

Правила и условия использования Клиентами ГПБ (ОАО) автоматизированной системы «Домашний Банк»

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

Аналог собственноручной подписи (АСП) – в рамках заключенного Сторонами Договора аналогом собственноручной подписи Клиента является одноразовый пароль, формируемый Устройством, Банкоматом Банка, приложением «MobiPass», а также переданный Банком Клиенту в SMS-сообщении. Одноразовый пароль представляет собой последовательность символов, полученную с использованием Средства аутентификации, которая используется для идентификации Клиента, подписавшего ЭД.

Банк – «Газпромбанк» (Открытое акционерное общество), ГПБ (ОАО) – банк, осуществляющий эмиссию банковских карт.

Банковская карта (карта) – любая банковская карта, эмитированная Банком в соответствии с Положением Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» и внутренними нормативными документами Банка, за исключением корпоративной карты.

Банкомат Банка (Банкомат) – электронный программно-технический комплекс, предназначенный для совершения без участия уполномоченного работника Банка операций выдачи (приема) наличных денежных средств, в том числе с использованием банковских карт, и передачи распоряжений Банку о перечислении денежных средств со Счета карты Клиента, а также для составления документов, подтверждающих соответствующие операции. В рамках обслуживания Банком Клиента с использованием Системы Банкомат используется в целях:

- подключения Держателя к Системе;
- выдачи Клиенту кода для активации приложения «MobiPass»;
- выдачи Клиенту чека со списком одноразовых паролей;
- изменения номера мобильного телефона для использования им технологии передачи-получения одноразовых паролей в SMS-сообщениях.

Владелец счета – физическое лицо, заключившее с Банком Договор Счета карты.

Временный пароль – последовательность алфавитно-цифровых символов, соответствующая присвоенному Клиенту логину, сообщенная Клиенту при его обращении в СПДБК для использования ее в совокупности с логином для однократного входа Клиента в Систему с принудительным ее изменением.

Головной офис – самостоятельные структурные подразделения Банка, территориально расположенные в городе Москве.

Держатель карты (держатель) – физическое лицо, на имя которого выпущена карта и которое является Владельцем Счета.

Договор – Договор о предоставлении дистанционного банковского обслуживания с использованием автоматизированной системы «Домашний Банк», заключенный между Клиентом и Банком, состоящий из «Заявления на подключение доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк» держателя банковской карты ГПБ (ОАО) – физического лица», «Правил и условий использования Клиентами ГПБ (ОАО) автоматизированной системы «Домашний Банк» (далее – Правила) и действующей редакции «Тарифов по предоставлению услуг автоматизированной системы «Домашний Банк» держателям банковских карт ГПБ (ОАО) – физическим лицам» (далее – Тарифы). При подключении Клиента к Системе через Банкомат (только с использованием Клиентом карты с микропроцессором) чек из Банкомата

заменяет «Заявление на подключение доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк» держателя банковской карты ГПБ (ОАО) – физического лица».

Договор Счета карты – Договор об открытии банковского счета, на основании которого в головном офисе на имя Клиента открывается банковский счет и выдается банковская карта в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

Заявление на блокировку / разблокировку – типовой бланк Банка «Заявление на блокировку / разблокировку Средств аутентификации / Средств доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк».

Заявление на отключение – типовой бланк Банка «Заявление на отключение доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк» физического лица – Клиента ГПБ (ОАО)».

Заявление на подключение – типовой бланк Банка «Заявление на подключение доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк» держателя банковской карты ГПБ (ОАО) – физического лица».

Заявление (расписка) – типовой бланк Банка «Заявление (расписка) на получение Средств аутентификации и Средств доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк».

Клиент (Клиент Системы) – физическое лицо, имеющее Счет карты в Банке и заключившее с Банком Договор.

Комплект Системы – комплект Клиента для обеспечения доступа в Систему и ее использования. Комплект Системы включает:

- Контейнер с паролем;
- Контейнер с кодом «MobiPass» (при выборе Клиентом в качестве Средства аутентификации приложения «MobiPass»);
- Устройство (при выборе его Клиентом в качестве Средства аутентификации);
- экземпляр Заявления (расписки);
- Инструкция Клиента – пользователя автоматизированной системы «Домашний Банк».

