

Правила программы лояльности для держателей банковских карт Банка «ВБРР» (АО)

1. Термины и определения

Банк – Акционерное общество «Всероссийский банк развития регионов»/Банк «ВБРР» (АО).

Банковская карта – Карта «Каникулы», именная банковская карта «Семейная команда», Карта «115 дней без процентов», Карта «Заработай больше», Детская Карта, Платежный браслет к Детской Карте, Молодежная Карта и Пенсионная Карта.

Безналичная операция - операция оплаты товаров (работ, услуг) с использованием Банковской карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг), расположенных как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами.

Банк самостоятельно определяет категории Предприятий торговли (сферы услуг) с указанием соответствующих кодов МСС и, соответственно перечень Безналичных операций, в отношении которых применяются принципы выплаты Вознаграждения Клиенту (Cash back), и устанавливает их в Тарифах, применяемым к Банковским картам.

Общая сумма Безналичных операций определяется за каждый Расчетный период в порядке, установленном п. 3.1 настоящих Правил.

Бонус – условная единица, начисляемая на Бонусный счет и характеризующая активность Клиента в приобретении и использовании услуг Банка: совершение операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием Банковской карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг).

Бонусный счет – технический счет, который ведется во внутренней системе учета Банка, предназначенный в соответствии с настоящими Правилами для Начисления и Списания Бонусов.

Вознаграждение (Cash back) - вознаграждение Клиента (доход в денежной форме), выплачиваемое Банком на Счет Клиента в зависимости от количества начисленных Бонусов в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

Абсолютный размер Вознаграждения (Cash back), а также категории Предприятий торговли (сферы услуг) с указанием соответствующих кодов МСС, за совершение Держателем Банковской карты Безналичных операций, за которые Банком выплачивается Клиенту Вознаграждение (Cash back), устанавливаются Тарифами.

Детская Карта – Дополнительная Карта, выпущенная в рамках тарифного плана «Юниоры», которым предусмотрена в качестве одной из привилегий, установленных данным тарифным планом категорий, выплата Клиенту Вознаграждения (Cash back) за совершение Держателем Детской Карты операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием указанной карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг) в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Клиент – физическое лицо, присоединившееся к Условиям выпуска Карт, в соответствии с которыми Клиенту в Банке открыт Счет и к Счету выпущена Банковская карта.

Начисление Бонусов – процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Бонусном счете Клиента по основаниям, предусмотренным в настоящих Правилах.

НДФЛ – налог на доходы физических лиц.

Карта «Каникулы»/именная банковская карта «Семейная команда»/Карта «115 дней без процентов»/Карта «Заработай больше» – Основная или Дополнительная Карты, Тарифами которых предусмотрена в качестве одной из привилегий, установленных данными Тарифами категорий, выплата Клиенту Вознаграждения (Cash-back) за совершение Держателем Карты «Каникулы»/именной банковской карты «Семейная команда»/Карты «115 дней без процентов»/Карты «Заработай больше» операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием указанной Карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг) в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Молодежная Карта – Основная Карта или Дополнительная Карта (в том числе в виде Платежного браслета), выпущенная в рамках тарифного плана «Юниоры», которым предусмотрена в качестве одной из привилегий, установленных данным тарифным планом категорий, выплата Клиенту Вознаграждения (Cash-back) за совершение Держателем Молодежной Карты операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием указанной Карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг) в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Пенсионная Карта – Карта (Основная или Дополнительная), выпущенная в рамках тарифного плана для пенсионеров, которым предусмотрена в качестве одной из привилегий, установленных данным тарифным планом категорий, выплата Клиенту Вознаграждения (Cash back) за совершение Держателем Пенсионной Карты операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием указанной карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг) в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Платежный браслет – браслет с размещенной в нем мини-Картой, являющейся разновидностью эмитируемых Банком Карт, с технологией бесконтактной оплаты.

