

Приложение № 1  
к Правилам комплексного банковского  
обслуживания физических лиц  
в ПАО Банк ЗЕНИТ

## **ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В ПАО БАНК ЗЕНИТ (СИСТЕМА «ЗЕНИТ ОНЛАЙН»)**

### **1. Определения и термины**

**Авторизация** – разрешение, предоставляемое Банком для проведения операций с использованием Карты или ее реквизитов и порождающее его обязательство по исполнению представленных документов, составленных с использованием Карты или ее реквизитов.

Результатом Авторизации является резервирование (блокирование) суммы операции на СКС (с учетом сумм комиссий в соответствии с действующими Тарифами по обслуживанию банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ для физических лиц, при наличии комиссии).

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** – в рамках настоящих Правил АСП Клиента является:

- при совершении Клиентом действий, направленных на заключение Договора согласно п. 3.2 настоящих Правил, а также на самостоятельную установку Кода доступа согласно п. 3.4.2 настоящих Правил – Пароль активации;

- в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами – Средство подтверждения (SMS–пароль).

АСП в Электронном документе равнозначен собственноручной подписи Клиента в документе на бумажном носителе.

#### **Аутентификация:**

*- при использовании в качестве Канала доступа Web-браузера:*

А) в случае использования Клиентом Логина и Пароля – процедура подтверждения предьявителем Логина того, что Логин действительно принадлежит ему;

Б) в случае использования Клиентом Логина и Пароля, а также Средства подтверждения (двухфакторная Аутентификация) – процедуры подтверждения предьявителем Логина того, что Логин действительно принадлежит ему и подтверждения, что действия Клиента, направленные на доступ к Системе, совершаются лично им.

*- при использовании в качестве Канала доступа Мобильного приложения:*

А) в случае использования Клиентом Кода доступа – процедура определения и подтверждения Банком по предьявленному Клиентом посредством персонализированного Мобильного приложения Коду доступа его личности и права на доступ к Системе, либо

Б) в случае использования Клиентом Логина и Пароля – процедура подтверждения предьявителем Логина того, что Логин действительно принадлежит ему;

В) в случае использования Клиентом Логина и Пароля, а также Средства подтверждения (двухфакторная Аутентификация) – процедуры подтверждения предьявителем Логина того, что Логин действительно принадлежит ему, и подтверждения, что действия Клиента, направленные на доступ к Системе, совершаются лично им;

Г) в случае использования Клиентом Touch ID кода – процедура определения и подтверждения Банком личности Клиента и права на доступ к Системе посредством Технологии Touch ID по предоставленным Клиентом посредством сканера отпечатка (датчика), встроенного в Мобильном устройстве Клиента, его биометрическим данным в виде отпечатка пальца.

**Банк** – ПАО Банк ЗЕНИТ.

**Дистанционное банковское обслуживание** – предоставление Банком Клиенту с помощью Системы по Каналам доступа возможностей:

- проведение Сервисных и Финансовых операций,
- получение Информационных и иных услуг,
- заключение договоров срочных банковских вкладов в письменной форме в электронном виде в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами и Правилами размещения срочного вклада,
- заключение договоров текущих банковских счетов в письменной форме в электронном виде в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами и Правилами текущего счета;
- заключение договоров вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде в порядке и на условиях, определенных настоящими Правилами и Правилами размещения вклада «До востребования».

**Дистанционная идентификация** – идентификация Клиента Банком согласно процедуре, установленной настоящими Правилами, при обращении Клиента в Банк по телефону, указанному в разделе 15 настоящих Правил (в Службу информационной поддержки Банка, именуемую в дальнейшем – СИП), либо согласно процедуре, установленной Правилами предоставления Карт при осуществлении Клиентом доступа в систему Интерактивного голосового меню в целях самостоятельной установки ПИНа по Основной Карте.

Под идентификацией в рамках настоящих Правил понимается установление Банком личности Клиента при его обращении в Банк (в том числе по телефону) в случаях, установленных в настоящих Правилах.

Для проведения Дистанционной идентификации Клиента Банк имеет право запросить у Клиента следующую информацию:

- Ф.И.О. Клиента,
- номер мобильного телефона, который предоставлен Клиентом Банку<sup>1</sup>,
- номер и дату выдачи документа, удостоверяющего личность Клиента,
- дата рождения Клиента,
- Кодовое слово (персональный идентификатор Клиента, указанный им в заявлении, оформленном по одной из форм, установленных Банком, и предусматривающем выпуск Карты на имя Клиента / заявлении об изменении личных данных Клиента (по одной из форм, установленных Банком). Кодовое слово может запрашиваться Банком у Клиента при заключении Договора согласно п. 3.2 настоящих Правил, а также в случае восстановления Клиентом доступа к Системе в порядке, предусмотренном п. 3.5.3 настоящих Правил;
- номер Карты (первые 6 (Шесть) цифр и/или последние 4 (Четыре) цифры),
- дополнительные вопросы по персональной информации Клиента, указанной в заявлении на предоставление Карты, а при ее изменении - в заявлении об изменении данных Клиента (по форме, установленной Банком).