Контейнер с кодом «MobiPass» – специальный запечатанный конверт с кодом активации приложения «MobiPass».

Контейнер с паролем – специальный запечатанный конверт с паролем для входа в Систему.

Логин – уникальная последовательность алфавитно-цифровых символов, сформированная и присвоенная Банком Клиенту, идентифицирующая конкретного Клиента при каждом его обращении к Системе и многократно используемая им в совокупности с паролем для входа в Систему.

Операционное подразделение – самостоятельное структурное подразделение головного офиса, осуществляющее функции заключения договоров с Клиентами, приема от Клиентов Заявлений, а также выполняющее иные функции в рамках обслуживания Банком Клиента с использованием автоматизированной системы «Домашний Банк».

Операция – расчетная операция, осуществляемая Банком на основании данного Клиентом распоряжения.

Пароль – секретная (известная только Клиенту) последовательность алфавитно-цифровых символов, соответствующая присвоенному Клиенту логину и многократно используемая в совокупности с логином для входа Клиента в Систему.

Приложение «MobiPass» («MobiPass») – программное обеспечение, загружаемое на мобильный телефон Клиента с Интернет-сайта Банка, предназначенное для генерации одноразовых паролей по запросу Клиента.

Регистрация в Системе – процедура создания учетной записи Клиента в Системе, необходимая для предоставления Клиенту прав использования Системы.

Система «Домашний Банк» (Система) – программно-аппаратный комплекс, включающий в себя специализированное программное обеспечение, Устройства, базы данных и предназначенный для предоставления Клиентам ряда услуг и возможности совершать ряд банковских операций по принадлежащим им Счетам посредством соответствующего web-интерфейса.

СПДБК – Служба поддержки держателей банковских карт.

Спорные ситуации – ситуации, послужившие причиной претензии Клиента в адрес Банка и/или несущие в себе риск финансовых потерь для Банка.

Средство аутентификации в Системе (Средство аутентификации) – программное или аппаратное средство (в том числе электронное приспособление) формирования и отображения Клиенту одноразовых паролей. В рамках заключенного Сторонами Договора Средством аутентификации являются:

- Устройство;
- Приложение «MobiPass»;
- технология передачи-получения одноразового пароля в SMS-сообщении (далее по тексту – SMS-информирование);
- чек банкомата Банка, содержащий список одноразовых паролей.

Средство доступа к Системе (Средство доступа) – логин, пароль.

Стороны – Банк и Клиент.

Счет карты (Счет) – банковский счет, открытый в головном офисе на имя Клиента в соответствии с Договором Счета карты.

Устройство – электронное приспособление, оснащенное системой криптографической защиты информации, которое в рамках заключенного Сторонами Договора применяется Клиентом для формирования одноразовых паролей, отображаемых на его дисплее (аппаратные генераторы сеансовых ключей «Aladdin eToken Pass»). Устройство является собственностью Банка и передается Банком Клиенту на срок действия Договора. По окончании срока действия Договора Устройство подлежит возврату в Банк (при получении Заявления на отключение в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящих Правил).

Электронный документ (ЭД) - документ (в том числе платежный), сформированный при помощи Системы, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила, Тарифы, а также надлежащим образом заполненное и подписанное Клиентом и Банком Заявление на подключение в совокупности являются Договором, заключенным между Клиентом и Банком и действующим без ограничения срока, и устанавливают условия и положения, регулирующие отношения Сторон в процессе дистанционного обслуживания физических лиц Банком с использованием Системы. При подключении Клиента к Системе через Банкомат (только с использованием Клиентом карты с микропроцессором) чек из Банкомата заменяет «Заявление на подключение доступа к автоматизированной системе «Домашний Банк» держателя банковской карты ГПБ (ОАО) – физического лица».

2.2. Стороны признают, что:

2.2.1. Моментом заключения Договора является момент подписания уполномоченным лицом ОП (имеющим соответствующие полномочия) надлежащим образом заполненного Заявления на подключение (при подключении Клиента к Системе при его обращении в Операционное подразделение) / момент подтверждения Клиентом согласия с Правилами и Тарифами (при подключении Клиента к Системе с использованием Банкомата).

