

ПРАВИЛА
дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «РУСНАРБАНК»
с использованием системы «РУСНАРБАНК-Онлайн»

(Вступают в действие с 18.10.2021)

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аутентификация - подтверждение подлинности и контроль целостности передаваемых Клиентом в Банк Поручений. Положительный результат Аутентификации подтверждает, что операция производится самим Клиентом. Положительным результатом аутентификации считается совпадение Логина Клиента с соответствующим ему Паролем, а также подтверждение подлинности предъявленного SMS-кода.

Аналог собственноручной подписи (АСП) - аналог собственноручной подписи Клиента и его персональный идентификатор, являющийся контрольным параметром правильности составления всех обязательных реквизитов платежного документа и неизменности их содержания.

Банк - Акционерное общество Коммерческий банк «Русский Народный Банк» (АО КБ «РУСНАРБАНК»).

Выходные дни - суббота, воскресенье и нерабочие праздничные дни в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

Дистанционное Банковское Обслуживание «РУСНАРБАНК-Онлайн» (ДБО «РУСНАРБАНК-Онлайн» или Услуга) - предоставление Банком Клиенту информационных услуг и возможности совершения финансовых операций с использованием сети Интернет.

Договор дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «РУСНАРБАНК» с использованием системы «РУСНАРБАНК-Онлайн» (Договор) - включает в себя настоящие «Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «РУСНАРБАНК» с использованием системы «РУСНАРБАНК-Онлайн» (далее - Правила), Тарифы по предоставлению услуг в системе Дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн» (далее - Тарифы), письменное Заявление Клиента о присоединении к «Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «РУСНАРБАНК» с использованием системы «РУСНАРБАНК-Онлайн» (далее - Заявление), акцептованное банком. Договор заключается путем акцепта Банком подписанного Заявления Клиента о присоединении к настоящим Правилам по утвержденной Банком форме.

Дополнительный идентификатор - предоставляемая Системой возможность установки альтернативного Логину и Паролю варианта идентификатора для Аутентификации Клиента при входе в Мобильный банк с помощью специальных возможностей мобильного устройства Клиента. Дополнительный идентификатор настраивается в Мобильном банке Клиентом самостоятельно с обязательным подтверждением Системой.

Идентификационные сведения Клиента - персональные сведения о физическом лице, включающие фамилию, имя, отчество (если иное не вытекает из закона или национального обычая), дату и место рождения, гражданство, реквизиты документа, удостоверяющего личность, данные миграционной карты (если имеется), адрес места жительства (регистрации) и места пребывания, идентификационный номер налогоплательщика (если имеется), номера контактных телефонов, адрес электронной почты.

Интернет-банк - основной канал дистанционного обслуживания Клиентов посредством предоставления доступа к Системе с использованием Интернет-браузера.

Каналы дистанционного обслуживания Клиентов с использованием Системы - Интернет-банк и Мобильный банк.

Клиент - физическое лицо, открывшее в Банке **Счет (Счета)** (депозитный, текущий, счет для осуществления расчетов с использованием банковской карты) и присоединившееся к настоящим Правилам установленным порядком.

Логин - последовательность цифровых и/или буквенных символов, самостоятельно указываемая при заполнении Клиентом Заявления или присваиваемая Банком, позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Системе.

Мобильный банк - мобильное приложение Системы дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн», представляющее собой дополнительный канал дистанционного обслуживания Клиентов с использованием мобильных устройств на платформах iOS и Android. Мобильный банк является подсистемой Системы дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн» и все положения, зафиксированные в настоящих Правилах, в полной мере относятся и применяются к Мобильному банку.

Мобильный телефон - мобильное устройство Клиента, с установленным Мобильным банком абонентский номер, предоставленный Клиенту оператором сотовой связи, зарегистрированный в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов.

Национальная система платежных карт (НСПК, АО «НСПК») - оператор национальной платежной системы, являющийся операционным и платежным клиринговым центром СБП.

Пароль - последовательность буквенно-цифровых символов, связанная с присвоенным Клиенту Логинем и используемая для аутентификации Клиента в Системе.

Периодический платеж - перевод денежных средств, осуществляемый Банком с периодичностью и в течение срока, установленного Клиентом в Поручении на периодический платеж.

ПИН-код Мобильного банка - предоставляемая Системой возможность установки альтернативного Логину и Паролю варианта идентификатора для Аутентификации Клиента при входе в Мобильный банк. ПИН-код Мобильного банка представляет из себя последовательность из четырех цифр, задаваемую Клиентом самостоятельно с обязательным подтверждением Системой.

Поручение - указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких финансовых операций, сделок (включая акцепт предложений Банка), а также информационных или сервисных операций, (включая официальную переписку с Банком и предоставление в Банк документов), передаваемое Клиентом Банку с использованием Системы. Информация в Поручении представлена в электронно-цифровой форме, содержит совокупность данных с реквизитами, позволяющими идентифицировать эти данные и их отправителя.

Рабочие дни - дни обслуживания Клиентов за исключением Выходных дней.

Сервис быстрых платежей (СБП) - сервис платежной системы Банка России, позволяющий физическим лицам осуществлять мгновенные переводы денежных средств в валюте Российской Федерации по номеру мобильного телефона Российского оператора сотовой связи в любой Банк-участник СБП, обслуживающий Получателя перевода.

Система (Система дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн») - программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий представление, формирование, передачу, регистрацию и исполнение Поручений Клиента, а также выполнение на их основе финансовых и иных операций. Является электронным средством платежа в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Средства доступа - Логин, Пароль или Пин-код Мобильного Банка или Дополнительный идентификатор.

Средство подтверждения (SMS-код) - уникальная последовательность символов, по которой Банк может идентифицировать Клиента в Системе, также используемая для подтверждения Поручений.

Стороны - Банк и Клиент.

SMS-код - уникальная последовательность символов, предоставленная Клиенту Банком посредством SMS-сообщения на указанный Клиентом в Заявлении номер Мобильного телефона или по сети Интернет через мобильное приложение Системы дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн» (технология Push). SMS-код предоставляется Банком Клиенту для подтверждения Поручений, принимается Сторонами в качестве Аналога собственноручной подписи Клиента и является простой электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи».

Тарифы - Тарифы по предоставлению услуг в Системе дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн».

Техническая возможность - комплекс технических мер и мероприятий Банка, обуславливающих практическую возможность совершения Клиентом действий в рамках исполнения настоящего Договора.

Технология Push - способ передачи информации Банком по сети Интернет через мобильное приложение Системы дистанционного банковского обслуживания «РУСНАРБАНК-Онлайн», установленное на мобильное устройство Клиента (смартфон, планшет и др.)

Учетная запись (УЗ) - связка в виде Логина и Пароля для доступа к Системе.

Уведомление - отражение в Системе информации об операциях по Счету Клиента с использованием Системы (или предоставление информации в ином порядке, установленном настоящими Правилами), в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Финансовая операция - не противоречащая действующему законодательству Российской Федерации операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручения Клиента, передаваемого в соответствии с условиями Правил.