**Договор** – договор между Клиентом и Банком, предусматривающий порядок Дистанционного обслуживания физических лиц с использованием Системы, а также определяющий права, обязанности и ответственность Банка и Клиента, возникающие в этой связи.

Неотъемлемыми частями Договора являются Правила, Тарифы ДБО.

Заключение Договора осуществляется в рамках предоставления Банком Клиенту комплексного банковского обслуживания путем присоединения Клиента к Правилам КБО, а также к настоящим Правилам, в порядке, определенном Правилами КБО и Правилами соответственно.

Договор является неотъемлемой частью Договора КБО.

**Договор комплексного банковского обслуживания (Договора КБО)** – договор комплексного банковского обслуживания физических лиц в Банке, определяющий условия и порядок предоставления Клиентам банковских продуктов (одного и более, по выбору Клиента),

<sup>1</sup> Здесь и далее по тексту Правил: номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты (E-mail), которые предоставлены Клиентом Банку в качестве информации для связи с ним (указаны Клиентом в последнем поданном в Банк Заявлении на предоставление Карты / заявлении об изменении личных данных Держателя Карты). Аналогичные принципы применяются и в отношении адреса места жительства (регистрации) или места пребывания (включая индекс) Клиента.

заключаемый между Клиентом и Банком путем присоединения Клиента к Правилам КБО в порядке, определенном Правилами КБО.

**Заранее данный акцепт Вкладчика на списание денежных средств со Счета** – заранее данный акцепт (согласие) Клиента на списание денежных средств со счета по вкладу «До востребования» по распоряжениям Банка, предъявляемым к указанному счету в сумме и в сроки, определенные в соответствии с Тарифами, действующими в Банке на день совершения операции по счету по вкладу «До востребования» / оказания услуги, в целях исполнения обязательств Клиента по оплате комиссионного вознаграждения в пользу Банка за совершаемые операции по счету по вкладу «До востребования» / оказанные услуги в соответствии с условиями договора вклада «До востребования». В случае отсутствия или недостаточности денежных средств на счете по вкладу «До востребования» для исполнения предъявленного к данному счету распоряжения Банка в полном объеме, Клиент заранее дает акцепт (согласие) Банку на частичное исполнение распоряжений Банка и дальнейшее списание денежных средств со счета по вкладу «До востребования» по мере их поступления на данный счет с соблюдением очередности списания, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

Данное условие применяется к счетам по вкладу «До востребования», открываемым Банком Клиенту в рамках Правил размещения вклада «До востребования» в соответствии с условиями заключаемых договоров вклада «До востребования» в письменной форме в следующих случаях:

- заключение договора вклада «До востребования» в электронном виде посредством Системы при использовании Клиентом в качестве Канала доступа Web-браузера, либо
- заключение договора вклада «До востребования» при продлении Банком договора срочного банковского вклада, заключенного между Банком и Вкладчиком, на новый срок на условиях вклада «До востребования», если в день продления указанного договора на новый срок Банком был прекращен прием денежных средств во вклад данного вида.

Срок действия заранее данного акцепта Вкладчика на списание денежных средств со Счета – до его отзыва Клиентом, но не более срока действия договора вклада «До востребования».

**Идентификация** – определение Банком по предъявленному Клиентом Логину его личности.

**Интерактивное голосовое меню** – программно-технический комплекс, предоставляющий Клиенту, по факту его успешной Дистанционной идентификации Банком, возможность установить (создать) ПИН по Основной Карте посредством телефонного канала в автоматическом режиме, без участия работника Банка.

**Информационные услуги** – предоставление Банком Клиенту в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, посредством Системы по Каналам доступа информации:

- о состоянии и использовании Счетов Клиента, остатках денежных средств на Счетах, проведенных операциях по Счетам,
  - о Картах, выпущенных к СКС Клиента,
  - о предоставленных Банком Клиенту кредитах (в том числе кредитах в форме овердрафта, а также кредита на условии «до востребования», при его наличии), полученных в Банке (остаток ссудной задолженности, график платежей по кредиту, наличие просрочки и т.д.), а также о перерасходе (техническом овердрафте) по СКС, при наличии,
  - о заключенных между Банком и Клиентом договорах срочных банковских вкладов (сумма вклада, срок размещения вклада, дата возврата вклада, условия пополнения вклада / изъятия части вклада и т.д.) и договорах банковских вкладов «До востребования»,
- а также иной информации.

**Карта** – платежная карта, эмитируемая Банком, являющаяся электронным средством платежа для совершения ее держателем (Клиентом) операций с денежными средствами, находящимися на СКС (если иное не предусмотрено дополнительным соглашением между Клиентом и Банком). Использование Карты регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации и Правилами предоставления Карт.