Платежный браслет имеет ограничения в использовании по типу проводимых операций:

- получение наличных в Банкоматах, а также в ПВН с использованием Электронного терминала, не оборудованных технологией бесконтактного обслуживания;
- операции в сети Интернет (из-за отсутствия кода CVV2).

Платежный браслет выпускается:

- в дополнение к Детской Карте в качестве Дополнительной Карты в рамках тарифного плана «Юниоры» на имя Представителя в возрасте от 7 до 13 лет включительно, являющегося Держателем Детской Карты, на основании Заявления Клиента на получение физическим лицом в возрасте от 7 до 18 лет включительно дополнительной банковской карты Банка «ВБРР» (АО);
- в качестве Молодежной Карты (Дополнительной Карты) в рамках тарифного плана «Юниоры» на имя Представителя в возрасте от 14 до 18 лет включительно на основании Заявления Клиента на получение физическим лицом в возрасте от 7 до 18 лет включительно дополнительной банковской карты Банка «ВБРР» (АО);
- в качестве Молодежной Карты (Основной и Дополнительной Карты) в рамках тарифного плана «Юниоры» на имя Клиента в возрасте от 14 до 18 лет включительно на основании Заявления Клиента.

Платежный браслет к Детской Карте – браслет с размещенной в нем мини-картой, являющейся разновидностью эмитируемых Банком банковских карт, с технологией бесконтактной оплаты, выпущенный в рамках тарифного плана «Юниоры» в дополнение к Детской Карте, которым предусмотрена в качестве одной из привилегий, установленных данным тарифным планом категорий, выплата Клиенту Вознаграждения (Cash back) за совершение Держателем Платежного браслета к Детской Карте операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием указанного платежного инструмента (Платежного браслета) на Предприятиях торговли (сферы услуг) в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами.

Правила – настоящие Правила программы лояльности для держателей банковских карт Банка «ВБРР» (АО), являющиеся неотъемлемой частью Условий выпуска Карт, применяющиеся для Банковских карт.

Программа - программа лояльности для Клиентов, направленная на увеличение активности Клиентов в приобретении услуг Банка, в том числе услуг, связанных с выпуском Банковских карт и совершением операций оплаты товаров (работ, услуг) на Предприятиях торговли (сферы услуг) с их использованием (или с использованием их Реквизитов), и предусматривающая Начисление Бонусов по основаниям, установленным в настоящих Правилах, а также выплату за счет средств Банка начисленных Бонусов Клиенту в денежной форме (Вознаграждения (Cash back)).

Организатором Программы является Банк.

Расчетный период – каждый календарный месяц в рамках срока действия Программы, в течение которого Держателем Банковской карты совершены Безналичные операции.

Списание Бонусов – процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Бонусном счете по основаниям, предусмотренным в настоящих Правилах.

Условия выпуска Карт – действующие в Банке Условия выпуска, обслуживания и использования банковских карт Банка «ВБРР» (АО) (договор на открытие банковского счета, выпуск и обслуживание банковских карт).

Участник Программы – Клиент, присоединившийся к Программе в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Merchant Category Code (код МСС) – универсальный международный 4-значный код МСС, позволяющий классифицировать Предприятия торговли (сферы услуг) по типу (виду) деятельности. Коды МСС присваиваются кредитными организациями-эквайрерами, обслуживающими данные Предприятия торговли (сферы услуг), в соответствии с правилами Платежных систем и включаются в состав данных об операции оплаты товаров (работ, услуг) с использованием банковской карты или ее реквизитов, совершенной на данном Предприятии торговли (сферы услуг).

В случае, если Предприятие торговли (сферы услуг) имеет несколько видов (направлений) деятельности, то код МСС присваивается по основному направлению.

WEB-сервер Банка - сайт Банка по адресу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.vbrr.ru.

Используемые в настоящих Правилах термины, при отсутствии в тексте Правил указаний на иное, имеют значения, определенные в Условиях выпуска Карт.

