

ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В целях дистанционного обслуживания Клиентов Банк предоставляет Сервисы ДБО при наличии технической возможности, регистрации Клиента в соответствующей системе ДБО и открытого у Клиента Счета, если иное не предусмотрено соответствующими Правилами к Договору.

1.2. Распоряжения Клиента, направленные в Банк с использованием Сервисов ДБО, подтвержденные Клиентом средствами, предусмотренными и созданными Сервисами ДБО, после положительных результатов прохождения удостоверения права владельца на распоряжение денежными средствами и Аутентификации Клиента в Сервисах ДБО, считаются отправленными от имени Клиента и признаются равными соответствующим документам на бумажном носителе, и порождают аналогичные им права и обязанности сторон в рамках Договора.

1.3. Средства доступа Клиента к Сервисам ДБО действительны с момента предоставления Банком Клиенту права использовать Сервисы ДБО и до момента получения Банком заявления Клиента о недействительности Средств доступа, о замене их Банком в случаях, предусмотренных Договором и Правилами, либо в связи с истечением срока, на который предоставлялись Средства доступа/Сервисы ДБО.

1.4. Удостоверение права владельца на распоряжение денежными средствами и процедуры Аутентификации Клиента в рамках Сервисов ДБО осуществляется Банком в соответствии с п. 2.3.2 Договора.

1.5. Предоставление Банком услуг с использованием Сервисов ДБО является возмездным, если иное не предусмотрено Тарифами. Стоимость и порядок оплаты услуг в рамках ДБО определяются в Тарифах Банка, размещаемых на Сайте.

1.6. Клиент согласен на передачу информации в рамках Сервисов ДБО, составляющей его банковскую тайну, по каналам операторов сотовой связи и с использованием сети «Интернет». Клиент осознает и принимает на себя все риски, связанные с таким способом передачи информации, составляющей его банковскую тайну, Клиент осознает и принимает на себя все риски, связанные с указанным распространением информации.

1.7. Клиент согласен получать от Банка в рамках Сервисов ДБО сообщения информационно-рекламного характера в соответствии с п. 2.11.2. Договора.

1.8. Ответственность за техническое состояние (работоспособность) мобильных телефонов, sim-карт, иного оборудования Клиента, используемого для создания, шифрования, заверки разовым секретным паролем и передачи (приема) электронных документов по Системе «Интернет – Банк», несет Клиент.

Банк не несет ответственность за работоспособность каналов связи, качество и скорость передачи по ним информации, задержки и сбои в сетях сотовых операторов, сети «Интернет», которые могут повлечь за собой задержку или недоставку Сообщений Клиенту, выписок и приложений к ней в электронном виде, а также иных документов/сообщений, предусмотренных Договором, за технические и иные сбои в работе операторов платежных систем.

1.9. При установлении Банком Лимитов на суммы операций в рамках ДБО, такие Лимиты указываются в Тарифах.

2. ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «ИНТЕРНЕТ-БАНК»

2.1. Банк оказывает услуги с использованием Системы «Интернет-Банк» при регистрации Клиента в указанной системе и при наличии у Клиента открытых Счетов, за исключением Специальных банковских счетов.

Информационное и технологическое взаимодействие между Банком и Клиентом в рамках указанной Системы обеспечивается оператором Системы ЗАО «Биллинговый центр» (ОГРН 1025400512400).

2.2. Оказание услуг, предусмотренных Системой «Интернет-Банк», прекращается по письменному заявлению Клиента, либо при закрытии всех Счетов, подключенных к Системе «Интернет-Банк».

2.3. Перевод денежных средств в Системе «Интернет-Банк» по Счетам осуществляется в валюте, предусмотренной Тарифами Банка. Перевод ДМ по Счетам в ДМ, Счетам по вкладам в ДМ осуществляется в одном виде ДМ.

2.4. Информирование Клиента о совершении операции с использованием Системы «Интернет-Банк», признание операции подтвержденной регламентируются Условиями и порядком перевода денежных средств. При осуществлении операций с ДМ посредством Системы «Интернет-Банк» Стороны применяют по аналогии положения Условий и порядка перевода денежных средств, если иное не предусмотрено Правилами открытия и обслуживания счета в драгоценных металлах физического лица (Приложение 1.4. к Договору), Правилами размещения драгоценных металлов физических лиц во вклад на условиях выдачи вклада по истечении определенного срока (срочный вклад) (Приложение 1.8. к Договору).