2.2.2. Началом действия Договора является момент передачи Клиенту Комплекта Системы (при подключении Клиента к Системе при его обращении в Операционное подразделение) / момент выдачи Клиенту чека Банкомата, содержащего логин и пароль для входа в Систему (при подключении Клиента к Системе с использованием Банкомата).

2.2.3. Действие Договора прекращается в момент:

- отключения Клиента от Системы в результате закрытия последнего Счета карты Клиента, подпадающего под действие Договора;
- прекращения обслуживания Клиента с использованием Системы в соответствии с пунктом 5.1.3 настоящих Правил;
- приема Банком от Клиента подписанного им Заявления на отключение в соответствии с пунктом 5.3.5 настоящих Правил.

2.3. Договор может быть заключен только при наличии у Клиента хотя бы одного открытого Счета в головном офисе.

2.4. Условия предоставления Устройств Клиенту определяются Тарифами. Система позволяет осуществлять операции по счету банковских карт через сеть Интернет с использованием персональных компьютеров и включает:

- регистрацию в Системе (предоставление логина и пароля для входа в Систему);
- предоставление одноразовых паролей с целью проведения операций по счету банковской карты в Системе.
- изменение номера телефона для получения одноразовых паролей посредством SMS-сообщений от Банка;
- блокировку / разблокировку доступа в Систему;
- просмотр информации по банковским картам;
- предоставление выписки по счету банковской карты;
- изменение статуса карты;
- блокировку / разблокировку карты;
- изменение лимитов по карте/по счету карты;
- перевод денежных средств с карты на карту;
- осуществление конверсионных операций;
- проведение расчетов по операциям оплаты услуг торгово-сервисных предприятий;
- регистрацию в системе «Телекард». В рамках услуги предоставляется только регистрация в системе «Телекард». Услуги системы «Телекард» предоставляются в соответствии с Тарифами Банка по предоставлению услуг системы «Телекард» физическим лицам – держателям банковских карт Банка;
- изменение номера телефона в системе «Телекард»;
- приостановку / возобновление работы в системе «Телекард»;
- регистрацию в системе получения выписок Пенсионного фонда Российской Федерации;
- предоставление выписки о состоянии индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде Российской Федерации;
- регистрацию в системе «Голосовое автоинформирование»¹;
- оформление заявки на выпуск банковской карты с предоставлением кредита в форме овердрафт. Услуга предоставляется физическим лицам - сотрудникам предприятий (организаций), получающим заработную плату и другие выплаты на счета банковских карт в соответствии с договором, заключенным между Банком и организацией.

2.5. Все предусмотренные п. 2.4 настоящих Правил операции совершаются в Системе при условии их соответствия требованиям законодательства Российской Федерации и нормативным актам Банка России и наличия на Счете Клиента

¹ С момента технической реализации в Системе.

доступного остатка в объеме, достаточном для совершения операции и взимания Банком платы за её совершение.

2.6. Обслуживание Банком Клиента с использованием Системы производится на платной основе в соответствии с Тарифами. Комиссии взимаются Банком путем безакцептного списания денежных средств со Счета Клиента. Клиент, заключивший Договор, выражает свое согласие на взимание Банком комиссий, предусмотренных Тарифами.

2.7. ЭД передаются и принимаются с использованием Системы без их последующего представления на бумажном носителе.

2.8. ЭД порождает обязательства Сторон в соответствии с настоящими Правилами в том случае, если передающей Стороной он надлежащим образом оформлен, заверен АСП и передан, а принимающей Стороной принят, прошел проверку корректности АСП и принят в обработку.

2.9. В соответствии с п. 3 ст.847 Гражданского кодекса Российской Федерации Стороны в качестве аналога собственноручной подписи Клиента принимают одноразовый пароль, формируемый Устройством, банкоматом, приложением «MobiPass» и/или переданный Банком Клиенту в SMS-сообщении.