2. Общие условия

2.1. Правила определяют порядок и условия участия Клиентов в Программе, Начисления Бонусов за совершение Держателем Банковской карты Безналичных операций на Предприятиях торговли (сферы услуг), выплаты Клиенту Вознаграждения (Cash back) и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком.

Действие Программы не ограничено сроком. Банк вправе внести изменения и/или дополнения в Правила в соответствии с разделом 6 настоящих Правил.

2.2. Участниками Программы могут стать Клиенты, к Счетам которых выпущены Банковские карты.

Клиент становится Участником Программы в результате безоговорочного присоединения в целом и полностью к настоящим Правилам путем акцепта Клиентом публичной оферты Банка (Правил) в виде совершения первой операции по Счету с использованием Банковской карты с вводом ПИН-кода.

2.3. Для Начисления Клиенту Бонусов Банк использует Бонусный счет: один Бонусный счет соответствует Счету Клиента, к которому выпущена Банковская карта.

2.4. Банк с целью ознакомления Клиентов с действующими в Банке Правилами обязательно размещает их (в том числе новые редакции указанного документа с учетом изменений и/или дополнений) способами, определенными Условиями выпуска Карт.

3. Начисление и Списание Бонусов, а также выплата Вознаграждения (Cash back)

3.1. В рамках Программы Держатель Банковской карты совершает Безналичные операции, а Банк обрабатывает, проводит анализ совершенных операций и осуществляет Начисление Бонусов с последующей выплатой Клиенту Вознаграждения (Cash back). При анализе проведенных Безналичных операций Банк использует код МСС, полученный в составе информации об операции.

Бонусы начисляются на Бонусный счет Клиента в течение срока действия договора об открытии банковского счета, выпуске и обслуживании банковских карт, положения которого определяются Условиями выпуска Карт, в рамках которого выпущена Банковская карта (далее – Договор), на ежемесячной основе за совершение Держателем Банковской карты Безналичных операций на Предприятиях торговли (сферы услуг), категория которых (с указанием

соответствующих кодов МСС) устанавливается Банком в Тарифах, при условии выполнения Клиентом требований, установленных п. 3.1.1 настоящих Правил.

3.1.1. При Начислении Бонусов учитываются Безналичные операции, отраженные по Счету в течение данного Расчетного периода, т.е. осуществлено фактическое списание соответствующих сумм денежных средств со Счета. При расчете указанных сумм Безналичных операций не учитываются следующие операции:

- операции, квалифицируемые Банком/Платежными системами в качестве мошеннических (т.е. направленных исключительно на злоупотребление правами, предоставляемыми Клиенту в рамках Программы);
- операции, в отношении которых Банком в соответствии с нормативными актами Банка России выявлены признаки необычных операций.

При этом рассчитанные суммы Безналичных операций уменьшаются на суммы операций возврата товара на Предприятие торговли (сферы услуг), ранее оплаченного с использованием Банковской карты или ее Реквизитов, отраженные по Счету в течение данного Расчетного периода.

Первым Расчетным периодом для Начисления Бонусов в порядке, установленном настоящим разделом Правил, является календарный месяц, в течение которого Клиент присоединился к Правилам согласно п. 2.2 настоящих Правил.

3.1.2. Расчет Бонусов для начисления производится Банком исходя из абсолютного размера Вознаграждения (Cash back), которое устанавливается Банком в Тарифах (далее – Ставка Cash back).

Сумма Бонусов, начисляемая Банком Клиенту на Бонусный счет, рассчитывается как произведение Ставки Cash back и общей суммы Безналичных операций, совершенных в течение Расчетного периода и определенных Банком в соответствии с п. 3.1.1 настоящих Правил. При этом результат расчета округляется до одного знака после запятой в меньшую сторону.

Максимальная сумма Бонусов к начислению на Бонусный счет за один Расчетный период не может превышать эквивалент максимальной суммы Вознаграждения (Cash back), установленной в Тарифах. Алгоритм расчета предусматривает соотношение: 1 (Один) рубль равен 1 (Одному) Бонусу.

