших 18 лет) возможность проводить Операции в ВТБ-Онлайн с использованием Технологии Безбумажный офис, в порядке, установленном Договором ДБО. Перечень Операций, доступных для проведения Клиентом по Технологии Безбумажный офис, а также перечень Офисов Банка, в которых возможно обслуживание по Технологии Безбумажный офис, устанавливается Банком и размещается на сайте Банка. При невозможности проведения Операции по Технологии Безбумажный офис обслуживание Клиента осуществляется с формированием документов на бумажном носителе. Операции по Технологии Безбумажный офис по доверенности не осуществляются.

3.6. При заключении ДКО Банк предоставляет Клиенту возможность использовать все Каналы доступа для получения информации и проведения Операций в рамках Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.6.1. Основанием для предоставления Клиенту информации по Банковским продуктам (услугам), предоставленным Клиенту, является:

- в Офисе Банка – документ, удостоверяющий личность Клиента;
- в Устройствах самообслуживания – Карта + ПИН-код или УНК + Пароль (при наличии технической возможности);
- в Системе ДБО – Идентификатор + Пароль.

3.6.2. Основанием для возможности проведения Клиентом Операций является:

3.6.2.1. В Офисе Банка:

- письменное заявление (Распоряжение/Заявление БП) Клиента или иной документ, установленный Банком, на котором Клиент проставляет подпись, и документ, удостоверяющий личность Клиента и иные документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- документ, удостоверяющий личность Клиента и иные документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6.2.2. В Устройствах самообслуживания – Распоряжение/Заявление БП Клиента, Карта + ПИН-код.

3.6.2.3. В Системе ДБО – Распоряжение/Заявление БП Клиента, Идентификатор + Пароль + Средство подтверждения.

В случае использования Технологии Безбумажный офис:

- для оформления Распоряжения/Заявления БП в Офисе Банка – документ, удостоверяющий личность Клиента и иные документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- для подтверждения (подписания) Распоряжения/Заявления БП в форме Электронного документа в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн – прохождение Клиентом Аутентификации в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн + Средство подтверждения.

3.6.3. Основанием для предоставления Клиенту Банковских продуктов является:

3.6.3.1. В Офисе Банка:

- письменное Заявление/Заявление БП Клиента и документ, удостоверяющий личность Клиента и иные документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- документ, удостоверяющий личность Клиента и иные документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.6.3.2. В Устройствах самообслуживания – Заявление БП Клиента, Карта + ПИН-код.

3.6.3.3. В Системе ДБО – Заявление БП Клиента, Идентификатор + Пароль + Средство подтверждения.

В случае использования Технологии Безбумажный офис:

- для оформления Распоряжения/Заявления БП в Офисе Банка – документ, удостоверяющий личность Клиента и иные документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- для подтверждения (подписания) Распоряжения/Заявления БП в форме Электронного документа в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн – прохождение Клиентом Аутентификации в Мобильном приложении ВТБ-Онлайн + Средство подтверждения.

3.7. Список Систем ДБО и порядок проведения Операций с их использованием, порядок формирования и использования Средств подтверждения регулируются в Договоре ДБО.

3.8. На основании ДКО в составе Базового пакета услуг Клиент может подключить SMS-пакет, предоставление и обслуживание которого осуществляется в соответствии с ДКО и Правилами предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО), являющимися приложением к настоящим Правилам. SMS-пакет также может быть подключен Клиентом при наличии у Клиента действующего Пакета услуг с использованием ВТБ-Онлайн. Сроки действия и стоимость SMS-пакетов установлены Тарифами Банка. Информация о перечне событий, которые входят в SMS-пакеты, размещена в ВТБ-Онлайн и/или на сайте Банка. Сообщения в рамках SMS-пакета могут содержать информацию/предложения об услугах Банка. При несогласии Клиента получать сообщения, содержащие информацию/предложения об услугах Банка, Клиент вправе отключить SMS-пакет путем подачи в Банк соответствующего письменного заявления или посредством ВТБ-Онлайн (при наличии технической возможности, в порядке, установленном Договором ДБО, если такой заключен между Сторонами). Информирование в рамках SMS-пакета, входящего в состав Базового пакета услуг, осуществляется без взимания вознаграждения Банка.

В течение срока действия ДКО Клиент может изменить перечень событий по любому подключенному SMS-пакету самостоятельно с использованием ВТБ-Онлайн. Вознаграждение за предоставление Клиенту дополнительного SMS-пакета/изменение перечня событий по SMS-пакету взимается Банком в соответствии с Тарифами Банка. При изменении Клиентом SMS-пакетов в течение срока действия ДКО вознаграждение за приобретенные ранее SMS-пакеты, срок действия которых не истек, Клиенту не возвращается.

3.9. Перечень Офисов Банка, в которых предоставляются Банковские продукты в рамках ДКО, устанавливается Банком, информация размещена на сайте Банка.

3.10. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в том числе в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе») Банк уведомляет Клиента об Операциях по переводу денежных средств, в том числе совершенных с использованием УС, в следующем порядке.

3.10.1. Посредством предоставления Клиенту выписки/мини-выписки по Счету. Выписки по Счету предоставляются Банком:

- в Офисе Банка по запросу Клиента. Клиент вправе получать выписку по Счету ежедневно, неограниченное количество раз в течение дня (в период времени, установленного для обслуживания Клиентов), в любой день, когда Офис Банка осуществляет обслуживание физических лиц. По Карточному счету Клиент обязан получать выписку в Офисе Банка не реже одного раза в месяц за период, равный предыдущему календарному месяцу и истекшей части текущего месяца. Клиент

- считается уведомленным Банком в день получения выписки по Карточному счету;
- через Системы ДБО (в случае наличия между Банком и клиентом Договора ДБО). Клиент вправе получать выписку по Счету в любой момент времени посредством Систем ДБО неограниченное количество раз в течение дня. Клиент считается уведомленным Банком в день получения выписки по Счету;
  - через УС (банкомат/инфокиоск) Банк предоставляет Клиенту мини-выписку по Карточному счету/иным Счетам Клиента (при наличии технической возможности Клиент вправе получать мини-выписку по Карточному счету/иным Счетам Клиента (при наличии технической возможности) неограниченное количество раз в течение дня. В зависимости от технологических особенностей электронно-программного комплекса мини-выписка может быть распечатана и/или выведена на экран УС. Клиент считается уведомленным Банком в день получения мини-выписки.

В выписке отражаются все Операции (безналичные и с наличными денежными средствами), совершенные по Счету, независимо от способа их совершения (Операции, совершенные в Офисе Банка, с использованием Систем ДБО/УС, в торгово-сервисных предприятиях, в сети Интернет). В мини-выписку включаются последние 10 (десять) Операций, совершенных с использованием Карты, посредством которой (с использованием которой) формировался запрос в УС.

3.10.2. Об Операции, совершенной с использованием Системы ДБО, Банк дополнительно уведомляет Клиента посредством указания статуса Электронного документа о переводе денежных средств, сформированного в соответствующей Системе ДБО.

Клиент, совершивший Операцию с использованием Системы ДБО, считается уведомленным Банком об Операции по Счету в момент присвоения Электронному документу окончательного статуса, свидетельствующего об исполнении Распоряжения/Заявления БП Банком или об отказе Банка в исполнении Распоряжения/Заявления БП.

3.10.3. Об Операции перевода денежных средств, совершенной с использованием УС Банка, Банк дополнительно уведомляет Клиента посредством выдачи чека на бумажном носителе и/или посредством вывода соответствующей информации на экран УС. В случае, когда УС Банка должен был распечатать чек по Операции перевода денежных средств и не распечатал его, Клиент обязан незамедлительно информировать Банк по телефону Контакт-центра, который указан на УС, и обратиться в ближайший Офис Банка за получением выписки по Счету или при наличии возможности распечатать выписку/мини-выписку по Счету, используя УС Банка.