Электронный документ (документ в электронном виде) - документ на машинном носителе, содержащий сведения по предмету взаимоотношений Сторон, созданный с использованием носителей и способов записи, обеспечивающих обработку его информации электронно-вычислительной машиной Системы.

Me2Me Pull - сервис СБП, позволяющий Клиенту инициировать в Системе ДБО переводы между своими счетами, открытыми в разных банках, являющихся участниками СБП.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления Банком Клиенту Услуги. Банковское обслуживание Клиентов осуществляется в соответствии с законодательством РФ, банковскими правилами и настоящими Правилами.

2.2. Клиент направляет Банку оферту (предложение) о присоединении к «Правилам дистанционного банковского обслуживания физических лиц в АО КБ «РУСНАРБАНК» с использованием системы «РУСНАРБАНК-Онлайн», путем предоставления Заявления по утвержденной Банком форме. Помимо Заявления, Банк может потребовать от Клиента иные документы, требуемые для его идентификации. Документы, предъявляемые Клиентом, должны быть действительны на дату их предъявления в Банк. Документы, представляемые в Банк, составленные полностью или в какой-либо их части на иностранном языке, должны сопровождаться переводом на русский язык, заверенным в порядке, установленном законодательством РФ.

2.3. Заявление считается принятым Банком, а договор заключенным, после представления Заявления в Банк и его заверения подписью уполномоченного сотрудника Банка (акцепта Банком Заявления), при наличии у Клиента действующего счета/счетов, открытых в Банке.

2.4. В соответствии с ч. 1 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны договорились, что Банк имеет право вносить изменения в Правила и в Тарифы. При этом изменения, внесенные Банком:

2.4.1. В Правила, становятся обязательными для Сторон с даты введения в действие новой редакции Правил или изменений в Правила. При этом Банк обязан опубликовать новую редакцию Правил либо изменения в Правила на официальном сайте Банка по адресу: www.rusnarbank.ru и/или разместить на информационных стендах в подразделениях Банка, обслуживающих Клиентов, не менее чем за 10 (десять) календарных дней до даты введения новой редакции Правил или изменений в Правила в действие.

2.4.2. В Тарифы, становятся обязательными для Сторон с даты введения в действие новой редакции Тарифов или изменений в Тарифы. При этом Банк размещает новую редакцию Тарифов или изменений в Тарифы в порядке и сроки, указанные в п. 2.4.1. настоящих Правил.

2.5. Перечень Счетов, к которым Клиенту предоставляется доступ посредством Системы, функциональные возможности Системы и ее подсистем, а также объем информации и форма ее предоставления с использованием Системы и ее подсистем устанавливаются Банком и могут быть в любое время изменены Банком: расширены, сокращены. При этом такие изменения могут осуществляться отдельно для Системы и ее подсистем.

2.6. Доступ к Системе осуществляется по адресу: <https://online.rusnarbank.ru>.

2.7. Банк и Клиент признают, что Поручения, подтвержденные Средством подтверждения:

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу с аналогичными по содержанию и смыслу документами, подписанными собственноручной подписью Клиента;
- не могут быть оспорены Банком, Клиентом и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы, через сеть Интернет или составлены в электронной форме;
- могут использоваться в качестве доказательств в суде и в других государственных и негосударственных органах и организациях;

- надлежащим и достаточным образом удостоверяют право Клиента распоряжения средствами на Счете/Счетах.

2.8. Клиент признает, что применяемые в Системе алгоритмы аналога собственноручной подписи (АСП) достаточны для подтверждения подлинности, целостности и авторства операций.

2.9. До заключения с Клиентом Договора Банк информирует Клиента об условиях использования Системы, о мерах безопасности при совершении Операций с использованием Системы, а также о любых ограничениях и способах использования Системы, случаях повышенного риска использования Системы как электронного средства платежа.

3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ

3.1. Для первичного входа Клиента в Систему, Банк передает Клиенту Логин и Пароль. При первом обращении к Системе Клиент обязан самостоятельно изменить полученный Пароль.

3.2. Логин и Пароль считаются действующими с момента их регистрации в Системе до получения Банком письменного заявления Клиента об их недействительности.

3.3. В целях обеспечения безопасности, по мере необходимости, Клиент может самостоятельно изменять Пароль неограниченное число раз. В случае самостоятельного восстановления Клиентом доступа к Системе при утере Пароля, на зарегистрированный в Банке абонентский номер Мобильного телефона Клиента Банк направляет SMS-код, необходимый Клиенту для подтверждения операции восстановления Пароля. В данном случае предоставление в Банк заявления на восстановление Пароля на бумажном носителе не требуется.

3.4. Банк меняет и передает Клиенту новые Логин и Пароль по его письменному заявлению по установленной Банком форме при личном обращении в Банк.

3.5. Для передачи Поручения Клиент вводит параметры Поручения, и передает Поручение в Банк с использованием Системы.

3.6. Моментом поступления в Банк Поручения считаются время и дата записи Поручения в реестр Поручений Системы, за которое принимается время, определенное по системным часам аппаратных средств, используемых Банком для регистрации Поручений, настроенным на Московское время.

3.7. Поручение должно быть подтверждено с помощью действительного Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента. При отсутствии подтверждения Поручение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи Поручения, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

3.8. Банк вправе отказать в регистрации Поручения, если анализ возможности его выполнения, проведенный Банком при регистрации, дает отрицательный результат (в том числе, в случае неосуществления Клиентом ввода необходимых параметров Поручения).

3.9. Банк вправе отказать от регистрации и/или исполнения Поручения Клиента в случае выявления признаков нарушения информационной безопасности при использовании Системы (в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Поручения может повлечь убытки для Банка либо Клиента) или Поручение противоречит требованиям действующего

законодательства, в том числе, нормативных актов Банка России, касающихся совершения расчетно-кассовых и валютных операций или настоящим Правилам.

3.10. Банк вправе отказаться от регистрации и/или исполнения Поручения Клиента, в том числе, в случае, если операция, осуществляемая Клиентом, может быть признана сомнительной (необычной сделкой) в понимании нормативных актов Банка России и законодательных актов РФ.

3.11. В целях обеспечения технических условий функционирования Системы, соблюдения безопасности при использовании Системы, Банк вправе в одностороннем порядке вводить постоянные или временные ограничения на регистрацию и исполнение Поручений Клиента, передаваемых при помощи Системы, а именно: устанавливать различные виды лимитов (ограничений) на совершение банковских операций, запрещать проведение некоторых видов операций, а также вводить другие ограничения в целях обеспечения безопасности.

3.12. Осуществление Банком своего права на отказ от регистрации и/или исполнения Поручения Клиента/введение Банком постоянных или временных ограничений на регистрацию и исполнение Поручений Клиента не препятствует распоряжению Клиентом Счетом/Счетами путем представления расчетного документа в порядке, установленном соответствующим договором Клиента с Банком, в соответствии с которым открыт Счет/Счета, и действующим законодательством Российской Федерации.

3.13. Настоящим Клиент предоставляет Банку право/порукает при проведении операций на основании Поручений Клиента составлять и подписывать от имени Банка платежные документы, необходимые для проведения таких операций.