Если рассчитанная сумма Вознаграждения (Cash back) за Расчетный период превышает максимальную сумму Бонусов, то такая сумма сверх максимальной аннулируется («сгорает») и не подлежит начислению ни в текущем, ни в последующие Расчетные периоды.

3.1.3. Рассчитанная Банком к начислению сумма Бонусов за соответствующий Расчетный период начисляется Банком на Бонусный счет не позднее 5 (Пятого) рабочего дня месяца, следующего за Расчетным периодом.

3.2. Выплата суммы Вознаграждения (Cash back) осуществляется Банком в российских рублях не позднее 5 (Пятого) рабочего дня месяца, следующего за Расчетным периодом.

Банк осуществляет зачисление суммы Вознаграждения (Cash back) на Счет.

Сумма Вознаграждения (Cash back) в денежной форме (в российских рублях) рассчитывается как произведение количества начисленных Бонусов на Бонусный счет (в соответствии с п. 3.1 настоящих Правил) и 1 (Одного) рубля. При выплате рассчитанной Банком суммы Вознаграждения (Cash back) осуществляется одновременное списание соответствующей суммы Бонусов с Бонусного счета (исходя из принципа: 1 (Один) Бонус равен 1 (Одному) рублю).

Выплата Вознаграждения (Cash back) осуществляется Банком при условии, что Счет/Банковская карта не закрыт/закрыта.

В случаях, предусмотренных в предыдущем абзаце настоящего пункта Правил, выплата Вознаграждения (Cash back) не осуществляется Банком, а все начисленные Банком Бонусы на Бонусном счете аннулируются.

3.3. Банк списывает со Счета на основании распоряжений, составленных Банком (прямое дебетование), на условиях заранее данного акцепта суммы:

- Вознаграждения (Cash back) при выявлении Банком случая злоупотребления Клиентом Программой или нарушения Клиентом настоящих Правил;

- ошибочно зачисленного на Счет Вознаграждения (Cash back), не принадлежащие Клиенту.

3.4. Банк, как организатор Программы, вправе приостановить Начисление Бонусов на период проведения расследования на предмет наличия в действиях Участника Программы нарушения настоящих Правил и/или злоупотребления привилегиями, предоставляемыми Участникам Программы в рамках Программы.

3.5. В случае некорректной настройки электронного терминала, установленного на Предприятии торговли (сферы услуг), при которой Предприятие торговли (сферы услуг) не определяется как Предприятие торговли (сферы услуг) категории, установленной Тарифами для выплаты Клиенту Вознаграждения (Cash back), Безналичные операции, совершенные посредством данного электронного терминала, могут быть исключены Банком из расчета для целей Начисления Бонусов и последующей выплаты Вознаграждения (Cash back). Решение о Начислении Бонусов и последующей выплате Клиенту Вознаграждения (Cash back) принимается Банком самостоятельно на основании письменного обращения Клиента.

Банк не несет ответственность за корректность настройки электронного терминала, установленного на Предприятии торговли (сферы услуг), и за некорректное предоставление информации о категории Предприятия торговли (сферы услуг) на основании информации о коде МСС, предоставляемой Предприятием торговли (сферы услуг) и/или кредитными организациями – эквайрерами, обслуживающими данные Предприятия торговли (сферы услуг).

3.6. Непредставление Участником Программы Банку в течение 10 (десяти) календарных дней с даты окончания периода выплаты Вознаграждения (Cash back) претензий в письменной форме подтверждает его фактическое согласие:

- с суммой Вознаграждения (Cash back), зачисленной Банком на Счет (в случае, если такая выплата осуществлялась), либо
- с фактом отсутствия оснований для выплаты Банком Клиенту Вознаграждения (Cash back).