Клиент, совершивший Операцию по переводу денежных средств с использованием УС, считается уведомленным Банком о данной Операции непосредственно в момент совершения Операции.

3.10.4. Об Операции перевода денежных средств, совершенной Клиентом – держателем Карты посредством Системы «SMS-банкинг» путем направления в Банк Распоряжения в виде SMS-сообщения (запроса) на единый короткий номер Банка 8000, Банк дополнительно уведомляет Клиента путем направления на его Доверенный номер телефона SMS-сообщения о приеме/исполнении/отказе от исполнения Банком Распоряжения.

3.10.5. Уведомление Клиента об Операциях перевода денежных средств, в том числе совершенных с использованием УС в порядке, установленном в подпункте 3.10.3 Правил, осуществляется Банком без взимания вознаграждения.

#### **4. Прочие условия**

4.1. Клиент вправе устанавливать и изменять Доверенный номер телефона. При наличии технической возможности изменение Доверенного номера возможно с использованием Системы ДБО в соответствии с Договором ДБО (при его наличии).

4.2. Клиент обязуется:

4.2.1. Знакомиться не реже одного раза в 5 (пять) календарных дней с условиями действующих Тарифов Банка, Правилами, а также информационными сообщениями о предоставлении по требованию Банка документов и сведений, требуемых в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, о которых Банк уведомляет путем публичного оповещения: размещения информации в Офисах Банка и/или на сайте Банка.

4.2.2. Предоставлять Банку по его запросу, публикуемому в порядке, предусмотренном подпунктом 4.2.1 настоящих Правил, документы и сведения, требуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также уведомлять Банк об изменениях указанных документов и сведений не позднее 1 (одного) месяца с даты опубликования соответствующего информационного обращения или с даты изменения соответствующих документов и сведений.

Непредставление Банку сведений о произошедших изменениях, равно как и непредставление подтверждения об отсутствии указанных изменений, свидетельствует об актуальности и достоверности представленных в целях Идентификации документов и сведений, в связи с чем Банк не несет гражданско-правовой ответственности при совершении операций, направлении юридически значимой информации с использованием данных документов и сведений.

4.2.3. Известить Банк об изменении личных данных в течение 7 (семи) календарных дней с даты изменения соответствующих документов и сведений:

- фамилии, имени и (если иное не вытекает из закона или национального обычая) отчества;
- гражданства;
- статуса резидента Российской Федерации;
- реквизитов документов, удостоверяющих личность Клиента;
- адреса места жительства (регистрации) или места пребывания;
- документа, подтверждающего право пребывания на территории Российской Федерации (для иностранных граждан и лиц без гражданства);
- Доверенного номера телефона (включая код города);
- Доверенного адреса электронной почты.

4.2.4. В случаях, когда при проведении Операций Клиент действует в пользу третьего лица (в том числе, в качестве агента, комиссионера, поверенного, доверительного управляющего), представить в Банк документы, являющиеся основанием для совершения Операции по сделке, заключенной во исполнение соответствующего договора (в том числе агентского договора, договоров поручения, комиссии, доверительного управления), а также сведения о Выгодоприобретателе, то есть о лице, которое, не являясь непосредственным участником сделки (финансовой операции), получает выгоду от ее проведения (в частности, о принципале, комитенте, доверителе, учредителе управления), по форме, установленной Банком.

4.3. Заключая ДКО, Клиент дает Банку распоряжение (заранее данный акцепт) на исполнение требований (в том числе платежных требований) Банка на списание со Счетов Клиента, открытых в Банке, денежных средств в сумме, указанной в требовании (в том числе платежном требовании), в целях уплаты вознаграждения Банка в соответствии Тарифами Банка.

4.4. Клиент несет ответственность за предоставление ложных и заведомо недостоверных сведений о себе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае предоставления Клиентом недостоверных или неполных сведений, повлекших убытки Банка, Банк может взыскать с Клиента понесенные убытки.

4.5. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации в рамках ДКО на Доверенный номер телефона, адрес электронной почты, на почтовый адрес, указанные Клиентом в Заявлении, влечет риск несанкционированного доступа к такой информации сторонних лиц.

4.6. Клиент может на основании доверенности предоставить своему Представителю право на осуществление своих прав по проведению операций по Банковским продуктам, оформленным в рамках ДКО и Договора о предоставлении банковского продукта на основании доверенности при условии, если это не противоречит указанным договорам и законодательству Российской Федерации.

Банк вправе осуществлять проверку доверенности, предъявленной Представителем, при возникновении у Банка сомнений в ее подлинности.

4.7. 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.ст. 55, 77 Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации.

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

4.9. В случае недостижения соглашения все споры и разногласия по ДКО подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Банк вправе запрашивать документы и информацию, необходимые в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе в области валютного регулирования и контроля, в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также в области осуществления финансовых операций с иностранными гражданами и юридическими лицами. Банк вправе отказать в выполнении Распоряжения/Заявления БП Клиента о совершении Операции (за исключением Операций по зачислению денежных средств, поступивших на Счет) при непредставлении Клиентом Банку сведений и документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.11. Банк и Клиент освобождаются от имущественной ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по ДКО, если оно вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, т. е. чрезвычайными и непредотвратимыми обстоятельствами, в том числе стихийными явлениями, военными действиями, актами органов власти. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы Сторона должна в течение 3 (трех) рабочих дней с даты выявления указанных выше обстоятельств проинформировать другую Сторону в письменной форме о невозможности исполнения обязательств по ДКО.

4.12. Банк вправе приостанавливать проведение операций по Счетам и предоставление других услуг в рамках технологий дистанционного доступа к Счету, в случае непредоставления Клиентом запрошенных Банком документов и информации, а также в качестве меры в соответствии с нормативными требованиями и рекомендациями Банка России в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Банк уведомляет Клиента о применении мер, указанных в настоящем пункте Правил, любым способом, позволяющим Клиенту получить уведомление и установить, что оно исходит от Банка, в том числе с использованием Системы ДБО.

## **5. Утверждение Правила и Тарифов Банка**

5.1. В соответствии с п. 1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Банк имеет право вносить изменения (в том числе устанавливая новые редакции) в Правила, включая Приложение к Правилам, и Тарифы Банка.

5.2. Банк осуществляет Опубликование информации об изменении Правил и/или Тарифов Банка в соответствии с пунктом 5.1. настоящих Правил не менее чем за 5 (пять) календарных дней до ввода их в действие.

5.3. Банк осуществляет информирование Клиента об изменении Правил и/или Тарифов Банка в соответствии с пунктом 5.1. настоящих Правил способом, указанным в подпункте «а» и/или «б» пункта 1.4 настоящих Правил.

5.4. Клиент обязан самостоятельно знакомиться с информацией, публикуемой Банком в порядке, установленном настоящими Правилами, в том числе, путем обращения в Банк, для получения информации об изменении Правил и/или Тарифов Банка в соответствии с пунктом 5.1. настоящих Правил.

5.5. Проведение Клиентом Операций по Банковским продуктам, оформленным в рамках ДКО, является согласием Клиента с новой редакцией Правил и/или с применением новых Тарифов Банка. Если до вступления в силу новой редакции Правил и/или Тарифов Банка Банком не получено от Клиента письменное заявление о расторжении ДКО, данное обстоятельство является согласием Клиента с новой редакцией Правил и Тарифов Банка в соответствии с п.2 ст.438 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **6. Срок действия ДКО и порядок его расторжения**

6.1. ДКО вступает в силу с даты его заключения в соответствии с пунктами 2.2-2.4 настоящих Правил и действует неопределенный срок.