2.10. Стороны признают, что используемая Система является достаточной для обеспечения надежной работы при приеме, передаче, обработке и хранении информации, для защиты информации от несанкционированного доступа, подтверждения подлинности и авторства совершаемых в Системе операций.

2.11. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе в Системе московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

2.12. Клиент самостоятельно выбирает организацию – провайдера, обеспечивающую доступ к сети Интернет. Все расходы, связанные с подключением к сети Интернет, эксплуатацией и обменом данными по Системе через сеть Интернет, осуществляются Клиентом за счет собственных средств.

2.13. Клиент полностью несет все риски, связанные с подключением его оборудования (в том числе компьютерного) к сети Интернет и локальным вычислительным сетям. Клиент самостоятельно обеспечивает защиту данного оборудования от несанкционированного доступа и вирусных атак из сети Интернет и локальных вычислительных сетей.

2.14. Отключение доступа к Системе (постоянное/временное прекращение обслуживания Клиента с использованием Системы) по инициативе одной из Сторон не влечет прекращения обязательств по взаиморасчетам и возмещению убытков, возникших до момента прекращения обслуживания.

2.15. При прекращении обслуживания Клиента с использованием Системы в соответствии с пунктом 5.1.3 настоящих Правил Банк в одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента прекращает прием от него ЭД. Все ЭД Клиента, принятые Банком к исполнению до наступления этого момента, подлежат исполнению Банком в порядке, определенном настоящими Правилами.

3. ДОСТУП КЛИЕНТА К СИСТЕМЕ

3.1. На основании полученного от Клиента Заявления на подключение (при подключении Клиента к Системе при его обращении в Операционное подразделение) / подтверждения Клиентом согласия с Правилами и Тарифами Банка (при подключении Клиента к Системе с использованием Банкомата) Банк осуществляет регистрацию Клиента в Системе (формирует логин, осуществляет привязку к Клиенту пароля для входа в Систему, Средства аутентификации – SMS-информирование, а также Средств аутентификации, дополнительно выбранных Клиентом) и выдает Клиенту Комплект

Системы, являющийся уникальным для каждого Клиента. Клиент не вправе передоверять Средства аутентификации и/или Средства доступа третьим лицам.

3.2. Доступ Клиента в Систему осуществляется через сайт Банка в сети Интернет. При работе с Системой Клиенту необходимо использовать «Инструкцию Клиента – пользователя автоматизированной системы «Домашний Банк».

3.3. При первоначальном входе в Систему Клиент формирует свой собственный пароль взамен выданного Банком в Контейнере с паролем и использует его в дальнейшем для входа в Систему.

3.4. В случае утраты/порчи Клиентом Средства аутентификации / Средства доступа, Клиент информирует об этом Банк в целях блокировки утраченного/испорченного Средства аутентификации / Средства доступа при личном обращении в Операционное подразделение либо устно по телефону Службы поддержки держателей банковских карт, указанному на оборотной стороне банковской карты, держателем которой он является. Доступ Клиента к Системе приостанавливается. Возобновить доступ, получив новое Средство аутентификации / Средство доступа взамен утраченного/испорченного, Клиент может только при личном обращении в Операционное подразделение Банка с письменным Заявлением на разблокировку.

4. СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ В СИСТЕМЕ

4.1. Предоставление услуг с использованием Системы производится по всем Счетам Клиента, открытым в головном офисе. При открытии Клиентом нового Счета в головном офисе, он автоматически добавляется к списку Счетов, по которым производится предоставление Клиенту услуг в Системе.

4.2. Порядок списания денежных средств со Счета и зачисления их на Счет Клиента регламентируется Договором Счета карты.

4.3. Операции по Счету осуществляются Банком на основании полученного от Клиента ЭД, подтвержденного одноразовым паролем.

4.4. Проверка, прием и исполнение ЭД Банком осуществляются в следующем порядке:

4.4.1. При составлении Клиентом ЭД осуществляется контроль правильности его заполнения, соответствия реквизитов ЭД установленным требованиям, а также установленным лимитам на осуществление операций в Системе.