**Канал доступа** – канал, поддерживаемый Системой, обеспечивающий Клиентам возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования получать Информационные и иные услуги, самостоятельно формировать и передавать в Банк Распоряжения, а также самостоятельно формировать и передавать в Банк запросы на проведение Сервисных операций.

В настоящее время в качестве Канала доступа используется:

1. Web-браузер (Web-браузер, применяемый для работы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая, но не ограничиваясь: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome),

2. Мобильное приложение (Мобильное приложение «ЗЕНИТ Онлайн»).

**Клиент** – физическое лицо (резидент или нерезидент Российской Федерации), присоединившееся к настоящим Правилам.

**Код доступа** – последовательность цифр, используемая при осуществлении Клиентом доступа к Системе (с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) для Аутентификации Клиента.

Код доступа устанавливается по усмотрению Клиента для входа в Систему (с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) в порядке, установленном п. 3.4.2 настоящих Правил.

Код доступа используется многократно и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз в течение срока действия Договора.

Длина Кода доступа – 4 цифры.

**Компрометация Средства подтверждения / Пароля / Кода доступа** – утрата доверия к тому, что Средство подтверждения / Пароль / Код доступа недоступны третьим лицам.

**Логин** – уникальная последовательность буквенных и цифровых символов, однозначно выделяющая (идентифицирующая) Клиента среди множества всех клиентов Банка при осуществлении Клиентом доступа к Системе.

Логин создается Клиентом самостоятельно при заключении Договора согласно п. 3.2 настоящих Правил.

Логин используется многократно при осуществлении Клиентом доступа к Системе (как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера, так и с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз в течение срока действия Договора.

**Мобильное устройство** – мобильные телефоны, смартфоны, коммуникаторы, планшеты и другие технические устройства, работающие на операционной системе iOS либо на операционной системе Android.

Мобильное устройство должно иметь возможность доступа в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет<sup>2</sup>.

**Мобильное приложение «ЗЕНИТ Онлайн» (Мобильное приложение)** – специальное прикладное программное обеспечение (приложение), которое устанавливается на Мобильное устройство Клиента в следующем порядке:

- для Мобильных устройств, работающих на операционной системе iOS – путем скачивания приложения «ЗЕНИТ Онлайн» (разработчик: BANK ZENIT, PAO) из интернет-магазина App Store. Указанное приложение в интернет-магазине App Store<sup>3</sup> является бесплатным;

- для Мобильных устройств, работающих на операционной системе Android – путем скачивания приложения «ЗЕНИТ Онлайн» (разработчик: BANK ZENIT, PAO) из интернет-магазина Google Play. Указанное приложение в интернет-магазине Google Play<sup>4</sup> является бесплатным.

**Основная Карта** – действующая Карта (с не истекшим сроком действия), выпущенная на имя Клиента к одному из СКС Клиента.

<sup>2</sup> Клиент самостоятельно несет расходы по оплате Интернет – трафика (согласно тарифам оператора мобильной связи или иного интернет-провайдера, услуги которого используются Клиентом для доступа в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет), используемого Клиентом в рамках Дистанционного банковского обслуживания с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения (в т.ч. при установке и персонализации Мобильного приложения, а также его дальнейшем использовании в целях доступа к Системе).

<sup>3</sup> **App Store** – интернет-магазин приложений, раздел супермаркета **iTunes Store**, содержащий различные приложения для мобильных телефонов **iPhone**, плееров **iPod Touch** и планшетов **iPad** и позволяющий их купить, либо получить бесплатно.

<sup>4</sup> **Google Play** – интернет-магазин приложений для мобильных телефонов и планшетов, работающих на операционной системе Android, и позволяющий их купить, либо получить бесплатно.

**Пароль** – последовательность цифр, используемая для Аутентификации Клиента при осуществлении им доступа к Системе как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузер, так и Мобильного приложения.

Пароль используется многократно и может быть изменен Клиентом самостоятельно неограниченное количество раз в течение срока действия Договора.

**Пароль активации** – последовательность цифр, формируемая Банком при совершении Клиентом действий, направленных на:

- заключение Договора согласно п. 3.2 настоящих Правил,
- восстановление доступа к Системе в порядке, предусмотренном п. 3.5.3 настоящих Правил,
- создание Кода доступа в порядке, установленном п. 3.4.2 настоящих Правил.

Пароль активации используется однократно.

Пароль активации направляется Банком Клиенту в составе SMS-сообщения на номер его мобильного телефона.

Пароль активации является АСП Клиента. Действия, направленные на заключение Договора либо на восстановление доступа к Системе, либо на создание Кода доступа, подтвержденные<sup>5</sup> Клиентом с использованием Пароля активации, признаются совершенными Клиентом.