2.5. Регистрация Клиента в Системе «Интернет-Банк» осуществляется в следующем порядке.

Банк регистрирует Клиента и активирует его права доступа в Системе «Интернет-Банк» на основании заявления Клиента, поступившего при открытии Счета либо после открытия Счета.

Вход в Систему «Интернет-Банк» осуществляется через сеть «Интернет» путем обращения Клиента к Сайту Банка (вкладка «Ланта Онлайн» «Вход в Интернет-Банк») либо к сайту www.faktura.ru (раздел «Вход в Интернет-Банк по логину») в соответствии с настоящим пунктом Правил.

В процессе регистрации Клиенту присваивается Логин, для подтверждения которого используется Пароль, известный только Клиенту. Первоначальный (временный) пароль генерируется Системой «Интернет-Банк» при регистрации Клиента и направляется ему в виде sms-сообщения на указанный в заявлении на подключение к Системе «Интернет-Банк» номер мобильного телефона. Временный пароль должен быть изменен Клиентом на постоянный при первом входе в Систему «Интернет-Банк» в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты его направления. Клиент может в любой момент изменить постоянный Пароль, войдя в Систему «Интернет-Банк». После регистрации Клиенту выдается памятка пользователя Системы «Интернет – Банк» с указанием Логина, номера мобильного телефона, указанного Клиентом Банку, и рекомендаций Оператора Системы «Интернет-Банк» по безопасной работе в сервисе «FAKTURA.RU».

Клиент получает доступ в Систему «Интернет – Банк» только при условии однозначного совпадения Логина и Пароля, введенных Клиентом, с данными, имеющимися в Системе «Интернет-Банк».

Стороны признают, что присвоенный Клиенту Логин является уникальным, однозначно идентифицирует Клиента в Системе «Интернет-Банк» и подтверждает в совокупности с введенным Клиентом Паролем, что вход в Систему «Интернет-Банк», получение информации и формирование электронных документов с ее помощью осуществляются самим Клиентом.

По желанию Клиента присвоенный ему Логин может быть изменен при обращении Клиента в Банк с соответствующим заявлением.

2.6. Условия совершения операций в Системе «Интернет»: все операции по распоряжению денежными средствами на Счетах с использованием Системы «Интернет – Банк» осуществляются Клиентом только при введении в Систему «Интернет-Банк» Разового секретного пароля, который:

- генерируется в Системе «Интернет-Банк» по запросу Клиента каждый раз при его попытке совершить операцию по Счетам, подключенным или отображаемым в Системе «Интернет-Банк»;
- высылается Клиенту на номер мобильного телефона в виде sms-сообщения;
- известен только Клиенту;
- является дополнительной мерой защиты для подтверждения Простой ЭП, авторизации Клиента и совершения иных действий;
- предназначен только для проведения конкретной операции по Счету, подключенному к Системе «Интернет-Банк» или отображаемому в Системе «Интернет-Банк», либо отправки электронного сообщения, и не может быть использован для других целей;
- является действующим с момента его получения Клиентом до момента, указанного в соответствующем sms-сообщении, может быть использован только один раз и только для подтверждения того электронного документа/группы электронных документов, для которого(ых) запрашивался.

Распоряжение на совершение операции по Счету, направленное Клиентом по Системе «Интернет-Банк», исполняется Банком только при условии положительного результата проверки Системой «Интернет-Банк» использованного Клиентом Разового секретного пароля.

Операции по Счету, совершенные с помощью Системы «Интернет-Банк» с использованием Логина и Пароля Клиента, подтвержденные действительным Разовым секретным паролем, признаются совершенными лично Клиентом.

Информация о Счете с использованием Системы «Интернет-Банк» предоставляется Банком Клиенту при условии введения правильных Логина и Пароля без дополнительного подтверждения Разовым секретным паролем.