4. Информирование Клиентов

4.1. Банк информирует Клиента о факте выплаты Клиенту Вознаграждения (Cash back) с указанием суммы денежных средств:

- путем включения соответствующей информации в выписки по Счету, предоставляемые Банком Клиенту в порядке, установленном Условиями выпуска Карт;
- посредством Системы ДБО (при самостоятельном получении Клиентом информационных услуг в порядке, предусмотренном Условиями предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Банке «ВБРР (АО)» (в случае подключения Клиента к Системе ДБО);
- посредством направления SMS-сообщения Клиенту с подключенной Услугой «SMS-информирование» на мобильный телефонный номер, указанный при подключении Клиентом данной Услуги. При этом Банк не несет ответственности за несвоевременное/некорректное направление оператором сотовой связи SMS-сообщения. Данное обстоятельство не может являться предметом претензии со стороны Клиента.

5. Прекращение участия в Программе

5.1. Клиент, к Счету которого выпущена Карта «Каникулы»/именная банковская карта «Семейная команда»/Карта «Заработай больше»/Молодежная Карта в качестве Основной Карты/Пенсионная Карта, имеет право в любое время отказаться от участия в Программе одновременно с отказом от Условия выпуска Карт путем предоставления в Банк письменного Заявления о закрытии банковской(-их) карт(-ы) и/или счета (по форме, установленной Банком) в соответствии с порядком, определенным Условиями выпуска Карт.

Клиент, к Счету которого выпущена Детская Карта/Платежный браслет к Детской Карте/Молодежная Карта в качестве Дополнительной Карты, имеет право в любое время отказаться от участия в Программе одновременно с отказом от дальнейшего использования Детской Карты/Платежного браслета к Детской Карте/Молодежной Карты в качестве Дополнительной Карты путем предоставления в Банк письменного Заявления о закрытии

банковской(-их) карт(-ы) и/или счета (по форме, установленной Банком) в соответствии с порядком, определенным Условиями выпуска Карт.

Банк осуществляет зачисление на Счет Вознаграждения (Cash back), начисленного по Безналичным операциям, совершенным с использованием Банковской карты до даты предоставления Заявления о закрытии банковской(-их) карт(-ы) и/или счета.

6. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила

6.1. Внесение изменений и/или дополнений в настоящие Правила, в том числе утверждение Банком новой их редакции, осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Банк информирует Клиента об изменениях и/или дополнениях, внесение которых планируется в настоящие Правила, в том числе об утверждении Банком новой их редакции, не менее, чем за 5 (Пять) календарных дней до даты вступления их в силу (оферта Банка) путем размещения соответствующей информации, в том числе новой редакции настоящих Правил, в порядке, аналогичном предусмотренному п. 2.4 настоящих Правил.

6.3. С целью обеспечения гарантированного получения всеми Клиентами сообщения (оферты) Банка об изменениях и/или дополнениях в настоящие Правила, Клиент обязуется не реже, чем 1 (Один) раз в 5 (Пять) календарных дней самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться в Банк (на WEB-сервер Банка) за сведениями об изменениях и/или дополнениях, которые планируется внести в настоящие Правила.

Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, причиненные неосведомленностью Клиента в случае, если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях и/или дополнениях в настоящие Правила.

6.4. Клиент соглашается (акцептует) предложенные Банком согласно настоящему разделу изменения и/или дополнения в настоящие Правила (новую редакцию настоящих Правил) путем выражения своей воли на согласие с указанным предложением (офертой) Банка в виде молчания (бездействия) Клиента, под которым понимается непредставление Банку письменного отказа от таких изменений и/или дополнений в настоящие Правила в форме письменного Заявления о закрытии банковской(-их) карт(-ы) и/или счета (по форме, установленной Банком).

Настоящие Правила считаются измененными и/или дополненными по истечении срока, указанного в п. 6.2 настоящих Правил.

6.5. Любые изменения и/или дополнения в настоящие Правила, в том числе новая их редакция, с момента вступления их в силу с соблюдением процедур настоящего раздела Правил равно распространяются на всех Клиентов, присоединившихся к настоящим Правилам, в том числе присоединившихся к настоящим Правилам ранее даты вступления изменений и/или дополнений в настоящие Правила в силу.