Использование Пароля активации исходит из принципа персонального (единоличного) использования Клиентом мобильного телефона с номером, на который Банком посредством SMS-сообщения направляется Пароль активации, и самостоятельного обеспечения Клиентом хранения данного мобильного телефона способом, делающим его недоступным третьим лицам.

**ПИН** – персональный для каждой Карты идентификационный номер, цифровой код. ПИН является аналогом собственноручной подписи ее держателя. Операции, произведенные по Карте с использованием ПИНа, признаются совершенными ее держателем.

**Платежная инструкция (ПИ)** – шаблон, имеющийся в Системе, используемый Клиентом для формирования и передачи Распоряжений Клиента в целях совершения Финансовых операций.

Платежная инструкция представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок формирования, передачи и исполнения Распоряжения.

**Подтверждение Распоряжения** – процедура, основанная на использовании Средств подтверждения, целью которой является дополнительная Аутентификация Клиента при Регистрации Распоряжения, и/или контроль подлинности, неизменности и целостности Распоряжения, и/или подтверждение авторства Клиента в отношении Распоряжения при его регистрации, и/или получение Банком юридически значимого доказательства авторства Клиента.

**Подтверждение запроса на проведение Сервисной операции** – процедура, основанная на использовании Средств подтверждения, целью которой является дополнительная Аутентификация Клиента при регистрации запроса на проведение Сервисной операции и/или контроль подлинности, неизменности и целостности запроса на проведение Сервисной операции, и/или подтверждение авторства Клиента в отношении запроса на проведение Сервисной операции, и/или получение Банком юридически значимого доказательства авторства Клиента.

**Правила** – настоящие Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Банк ЗЕНИТ (Система «ЗЕНИТ Онлайн»), являющиеся неотъемлемой частью действующих в Банке Правил КБО (приложение № 1 к Правилам КБО).

В период с 20.12.2018 до 31.03.2019 (обе даты включительно) Дистанционное банковское обслуживание Клиентов осуществляется Банком посредством, в том числе, Системы «Зенит Онлайн 2.0» в рамках Правил дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Банк ЗЕНИТ (Система «ЗЕНИТ Онлайн 2.0»), являющихся приложением № 8 к Правилам КБО (далее – Правила Системы «ЗЕНИТ Онлайн 2.0»).

Клиенты, присоединившиеся до 19.12.2018 включительно к настоящим Правилам, считаются безоговорочно присоединившимися в целом и полностью к Правилам Системы «ЗЕНИТ Онлайн 2.0» и получают доступ к Системе «ЗЕНИТ Онлайн 2.0» (с использованием в качестве Канала

<sup>5</sup> Процедура, основанная на использовании Пароля активации, целью которой является аутентификация Клиента (процедура подтверждения Клиентом того, что действия, направленные на заключение Договора в письменной форме в электронном виде / восстановление доступа к Системе / создание Кода доступа проводится лично им) и/или получение Банком юридически значимого доказательства того, что именно Клиент осуществляет указанные действия.

доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения) при условии прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации с использованием новых Идентификатора и Пароля, которые Клиент самостоятельно создает при регистрации в Системе «ЗЕНИТ Онлайн 2.0» в порядке, установленном Правилами Системы «ЗЕНИТ Онлайн 2.0».

Настоящие Правила действуют до 31.03.2019 включительно.

**Правила КБО** – Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Банк ЗЕНИТ.

**Правила размещения вклада «До востребования»** – действующие в Банке Правила размещения физическими лицами в ПАО Банк ЗЕНИТ банковских вкладов «До востребования», являющиеся офертой Банка и неотъемлемой частью Правил КБО (приложение № 4 к Правилам КБО).

**Правила размещения срочного вклада** – действующие в Банке Правила размещения физическими лицами в ПАО Банк ЗЕНИТ срочных банковских вкладов / Правила размещения физическими лицами в ПАО Банк ЗЕНИТ банковского вклада «Сберегательный on-line», являющиеся офертой Банка и неотъемлемой частью Правил КБО (приложения № 6 и № 7 к Правилам КБО).

**Правила предоставления Карт** – действующие в Банке Правила предоставления физическим лицам банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ, а также их обслуживания и проведения расчетов по операциям, совершаемым с их использованием, являющиеся неотъемлемой частью Правил КБО (приложение № 2 к Правилам КБО) / Правила предоставления и обслуживания банковских карт ПАО Банк ЗЕНИТ для физических лиц, а также предоставления кредита в форме овердрафта с ежемесячным погашением обязательных платежей, являющиеся неотъемлемой частью Правил КБО (приложение № 3 к Правилам КБО).

**Правила текущего счета** – действующие в Банке Правила пользования текущими банковскими счетами в ПАО Банк ЗЕНИТ либо Правила пользования текущими банковскими счетами «Накопительный Онлайн» в ПАО Банк ЗЕНИТ, являющиеся офертами Банка и неотъемлемой частью Правил КБО (приложение № 5 и № 9 к Правилам КБО, соответственно).