При вводе неправильного Пароля три раза подряд Логин Клиента автоматически блокируется на 180 секунд. После трех последовательных блокировок автоматически прекращается доступ Клиента в Систему «Интернет-Банк» и приостанавливается проведение операций по Счету с ее использованием.

Возобновление обслуживания в Системе «Интернет-Банк» производится в соответствии с п. 2.3.8. Договора.

2.7. Лимиты операций: Банк самостоятельно устанавливает следующие Лимиты на суммы расходных операций в Системе «Интернет – Банк»:

- суточный лимит;
- месячный лимит.

Банк вправе установить Клиенту индивидуальные Лимиты на основании его письменного заявления.

Индивидуальные Лимиты могут быть изменены или отменены по заявлению Клиента.

При отмене индивидуальных Лимитов расходные операции с использованием Системы «Интернет-Банк» совершаются Клиентом в пределах Лимитов, установленных Банком.

Банк вправе изменять установленные им Лимиты путем внесения изменений в Тарифы в порядке, предусмотренном разделом 2.8. Договора.

Для осуществления операций с драгоценными металлами Банком устанавливаются Лимиты на максимальную сумму денежного эквивалента драгоценных металлов в соответствии с положениями настоящего пункта Правил.

2.8. Обработка электронных документов: прием электронных документов и предоставление информации о проведенных электронных документах с использованием Системы «Интернет-Банк» производится Банком круглосуточно, за исключением перерывов для проведения необходимых

профилактических и ремонтных работ. Обработка электронных документов, поступивших в Банк до окончания операционного времени, осуществляется тем же днем. Электронные документы, поступившие в Банк в послеоперационное время, принимаются к исполнению следующим рабочим днем.

Обработка электронных документов осуществляется в рабочие дни. Под понятие рабочего дня не попадают следующие дни: суббота, воскресенье, за исключением официального переноса рабочих дней; нерабочие праздничные дни.

Электронный документ считается поступившим в Банк с момента присвоения ему Системой «Интернет-Банк» состояния «Принят банком».

Клиент самостоятельно отслеживает изменение состояния распоряжения в Системе «Интернет - Банк», в том числе состояние об исполнении распоряжения согласно Условиям и правилам перевода денежных средств.

Банк вправе менять порядок обмена электронными документами по Системе «Интернет - Банк», технологию обработки электронных документов, их формат в соответствии с требованиями нормативных документов Банка России, а также при их изменении разработчиком/оператором Системы «Интернет-Банк».

2.9. Банк устанавливает следующие особенности приостановления или блокирования доступа к Системе «Интернет-Банк» и (или) расходных операций, совершаемых с использованием указанной системы.

Банк отказывает в проведении операций по Системе «Интернет-Банк», блокирует доступы к Системе «Интернет-Банк», приостанавливает работу в Системе «Интернет-Банк» в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, условиями Договора (раздел 2.3. Договора, пункты 2.6.3.2., 2.6.3.5., 2.6.3.6. Договора).

Работа Системы «Интернет – Банк» может быть приостановлена без предварительного уведомления Клиента для проведения профилактических работ и обновлений, а также в рамках мер по управлению информационными и финансовыми рисками, в том числе при возникновении угрозы безопасности работы Системы «Интернет-Банк».

В случае отключения электросетей, неисправностей или отказов в работе систем связи сторон, приостановления работы Системы «Интернет – Банк», приводящих к невозможности осуществления переводов денежных средств с ее использованием, Клиент осуществляет операции по Карточному счету «VISA» с использованием Карты «VISA», а по иным Счетам на основании распоряжений на бумажном носителе.

Для возобновления обслуживания в Системе «Интернет – Банк», если работа в Системе «Интернет-Банк» была приостановлена/прекращена по инициативе Клиента/Банка ранее, Клиент должен обратиться в Банк с письменным заявлением о выдаче нового временного пароля. После Идентификации Клиента Банк высылает новый временный пароль sms-сообщением на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении.