6.6. В случае несогласия Клиента с изменениями и/или дополнениями, внесенными Банком в настоящие Правила, Клиент имеет право отказаться от таких изменений и/или дополнений в настоящие Правила путем предоставления Банку письменного Заявления о закрытии банковской(-их) карт(-ы) и/или счета (по форме, установленной Банком).

7. Прочие условия

7.1. Банк имеет право в любое время по своему усмотрению приостановить или прекратить действие Программы. Информация о приостановлении или прекращении действия Программы доводится Банком, как организатором Программы, до Участников Программы не менее, чем за 35 (Тридцать пять) календарных дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения действия Программы путем размещения соответствующей информации в порядке, аналогичном предусмотренному п. 2.4 настоящих Правил.

Банк приостанавливает/прекращает исполнение своих обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, с указанной даты приостановления/прекращения Программы, в том числе закрывает все Бонусные счета Участников Программы и аннулирует все начисленные Бонусы (при их наличии).

При этом, Банк осуществляет выплату Вознаграждения (Cash back) по итогам Расчетного периода действия Программы, предшествующего календарному месяцу, в течение которого Банк приостанавливает/прекращает действие Программы.

7.2. Банк, как организатор Программы, вправе исключить любого Клиента из состава Участников Программы без предупреждения, если Участник не соблюдает положения настоящих Правил и/или злоупотребляет привилегиями, предоставляемыми Участнику в рамках Программы, и/или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение.

7.3. Банк оставляет за собой право по своему усмотрению отказать в выплате Клиенту Вознаграждения (Cash back), заблокировать Банковскую карту, либо прекратить действие указанной карты (распорядиться об ее изъятии), а также отказать Клиенту в перевыпуске или предоставлении новой Банковской карты без объяснения причин, в том числе (но не исключительно) в случае выявления Банком признаков использования Банковской карты или ее Реквизитов с целью злоупотребления правом на получение Вознаграждения (Cash back), а именно отсутствия операций оплаты товаров (работ, услуг) с использованием Банковской карты или ее Реквизитах на Предприятиях торговли (сферы услуг) иных категорий, за исключением установленных Тарифами для выплаты Вознаграждения (Cash back), и/или совершения Безналичных операций с использованием Банковской карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг) категорий, установленных Тарифами для выплаты Вознаграждения (Cash back), в суммах, существенно превышающих суммы операций на Предприятиях торговли (сферы услуг) иных категорий, и/или совершения Держателем Банковской карты Безналичных операций в интересах и за счет третьих лиц в суммах, существенно превышающих сумму Безналичных операций, от своего лица и за свой счет.

7.4. Банк оставляет за собой право по своему усмотрению отказать в выплате Клиенту Вознаграждения (Cash back) в случае наличия просроченной задолженности у Клиента по предоставленным Банком кредитам и/или иным продуктам (услугам).

7.5. Банк в индивидуальном порядке рассматривает обращения Клиентов, связанные с несогласием с суммами Вознаграждения (Cash back) вследствие проведения Безналичных операций с использованием Банковской карты или ее Реквизитов на Предприятиях торговли (сферы услуг) категории, установленных Тарифами для выплаты Вознаграждения (Cash back) с кодом МСС, отличным от установленных указанными Тарифами.

7.6. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Банк осуществляет функции налогового агента по НДФЛ, в том числе удерживает и переводит сумму НДФЛ в бюджетную систему Российской Федерации.

7.7. Банк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, в связи с прямыми или косвенными нарушениями в работе каких-либо устройств, систем и иных обстоятельств непреодолимой силы, которые Банк не может контролировать и/или влиять на них.

7.8. Любые вопросы или жалобы, которые получает Банк от Клиентов в рамках Программы, рассматриваются Банком в претензионном порядке в соответствии с п. 7.9 настоящих Правил.

7.9. Срок рассмотрения претензии Клиента составляет не более 60 (Шестидесяти) календарных дней с даты получения Банком от Клиента письменной претензии.