**Протокол Соединения** – Электронный документ, подтверждающий факт передачи Клиентом Распоряжения, в том числе запись сеанса связи, сделанная при помощи записывающего устройства, или протокол сеанса связи в виде совокупности записей в базе данных.

**Распоряжение (в том числе Распоряжение на открытие вклада, Распоряжение на открытие текущего счета, Распоряжение на открытие вклада «До востребования» и Распоряжение на периодическое проведение Финансовых операций)** – сообщение в виде Электронного документа, переданного Клиентом в Банк посредством Системы с использованием Канала доступа, являющееся основанием для:

- заключения договора срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде с последующим открытием счета по срочному вкладу Клиенту, и/или
- заключения договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде с последующим открытием текущего счета Клиенту, и/или
- заключения договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде с последующим открытием Клиенту счета по вкладу «До востребования», и/или
- составления Банком расчетного документа и проведения Банком на его основании Финансовой операции, в соответствии с содержащимися в Распоряжении указаниями Клиента и/или
- составления Банком в течении определенного периода времени на периодической основе расчетных документов и проведения Банком на их основании Финансовых операций, в соответствии с содержащимися в Распоряжении на периодическое проведение Финансовых операций указаниями Клиента.

Распоряжение Клиента на проведение Финансовой операции, переданное в Банк посредством Системы с использованием одного из Каналов доступа, является заявлением Клиента на перевод денежных средств со Счета в рамках применяемых форм безналичных расчетов и содержит все необходимые реквизиты, предусмотренные Положением Банка России от 19.06.2012 № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств», для проведения соответствующей Финансовой операции по Счету Клиента.

Распоряжение Клиента на проведение Финансовой операции по СКС (перевод денежных средств с СКС с использованием реквизитов Карты) помимо указанных реквизитов содержит также обязательные реквизиты, предусмотренные Положением Банка России от 24.12.2004 № 266 - П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», в том числе реквизиты Карты.

**Распоряжение на периодическое проведение Финансовых операций** – сообщение в виде Электронного документа, переданного Клиентом в Банк посредством Системы с использованием Канала доступа, являющееся основанием для составления Банком в течение определенного периода времени на периодической основе расчетных документов и проведения Банком на их основании Финансовых операций (в соответствии с содержащимися в данном распоряжении указаниями Клиента касательно условий проведения Финансовых операций).

**Распоряжение на открытие вклада** – сообщение в виде Электронного документа, переданного посредством Системы, являющееся акцептом Клиентом оферты Банка (в виде Правил размещения срочного вклада) на заключение договора срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде, распоряжением Клиента Банку на составление Банком расчетного документа и проведения Банком на его основании Финансовой операции, в соответствии с содержащимися в Распоряжении на открытие вклада указаниями Клиента.

**Распоряжение на открытие вклада «До востребования»** – сообщение в виде Электронного документа, переданного Клиентом посредством Системы, являющееся акцептом Клиентом оферты Банка (в виде Правил размещения вклада «До востребования») на заключение договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде, распоряжением Клиента Банку на составление Банком расчетного документа и проведения Банком на его основании Финансовой операции, в соответствии с содержащимися в Распоряжении на открытие вклада «До востребования» указаниями Клиента.

**Распоряжение на открытие текущего счета** – сообщение в виде Электронного документа, переданного посредством Системы, являющееся акцептом Клиентом оферты Банка (в виде Правил текущего счета) на заключение договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде.

**Регистрация Распоряжений** – автоматическое внесение в электронной форме записи о получении Банком Распоряжения Клиента в реестр Распоряжений Системы, который формируется и ведется в Системе.

**Система «ЗЕНИТ Онлайн» (Система)** – программно-технический комплекс (автоматизированная банковская система Банка), обеспечивающая:

- получение Клиентом Информационных услуг,
- формирование, передачу и исполнение запросов Клиента, и проведение на их основе Сервисных операций,
- формирование, передачу, Регистрацию и исполнение Распоряжений Клиента, и проведение на их основе Финансовых операций,
- формирование, передачу, Регистрацию и исполнение Распоряжений Клиента на открытие вкладов и заключение на их основании договоров срочных банковских вкладов в письменной форме в электронном виде с последующим размещением денежных средств во вклад в порядке и на условиях, определенных разделом 7 настоящих Правил и Правилами размещения срочного вклада,
- формирование, передачу, Регистрацию и исполнение Распоряжений Клиента на открытие текущих счетов и заключение на их основании договоров текущих банковских счетов в письменной форме в электронном виде в порядке и на условиях, определенных разделом 8 настоящих Правил и Правил текущего счета;
- формирование, передачу, Регистрацию и исполнение Распоряжений Клиента на открытие вкладов «До востребования» и заключение на их основании договоров вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде в порядке и на условиях, определенных разделом 9 настоящих Правил и Правил размещения вклада «До востребования».