3.14. Исполнение Поручений:

3.14.1. Поручения Клиента исполняются не позднее следующего рабочего дня после дня его получения.

3.14.2. Банк вправе сократить сроки исполнения Поручений.

3.15. Хранение Поручений:

3.15.1. Банк обязан хранить полученные от Клиента Поручения в течение предусмотренных действующим законодательством сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком.

3.16. Подтверждение совершенных операций документами на бумажном носителе:

3.16.1. Банк обязуется предоставлять Клиенту на основании его письменного заявления в свободной форме платежные документы на бумажных носителях, подтверждающие совершение операций по поручению Клиента.

3.16.2. Банк вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания бумажных копий переданных Клиентом Поручений, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Поручениям, независимо от того, были ли исполнены эти Поручения Банком, а также не регистрировать новые и не исполнять зарегистрированные Поручения до подписания Клиентом указанных выше документов.

3.17. Отмена Поручений:

3.17.1. Отмена Поручений, переданных в Систему в режиме «Оплатить услуги» не допускается.

3.17.2. Клиент может отменить отправленное в Банк Поручение в следующих случаях:

3.17.2.1. для любых платежей (внутренних и внешних) - самостоятельно, в Системе путем выбора соответствующего платежа в списке платежей и нажатия на кнопку «Отозвать» - в случае, если платеж еще не был подтвержден Банком;

3.17.2.2. для внешних платежей - путем подачи Заявления на отмену платежа - в случае, если платеж был подтвержден Банком, но еще не исполнен (не произошло списание денежных средств с корреспондентского счета Банка). Возможность отмены такого платежа Клиент должен уточнить в Банке по телефону. Заявление должно быть передано в Банк в письменном виде, или в сканированном виде на адрес электронной почты dbo@rusnarbank.ru. В случае, если Заявление передается в Банк по электронной почте, Клиент обязан предоставить в Банк оригинал Заявления в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней. В случае непоступления в Банк оригинала Заявления Банк вправе приостановить обслуживание Клиента с использованием Системы.

3.18. Банк, при наличии Технической возможности, предоставляет Клиенту возможность совершения Периодических платежей с использованием Системы. Порядок исполнения Поручений на совершение Периодических платежей соответствует порядку исполнения разовых Поручений с учетом следующих особенностей:

3.18.1. Операции в Системе совершаются в пределах остатка денежных средств на Счете (здесь и далее для Счетов Карт - также в пределах доступного платежного лимита Карты), выбранном Клиентом при подаче Поручения на совершение Периодических платежей. В случае, если на дату исполнения запланированного Периодического платежа остаток денежных средств на Счете имеет величину, недостаточную для совершения операции и списания комиссии, предусмотренной Тарифами, Банк отказывает в осуществлении перевода денежных средств и в случае указания в Поручении на периодический платеж соответствующего условия - периода, в течение которого производятся попытки выполнения запланированного Периодического платежа при отрицательном результате проверки достаточности средств на Счете, повторяет попытку его исполнения на следующий день. Максимально возможный период, в течение которого производятся попытки выполнения запланированного Периодического платежа при отрицательном результате проверки достаточности средств на Счете после наступления даты, указанной в Поручении на совершение периодического платежа - 5 (пять) календарных дней.

3.18.2. Если дата совершения Периодического платежа, указанная в Поручении на совершение Периодического платежа, приходится на несуществующий день месяца (29/30/31 число), то попытка выполнения перевода денежных средств осуществляется в последний календарный день данного месяца.

3.18.3. Если дата совершения Периодического платежа, указанная в Поручении на совершение Периодического платежа, приходится на нерабочий день, то попытка выполнения перевода денежных средств осуществляется не позднее следующего рабочего дня (для переводов в рублях в другие банки - с учетом особенностей функционирования платежной системы Банка России).

3.19. Особенности подключения Клиентов к Мобильному банку:

3.19.1. Обязательным условием предоставления доступа по каналу дистанционного обслуживания Мобильный банк является наличие у клиента доступа к Системе по каналу дистанционного обслуживания Интернет-банк.

3.19.2. Доступ к Мобильному банку осуществляется с использованием Логина и Пароля, предоставленного Клиенту для доступа к Системе по каналу дистанционного обслуживания Интернет-банк или с использованием ПИН-кода Мобильного банка / Дополнительного идентификатора.

3.19.3. Мобильные приложения размещаются в соответствующих магазинах мобильных приложений: AppStore для платформы iOS и PlayMarket для платформы Android. Клиент самостоятельно скачивает и устанавливает соответствующее приложение на свое мобильное устройство.

4. УСЛОВИЯ ДИСТАНЦИОННОГО ЗАКЛЮЧЕНИЯ / РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРОВ БАНКОВСКОГО СЧЕТА И ДОГОВОРОВ БАНКОВСКОГО ВКЛАДА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ

4.1. Банк, при наличии Технической возможности, предоставляет Клиенту возможность заключения Договора банковского счета и/или Договора банковского вклада с использованием Системы. Виды счетов и вкладов, возможность заключения которых предоставляется с использованием Системы, определяются Банком.

4.2. Заключение Договора банковского счета и/или Договора банковского вклада осуществляется с использованием Системы путем акцепта Клиентом предложения (оферты) Банка об открытии банковского счета и/или банковского вклада и заключении соответствующего договора.

4.3. Предложение (оферта) об открытии счета/вклада и заключении соответствующего договора делается Банком на условиях, изложенных в выводимой в Системе экранной форме подтверждения соответствующей операции, производимой Клиентом в Системе. Акцепт оферты Банка осуществляется путем подтверждения с помощью действительного Средства подтверждения, переданного Клиенту в SMS-сообщении или с использованием технологии Push.

4.4. Особенности заключения Договора банковского вклада:

4.4.1. Порядок Заключения Договора банковского вклада с использованием Системы:

Клиент выбирает в Системе существенные условия Договора банковского вклада исходя из условий приема денежных средств в банковские вклады, действующих в Банке на момент передачи Поручения на проведение операции по открытию вклада, указывает номер Счета / Карты, открытого / открытой в Банке (из числа доступных для выбора в Системе), с которого / счета которой поручает перечислить денежные средства на Счет вклада. При этом остаток денежных средств на указанном Счете (здесь и далее для Счетов Карт - также в пределах доступного платежного лимита Карты), должен быть не менее суммы размещаемого вклада; Счет должен предусматривать возможность совершения расходных операций с использованием Системы.

4.4.2. В соответствующих экранных формах Системы, Клиент, путем выбора из предложенных Системой значений и/или путем ручного ввода соответствующих значений (если такая возможность предусмотрена для конкретного параметра), должен указать существенные условия (параметры) Договора банковского вклада, в том числе:

- наименование (тип) банковского вклада;
- сумму вклада с указанием валюты вклада;
- срок вклада (период размещения средств);
- базовую процентную ставку, по которой Банком будут начисляться проценты на сумму вклада;
- режим и порядок выплаты процентов;
- сведения о возможности пролонгации Договора банковского вклада (если условия выбранного вклада предусматривают возможность пролонгации вклада по истечении периода размещения денежных средств; при этом пролонгация осуществляется при условии сохранения приема Банком вкладов данного вида и производится на первоначальный срок вклада на условиях и по ставке, действующим в Банке на момент пролонгации для данного вида вклада).