4.4.2. При подтверждении ЭД одноразовым паролем производится проверка соответствия одноразового пароля номеру (Идентификатору) Контейнера с паролем (измененному паролю).

4.4.3. При положительном результате проверки по пункту 4.4.2 настоящих Правил ЭД сохраняется в Системе (принимается Банком к исполнению) и ему присваивается статус «Принят». После исполнения ЭД Банком его статус меняется на «Исполнен».

4.4.4. В случае если ЭД не принят Банком к исполнению, ему присваивается статус «Отказано», по которому Клиент определяет, что ЭД не будет исполнен Банком.

4.4.5. Клиент не вправе отозвать или отменить ЭД, принятые Банком к исполнению.

4.4.6. Прием ЭД и предоставление информации об остатках на Счетах и операциях по Счетам Клиента осуществляются Банком круглосуточно, без выходных дней. Прием и исполнение ЭД Клиента осуществляются Банком в порядке их поступления.

4.4.7. Временем принятия ЭД Банком согласно пункту 2.11 настоящих Правил является текущее время по системным часам Банка в момент сохранения ЭД в Системе.

4.5. Отражение совершенных операций по Счетам Клиента производится не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции.

4.6. Клиент может обратиться в Операционное подразделение Банка с письменным запросом о подтверждении оплаты, осуществленной через Систему. Ответ на запрос Клиент может получить в указанном Операционном подразделении Банка не позднее рабочего дня, следующего за днем обращения в Банк с таким запросом.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

5.1. Банк имеет право:

5.1.1. Отказать Держателю Карты в заключении Договора без объяснения причин.

5.1.2. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента приостановить на неопределенный срок его доступ в Систему в случае возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения операций в Системе, в том числе в случае изменения законодательства Российской Федерации.

5.1.3. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента прекратить его доступ в Систему и отказать в проведении операций в случае нарушения Клиентом своих обязательств, принятых по настоящим Правилам, выявления попыток сканирования информационных ресурсов Банка и иных признаков нарушения безопасности с использованием программно-аппаратных средств Клиента, а также на время разрешения спорных ситуаций, указанных в разделе 7 настоящих Правил.

5.1.4. Отказать Клиенту в исполнении ЭД в случаях:

- выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе если Банк имеет основания считать, что исполнение ЭД может повлечь убытки для Банка либо Клиента;

- если на Счете Клиента отсутствует доступный остаток средств, достаточный для осуществления данного платежа, либо если сумма платежа превышает установленный по карте кредитный лимит;

- при обнаружении несуществующих/неверных реквизитов, указанных Клиентом в ЭД;

- выявления признаков нарушения Клиентом законодательства Российской Федерации и нормативных документов Банка России, в том числе при наличии оснований для приостановления операций или отказа от выполнения операций по поручению Клиента, установленных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

5.1.5. В одностороннем порядке изменять и/или дополнять Правила и/или Тарифы при условии выполнения Банком обязательств, указанных в пункте 5.2.4 настоящих Правил.

5.1.6. В одностороннем порядке устанавливать минимальный размер переводов и/или платежей, совершаемых в Системе.

5.1.7. Списывать суммы комиссий в соответствии с Тарифами в безакцептном порядке со Счета Клиента.

5.1.8. Проверять сведения, указанные Клиентом в переданных Банку Заявлениях.

5.1.9. Использовать сведения, содержащиеся в Заявлении на подключение, для направления Клиенту сообщений (в целях обслуживания с использованием Системы) и/или предоставления ему рекламной информации (в целях продвижения Банком своих банковских услуг) путем контакта с Клиентом с помощью средств связи.

5.2. Банк обязуется:

5.2.1. Обеспечить регистрацию Клиента в Системе и предоставить ему доступ к Системе в порядке, определенном настоящими Правилами.

5.2.2. Принимать к исполнению поступившие от Клиента ЭД, оформленные и переданные в Банк в соответствии с настоящими Правилами, за исключением ЭД, содержащих компьютерные вирусы и вредоносные программы.

5.2.3. Предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о принятых Банком к исполнению и исполненных ЭД.