6.2. Клиент вправе в любой момент подать в Банк заявление о расторжении ДКО по форме, установленной Банком, в том числе в случае несогласия Клиента с Правилами и/или Тарифами Банка. Соответствующее заявление о расторжении ДКО может быть представлено Клиентом в Банк как при личной явке в Офисе Банка, так и с использованием ВТБ-Онлайн, в том числе с использованием Технологии Безбумажный офис (при наличии технической возможности).

6.3. В случае подачи Клиентом заявления о расторжении ДКО, ДКО будет считаться расторгнутым после закрытия Клиентом всех Банковских продуктов, оформленных в рамках ДКО (если Договором о предоставлении банковского продукта не предусмотрено иное). Прекращение Договоров о предоставлении банковских продуктов осуществляется в порядке, предусмотренном соответствующими договорами.

6.4. Банк вправе расторгнуть ДКО с Клиентом по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.5. Во всем, что не предусмотрено ДКО, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

## **Правила предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО)**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО) (далее – Правила по пакетам услуг) определяют порядок оформления и обслуживания Базового пакета услуг и Коммерческих пакетов услуг.

1.2. Действие настоящих Правил по пакетам услуг распространяется на физических лиц, присоединившихся к Правилам предоставления и обслуживания пакетов услуг в Банке ВТБ (ПАО) с 01 января 2018 года, а также к Правилам комплексного обслуживания физических лиц в ВТБ 24 (ПАО) до 31 декабря 2017 года (включительно).

Присоединение Клиентов к новой редакции Правил по пакетам услуг осуществляется в порядке, установленном пунктом 7.5 Правил.

Настоящие Правила по пакетам услуг являются неотъемлемой частью ДКО.

### **2. Базовый пакет услуг**

2.1. При заключении ДКО Клиенту предоставляется Базовый пакет услуг в соответствии с пунктом 3.1 Правил, включающий в себя следующие Банковские продукты (услуги):

- открытие и обслуживание Мастер-счета в рублях РФ;
- подключение и обслуживание в ВТБ-Онлайн;
- SMS-пакет «Базовый».

2.2. В рамках Базового пакета услуг Клиенту могут быть предоставлены следующие Банковские продукты (предоставляются по желанию Клиента в момент заключения ДКО или в течение его срока действия):

- открытие и обслуживание Мастер-счета в долларах США и/или Мастер-счета в евро;
- предоставление и обслуживание Базовой карты категории Visa Classic Unembossed Instant Issue/MasterCard Standard Unembossed Instant Card к Мастер-счету в рублях РФ,

в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Базового пакета услуг в соответствии с Тарифами Банка.

2.3. Банковские продукты в рамках Базового пакета услуг предоставляются Клиенту на основании соответствующих Договоров о предоставлении банковского продукта.

2.4. Вознаграждение за подключение Базового пакета услуг не взимается.

Вознаграждение за предоставление Банковских продуктов в рамках Базового пакета услуг, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил по пакетам услуг, не взимается.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Мастер-счетам и по другим Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Базового пакета услуг, в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Базовый пакет услуг действует в течение срока действия ДКО. Банковские продукты, входящие в состав Базового пакета услуг, предоставляются на срок действия Базового пакета услуг, если иное не установлено соответствующим Договором о предоставлении банковского продукта.

### **3. Коммерческие пакеты услуг**

#### **3.1. Пакет услуг «Классический»<sup>3</sup>**

Настоящий раздел Правил по пакетам услуг определяет порядок обслуживания действующих Пакетов услуг «Классический».

3.1.1. Пакет услуг «Классический» включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг.

3.1.2. В течение срока действия Пакета услуг «Классический» Клиенту могут быть предоставлены дополнительно следующие Банковские продукты:

- предоставление и обслуживание Базовой карты к Мастер-счету в рублях РФ категории Visa Classic/MasterCard Standard/Классическая карта Мир;
- открытие и обслуживание Накопительного счета,

в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Пакета услуг «Классический» в соответствии с Тарифами Банка.

3.1.3. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Классический» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.1.4. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Классический», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Классический», указанных в подпунктах 3.1.1-3.1.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Классический», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Пакет услуг «Классический» действует в течение срока действия ДКО при условии ежемесячной оплаты вознаграждения за обслуживание Пакета услуг в соответствии с разделом 5 настоящих Правил по пакетам услуг и Тарифами Банка. Срок действия Банковских продуктов (услуг), входящих в состав Пакета услуг «Классический» соответствует сроку действия Пакета услуг «Классический», если иное не установлено Договором о предоставлении банковского продукта.

#### **3.2. Пакет услуг «Золотой»<sup>3</sup>**

Настоящий раздел Правил по пакетам услуг определяет порядок обслуживания действующих Пакетов услуг «Золотой».

3.2.1. Пакет услуг «Золотой» включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- SMS-пакет «Карты+»\*.

3.2.2. В течение срока действия Пакета услуг «Золотой» Клиенту могут быть предоставлены следующие Банковские продукты:

- предоставление и обслуживание Базовой карты к Мастер-счету в рублях РФ категории Visa Gold/MasterCard Gold/Золотая карта Мир с включением страховой программы «Защита карты»\*;
- открытие и обслуживание Накопительного счета;
- Программа «Консьерж-Сервис»\*;

---

<sup>3</sup> Подключение Пакета услуг «Классический»/«Золотой»/«Платиновый» / «Привилегия (NEW)» не осуществляется.

– Программы партнеров Банка\*,  
в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Пакета услуг «Золотой» в соответствии с Тарифами Банка.

3.2.3. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Золотой» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.2.4. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Золотой», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Золотой», указанных в пунктах 3.2.1-3.2.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Золотой», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Пакет услуг «Золотой» действует в течение срока действия ДКО при условии ежемесячной оплаты вознаграждения за обслуживание Пакета услуг в соответствии с разделом 5 настоящих Правил по пакетам услуг и Тарифами Банка. Срок действия Банковских продуктов (услуг), входящих в состав Пакета услуг «Золотой» соответствует сроку действия Пакета услуг «Золотой», если иное не установлено Договором о предоставлении банковского продукта.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

### **3.3. Пакет услуг «Платиновый»<sup>3</sup>**

Настоящий раздел Правил по пакетам услуг определяет порядок обслуживания действующих Пакетов услуг «Платиновый».

3.3.1. Пакет услуг «Платиновый» включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- SMS-пакет «Карты+»\*.

3.3.2. В течение срока действия Пакета услуг «Платиновый» Клиенту могут быть предоставлены следующие Банковские продукты:

- предоставление и обслуживание Базовой карты к Мастер-счету в рублях РФ категории Visa Platinum/MasterCard Platinum/Платиновая карта Мир с включением страховой программы «Защита карты»\*;
- открытие и обслуживание Накопительного счета;
- Страховую программу «Защита путешественников»\*;
- Программа «Консьерж-Сервис»\*;
- Программы партнеров Банка\*,

в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Пакета услуг «Платиновый» в соответствии с Тарифами Банка.

3.3.3. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Платиновый» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.3.4. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Платиновый», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Платиновый», указанных в пунктах 3.3.1-3.3.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Платиновый», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Пакет услуг «Платиновый» действует в течение срока действия ДКО при условии ежемесячной оплаты вознаграждения за обслуживание Пакета услуг в соответствии с разделом 5 настоящих Правил по пакетам услуг и Тарифами Банка. Срок действия Банковских продуктов (услуг), входящих в состав Пакета услуг «Платиновый», соответствует сроку действия Пакета услуг «Платиновый», если иное не установлено Договором о предоставлении банковского продукта.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

### **3.4. Пакет услуг «Мультикарта»**

3.4.1. Пакет услуг «Мультикарта» включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- SMS-пакет «Карты+»\*.