4.4.3. После выбора / ручного ввода Клиентом существенных условий Договора банковского вклада в Системе, Клиентом формируется Поручение в Банк на выполнение операции по заключению Договора банковского вклада и перевод денежных средств со Счета на Счет вклада.

Поручение о заключении Договора банковского вклада и согласие с условиями приема денежных средств физических лиц подтверждаются АСП Клиента.

Подписание Договора банковского вклада, а также Поручения о переводе денежных средств со Счета на Счет вклада осуществляется посредством АСП Клиента. При этом подписание Договора банковского вклада, а также совершение операции, предусмотренной настоящим пунктом, Клиент осуществляет путем однократного предоставления Банку своего АСП.

4.4.4. Операция по заключению Клиентом Договора банковского вклада в Системе завершается присвоением Договору банковского вклада номера и открытием Счета вклада.

4.4.5. Поручения о заключении Договора банковского вклада, а также Поручения о переводе денежных средств со Счета на Счет вклада, поданные с использованием Системы, исполняются Банком не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи Поручения.

4.4.6. Банк вправе отказать Клиенту в открытии Счета вклада в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.4.7. Условия приема денежных средств физических лиц в банковские вклады утверждаются в порядке, установленном в Банке, и размещаются в сети Интернет на сайте Банка www.rusnarbank.ru.

4.4.8. Заключая Договор банковского вклада посредством Системы, Клиент подтверждает, что ознакомлен и полностью согласен с его условиями.

4.4.9. Заключив Договор банковского вклада с использованием Системы, Клиент может получить его экземпляр на бумажном носителе при личном обращении в отделение Банка, в котором осуществлялось подключение к Системе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

4.5. Оформление доверенностей, завещательных распоряжений по Договорам банковских вкладов, заключенным с использованием Системы, осуществляется Клиентом исключительно при личном посещении отделения Банка в порядке и на условиях, установленных Банком.

4.6. Банк, при наличии Технической возможности, предоставляет Клиенту возможность расторжения Договора банковского счета (в том числе в рамках продукта «НАКОПИТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ») и/или Договора банковского вклада с использованием Системы и закрытия соответствующего Счета.

4.6.1. Расторжение Договора банковского счета (в том числе в рамках продукта «НАКОПИТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ») и/или Договора банковского вклада осуществляется с использованием Системы путем отправки Клиентом с использованием Системы Распоряжения о закрытии соответствующего Счета и переводе денежных средств с закрываемого Счета.

4.6.2. Особенности расторжения Договора банковского счета (в том числе в рамках продукта «НАКОПИТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ») или Договора банковского вклада с использованием Системы и закрытия соответствующего Счета:

Для закрытия Счета в свойствах соответствующего Текущего счета / Накопительного счета или Счета вклада Клиент должен инициировать операцию «Закрыть счет» или «Закрыть вклад» (соответственно), при наличии остатка денежных средств на закрываемом Счете выбрать продукт на Счет которого будет перечислен остаток денежных средств, подлежащих возврату Клиенту при закрытии Счета, и подписать Распоряжение о закрытии соответствующего Счета и переводе денежных средств с закрываемого Счета путем подтверждения с помощью действительного Средства подтверждения, переданного Клиенту в SMS-сообщении или с использованием технологии Push.

4.6.3. Распоряжения о закрытии Счета и переводе денежных средств с закрываемого Счета на выбранный клиентом Счет, поданные с использованием Системы, исполняются Банком в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи такого Распоряжения.

4.6.4. Факт исполнения Банком Распоряжения подтверждается присвоением ему в системе статуса «Исполнено».

5. ПЕРЕВОДЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЕРВИСА БЫСТРЫХ ПЛАТЕЖЕЙ (СБП)

5.1. Подключение Клиентов к СБП осуществляется с момента внесения информации о Банке в справочник участников СБП. Подключение осуществляется только в том случае, если абонентский номер, предоставленный Клиенту оператором сотовой связи, зарегистрированный в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов, зарегистрирован в Системе только для одного Клиента. Присоединяясь к настоящим Правилам, Клиент дает согласие на использование абонентского номера, предоставленного Клиенту оператором сотовой связи, зарегистрированного в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов, в качестве идентификатора, позволяющего однозначно установить номер Счета, при совершении в пользу Клиента перевода денежных средств с использованием СБП.

Банк предоставляет Клиенту право получать входящие переводы, а также передавать Банку в электронном виде Поручения о проведении исходящего перевода посредством Системы, с указанием номера мобильного телефона в качестве единственного идентификатора получателя перевода.

5.2. Проведение перевода возможно в случае, если банк получателя средств является участником СБП.

5.3. Переводы с использованием СБП осуществляются:

- только в российских рублях, с банковских счетов (в пределах остатка на счете) и на банковские счета физических лиц - резидентов, открытые в российских рублях. Переводы на/со счетов вкладов (депозитов) не осуществляются;
- в пределах лимитов, установленных Банком, но не более лимитов, определенных действующим законодательством РФ и/или нормативными актами Банка России.

5.4. За проведение переводов с использованием СБП Банком взимается комиссионное вознаграждение согласно Тарифам Банка, действующим на момент перевода.

5.5. Банк информирует Клиента о проведенном переводе с использованием СБП путем размещения информации о переводе в Системе. Указанная информация считается полученной Клиентом в день ее размещения Банком в Системе.

5.6. Клиент может установить в Системе:

- Банк в качестве Банка по умолчанию;
- Счет, на который Клиенту будут зачисляться денежные средства, отправленные с использованием СБП (основной Счет).

5.7. Для осуществления перевода с использованием СБП Клиент указывает в Системе номер мобильного телефона получателя и сумму перевода, а также выбирает банк, в котором открыт счет получателя. При этом, если получатель средств установил банк по умолчанию, данный банк указывается в списке как предпочтительный. Поручение на совершение операции по переводу подтверждается SMS-кодом.

5.8. При осуществлении исходящего перевода Клиент в качестве идентификатора получателя перевода указывает его номер мобильного телефона. Номер мобильного телефона, указанный в качестве идентификатора получателя перевода, должен принадлежать оператору сотовой связи, зарегистрированному на территории Российской Федерации. Банк не осуществляет проверку принадлежности получателю перевода, предоставленного Клиентом номера мобильного телефона, и не несет ответственности в случае некорректного указания Клиентом номера мобильного телефона получателя.

5.9. Денежные средства, отправленные с использованием СБП, зачисляются Банком на основной Счет Клиента, определенный в соответствии с п.5.6. настоящих Правил. Если основной Счет не выбран Клиентом, то денежные средства зачисляются Банком на Счет, который определяется следующим образом:

- Счет Карты Клиента, действующей на момент зачисления денежных средств (если их несколько - выбирается Счет с самой поздней датой открытия) - если такого нет, то
- текущий Счет без возможности выпуска к нему Карты (если их несколько - выбирается текущий Счет с самой поздней датой открытия).