5.2.4. Уведомлять Клиента об одностороннем изменении и/или дополнении Правил и/или Тарифов путем размещения печатных экземпляров новых редакций Правил и/или Тарифов в местах обслуживания Клиентов, а также на сайте Банка в сети Интернет не позднее чем за 30 (Тридцать) календарных дней до даты введения в действие соответствующих изменений.

5.2.5. Принять все разумные меры для предотвращения несанкционированного /неправомерного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы.

5.2.6. Не разглашать и не передавать третьим лицам информацию, переданную (полученную) Клиентом с использованием Системы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5.2.7. Не направлять по Системе ЭД, содержащие компьютерные вирусы и вредоносные программы.

5.3. Клиент имеет право:

5.3.1. Совершать в Системе операции и получать посредством Системы услуги, предусмотренные Тарифами.

5.3.2. Осуществлять переводы и платежи посредством Системы, за исключением платежей, связанных с предпринимательской деятельностью.

5.3.3. В случае возникновения претензий, связанных с принятием или неприятием и/или исполнением или неисполнением ЭД, направить в Банк мотивированное Заявление о разногласии в свободной форме.

5.3.4. В случае несогласия со списанием суммы операции, проведенной с помощью Системы, оформить претензию в соответствии с положениями Договора Счета карты.

5.3.5. Отказаться от обслуживания с использованием Системы, предоставив в Операционное подразделение Банка Заявление на отключение и Устройство. Банк прекращает обслуживание Клиента с использованием Системы в момент получения от Клиента такого надлежащим образом оформленного Заявления и Устройства.

5.3.6. Временно приостановить свой доступ к Системе при личном обращении в Операционное подразделение Банка либо по телефону поддержки Клиентов, указанному на банковской карте, держателем которой он является. Возобновить доступ Клиент может также по телефону поддержки Клиентов, указанному на банковской карте, держателем которой он является (при условии ранее совершенного приостановления доступа без обращения в Операционное подразделение Банка), либо при личном обращении в Операционное подразделение Банка с письменным Заявлением на разблокировку.

5.4. Клиент обязуется:

5.4.1. Использовать Систему в соответствии с настоящими Правилами, руководствуясь «Инструкцией Клиента – пользователя автоматизированной системы «Домашний Банк».

5.4.2. Оплачивать Банку предоставление услуг по Системе в соответствии с Тарифами.

5.4.3. Не передавать Устройство, Контейнер с паролем/измененный пароль и/или логин третьим лицам.

5.4.4. Бережно относиться к Устройству, самостоятельно осуществлять хранение Устройства, логина и Контейнера с паролем (измененного пароля) и обеспечить их недоступность для третьих лиц.

5.4.5. В случае утраты Средства аутентификации / Средства доступа, а также в случае появления подозрений в его компрометации немедленно информировать об этом Банк посредством подачи Заявления на блокировку в соответствии с пунктом 3.4 настоящих Правил. Для обеспечения возможности идентификации Клиента при уведомлении о случившемся по телефону сообщить свою фамилию, имя, отчество и паспортные данные, ключевое слово по одной из банковских карт, держателем которой он является (при необходимости может быть запрошена дополнительная информация – логин Клиента в Системе и номер (ID) Устройства). Устное заявление Клиента должно быть подтверждено письменным Заявлением в свободной форме, переданным Клиентом лично в Операционное подразделение Банка.

5.4.6. Не раскрывать третьим лицам информацию, которая может быть использована для доступа к Системе, а также немедленно уведомить Банк обо всех случаях доступа или предполагаемой возможности доступа третьих лиц к указанной информации.

5.4.7. Любым доступным способом (в том числе посредством использования возможностей Системы) письменно информировать Банк в срок не позднее 7 (Семь) календарных дней об изменении данных, указанных в Заявлении, в том числе об изменении номера мобильного телефона, а также информации об изменении своего финансового положения и других обстоятельствах, способных повлиять на исполнение его обязательств перед Банком. Несвоевременное информирование Клиентом Банка об изменении данных, указанных в настоящем пункте, рассматривается Банком как нарушение положений настоящих Правил.