Содержание Системы доводится Банком до Клиента посредством размещения информации на WEB-сервере Банка, на стартовой web-странице Системы (при использовании в качестве Канала

доступа Web-браузера) в разделе «Памятка по использованию системы дистанционного банковского обслуживания» (далее – интернет-версия Системы).

Система, как электронное средство платежа, позволяет Клиенту составлять, удостоверять и передавать Распоряжения, являющиеся распоряжением об осуществлении перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

**Сервисная операция** – операция Клиента, связанная (включая, но не ограничиваясь):

- с обслуживанием Карт, выпущенных Банком к СКС Клиента (в том числе с приостановлением / возобновлением предоставления Авторизаций по операциям, совершаемым с использованием Карты или ее реквизитов),
- изменением адреса электронной почты (E-mail), предоставленного Клиентом Банку в качестве средств связи с ним в рамках Правил предоставления Карт и настоящих Правил;
- управлением лимитами на совершение операций, проводимых по СКС Клиента с использованием Карт (установление / изменение ограничителей по типу и/или сумме операций с использованием Карт или их реквизитов),
- отменой (отзывом) Распоряжения на периодическое проведение Финансовых операций,
- с договором срочного банковского вклада, заключенным между Клиентом и Банком (при наличии технической возможности): востребование вклада в дату возврата вклада (отказ Клиента от продления договора срочного банковского вклада на новый срок) и досрочное расторжение Клиентом договора срочного банковского вклада,
- подачей заявок на получение в Банке кредитного продукта: кредита в форме овердрафта / потребительского кредита (для последующего оформления документов в порядке, предусмотренном в Банке),
- подачей заявления на подключение к Услуге SMS-инфо;
- с договором о предоставлении кредита, заключенным между Клиентом и Банком: подача заявлений на досрочное погашение кредита (частичное или полное).

Сервисные операции в Системе в рамках настоящих Правил могут проводиться Клиентом как в отношении Основных Карт, так и в отношении Карт, выпущенных на имя его уполномоченных представителей.

**Соединение** – последовательность сообщений, передаваемых Клиентом Системе по Каналу доступа в пределах одного непрерывного интервала времени, в течение которого Система признает Аутентификацию Клиента. Все сообщения, поступившие в течение Соединения, считаются переданными Клиентом.

**Специальный карточный счет (СКС)** – банковский счет, открытый Клиенту в Банке на основании Правил предоставления Карт и предусматривающий проведение расчетов по операциям, совершаемым с использованием Карт или их реквизитов.

**Средство подтверждения** – электронное или иное средство, используемое для двухфакторной Аутентификации Клиента, и/или Подтверждения Распоряжений, и/или Подтверждения запросов на проведение Сервисных операций, переданных в Банк посредством Системы, с использованием одного из Каналов доступа.

В качестве Средства подтверждения используется SMS-пароль.

**Стороны** – Банк и Клиент.

**Счет** – банковский счет / счет по вкладу, открытый Клиенту в Банке на основании договора банковского счета / банковского вклада, заключенного между Банком и Клиентом. Под Счетом в рамках настоящих Правил в том числе понимается СКС.

**Тарифы ДБО** – действующие в Банке Тарифы комиссионного вознаграждения, взимаемого ПАО Банк ЗЕНИТ за дистанционное банковское обслуживание физических лиц.

Тарифы ДБО размещаются на WEB-сервере Банка, на информационных стендах во всех обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

**Тарифы РКО** – действующие Тарифы комиссионного вознаграждения, взимаемого ПАО Банк ЗЕНИТ за осуществление физическими лицами операций с наличной валютой и с чеками, операций по банковским счетам и счетам по вкладам, операций по переводу денежных средств по поручению / в пользу физических лиц без открытия банковских счетов.



Тарифы РКО размещаются на WEB-сервере Банка, на информационных стендах во всех обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

**Тарифы по Услуге «Перевод с карты на карту»** – действующие в Банке Тарифы ПАО Банк ЗЕНИТ на оказание физическим лицам Услуги «Перевод с карты на карту», являющиеся неотъемлемой частью Правил предоставления ПАО Банк ЗЕНИТ физическим лицам услуги «Перевод с карты на карту».

Тарифы по Услуге «Перевод с карты на карту» размещаются на WEB-сервере Банка, на информационных стендах во всех обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов.

При совместном упоминании Тарифы ДБО, Тарифы по Услуге «Перевод с карты на карту» и Тарифы РКО именуются «Тарифы».

**Технология Touch ID** – технология, используемая Банком для Аутентификации Клиента с помощью сканера отпечатков пальцев (датчика), встроенная производителем в Мобильном устройстве Клиента. Технология Touch ID инициируется Системой, посредством обращения к данной процедуре в Мобильном устройстве при осуществлении Клиентом доступа к Системе (с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) для проведения процедуры его Аутентификации.