5.10. Присоединяясь к настоящим Правилам, Клиент дает свое согласие:

- на обработку своих персональных данных и передачу сведений, предоставленных в процессе и в целях оказания Клиенту услуг по переводу с использованием СБП, в АО «НСПК» (115184, Москва, ул. Большая Татарская, д.11), в Банк России (107016, Москва, ул. Неглинная, 12), участникам СБП, плательщику и получателю по операции (клиентам участников СБП), в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, с использованием средств автоматизации и/или без средств автоматизации, в том числе сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие на обработку персональных данных предоставляется на срок действия договора с Банком и продлевается на 5 (пять) лет с момента прекращения отношений с Банком, с пролонгацией на каждый следующий пятилетний срок, если данное Согласие не будет Клиентом отозвано.

- на зачисление денежных средств с использованием СБП по номеру телефона.

5.11. При поступлении в пользу Клиентов переводов, отправленных с использованием СБП, они зачисляются Банком на его Счет в режиме реального времени.

5.12. Клиент в Системе посредством использования сервиса Me2Me Pull выступая в роли получателя может инициировать со своего счета, открытого в другом банке (банк отправителя), перевод на свой Счет в Банке.

При этом Клиент Соглашается на зачисление денежных средств на свой Счет по переводу, инициированному им посредством использования сервиса Me2Me Pull, со своего счета, открытого в другом банке. Вместе с тем, Клиент, выступая в качестве отправителя соглашается на списание денежных средств по переводу, инициированному им посредством использования сервиса Me2Me Pull, со своего Счета на счет, открытый в другом банке.

5.13. Банк имеет право без дополнительного распоряжения Клиента списывать со Счета Клиента, по которому был проведен исходящий перевод комиссионное вознаграждение за оказание услуг в рамках настоящих Правил в соответствии с Тарифами Банка.

5.14. Банк имеет право отказать Клиенту в проведении операции по исходящему переводу через СБП в случае:

- отсутствия технической возможности для работы в СБП в момент совершения операции;
- обстоятельств непреодолимой силы и вынужденных технологических окон в Системе, когда перевод может занять до 1 (одного) календарного дня;
- получения отказа от банка-получателя;
- недостаточности денежных средств на Счете Клиента для проведения перевода, в т.ч. на оплату комиссий за осуществление такого перевода;
- наличия ограничений на Счете Клиента, в том числе по исполнительным документам, предъявленным к Счету;
- наличия у Банка подозрений и / или наличия у Банка информации о несанкционированном характере исходящего перевода;
- выявления подозрительных и / или мошеннических операций;
- иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами, законодательством Российской Федерации, Правилами платежной системы Банка России, Правилами оказания операционных услуг и услуг платежного клиринга в СБП НСПК, Стандартах операционного и платежного клирингового центра СБП НСПК и других нормативных документах НСПК.

5.15. Клиент обязан незамедлительно уведомить Банк о смене абонентского номера, предоставленного Клиенту оператором сотовой связи, зарегистрированного в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов, путем обращения в офис Банка. В случае несвоевременного уведомления Клиентом Банка о смене абонентского номера, предоставленного Клиенту оператором сотовой связи, зарегистрированного в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов, все действия Банка по проведению операций с использованием СБП по указанному Клиентом абонентскому номеру, предоставленному Клиенту оператором сотовой связи, зарегистрированному в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов считаются выполненными надлежащим образом.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Банк принимает разумные меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы (использует программно-технические средства защиты информации). Информация предоставляется третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством РФ. Стороны признают, что принятые Банком меры достаточны для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы.

6.2. Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации с использованием Системы, независимо от принятых Банком мер для предотвращения несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

6.3. Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к конфиденциальной информации при ее обработке Клиентом, а также ее передаче с использованием Системы.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

7.1. Банк обязуется:

7.1.1. Зарегистрировать и подключить Клиента к Системе не позднее рабочего дня, следующего за днем присоединения Клиента к настоящим Правилам.

7.1.2. Обеспечить работу Системы в соответствии с настоящими Правилами.

7.1.3. Консультировать Клиента по вопросам эксплуатации Системы.

7.1.4. Принимать меры для обеспечения защиты конфиденциальной информации, а также содержания Поручений Клиента.

7.1.5. Принимать Поручения к исполнению только при соблюдении условий, предусмотренных настоящими Правилами, соответствующими положениями действующего законодательства РФ и банковскими правилами, и соответствии их установленным Банком России или Банком требованиям.

7.1.6. Уведомить Клиента о внесении изменений в Правила или Тарифы, поместив уведомления об этом на информационных стендах в подразделениях Банка, обслуживающих Клиентов, а также в общедоступных источниках информации, а именно на официальном сайте Банка по адресу: www.rusnarbank.ru в порядке, предусмотренном п. 2.4. настоящих Правил.

7.1.7. Принять меры для предотвращения несанкционированного доступа иных лиц к информации о счетах Клиента и проведенных по ним операциям.

7.1.8. Хранить банковскую тайну по операциям по Счетам и сведениям о Клиенте. Справки иным лицам по операциям по Счетам и сведениям о Клиенте могут быть предоставлены в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ. 7.1.9. Фиксировать направленные Клиенту и полученные от Клиента уведомления, претензии, Заявления о возмещении, направленные Клиентом в соответствии с п. 7.3.7.2. Правил, а также хранить соответствующую информацию не менее 3 (трёх) лет с момента их получения.

7.1.10. Предоставлять Клиенту документы и информацию, которые связаны с использованием Системы на основании письменного заявления Клиента о предоставлении документов и информации.

7.1.11. В соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк обязуется информировать Клиента о совершении каждой операции путем отражения информации о проведенной операции в Системе.

7.1.11.1. Датой и временем получения Клиентом Уведомления считается момент отражения информации о совершении операции в Системе.

7.1.11.2. Информирование осуществляется не позднее одного календарного дня, следующего за днем осуществления операции.

7.1.12. Помимо отражения информации в Системе, надлежащим Уведомлением Банком Клиента о совершении операции признается получение Клиентом информации о совершении вышеуказанной операций любым из нижеуказанных способов:

7.1.12.1. при личном обращении в Банк;

7.1.12.2. путем предоставления выписки по Счету в офисе Банка.

7.1.13. При направлении Уведомления о совершении операции с использованием Системы в порядке, установленном п. 7.1.12., Уведомление считается полученным Клиентом в момент предоставления такой информации.

7.1.14. Направление Уведомления Клиенту одним из способов информирования, указанных в пп. 7.1.11. - 7.1.12., является надлежащим исполнением обязательств Банка по Уведомлению Клиента о совершении Операции.

7.2. Банк вправе:

7.2.1. Отказать в оказании Услуги, если Клиентом не предоставлены документы, подтверждающие сведения, необходимые для его Идентификации, установленные законодательством РФ, либо предоставлены недостоверные документы; если у Клиента нет в наличии действующих счетов, открытых в Банке. А также в случае, если Клиент отказывается предоставить информацию о номере Мобильного телефона.

7.2.2. Отказать Клиенту в выполнении Поручения в случае, если Клиент не идентифицирован и не Аутентифицирован в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

7.2.3. Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами (в том числе для осуществления функций валютного контроля в соответствии с законодательством РФ).