3.4.2. В течение срока действия Пакета услуг «Мультикарта» Клиенту могут быть предоставлены следующие Банковские продукты:

- предоставление и обслуживание Базовой карты к Мастер-счету в рублях РФ платежной системы Visa/Master Card /Мир<sup>4</sup>;
- открытие и обслуживание Накопительного счета;
- предоставление и обслуживание Кредитной карты ВТБ;
- подключение одной из опций к Пакету услуг: «Cash back», «Авто», «Рестораны», «Путешествия», «Коллекция», «Сбережения», «Заёмщик». Выбранная Клиентом опция распространяется на Карты, оформленные в рамках Пакета услуг «Мультикарта», в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Пакета услуг «Мультикарта» в соответствии с Тарифами Банка.

3.4.3. В рамках Пакета услуг «Мультикарта» Клиент может подключить только одну опцию. В течение действия Пакета «Мультикарта» Клиент может изменять опцию по своему желанию не ограниченное число раз. За смену опции Банк взимает вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка.

3.4.4. Порядок начисления вознаграждения по опциям к Пакету услуг определен в разделе 7 настоящих Правил по пакетам услуг.

3.4.5. Размер получаемого Клиентом вознаграждения за осуществление Операций с использованием Карт, оформленных в рамках Пакета услуг «Мультикарта» с подключенной опцией, определен Тарифами Банка. Расчет вознаграждения осуществляется ежемесячно по итогам каждого полного календарного месяца пользования Пакетом услуг «Мультикарта» с подключенной опцией. Расчет осуществляется на базе опции, действовавшей на 01 число отчетного месяца. При отсутствии подключенной опции на 01 число отчетного месяца расчет осуществляется на базе первой опции, подключенной в указанном месяце. Расчет вознаграждения осуществляется также за отчетный месяц, в котором был подключен Пакет услуг с опцией.

3.4.6. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Мультикарта» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.4.7. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Мультикарта», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Мультикарта», указанных в пунктах 3.4.1-3.4.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

---

<sup>4</sup> Категория Карты определяется Банком самостоятельно, исходя из текущего предложения по Пакету услуг «Мультикарта».

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Мультикарта», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Пакет услуг «Мультикарта» действует в течение срока действия ДКО при условии ежемесячной оплаты вознаграждения за обслуживание Пакета услуг в соответствии с разделом 5 настоящих Правил по пакетам услуг и Тарифами Банка. Срок действия Банковских продуктов (услуг), входящих в состав Пакета услуг «Мультикарта», соответствует сроку действия Пакета услуг «Мультикарта», если иное не установлено Договором о предоставлении банковского продукта.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

### **3.5. Пакет услуг «Привилегия (NEW)»<sup>3</sup>**

3.5.1. Пакет услуг «Привилегия (NEW)» включает в себя<sup>5</sup>:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- открытие и обслуживание Накопительного счета;
- предоставление и обслуживание Базовой карты к Мастер-счету в рублях РФ – Статусная карта ВТБ категории Visa Signature/MasterCard World Black Edition/Привилегированная карта Мир;
- Программу «Консьерж-Сервис-Премиум»\*;
- SMS-пакет «Карты+»\*;
- Услуги персонального менеджера \*;
- Сервисный пакет (по выбору Клиента)<sup>6</sup>.

3.5.2. В течение срока действия Пакета услуг «Привилегия (NEW)» Клиенту могут быть предоставлены следующие Банковские продукты:

- предоставление и обслуживание Платиновой кредитной карты ВТБ<sup>7</sup>;
- страховая программа «Защита путешественников»\*(для Клиента);
- Программы партнеров Банка\*;
- Сервисные пакеты:
  - Сервисный пакет «Авто» включает в себя Статусную карту ВТБ категории Visa Signature/MasterCard World Black Edition с опцией «Автокарта ВТБ» и сервис помощи на дорогах\*;
  - Сервисный пакет «Путешественник» включает в себя Статусную карту ВТБ категории Visa Signature с опцией «Карта мира ВТБ», карту Priority Pass (Клиенту предоставляется только одна карта Priority Pass), страховую программу «Защита путешественников»\* с возможностью включения в страховую полис детей и супругов.

Плата за проходы в бизнес-залы аэропортов с использованием карты Priority Pass взимается в соответствии с п.3.6.2 настоящих Правил по пакетам услуг;

- Сервисный пакет «Life-style» включает в себя Статусную карту ВТБ категории Visa Signature/MasterCard World Black Edition с опцией «Карта впечатлений ВТБ», сервисы «Юридическая поддержка»\* и «Медицинская поддержка»\*;

<sup>5</sup> Для Клиентов, оформивших Пакет услуг «Привилегия (NEW)» до 02.05.2017, наполнение Пакета услуг Банковскими продуктами остается без изменений.

<sup>6</sup> Для Клиентов – работников компаний, находящихся на обслуживании в Банке в рамках зарплатного проекта, Пакет «Привилегия (NEW)» подключается без обязательного оформления Сервисного пакета.

<sup>7</sup> Платиновая кредитная карта ВТБ оформляется Клиентам, являющимся гражданами Российской Федерации.

- Сервисный пакет «Сбережения» включает в себя Статусную карту ВТБ категории Visa Signature/MasterCard World Black Edition<sup>8</sup> без опций, указанных в настоящих Правилах по пакетам услуг при описании Пакета услуг (в том числе без опции «Карта с программой «Коллекция»), и надбавку к средневзвешенной ставке по Накопительному счету. Размер надбавки зависит от суммы платежей в торгово-сервисных предприятиях с использованием Карты, оформленной в рамках Сервисного пакета «Сбережения». Условия начисления надбавки и ее размер определены действующими Тарифами Банка по Пакету «Привилегия (NEW)»,

в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Пакета услуг «Привилегия (NEW)» в соответствии с Тарифами Банка.

Условия сервисов, входящих в состав Сервисных пакетов, размещены на сайте Банка.

3.5.3. Клиент может подключить несколько Сервисных пакетов одновременно.

3.5.4. Срок действия Сервисного пакета равен сроку действия Пакета услуг «Привилегия (NEW)», в рамках которого он оформлен. Вознаграждение за оформление Пакета услуг «Привилегия (NEW)» и Карт в рамках Сервисных пакетов списывается с Мастер-счета Клиента в рублях РФ в соответствии с Тарифами Банка.

3.5.5. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.5.6. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Привилегия (NEW)», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)», указанных в пунктах 3.5.1-3.5.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Пакет услуг «Привилегия (NEW)» действует в течение срока действия ДКО при условии ежемесячной оплаты вознаграждения за обслуживание Пакета услуг в соответствии с разделом 5 настоящих Правил по пакетам услуг и Тарифами Банка. Срок действия Банковских продуктов (услуг), входящих в состав Пакета услуг «Привилегия (NEW)» соответствует сроку действия Пакета услуг «Привилегия (NEW)», если иное не установлено Договором о предоставлении банковского продукта.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

### **3.6. Пакет услуг «Привилегия-Мультикарта»**

3.6.1. Пакет услуг «Привилегия-Мультикарта» включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- предоставление и обслуживание Базовой карты к Мастер-счету в рублях РФ – Статусная карта ВТБ категории Visa Signature/MasterCard World Black Edition/Привилегированная карта Мир и/или Кредитной карты Привилегия ВТБ;
- SMS-пакет «Карты+»\*;
- Услуги персонального менеджера \*;

3.6.2. В течение срока действия Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» Клиенту могут быть предоставлены следующие Банковские продукты:

---

<sup>8</sup> При оформлении Сервисного пакета «Сбережения» в качестве первого Сервисного пакета в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)» Базовая карта выдается по желанию Клиента.