Для целей настоящих Правил термин Технология Touch ID распространяется не только на Мобильные устройства компании Apple, но и на иные платформы, с использованием операционных систем которых работают Мобильные приложения.

Использование Клиентом Технологии Touch ID означает, что Клиент полностью принимает риски имитации злоумышленником отпечатка пальца (проведения злоумышленником поддельной Аутентификации), и Аутентификация с использованием Технологии Touch ID признается совершенной Клиентом.

**Услуга SMS-инфо** – услуга, предоставляемая Банком Клиенту в соответствии с Условиями предоставления Услуги SMS-инфо (приложение № 2 к Правилам предоставления карт), позволяющая держателю Карты в виде SMS-сообщений получать на номер мобильного телефона информацию по операциям по СКС, совершенным с использованием Карт (их реквизитов), а также иную информацию и совершать иные действия, предусмотренные Условиями предоставления Услуги SMS-инфо.

**Финансовая операция** – не противоречащая действующему законодательству Российской Федерации операция Клиента по распоряжению денежными средствами на Счете Клиента, осуществляемая Банком на основании расчетного документа, составленного Банком в соответствии с Распоряжением, переданным Клиентом в Банк посредством Системы с использованием одного из Канала доступа.

**Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме. Копия Электронного документа может быть представлена в виде распечатки документа на бумажном носителе.

**SMS-пароль** – Средство подтверждения в виде одноразового пароля, состоящего из последовательности цифр. Длина SMS-пароля - 4 цифры.

SMS-пароль формируется Банком при прохождении Клиентом следующих процедур:

- двухфакторной Аутентификации для доступа к Системе (в соответствии с пп. 3.3.1.1 и 3.4.1.1 настоящих Правил), в том числе для подтверждения Клиентом установления / отмены двухфакторной Аутентификации (в соответствии с п. 3.3.1.1 настоящих Правил);
- изменения Пароля / Логина (в соответствии с пп. 3.3.1.3 и 3.3.1.4 настоящих Правил);
- Подтверждения Распоряжения / Подтверждения запроса на проведение Сервисной операции (в соответствии с п.3.6.5 настоящих Правил).

SMS-пароль направляется Банком Клиенту посредством SMS-сообщения на его номер мобильного телефона.

SMS-пароль является АСП Клиента.

Действия Клиента, направленные на доступ к Системе, подтвержденные Клиентом с использованием SMS-пароля, признаются совершенными Клиентом.

Финансовые операции, произведенные по Счетам Клиента на основании Распоряжений, подтвержденных Клиентом с использованием SMS–пароля, признаются совершенными Клиентом.

Действия Клиента, направленные на заключение договора срочного банковского вклада / договора текущего счета / договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде согласно разделу 7, 8 и 9 соответственно настоящих Правил, подтвержденные Клиентом с использованием SMS–пароля, признаются совершенными Клиентом.

Сервисные операции, произведенные на основании запросов на проведение Сервисных операций, подтвержденных Клиентом с использованием SMS–пароля, признаются совершенными Клиентом.

Использование SMS-пароля в качестве Средства подтверждения исходит из принципа персонального (единоличного) использования Клиентом мобильного телефона с номером, на который Банком посредством SMS–сообщения направляется SMS–пароль, и самостоятельного обеспечения Клиентом хранения данного мобильного телефона способом, делающим его недоступным третьим лицам.

**Touch ID код** – результат проверки посредством Технологии Touch ID ранее зарегистрированных Клиентом в порядке, предусмотренном п. 3.4.2 настоящих Правил, своих биометрических данных в виде отпечатка пальца данным, предоставленным для доступа к Системе.

Банк не получает от Клиента, не хранит и не обрабатывает его биометрические данные в виде отпечатка пальца.

Если для доступа к Системе зарегистрированы биометрические данные в виде отпечатка пальца другого человека, такие данные будут считаться аутентификационными данными Клиента.

**Web-браузер** – программное обеспечение для доступа в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (в том числе для поиска и просмотра веб-сайтов, т.е. для запроса веб-страниц, их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой, а также для предоставления интерфейса между веб-сайтом и его посетителем).

*Веб-сайт* – совокупность веб-страниц, находящихся на одном веб-сервере.

*Веб-страница* – документ или информационный ресурс информационно-телекоммуникационной сети Интернет, доступ к которому осуществляется с помощью Web-браузера.

Требования к Web-браузеру размещены на Web-сервере Банка по адресу в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.zenit.ru>.

**WEB-сервер Банка** – WEB-сервер Банка по адресу в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.zenit.ru](http://www.zenit.ru).

Другие термины, используемые в настоящих Правилах, следует понимать в значении, указанном в Правилах КБО.

## **2. Общие положения**

**2.1.** Настоящие Правила устанавливают порядок Дистанционного банковского обслуживания Клиента с использованием Системы и определяют права, обязанности и ответственность Сторон, возникающие в этой связи.