7.2.4. Запрашивать у Клиента дополнительную информацию и документы об операциях с денежными средствами, а также информацию и документы, позволяющие установить выгодоприобретателей, в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2.5. Не исполнять Поручение Клиента в случае обнаружения ошибки, допущенной Клиентом при указании платежных реквизитов, не предоставления или предоставления Клиентом неполного комплекта документов и/или реквизитов, необходимых Банку для осуществления операции, а также в случае противоречия операции законодательству РФ и условиям заключенных договоров.

7.2.6. В случае утраты Клиентом Мобильного телефона, списывать со Счета/Счетов денежные средства в размере сумм операций, которые были проведены с использованием Мобильного телефона и направленных на него SMS-кодов, до момента блокирования Клиентом доступа к Системе.

7.2.7. Взимать с Клиента за Услуги Системы платежи в соответствии с Тарифами. Настоящим Клиент предоставляет Банку право на списание платежей со счетов Клиента, с которых производится списание средств по операциям Клиента в Системе (заранее данный акцепт). Стороны договариваются, что положения о списании, предусмотренные в настоящем пункте, надлежащим образом дополняют все договоры Счетов Клиента в Банке.

7.2.8. В случае отсутствия на счетах Клиента средств для списания платежей за исполнение Поручений, отказать Клиенту в проведении операций.

7.2.9. Изменять в одностороннем порядке Тарифы путем введения новых, изменения и/или отмены действующих ставок вознаграждения и/или видов Услуг Банка, оказываемых с использованием Системы, извещая Клиента о вступлении в силу таких изменений путем размещения данной информации на информационных стендах в подразделениях Банка, обслуживающих Клиентов, а также в общедоступных источниках информации, а именно на официальном сайте Банка по адресу: www.rusnarbank.ru в порядке, предусмотренном пунктом 2.4. настоящих Правил.

7.2.10. Самостоятельно определять продолжительность, время начала и окончания совершения операций/обработки Поручений.

7.2.11. Ограничить функциональность Системы для Клиентов, не являющихся резидентами РФ.

7.2.12. Блокировать доступ к Системе в случае нарушения Клиентом действующего законодательства РФ, условий настоящих Правил или противоправных действий третьих лиц.

7.2.13. Устанавливать и изменять (увеличивать, уменьшать) в одностороннем порядке ограничения (лимиты) по операциям с использованием Системы.

7.2.14. Самостоятельно определять Счета Клиента, по которым возможно проводить операции посредством Услуг Системы; перечень функциональности, доступной посредством Системы, компаний, услуги которых возможно оплатить посредством Системы.

7.2.15. В случае выявления совпадения номера Мобильного телефона Клиента, указанного им в Заявлении на подключение к Системе, с номером Мобильного телефона, указанного Банку другим клиентом, ограничить/приостановить доступ Клиента к Системе, и не исполнять распоряжения Клиента, поступившие в Банк по Системе, до выяснения обстоятельств.

7.2.16. Приостановить обслуживание Клиента в Системе при возникновении технических неисправностей в работе Системы до момента их устранения.

7.2.17. Вводить технологические перерывы в работе Системы.

7.3. Клиент обязуется:

7.3.1. Использовать для получения Услуг надлежащее и исправное лицензионное аппаратно-программное обеспечение, а также обеспечивать его техническое обслуживание.

7.3.2. Использовать Систему в строгом соответствии с настоящими Правилами.

7.3.3. Регулярно сверять Информацию с собственными данными и информировать Банк о любых обнаруженных расхождениях в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты обнаружения такого расхождения.

7.3.4. В течение 3 (трех) рабочих дней письменно информировать Банк с предоставлением подтверждающих документов об изменении сведений, указанных в Заявлении о присоединении к настоящим Правилам.

7.3.5. Клиент обязан немедленно обратиться в Банк для изменения информации о номере Мобильного телефона, используемого для получения SMS-кодов с заявлением об изменении номера Мобильного телефона в случае его утраты или смены.

7.3.6. При первом использовании Системы изменить Пароль, хранить его в тайне и предпринимать необходимые меры предосторожности для предотвращения его несанкционированного использования, а также немедленно ставить Банк в известность обо всех случаях, когда есть уверенность или подозрение о том, что Пароль или ПИН-код Мобильного банка или Дополнительный идентификатор стал известен иным лицам.

7.3.7. Ни при каких обстоятельствах не передавать другим лицам информацию о Логине и Пароле, ПИН-коде Мобильного банка, Дополнительном идентификаторе, нести ответственность за обеспечение тайны данных сведений.

7.3.7.1. В случае получения другими лицами с ведома или без ведома Клиента значения Логина и/или Пароля и/или ПИН-кода Мобильного банка и/или Дополнительного идентификатора немедленно информировать об этом Банк для целей блокирования доступа к Системе.

7.3.7.2. В случае выявления Клиентом несанкционированной операции, совершенной с использованием Системы, Клиент обязан незамедлительно, но не позднее дня, следующего за днём получения от Банка уведомления о совершении операции (в соответствии с порядком, установленном п. 7.1.11.-7.1.12. настоящих Правил), уведомить об этом Банк одним из нижеуказанных способов:

- путем отправки Заявления о возмещении (далее - Заявление о возмещении) в виде прикрепления к сообщению, формируемому с использованием Системы;
- путем предоставления в Банк подписанного Клиентом соответствующего письменного Заявления о возмещении на бумажном носителе.

В случае отправки Заявления на возмещение и/или поручения на блокировку доступа к Системе:

- путем предоставления в Банк подписанного Клиентом соответствующего письменного Заявления о возмещении на бумажном носителе, такое сообщение считается полученным Банком с момента блокировки доступа к Системе, но не позднее 1 (Одного) часа с момента его приема Банком;

- путем отправки Заявления о возмещении в виде прикрепления к сообщению, формируемому с использованием Системы, такое сообщение считается полученным Банком с момента блокировки доступа к Системе, но не позднее 1 (Одного) часа с момента его отправки в дни и часы работы Банка, а в случае отправки в выходные и праздничные дни - не позднее 1 (Одного) часа с начала первого рабочего дня.

7.3.7.3. До момента получения Банком Заявления о возмещении, а также до момента блокирования доступа к Системе в случаях, установленных п. 7.3.7.1. настоящих Правил, нести ответственность за все операции с использованием Системы, совершенные иными лицами с ведома или без ведома Клиента.

7.3.7.4. В случае, если Банк исполнил обязанность по информированию Клиента о совершенной операции в соответствии с п. 7.1.11.-7.1.12. настоящих Правил и Клиент не направил Банку соответствующее Заявление о возмещении, в порядке, предусмотренном п. 7.3.7.2. настоящих Правил, или не сообщил Банку о необходимости блокировки доступа к Системе в соответствии с п. 7.3.7.1., Банк освобождается от какой-либо ответственности за совершенные операции.

7.3.8. Ни при каких обстоятельствах не передавать третьим лицам свои права и обязанности, приобретенные в силу настоящих Правил и другие материалы, переданные Клиенту в соответствии с ними.

7.3.9. Оплачивать Услуги Банка, связанные с использованием Системы, в соответствии с Тарифами.