- открытие и обслуживание Накопительного счета;
- страховая программа «Защита путешественников»\*;
- Программы партнеров Банка\*;
- выпуск карты Priority Pass\* (Клиенту может быть предоставлена только одна карта Priority Pass к одной из банковских карт категории Visa Signature/MasterCard World Black Edition в составе Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта»). Плата за проходы в бизнес-залы аэропортов с использованием карты Priority Pass взимается за счет средств Клиента ежемесячно на основании выставленных платежной системой счетов по курсу Банка России на дату списания. Клиентам, выполнившим одно из условий бесплатного обслуживания по итогам прошедшего месяца, предоставляются проходы в указанном месяце без взимания вознаграждения. Размер вознаграждения за проходы в бизнес-залы аэропортов с использованием карты Priority Pass, количество проходов без взимания вознаграждения, и условия бесплатного обслуживания указаны на сайте Банка;
- сервис «Помощь на дорогах»\*;
- программу «Консьерж-сервис Премиум»\*;
- подключение одной из опций к Пакету услуг: «Cash back», «Авто», «Рестораны», «Путешествия», «Коллекция», «Сбережения», «Заёмщик». Выбранная Клиентом опция распространяется на Карты, оформленные в рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта», а также на Карты оформленные ранее в рамках Пакета услуг «Мультикарта»;

в том числе иные Банковские продукты (услуги), установленные для владельцев Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» в соответствии с Тарифами Банка.

Условия сервисов, входящих в состав Пакета услуг, размещены на сайте Банка.

3.6.3. В рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» Клиент может подключить только одну опцию. В течение действия Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» Клиент может изменять опцию по своему желанию не ограниченное число раз. За смену опции Банк взимает вознаграждение в соответствии с Тарифами Банка.

3.6.4. Порядок начисления вознаграждения по опциям к Пакету услуг определен в разделе 7 настоящих Правил по пакетам услуг.

3.6.5. Размер получаемого Клиентом вознаграждения за осуществление Операций с использованием Карт, оформленных в рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» с подключенной опцией, определен Тарифами Банка. Расчет вознаграждения осуществляется ежемесячно по итогам каждого полного календарного месяца пользования Пакетом услуг «Привилегия-Мультикарта» с подключенной опцией. Расчет осуществляется на базе опции, действовавшей на 01 число отчетного месяца. При отсутствии подключенной опции на 01 число отчетного месяца расчет осуществляется на базе первой опции, подключенной в указанном месяце. Расчет вознаграждения осуществляется также за отчетный месяц, в котором был подключен Пакет услуг с опцией.

3.6.6. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.6.7. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта», указанных в пунктах 3.6.1-3.6.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

Пакет услуг «Привилегия-Мультикарта» действует в течение срока действия ДКО при условии ежемесячной оплаты вознаграждения за обслуживание Пакета услуг в соответствии с разделом 5 настоящих Правил по пакетам услуг и Тарифами Банка. Срок действия Банковских продуктов (услуг), входящих в состав Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта» соответствует сроку действия Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта», если иное не установлено Договором о предоставлении банковского продукта.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

### 3.7. Пакет услуг «Прайм New»<sup>9</sup>

3.7.1. Пакет услуг «Прайм New»<sup>10</sup> включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- SMS-пакет «Карты+»\*;
- услуги персонального финансового менеджера/менеджера счета\*;
- обслуживание в премиальной сети Банка с оказанием услуг ВТБ Private Banking (эксклюзивный банковский сервис, предназначенный для VIP-Клиентов);
- услуги Семейного финансового офиса;
- предоставление членам семьи Клиента/иному физическому лицу по желанию Клиента, оформившего Пакет услуг «Прайм New», услуг ВТБ Private Banking. Прекращение предоставления услуг ВТБ Private Banking и статуса VIP указанным лицам осуществляется по заявлению Клиента или при прекращении у Клиента статуса VIP в соответствии с пунктом 6.3.2 настоящих Правил по пакетам услуг.

3.7.2. В течение срока действия Пакета услуг «Прайм New» Клиенту могут быть предоставлены иные Банковские продукты, услуги, сервисы и программы, установленные для владельцев Пакета услуг «Прайм New» в соответствии с Тарифами Банка, в том числе:

- расчетная (дебетовая) карта к Мастер-счету в рублях РФ, долларах США, евро – Дебетовая карта Прайм ВТБ категории Visa Infinite/MasterCard World Elite с включением страховой программы «Защита карты»\*;
- расчетная (дебетовая) карта с установленным лимитом овердрафта – Кредитная карта Прайм ВТБ категории Visa Infinite/MasterCard World Elite с включением страховой программы «Защита карты»\*\*;
- карта Priority Pass\* (может быть выпущена одна карта Priority Pass Клиенту либо по желанию Клиента иному физическому лицу - держателю дополнительной Карты при наличии оформленных в рамках Пакета услуг «Прайм New» карт категории Visa Infinite/MasterCard World Elite). Плата за проходы в бизнес-залы аэропортов с использованием карты Priority Pass взимается за счет средств Клиента ежемесячно на основании выставленных счетов платежной системы по курсу Банка России на дату списания;
- страховая программа «Защита путешественников»\*;
- программа «Консьерж-сервис Prime Concept»\*;
- программы партнеров Банка\*.

3.7.3. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Прайм New» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

<sup>9</sup> Подключение Пакета услуг «Прайм New» не осуществляется с 19.03.2019.

<sup>10</sup> Клиентам, оформившим Пакет услуг «Прайм New»/«Прайм+», присваивается статус VIP в установленном в Банке порядке.

3.7.4. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Прайм New», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Прайм New», указанных в пунктах 3.7.1 - 3.7.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Прайм New», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

3.7.5. Срок действия Пакета услуг «Прайм New» составляет 1 год.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

\*\* Подключение страховой программы «Защита карты» без взимания вознаграждения осуществляется по основной Кредитной карте Прайм ВТБ.».

### **3.8. Пакет услуг «Прайм+»**

3.8.1. Пакет услуг «Прайм+»<sup>10</sup> включает в себя:

- Банковские продукты (услуги), включенные в Базовый пакет услуг;
- SMS-пакет «Карты+»\*,
- услуги персонального финансового менеджера/менеджера счета\*;
- обслуживание в премиальной сети Банка с оказанием услуг ВТБ Private Banking (эксклюзивный банковский сервис, предназначенный для VIP-Клиентов);
- предоставление членам семьи Клиента/иному физическому лицу по желанию Клиента, оформившего Пакет услуг «Прайм+», услуг ВТБ Private Banking. Прекращение предоставления услуг ВТБ Private Banking и статуса VIP указанным лицам осуществляется по заявлению Клиента или при прекращении у Клиента статуса VIP в соответствии с пунктом 6.3.2 настоящих Правил по пакетам услуг;
- услуги Семейного финансового офиса.

3.8.2. В течение срока действия Пакета услуг «Прайм+» Клиенту могут быть предоставлены иные Банковские продукты, услуги, сервисы и программы, установленные для владельцев Пакета услуг «Прайм+» в соответствии с Тарифами Банка, в том числе:

- расчетная (дебетовая) карта к Мастер-счету в рублях РФ, долларах США, евро – Дебетовая карта Прайм ВТБ категории Visa Infinite/MasterCard World Elite;
- расчетная (дебетовая) карта с установленным лимитом овердрафта – Кредитная карта Прайм ВТБ категории Visa Infinite/MasterCard World Elite с включением страховой программы «Защита карты»\*\*;
- карта Priority Pass\* (может быть выпущена одна карта Priority Pass Клиенту либо по желанию Клиента иному физическому лицу - держателю дополнительной Карты при наличии оформленных в рамках Пакета услуг «Прайм+» карт категории Visa Infinite/MasterCard World Elite). Плата за проходы в бизнес-залы аэропортов с использованием карты Priority Pass взимается за счет средств Клиента ежемесячно на основании выставленных счетов платежной системы по курсу Банка России на дату списания;
- подключение одной из опций к Пакету услуг «Прайм+»: «Cash back», «Авто», «Рестораны», «Путешествия», «Коллекция», «Сбережения». Выбранная Клиентом опция распространяется на Карты, оформленные в рамках Пакета услуг «Прайм+»;
- страховая программа «Защита счета»\* (подключается к Мастер-счету Клиента с установлением единого лимита на Мастер-счета в рублях РФ, долларах США и евро);

- страховая программа «Защита путешественников» (предоставляется Клиенту, а также по желанию Клиента детям Клиента в возрасте от 1 года до 18 лет (до шести детей))\*;
- сервис «Помощь на дорогах»\*;
- программа «Консьерж-сервис Prime Concept»\*;
- программа партнеров Банка\*.