5.4.8. Предоставить по требованию Банка документы и сведения, необходимые для осуществления Банком функций, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе документы и сведения, раскрывающие экономический смысл проводимых операций.

5.4.9. Самостоятельно урегулировать претензии с получателями переводов и платежей по вопросам необоснованного перечисления средств в их адрес и возврата денежных средств.

5.4.10. Не передавать по Системе ЭД, содержащие компьютерные вирусы и вредоносные программы.

5.4.11. Вернуть Устройство в Банк при оформлении Заявления на отключение в Банке. В случае не возврата Устройства оформить Заявление на блокировку.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Банк не несет ответственности:

6.1.1. За неработоспособность оборудования (в том числе компьютерного) и программных средств Клиента и третьих лиц, повлекших за собой невозможность доступа Клиента к Системе и возникшие в результате задержки в осуществлении операций в Системе.

6.1.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭД в случае:

– если исполнение ЭД зависит от определенных действий третьей стороны, и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка;

– нарушения Клиентом положений настоящих Правил, связанных с подготовкой и передачей ЭД в Банк.

6.1.3. За последствия исполнения ЭД Клиента, переданного в Банк с использованием корректного одноразового пароля, в том числе в случае использования Устройства Клиента неуполномоченным лицом.

6.1.4. За ущерб, возникший вследствие нарушения системы защиты информации не по вине Банка, в том числе в результате вирусного заражения автоматизированного рабочего места Системы на стороне Клиента.

6.2. Клиент несет ответственность:

6.2.1. За все операции, совершенные в Системе с использованием Устройства и Контейнера с паролем (измененного пароля), а также за убытки, которые могут возникнуть в результате использования Устройства и Контейнера с паролем (измененного пароля) до момента получения Банком письменного уведомления Клиента об их утрате/порче или компрометации.

6.2.2. За правильность заполнения и содержание ЭД, переданных в Банк с использованием корректного одноразового пароля.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств в соответствии с настоящими Правилами, если это невыполнение явилось следствием непреодолимых обстоятельств, на которые Стороны не могут оказать влияние и которые компетентный государственный орган признает и объявит случаями непреодолимой силы («форс-мажор»). Стороны обязуются незамедлительно извещать друг друга о наступлении и прекращении действия форс-мажорных обстоятельств.

6.4. Спорные вопросы Стороны должны решать, в первую очередь, путем переговоров. Рассмотрение претензионных заявлений Клиента осуществляется Банком в соответствии с положениями Договора Счета карты.

В случае если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, спорные вопросы должны решаться в соответствии с законодательством Российской Федерации в судебных органах по месту нахождения Банка.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

7.1. Рассмотрение претензионных заявлений Клиента осуществляется Банком в соответствии с положениями Договора Счета карты. В случае если Стороны не придут к соглашению путем переговоров, спорные вопросы решаются в соответствии с законодательством Российской Федерации в судебных органах по месту нахождения Банка.

7.2. В случае возникновения конфликтной ситуации между Банком и Клиентом по Договору, предметом которой является установление подлинности текста и аутентичности Клиента, электронных документов, разрешение конфликтной ситуации осуществляется специально созданной экспертной комиссией.

7.3. Экспертная комиссия создается Банком по своей инициативе и/или на основании письменного заявления (претензии) Клиента. В указанном заявлении Клиент, помимо реквизитов оспариваемых ЭД, также может указать лиц, уполномоченных представлять интересы Клиента в составе экспертной комиссии.

7.4. Не позднее пяти рабочих дней с даты получения претензии Банк по согласованию с Клиентом назначает дату и время начала работы экспертной комиссии. Банк письменно не позднее чем за три рабочих дня уведомляет Клиента о назначенной дате и времени начала работы экспертной комиссии. Экспертная комиссия осуществляет свою работу на территории Банка.

7.5. Экспертная комиссия создается Банком по своей инициативе на основании письменного заявления (претензии) направляемого Банком Клиенту. В указанном заявлении Банк, помимо реквизитов оспариваемых ЭД, назначает дату и время начала работы экспертной комиссии.

7.6. Полномочия членов экспертной комиссии подтверждаются распорядительным документом по Банку / доверенностями, выданными каждому представителю на срок работы экспертной комиссии.