7.3.10. Предоставить по требованию Банка как агенту валютного контроля, все необходимые документы и информацию об осуществлении операций по Счету/Счетам в установленных законодательством РФ и нормативными документами сроки.

7.3.11. Не реже одного раза в день осуществлять доступ к Системе для получения информации о Поручениях, зарегистрированных от его имени, и состоянии Счетов.

7.3.12. Не реже одного раза в 10 (Десять) календарных дней осуществлять доступ к сайту Банка по адресу: www.rusnarbank.ru для получения информации о возможных изменениях в Правилах и Тарифах.

7.3.13. За свой счет приобрести и установить аппаратно-программное обеспечение, необходимое для работы с Системой.

7.3.14. Не использовать никакие технические и программные средства с целью проникновения и (или) внесения изменений в программные средства Системы или для создания предпосылок к возникновению сбоев в работе Системы.

7.3.15. Соблюдать условия, предусмотренные настоящими Правилами, Руководством пользователя и соответствующими положениями действующего законодательства РФ.

7.3.16. Обеспечить исполнение Рекомендаций Банка по выполнению правил информационной безопасности при эксплуатации Системы (раздел 13 настоящих Правил).

7.4. Клиент вправе:

7.4.1. Производить замену абонентского номера, предоставленного Клиенту оператором сотовой связи и зарегистрированного в Системе как средство получения Клиентом SMS-кодов, на основании письменного заявления.

7.4.2. Предоставлять в Банк в письменном виде претензии по операциям, проведенным через Систему.

7.4.3. Расторгнуть Договор в случае несогласия с вносимыми Банком изменениями в Правила и Тарифы предоставив в Банк письменное заявление о расторжении Договора. В случае неполучения Банком письменного заявления о расторжении Договора, Банк считает это выражением согласия Клиента на изменение условий Правил и Тарифов.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Банк рассматривает Заявление о возмещении сумм по Операциям, совершенным с использованием Системы без согласия Клиента в тридцатидневный срок, после получения Заявления о возмещении в соответствии с п. 7.3.7.2.

8.2. Банк вправе запросить у Клиента необходимые документы и сведения для рассмотрения Заявления о возмещении, при этом срок рассмотрения Заявления указанный в п. 8.1 может быть продлен Банком для получения и оценки запрошенных документов и сведений до 90 (Девяносто) календарных дней в случае использования Системы без согласия Клиента на территории Российской Федерации и до 150 (Ста пятидесяти) календарных дней в случае использования Системы без согласия Клиента при осуществлении трансграничного перевода денежных средств.

8.3. По итогам рассмотрения Заявления о возмещении Банк принимает решение либо о возмещении Клиенту суммы по Операциям, совершенным с использованием Карты или ее реквизитов без согласия Клиента, либо об отказе в выплате возмещения.

8.3.1. Банк предоставляет Клиенту возможность получать информацию о результатах рассмотрения заявления, в том числе в письменной форме по требованию Клиента;

8.3.2. Банк вправе самостоятельно избрать приемы и способы осуществления расследования обстоятельств, указанных в заявлении Клиента, в том числе, но не ограничиваясь, Банк вправе привлекать Клиента к расследованию, запрашивать и выяснять у Клиента необходимую информацию, способствующую выяснению всех обстоятельств дела, в том числе посредством использования технических средств;

8.3.3. По итогам рассмотрения заявления, Банк удовлетворяет претензию Клиента, либо направляет письменный ответ Клиенту о необоснованности его заявления.

8.4. В случае несогласия с заключением Банка Клиент направляет в Банк письменное уведомление о своем несогласии и требованием формирования конфликтной комиссии для разрешения споров. Конфликтная комиссия формируется на срок до 10 (Десяти) рабочих дней, в течение которого она должна установить правомерность и обоснованность претензии, а также, если необходимо, подлинность и авторство спорной операции.

8.5. В состав конфликтной комиссии входят представители от каждой из Сторон, определяемых Сторонами самостоятельно. Право представлять соответствующую Сторону в комиссии должно подтверждаться доверенностью, выданной каждому представителю на срок работы комиссии.

8.6. Комиссия определяет, включая, но, не ограничиваясь, следующее:

- предмет разногласий на основании претензии Клиента и разъяснений Сторон;
- правомерность предъявления претензии на основании текста заключенного Договора и Приложений к нему;
- Поручение, относящееся к предмету разногласий;
- факт входа Клиента в Систему перед отправкой Поручения на проведение спорной операции;
- отправление SMS-кода на Мобильный телефон Клиента, указанный как Мобильный телефон для получения SMS-кодов;
- дату и время поступления Поручения на проведение операции.

8.7. Стороны договариваются, что для разбора конфликтных ситуаций комиссия принимает на рассмотрение электронный документ и обязана использовать следующие, признаваемые Сторонами, данные:

- данные электронного архива принятых, отправленных документов;
- данные мониторинга проверки SMS-кодов;
- хранимый у Банка программный комплекс Системы.

8.8. Комиссия должна удостовериться, что действия Сторон соответствовали Договору, действующему на момент создания Поручения.

8.9. Подтверждением правильности исполнения Банком спорного документа является одновременное выполнение следующих условий:

- информация, содержащаяся в спорном документе, полностью соответствует действиям Банка по его исполнению;
- установлен факт входа Клиента в Систему, предшествующего отправке спорного документа в Банк;
- установлен факт отправки SMS-кода на Мобильный телефон Клиента, указанный как Мобильный телефон для отправки SMS-кода (факт устанавливается с помощью журнала отправки SMS-кодов);
- установлен факт проверки Системой SMS-кода, введенного Клиентом.

8.10. В случае выполнения условий, указанных в пункте 8.9., претензии Клиента к Банку, связанные с фактом исполнения указанного документа, признаются необоснованными. Невыполнение любого из перечисленных в пункте 8.9. условий означает, что корректность использования SMS-кода, являющегося средством подтверждения и правильность исполнения документа не подтверждена, т.е. проверяемый документ подтвержден некорректным средством подтверждения, либо документ не был правильно исполнен Банком. В этом случае претензии Клиента к Банку, связанные с фактом исполнения указанного документа, признаются обоснованными.

8.11. Результаты экспертизы оформляются в виде письменного заключения - Акта конфликтной комиссии, подписываемого всеми членами комиссии. Акт составляется немедленно после завершения экспертизы. В Акте указываются результаты проведенной экспертизы, а также все существенные реквизиты спорного электронного документа. Акт составляется в двух экземплярах - по одному для представителей Банка и Клиента. Акт комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

8.12. Результат работы комиссии Стороны вправе оспорить в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. Акт, составленный конфликтной комиссией, является доказательством при дальнейшем разбирательстве спора в судебных органах.

8.13. Все прочие споры и разногласия, связанные с отношениями, вытекающими из Договора, подлежат разрешению в переговорном порядке, а в случае недостижения согласия в течение 2 (Двух) месяцев с момента возникновения спора - в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Правилами, стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.2. Банк не несет ответственности за сбой в работе Системы, произошедшие не по вине Банка и повлекшие для Клиента невозможность передачи Поручения или неполучение Клиентом подтверждения о регистрации Поручения.