3.8.3. Банковские продукты (услуги) в рамках Пакета услуг «Прайм+» предоставляются Клиенту на основании соответствующих отдельных Договоров о предоставлении банковского продукта.

3.8.4. Вознаграждение за подключение Пакета услуг «Прайм+», за предоставление Банковских продуктов (услуг) в рамках Пакета услуг «Прайм+», указанных в пунктах 3.8.1-3.8.2 настоящих Правил по пакетам услуг, взимается в соответствии с Тарифами Банка.

Банк взимает вознаграждение за Операции, проведенные Клиентом по Банковским продуктам, доступным Клиенту в рамках Пакета услуг «Прайм+», в том числе с использованием ВТБ-Онлайн, в соответствии с Тарифами Банка.

3.8.5. Срок действия Пакета услуг «Прайм+» составляет 1 год.

\* Услуга предоставляется без взимания вознаграждения.

\*\* Подключение страховой программы «Защита карты» без взимания вознаграждения осуществляется по основной Кредитной карте Прайм ВТБ.

#### **4. Подключение, изменение Пакета услуг. Обслуживание в рамках Пакета услуг**

4.1. При подключении Базового пакета услуг в соответствии с пунктом 3.1 Правил Банк предоставляет Клиенту Идентификаторы (УНК и Пароль). Пароль сообщается Клиенту способом, исключающим возможность доступа к информации третьих лиц. Пароль предоставляется Клиенту в виде SMS-кода путем направления SMS-сообщения на Доверенный номер телефона. Если на дату заключения ДКО Клиенту уже присвоены Идентификаторы (в рамках обслуживания в Системах ДБО), Клиент продолжает их использование.

4.2. В течение срока действия ДКО Клиент может изменить Базовый пакет услуг на Коммерческий пакет услуг, предлагаемый Банком (при этом Банковские продукты и услуги, входящие в состав Базового пакета услуг, также включены в состав любого Коммерческого пакета услуг). Условия и состав Коммерческих пакетов услуг приведены в разделе 3 «Коммерческие пакеты услуг» настоящих Правил по пакетам услуг. Стоимость Коммерческих пакетов услуг установлена Тарифами Банка. Банковские продукты, предоставляемые Клиенту в рамках выбранного Пакета услуг, предоставляются Клиенту в соответствии с Договором о предоставлении банковского продукта и Тарифами Банка.

4.3. В течение срока действия ДКО Клиент может неоднократно изменять Пакет услуг: переходить с Базового пакета услуг на Коммерческий пакет услуг; с одного Коммерческого пакета услуг на другой Коммерческий пакет услуг; с Коммерческого пакета услуг на Базовый пакет услуг, при этом в один момент времени у Клиента может быть подключен только один Пакет услуг (Базовый пакет услуг или один из Коммерческих пакетов услуг). Клиент имеет право пользоваться Банковскими продуктами и услугами в рамках подключенного Пакета услуг в течение его срока действия с учетом условий подпунктов 5.1-5.2 настоящих Правил по пакетам услуг.

4.4. Изменение Пакета услуг осуществляется на основании заявления Клиента. Изменение Базового пакета услуг или Коммерческого пакета услуг на Пакет услуг «Привилегия-Мультикарта», в том числе заказ Карты в рамках Пакета услуг «Привилегия-Мультикарта», может быть осуществлен посредством технических решений и возможностей оказания банковских услуг в ВТБ-Онлайн.

4.5. При изменении Клиентом Коммерческого пакета услуг на Пакет услуг более низкой категории Карты, оформленные Клиентом ранее в рамках Пакета услуг более высокой категории, услуги, недоступные к продаже в рамках вновь подключенного Пакета услуг более низкой категории, блокируются аналогично порядку, установленному в подпунктах 5.2.2-5.2.7 настоящих Правил по пакетам услуг. Исключение составляют Карты, оформленные Клиентам – работникам компаний, находящихся на обслуживании в Банке в рамках зарплатного проекта.

4.6. При изменении Клиентом Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+» на другой Коммерческий пакет услуг или Базовый пакет услуг вознаграждение, уплаченное Клиентом в соответствии с Тарифами Банка ранее за подключение Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+», Клиенту не возвращается.

4.7. Для изменения Пакета услуг Клиент должен обеспечить на Мастер-счете в рублях РФ наличие денежных средств, в размере, достаточном для оплаты вознаграждения за подключение нового Пакета услуг в соответствии с Тарифами Банка, либо оплатить указанное вознаграждение иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

4.8. В рамках ДКО Клиенту предоставляется возможность проводить Операции в разных Каналах доступа с использованием Мастер-счетов, в том числе с использованием Карт, оформленных Клиентом к Мастер-счетам. Проведение Операций по Мастер-счетам осуществляется в соответствии с договором банковского счета физического лица в Банке ВТБ (ПАО) и Договором ДБО, проведение Операций с использованием Карт, оформленных Клиентом к Мастер-счетам, осуществляется в соответствии с Договором карты.

4.9. В рамках действующего Базового пакета услуг/Коммерческого пакета услуг Клиент может за отдельную плату в соответствии с Тарифами Банка приобрести дополнительные SMS-пакеты, предлагаемые Банком (с расширенным перечнем событий относительно SMS-пакета, предоставляемого по умолчанию в рамках Базового пакета услуг или соответствующего Коммерческого пакета услуг).

4.10. Дополнительные SMS-пакеты Клиент может подключить самостоятельно в УС (при наличии технической возможности) или в ВТБ-Онлайн с использованием Средств подтверждения применяемых для проведения Операций в соответствующих Каналах доступа (УС и Интернет-банк). Срок действия приобретаемого SMS-пакета определяется в момент его подключения и может отличаться от срока действия Пакета услуг. Уведомление о подключении/отключении SMS-пакета входит в перечень событий, предоставляемых в рамках SMS-пакета, предоставляется Банком в виде SMS-сообщения. Сроки действия и стоимость SMS-пакетов установлены ДКО и Тарифами Банка. Информация о перечне событий, входящих в SMS-пакеты, размещена на сайте ВТБ-Онлайн и/или на сайте Банка.

4.11. В течение срока действия ДКО Клиент может изменить перечень событий по любому подключенному SMS-пакету на основании заявления по форме, установленной Банком.

4.12. Вознаграждение за предоставление Клиенту дополнительного SMS-пакета/изменение перечня событий по SMS-пакету взимается Банком на основании Распоряжения Клиента, предоставляемого в Банк при выполнении Операции подключения дополнительного SMS-пакета/изменения перечня событий по SMS-пакету в соответствии с пунктом 4.11 настоящих Правил по пакетам услуг, с Мастер-счета Клиента в рублях РФ в соответствии с Тарифами Банка. Оплата вознаграждения возможна иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации. При изменении Клиентом SMS-пакетов в течение срока действия ДКО вознаграждение за приобретенные ранее SMS-пакеты, срок действия которых не истек, Клиенту не возвращается.