7.7. Состав экспертной комиссии формируется из представителей Банка и Клиента, но не более 4 представителей с каждой Стороны. В состав экспертной комиссии могут в случае необходимости дополнительно включаться специалисты по конкретным вопросам рассматриваемого объекта экспертизы.

7.8. Экспертная комиссия определяет в том числе следующее:

7.8.1. Предмет разногласий на основании претензии Клиента и разъяснений Сторон.

7.8.2. Правомерность предъявления претензии на основании Договора.

7.8.3. Банковские операции, относящиеся к предмету разногласий.

7.8.4. Факт входа Клиента в Систему перед отправкой электронных документов, соответствующих оспариваемой операции.

7.8.5. Корректность ЭД, соответствующих оспариваемой операции, на основании технической экспертизы².

7.8.6. Факты обработки³ ЭД, соответствующих оспариваемой операции.

7.9. Стороны договариваются, что для разбора конфликтных ситуаций экспертная комиссия принимает на рассмотрение ЭД и обязана использовать следующие, признаваемые Сторонами, эталонные данные:

7.9.1. Данные хранящегося в Банке электронного архива принятых ЭД.

7.9.2. Данные хранящегося в Банке электронного архива с информацией об АСП.

7.9.3. Программное обеспечение Системы, установленное в Банке.

7.10. Экспертная комиссия должна удостовериться, что действия Сторон соответствовали условиям Договора, действующим на момент возникновения спора.

7.11. Претензии Стороны, заявившей о спорной ситуации, признаются обоснованными, если:

7.11.1. Хотя бы по одному ЭД, относящемуся к оспариваемой операции, получен положительный результат технической экспертизы, и результаты обработки указанного ЭД не соответствуют условиям Договора.

7.11.2. Хотя бы по одному ЭД, относящемуся к оспариваемой операции, получен отрицательный результат технической экспертизы, и указанный ЭД исполнен.

7.11.3. ЭД, относящиеся к оспариваемой операции, не представлены.

7.12. Претензии Стороны, заявившей о спорной ситуации, признаются необоснованными, если:

7.12.1. По всем ЭД, относящимся к оспариваемой операции, получен положительный результат технической экспертизы, и результаты обработки указанных ЭД соответствуют условиям Договора.

7.12.2. По всем ЭД, относящимся к оспариваемой операции, получен отрицательный результат технической экспертизы, и указанные ЭД не исполнены.

7.13. Результаты экспертизы оформляются в виде письменного заключения – акта экспертной комиссии, подписываемого всеми членами комиссии (далее – Акт). Акт составляется немедленно, после завершения экспертизы. В Акте указываются результаты проведенной экспертизы, а также все существенные реквизиты спорных

² Техническая экспертиза включает в себя в том числе определение факта подключения Клиента к Системе, определение корректности АСП ЭД.

³ Установление фактов обработки включает в себя в том числе установление факта входа Клиента в Систему, предшествующего отправке спорного ЭД, времени отправки ЭД, времени принятия ЭД в обработку, времени завершения обработки ЭД, результатов обработки ЭД, содержания ЭД и обстоятельств обработки ЭД.

ЭД. Акт составляется в двух экземплярах: по одному для представителей Банка и Клиента. Акт комиссии является окончательным и пересмотру не подлежит.

7.14. Подтверждение подлинности ЭД, зафиксированное в Акте, будет означать, что эти ЭД имеет юридическую силу и являются законным основанием для осуществленных Банком операций по Счету Клиента. Неподтверждение подлинности определенных ЭД, зафиксированное в Акте, будет означать, что эти ЭД не имеют юридической силы и не являются законным основанием для осуществления Банком операций по Счету Клиента.

7.15. Стороны признают, что Акт, составленный экспертной комиссией, является обязательным для Сторон и может служить доказательством при дальнейшем разбирательстве спора в судебных органах по месту нахождения Банка.

7.16. В случае отсутствия согласия по спорным вопросам и добровольного исполнения решения экспертной комиссии, все материалы по этим вопросам могут быть переданы на рассмотрение в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.