2.10. При подключении к Системе «Интернет-Банк» Счета, если иное не указано в заявлении на подключение и (или) не предусмотрено режимом работы Счета, Клиент может совершать следующие операции:

- получать информацию о состоянии любых Счетов Клиента, открытых или открываемых в будущем в Банке;
- перечислять денежные средства со Счетов на любые счета, указанные Клиентом (в том числе осуществлять погашение кредитов, продлевать срок пользования Ячейкой, пополнять вклады и т.д.);
- осуществлять переводы денежных средств со Счетов на любые Счета, открытые Клиенту в Банке, с одновременной конвертацией валюты по курсу Банка, установленному на момент исполнения распоряжения Клиента;
- осуществлять операции по продаже/покупке, переводу ДМ с зачислением/списанием ДМ на/с Счет(а) в ДМ, Счет(а) по вкладам в ДМ;
- обмениваться с Банком письмами, сообщениями, заявлениями и иными обращениями в электронном виде, в том числе, направлять заявления на закрытие Текущего счета или Специального банковского счета, Счета в ДМ;
- открывать Счета по вкладам, Текущие счета, Счета в ДМ, Карточные счета «VISA». Виды вкладов, открытие которых возможно в Системе «Интернет-Банк», а также валюта вклада указаны в Тарифах.

Если Клиент желает ограничить перечень Счетов, по которым могут совершаться операции, и (или) о состоянии которых Клиент может получать информацию в Системе «Интернет-Банк», то для этого он обращается с соответствующим заявлением в Банк. При отсутствии такого заявления, все Счета Клиента в Банке (в том числе открываемые в будущем), в автоматическом режиме доступны для просмотра и совершения по ним операций в Системе «Интернет-Банк».

В случае если Клиент ранее подключил к Системе «Интернет-Банк» один из Счетов, то для подключения в последующем другого Счета Клиент обращается в Банк с письменным заявлением. Прохождение повторной регистрации в Системе «Интернет-Банк» для Клиента не требуется.

Операции по Счетам с использованием Системы «Интернет – Банк» осуществляются в пределах свободного остатка на Счетах с учетом установленных Лимитов операций и в соответствии с Правилами сервиса «ФАКТУРА.RU»¹. Для формирования и передачи в Банк электронных документов Клиент заполняет поля соответствующих форм в Системе «Интернет-Банк» с учетом п. 2.6. Правил.

¹ Опубликованы на сайте <http://service.cft.ru> («Договоры и правила. Договорная база для подключения и работы с сервисами»).

3. ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

3.1. Спорный вопрос, связанный с операциями по Счетам с использованием Системы «Интернет – Банк», передается в суд только после соблюдения указанной ниже процедуры разрешения спора.

В случае несогласия Клиента с результатами рассмотрения его претензии к Банку (п. 2.11.2. Договора) Клиент направляет в Банк письменное требование о формировании экспертной комиссии для рассмотрения спора.

Стороны в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Банком требования Клиента формируют экспертную комиссию, состоящую из равного количества представителей Банка и Клиента (если стороны не договорятся об ином – по одному представителю) и представителя оператора Системы «Интернет-Банк». Работа экспертной комиссии осуществляется по месту нахождения оператора Системы «Интернет-Банк». Полномочия членов экспертной комиссии подтверждаются доверенностями.

Экспертная комиссия на основании изучения представленных сторонами и имеющихся у оператора Системы «Интернет-Банк» материалов проводит экспертизу спорного электронного документа и выносит заключение о корректном или некорректном функционировании технологии обмена электронными документами между сторонами на всех этапах прохождения спорного электронного документа по Системе «Интернет – Банк».

Результаты работы экспертной комиссии отражаются в акте, который подписывается всеми членами комиссии. Члены комиссии, не согласные с выводами, изложенными в акте, подписывают указанный акт с возражениями, которые прилагаются к нему в письменном виде. В случае уклонения Клиента от формирования экспертной комиссии либо участия в ее работе комиссия формируется только из представителей Банка и оператора Системы «Интернет-Банк» и работает без участия представителя Клиента, о чем делается отметка в акте.

Стороны признают, что акт экспертной комиссии служит основанием для решения спорного вопроса и является доказательством в случае передачи спора на рассмотрение в суд.

В случае уклонения Банка от формирования экспертной комиссии либо участия в ее работе Клиент вправе обратиться за разрешением спора в суд.