**5. Сопровождение пакетов услуг «Классический», «Золотой», «Платиновый», «Мультикарта», «Привилегия (NEW)», «Привилегия-Мультикарта»**

5.1. Взимание вознаграждения за обслуживание Коммерческого пакета услуг и Карт Сервисных пакетов осуществляется ежемесячно по итогам каждого полного календарного месяца пользования Коммерческим пакетом услуг и Сервисными пакетами. Списание вознаграждения за обслуживание осуществляется с Мастер-счета Клиента в рублях РФ в течение месяца, следующего за отчетным. Оплата вознаграждения возможна иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Оплата вознаграждения за обслуживание Пакета услуг «Привилегия (NEW)» без оплаты вознаграждения за обслуживание Карт Сервисных пакетов не допускается.

5.2. В случае неоплаты Клиентом вознаграждения Банку за обслуживание Коммерческого пакета услуг и Карт Сервисных пакетов, а также при отсутствии или недостаточности на Мастер-счете Клиента в рублях РФ денежных средств, достаточных для оплаты вознаграждения за обслуживание Коммерческого пакета услуг и Карт Сервисных пакетов, сумма вознаграждения за обслуживание за отчетный месяц является задолженностью Клиента перед Банком до момента ее оплаты; частичная оплата вознаграждения не осуществляется. Коммерческий пакет услуг и Карты Сервисных пакетов продолжают действовать в течение календарного месяца, следующего за отчетным.

В случае неоплаты Клиентом вознаграждения Банку за 2 (два) полных календарных месяца пользования Коммерческим пакетом услуг и Картами Сервисных пакетов, действие Коммерческого пакета услуг и Сервисных пакетов прекращается.

В этом случае:

5.2.1. Происходит изменение Коммерческого пакета услуг на Базовый пакет услуг.

5.2.2. Базовая карта соответствующей категории, предоставленная Клиенту в рамках Коммерческого пакета услуг, блокируется (за исключением Базовой карты оформленной в рамках Пакета услуг «Мультикарта»). Базовая карта, оформленная Клиентом в рамках Пакета услуг «Мультикарта», продолжает действовать до истечения срока ее действия и обслуживается в соответствии Тарифами Банка для Базового пакета услуг.

Базовая карта к Мастер-счету в рублях РФ, предоставленная Клиенту в рамках Базового пакета услуг при оформлении ДКО, продолжает обслуживаться и подлежит обязательному перевыпуску в течение срока действия ДКО на условиях Базового пакета услуг.

5.2.3. Действующие Карты, оформленные Клиентом дополнительно в рамках изменяемого Коммерческого пакета услуг (не доступные к продаже в рамках Базового пакета услуг), блокируются (за исключением Карт оформленных в рамках Пакета услуг «Мультикарта» Платиновой кредитной карты ВТБ, оформленной в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)», а также Кредитной карты Привилегия ВТБ, оформленной в рамках Комплексного продукта Пакет «Привилегия-Мультикарта»). Карты, оформленные Клиентом в рамках Пакета услуг «Мультикарта», продолжают действовать (расчетные карты к Мастер-счету – до истечения срока их действия, Кредитная карта ВТБ – до окончания срока действия Договора карты) и обслуживаются в соответствии Тарифами Банка для Базового пакета услуг и/или Кредитной карты ВТБ. Платиновая кредитная карта ВТБ, оформленная в рамках Пакета услуг «Привилегия (NEW)», Кредитная карта Привилегия ВТБ, оформленная в рамках Комплексного продукта Пакет «Привилегия-Мультикарта», продолжают действовать и обслуживаться в соответствии с Тарифами Банка.

5.2.4. Действующие Карты, оформленные Клиентом дополнительно в рамках Коммерческого пакета услуг (доступные к продаже в рамках Базового пакета услуг), обслуживаются на условиях Базового пакета услуг.

5.2.5. Услуги, предоставленные в рамках Коммерческого пакета услуг изменяются на Услуги, доступные в рамках Базового пакета услуг.

5.2.6. Опции, действовавшие в рамках Пакетов услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта», блокируются.

5.2.7. Карта Priority Pass, выданная в рамках Пакетов услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта», блокируется.

5.2.8. Сервисы, входящие в состав Пакетов услуг «Привилегия (NEW)», «Привилегия-Мультикарта», блокируются.

## **6. Пролонгация Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+»**

6.1. Если на дату окончания срока действия Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+» сумма денежных средств на Мастер-счете Клиента в рублях РФ достаточна для оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка за следующий срок обслуживания подключенного у Клиента Коммерческого пакета услуг, срок его действия автоматически продлевается на условиях, действующих в Банке по данному Пакету услуг на дату его пролонгации.

6.2. Вознаграждение за подключение на каждый последующий срок обслуживания имеющегося у Клиента Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+» в соответствии с Тарифами Банка списывается с Мастер-счета Клиента в рублях РФ не позднее последнего дня срока, прошедшего со дня предыдущей оплаты.

6.3. Если на дату окончания срока действия Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+» сумма денежных средств на Мастер-счете Клиента в рублях РФ отсутствует/недостаточна для оплаты вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка за подключение на последующий срок обслуживания, продление действия Коммерческого пакета услуг на новый срок не осуществляется. В этом случае:

6.3.1. Коммерческий Пакет услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+» изменяется на Базовый пакет услуг в порядке аналогичном, указанному в пунктах 5.2.1-5.2.5 настоящих Правил по пакетам услуг.

6.3.2. Карта Priority Pass, Дебетовая карта Прайм ВТБ, Кредитная карта Прайм ВТБ, выданные Клиенту в рамках Пакета услуг «Прайм New»/Пакета услуг «Прайм+», блокируются (за исключением опциональной Кредитной карты Прайм ВТБ, продолжающей действовать в течение одного года (за который уплачено вознаграждение за опциональную Карту) с даты ее оформления). Статус VIP и предоставление услуг ВТБ Private Banking Клиенту прекращаются.

## **7. Порядок начисления вознаграждения Клиенту – владельцу Пакетов услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта», «Прайм+» с опцией «Cash back»/«Авто»/«Рестораны»/«Путешествия»/«Сбережения»/«Коллекция»/«Заёмщик»<sup>11</sup>**

7.1. В настоящих Правилах по пакетам услуг дополнительно используются следующие термины и сокращения:

**Бонусные мили** – условные единицы (бонусы) по опции «Путешествия», которые начисляются на бонусный счет участника программы «TRAVEL» в размере, оговоренном правилами программы «TRAVEL» и указанном на интернет-сайте [travel.vtb.ru](http://travel.vtb.ru), и в Тарифах Банка по Пакетам услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта», и могут быть использованы участником программы «TRAVEL» для оформления Наград.

**Вознаграждение** – бонусы по опциям «Cash back»/«Авто»/«Рестораны»/«Заёмщик», начисляемые на Карточный счет Клиента/Мастер-счет Клиента; Бонусные мили по опции «Путешествия»; надбавка к средневзвешенной ставке по Накопительному счету в рублях РФ по опции «Сбережения», бонусы по опции «Коллекция». Размер Вознаграждения установлен Тарифами Банка по Пакетам услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта».

**Дата обработки расчетных документов** – дата и время обработки расчетных документов в соответствии с правилами Платежных систем в Платежной системе либо процессинговом центре Банка, подтверждающих совершение операций по Картам; может отличаться от Даты совершения операции.

---

<sup>11</sup> Опция «Заёмщик» не распространяется на Пакет услуг «Прайм+».

**Дата совершения операции** – дата и время получения Банком расчетного документа в соответствии с правилами Платежных систем и/или дата и время проведения авторизованного запроса для совершения Финансовой операции оплаты товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), получения наличных и получения на него подтверждения от Банка; может отличаться от Даты обработки расчетных документов.

**Награды** – услуги, предоставляемые Клиенту в обмен на Бонусные мили, начисленные в рамках программы «TRAVEL». Полный перечень Наград представлен на сайте [travel.vtb.ru](http://travel.vtb.ru).