9.3. Банк не несет ответственности за исполнение за счет средств Клиента Поручений, подготовленных без участия Клиента и переданных Банку по Системе, если эти Поручения были исполнены после положительного результата Аутентификации.

10. ФОРС-МАЖОР

10.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение предусмотренных Правилами обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора, наступление которых Сторона, не исполнившая указанное обязательство, не могла ни предвидеть, ни предотвратить доступными ей мерами, если такие обстоятельства непосредственно влияют на возможность исполнения Сторонами обязательств по Договору.

10.2. К таким обстоятельствам, в частности, будут относиться следующие события: наводнения, землетрясения, взрывы, пожары, оседание почвы и иные явления стихийного характера, а также запретительные действия государственных и местных органов власти, прямо влекущие невозможность исполнения условий Договора, забастовки, террористические акты, военные действия, режим чрезвычайного (особого, военного и т.п.) положения, а также отключение электроэнергии и повреждения линий связи не по вине Сторон.

10.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого воздействуют такие обстоятельства.

10.4. В случае, когда форс-мажорные обстоятельства и их последствия продолжают воздействовать более 6 (Шести) месяцев, Стороны в возможно короткий срок проведут переговоры с целью выявления приемлемых для обеих Сторон альтернативных способов исполнения Договора и достижения соответствующей договоренности.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11.1. Договор считается заключенным между Сторонами после представления Заявления о присоединении к Правилам в Банк и его заверения подписью уполномоченного сотрудника банка (акцепта Банком Заявления), при наличии у Клиента действующего Счета/Счетов, открытых в Банке, и действует в течение неопределенного срока.

11.2. Клиент вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор, письменно уведомив Банк о своем решении. Расторжение Договора по инициативе Клиента, осуществляется на основании письменного заявления Клиента, и подписанного собственноручно Клиентом.

11.3. Банк вправе в одностороннем порядке расторгнуть Договор при отсутствии у Клиента действующих Счетов, а также при наличии Счета/Счетов, но отсутствии по ним операций с использованием Системы в течение 3 (Трех) месяцев.

11.4. В случае прекращения действия Договора, Средства подтверждения, применяемые в рамках Договора, объявляются недействительными. Совершение операций посредством Системы блокируется Банком.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Присоединяясь к настоящим Правилам, Клиент выражает Банку свое согласие на обработку любой информации, относящейся к персональным данным Клиента (Ф.И.О., год, месяц, дата и место рождения, адрес: места регистрации, места жительства, места работы, данных документа, удостоверяющего личность, номеров телефонов), в том числе, указанной в Заявлении и в иных документах, с использованием средств автоматизации или без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставление Банку в связи с заключением Договора, и иные действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» с целью реализации договорных отношений между Банком и Клиентом, предоставления услуг в рамках договорных отношений, а также информирования и продвижения на рынке услуг Банка, совместных услуг Банка и компаний-партнеров Банка, продуктов (товаров, работ, услуг) третьих лиц, в том числе путем осуществления прямых контактов с Клиентом с помощью средств связи (включая почтовые отправления, SMS-сообщения и т.д.).

Данное согласие носит бессрочный характер и может быть отозвано путем направления Банку письменного уведомления не менее чем за 1 (один) месяц до момента отзыва согласия. В случае отзыва Клиентом согласия на обработку Персональных данных, Банк вправе не прекращать обработку Персональных данных и не уничтожить их, если предусмотренные законодательством РФ или иными нормативными документами сроки хранения документов на момент отзыва не истекли.

12.2. Клиент подтверждает, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных ему разъяснены и понятны.

13. РЕКОМЕНДАЦИИ БАНКА ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАВИЛ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ

- 13.1. Не записывать SMS-коды, Логин и Пароль, ПИН-код Мобильного банка, Дополнительный идентификатор на бумажных носителях, доступных другим лицам.
- 13.2. Не сообщать SMS-коды, Логин и Пароль, ПИН-код Мобильного банка, Дополнительный идентификатор, другим лицам, в том числе работникам Банка.
- 13.3. Регулярно, не реже одного раза в три месяца, производить смену паролей доступа в компьютер, с которого осуществляется работа в Системе, ПИН-кода Мобильного банка, Дополнительного идентификатора, а также Пароля доступа в Систему. Пароль должен отвечать следующим требованиям:
- длина не менее девяти символов;
 - должен состоять из строчных и (или) заглавных букв латинского алфавита, как минимум одного специального знака и одной цифры;
 - не должен состоять из легко подбираемых комбинаций (qwerty, 12345678, admin, password) или их вариантов (!qwerty, 12345678, @dmin, passw0rd), совпадать с датой рождения, номером телефона, именем учетной записи и другими общедоступными данными;
 - не должен совпадать с паролем на вход в компьютер и в личные сервисы сети Интернет.
- 13.4. Обеспечить защиту компьютера, с которого выполняется работа с Системой:
- установить лицензионное антивирусное программное обеспечение, не реже одного раза в день обновлять его.
 - обеспечить своевременную установку обновлений операционной системы и прикладных программ;
 - отключить встроенные учетные записи «Администратор» и «Гость»;
 - отключить службы «Удаленный реестр» и «Удаленное управление Windows»;
 - работать на компьютере с правами «Пользователь»;
 - использовать только лицензионное программное обеспечение, полученное из доверенных источников;
 - не устанавливать и не сохранять подозрительные файлы, полученные из ненадежных источников, скачанные с неизвестных web-сайтов, присланные по электронной почте.
 - отключить автозапуск любых внешних носителей;
 - не отвечать на подозрительные письма электронной почты, SMS-сообщения, иные сообщения, направленные по другим каналам связи, с просьбой выслать/сообщить/передать/ Логин, Пароль, ПИН-код Мобильного банка, Дополнительный идентификатор и другие конфиденциальные данные.
- 13.5. Мобильное устройство, предназначенное для работы с Системой должно быть приобретено у официального продавца и быть сертифицировано по требованиям ГОСТ в соответствии с действующим законодательством для использования на территории Российской Федерации.
- 13.6. Не использовать для работы с Системой мобильные устройства, на которых были получены права root (администраторские права к системным файлам) или произведен «джейлбрейк» (англ. jailbreak).
- 13.7. На мобильном устройстве, предназначенном для работы с Системой, для операционной системы установлены максимально возможные обновления, рекомендованные производителем/разработчиком.
- 13.8. Для разблокировки мобильного устройства, предназначенного для работы с Системой, включён максимально возможный из доступных на данном мобильном устройстве способ защиты от несанкционированного доступа к функциям устройства и хранящихся на нём данным (в порядке убывания стойкости защиты):
- средство распознавания радужки глаза;
 - средство распознавания отпечатка пальца или лица;
 - пароль длиной не менее 6 символов (включая буквы и цифры);
 - графический ключ;
 - PIN-код.
- 13.9. На мобильном устройстве, предназначенном для работы с Системой, под управлением ОС Android используется средство защиты от вредоносного кода («антивирусное программное обеспечение») и отключена возможность установки приложений из непроверенных источников.