**Финансовая операция** – финансовая расходная операция, совершенная в ТСП с использованием Карты, или операция покупки в сети Интернет, совершенная с использованием реквизитов Карты, за исключением операций, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела Правил по пакетам услуг.

**Отчетный месяц** – календарный месяц (с первого по последнее число месяца).

**Торгово-сервисное предприятие (ТСП)** – юридическое или физическое лицо - индивидуальный предприниматель, осуществляющее прием Карт в качестве оплаты за предоставляемые товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности).

**Программа «TRAVEL»** – бонусная программа «TRAVEL» ВТБ (ПАО).

7.2. Вознаграждение рассчитывается от суммы Финансовых операций, по которым расчетные документы, подтверждающие совершение Клиентом указанных операций, были обработаны Банком в Отчетном месяце в соответствии с правилами Платежных систем.

7.3. Банк не начисляет Вознаграждение по следующим Финансовым операциям:

- осуществляемым через Банкоматы, ПВН и ВТБ-Онлайн;
- по Финансовым операциям, связанным с перечислением средств на банковские счета Банка и других кредитных организаций (в связи с исполнением обязательств перед ними);
- связанным с переводом денежных средств в пользу физических и юридических лиц в другие кредитные организации и внутри Банка;
- по Финансовым операциям с финансовыми организациями и Финансовым операциям, связанным с перечислением средств в пользу ломбардов, страховых компаний и паевых фондов;
- связанным с перечислением средств в пользу компаний Mary Kay Inc., Mary Kay Cosmetics GmbH и ЗАО «МЭРИ КЭЙ»;
- связанным с пополнением электронных кошельков («Яндекс.Деньги», WebMoney и т.п.);
- по Финансовым операциям оплаты членских и других взносов в благотворительные, политические организации, гражданские ассоциации;
- по Финансовым операциям покупки иностранной валюты, дорожных чеков, лотерейных билетов, ценных бумаг, драгоценных металлов;
- по Финансовым операциям оплаты ставок и пари в казино, тотализаторах и других игорных заведениях;
- по Финансовым операциям, по которым был осуществлен возврат денежных средств;
- в случае возникновения просроченной задолженности свыше 30 календарных дней по кредитным договорам, заключенным между Клиентом и Банком;
- по Финансовым операциям оплаты услуг Банка;
- по Финансовым операциям оплаты налогов, сборов и налоговых пеней;

- по Финансовым операциям оплаты услуг государственных организаций, в том числе за выдачу въездных виз и использование платных государственных автодорог, а также платежи в иных ТСП, идентифицируемых Банком в категории государственных услуг;
- по Финансовым операциям приобретения объектов недвижимости, транспортных средств и иного дорогостоящего имущества (в том числе в случае несоответствия объема Финансовых операций стоимости простой потребительской покупки);
- по Финансовым операциям в ТСП, в которых сумма Финансовых операций за Отчетный месяц превышает 70% от общей суммы Финансовых операций по Карте за тот же Отчетный месяц;
- в случаях, когда действия Держателя в связи с получением Вознаграждения могут быть охарактеризованы как недобросовестные.

#### **7.4. Особенности начисления Вознаграждения по опциям «Cash back»/«Авто»/«Рестораны»:**

7.4.1. В случае возврата денежных средств по проведенной ранее Финансовой операции после даты выплаты Вознаграждения по ней сумма выплаченного Вознаграждения по данной Финансовой операции будет вычтена из суммы Вознаграждения за последующие периоды.

7.4.2. При возникновении просроченной задолженности по Карте свыше 30 календарных дней Банк приостанавливает начисление Вознаграждения.

7.4.3. Если Клиент погасил просроченную задолженность в течение 90 календарных дней с момента ее возникновения, Банк начисляет Вознаграждение за Финансовые операции, по которым были приостановлены начисления.

7.4.4. Сумма Вознаграждения рассчитывается и начисляется на Карточный счет Клиента/Мастер-счет, к которому оформлена Карта, с которого были совершены Финансовые операции в валюте данного счета, не позднее последнего рабочего дня календарного месяца, следующего за Отчетным месяцем.

7.4.5. Начисление Вознаграждения проводится по Финансовым операциям, совершенным с использованием Карт, незакрытых и незаблокированных на момент выплаты Вознаграждения.

7.4.6. Вознаграждение по опции «Авто» начисляется при условии идентификации ТСП по присвоенному МСС-коду (код, присваиваемый ТСП) на принадлежность категориям: Автозаправки и Парковки.

7.4.7. Вознаграждение по опции «Рестораны» начисляется при условии идентификации ТСП по присвоенному МСС-коду (код, присваиваемый ТСП) на принадлежность категориям: Рестораны, Бары, Кафе, Кассы по продаже билетов в театры/кинотеатры.

7.4.8. Банк вправе отказать Клиенту в начислении Вознаграждения в опциях «Авто» и «Рестораны» в случае невозможности идентификации ТСП при проверке на принадлежность категориям, указанным в подпунктах 7.4.6 и 7.4.7 настоящего раздела Правил по пакетам услуг.

#### **7.5. Особенности начисления Вознаграждения по опции «Путешествия»:**

7.5.1. Бонусные мили начисляются не позднее последнего рабочего дня календарного месяца, следующего за Отчетным. Бонусные мили начисляются за каждую отдельную Финансовую операцию и затем суммируются.

7.5.2. Возможность частичной оплаты Награды наличными денежными средствами предоставляется владельцу Пакетов услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта», «Прайм+» в размере, не превышающем 50% полной стоимости Награды.

7.5.3. Держатель Карты может оформить не более 10 Наград (в том числе Награды с

частичной оплатой Бонусными милями) за календарный год в каждом из разделов вознаграждений: «Авиабилеты», «Отели», «Аренда авто», «ЖД-билеты» или иных разделах, предоставленных на интернет-сайте travel.vtb.ru. 1 награда (один заказ) равна: 1 авиабилету или 1 жд/билету (включая билет по направлению туда-обратно или составной билет (не более 2-х пересадок в билете)) на 1 человека (не включая несовершеннолетних пассажиров), или 1 бронирование отеля, или 1 аренда автомобиля.

7.5.4. Возможность использования Бонусных миль предоставляется только в период действия Договора карты. В случае истечения срока действия Договора карты или досрочного прекращения срока действия указанного договора по инициативе Клиента или Банка (в зависимости от того, какое событие наступит раньше) возможность использования Бонусных миль не предоставляется до момента оформления Клиентом новой Карты.

7.5.5. Узнать количество начисленных Бонусных миль можно в личном кабинете участника программы «TRAVEL» на интернет-сайте travel.vtb.ru, осуществив вход для участников. Вход для участников программы «TRAVEL» осуществляется после процедуры авторизации, в рамках которой потребуется указать:

- номер бонусного счета, который Клиент получает в виде SMS-сообщения после первого зачисления Бонусных миль;
- адрес электронной почты;
- пароль (задается Клиентом самостоятельно);
- дата рождения Клиента.

Если количество начисленных Бонусных миль за Финансовые операции по Картам не соответствует подсчетам Клиента, необходимо обратиться в Контакт-центр по телефону: +7 (495) 777-24-24, 8 800 100-24-24 (звонок по России бесплатный).

#### **7.6. Особенности начисления вознаграждения по опциям**

«Сбережения»/«Заёмщик»<sup>11</sup> отражены в Тарифах Банка по Пакетам услуг «Мультикарта», «Привилегия-Мультикарта», «Прайм+».

7.7. Особенности начисления вознаграждения по опции «Коллекция» отражены в Правилах бонусной программы «Коллекция». Правила бонусной программы «Коллекция» размещены на сайте Банка и интернет-сайте bonus.vtb.ru.