**2.2.** До заключения с Клиентом Договора Банк информирует Клиента об условиях использования Системы, о мерах безопасности при работе в Системе, а также о любых ограничениях способов и мест использования Системы, случаях повышенного риска использования Системы.

Банк с целью ознакомления Клиента размещает:

- Правила – на WEB-сервере Банка, а также на информационных стендах во всех обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц;

- Памятку «О мерах безопасного использования системы дистанционного банковского обслуживания ПАО Банк ЗЕНИТ» (далее – Памятка) на WEB-сервере Банка.

По запросу Клиента тексты Правил и/или Памятки могут быть переданы Клиенту на бумажном носителе уполномоченным работником Банка при обращении Клиента в Банк (любое

обособленное или внутреннее структурное подразделение Банка, осуществляющие обслуживание физических лиц).

**2.3.** Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и настоящими Правилами.

**2.4.** Все Финансовые операции по Счетам Клиента проводятся в соответствии с действующими в Банке Тарифами.

**2.5.** Банк имеет право использовать номер мобильного телефона и адрес электронной почты (E-mail) Клиента, для осуществления прямых контактов с Клиентом касательно его Дистанционного банковского обслуживания, в том числе:

- для передачи информационных сообщений путем осуществления связи с Клиентом по номеру мобильного телефона,
- для направления информационных сообщений на номер мобильного телефона (рассылка SMS-сообщений) или адрес электронной почты (E-mail).

**2.6.** Клиент соглашается, что Банк вправе осуществлять запись телефонных переговоров с Клиентом в целях обеспечения безопасности и надлежащего качества обслуживания Клиента с его обязательным уведомлением. Клиент выражает согласие с тем, что телефонные записи могут использоваться в качестве доказательств в любых процессуальных действиях.

**2.7. Стоимость Дистанционного банковского обслуживания**

**2.7.1.** Клиент обязуется оплачивать услуги Банка в рамках настоящих Правил в порядке, в размерах и в сроки, установленные настоящими Правилами и действующими в Банке Тарифами ДБО и Тарифами по Услуге «Перевод с карты на карту».

**2.7.2.** Комиссия за подключение Клиента к Системе, подлежит оплате Клиентом в размере, предусмотренном действующими в Банке Тарифами ДБО, в дату заключения Договора.

**2.7.3.** Комиссия за проведение Клиентом по Счетам Клиента Финансовых операций посредством Системы подлежит оплате Клиентом в размере, предусмотренном действующими в Банке Тарифами ДБО и Тарифами по Услуге «Перевод с карты на карту», в дату совершения соответствующих Финансовых операций, если иное не предусмотрено Тарифами ДБО и Тарифами по Услуге «Перевод с карты на карту».

**2.7.4.** В целях выполнения обязательств Клиента в соответствии с настоящими Правилами Банк осуществляет переводы денежных средств на основании распоряжений, составляемых Банком (прямое дебетование) с согласия (акцепта) Клиента, в размере суммы комиссии, указанной в п. 2.7.3 настоящих Правил, согласно действующим в Банке Тарифам ДБО и Тарифам по Услуге «Перевод с карты на карту» со Счета Клиента, с которого производится списание денежных средств при проведении соответствующей Финансовой операции, с учетом требований действующего законодательства, нормативных актов Российской Федерации, в том числе актов органов валютного регулирования и документов Банка России, при этом пересчет валюты требования в валюту Счета Клиента, с которого осуществляется списание, производится по курсу Банка России на дату совершения списания.

**2.7.5.** В случае задержки Клиентом оплаты комиссий, предусмотренных настоящим разделом Правил, Банк имеет право ввести ограничения на Регистрацию и выполнение Распоряжений Клиента, передаваемых посредством Системы, до момента полной оплаты Клиентом услуг Банка.

Банк принимает меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации (введении ограничений на Регистрацию и выполнение Распоряжений Клиента) в соответствии с п. 2.5 настоящих Правил.

**2.8.** Клиент соглашается, что самостоятельно не устанавливает ограничений на следующие параметры операций, которые могут быть осуществлены посредством Системы:

- максимальную сумму Финансовой операции (перевода денежных средств) с использованием Системы за одну операцию и (или) за определенный период времени (например, один день, один месяц);
- перечень возможных получателей денежных средств, в адрес которых могут быть совершены Финансовые операции с использованием Системы;

- перечень устройств, с использованием которых может осуществляться доступ к Системе с целью осуществления Финансовых операций, на основе идентификаторов указанных устройств;
- перечень услуг, предоставляемых с использованием Системы;
- временной период, в который могут быть совершены Финансовые операции с использованием Системы.

### **3. Использование Системы**

#### **3.1. Каналы доступа**

**3.1.1.** Доступ к Системе для получения Информационных услуг и проведения Сервисных операций, а также Регистрация Распоряжений осуществляются по Каналам доступа, поддерживаемым Системой, список которых устанавливается Банком в настоящих Правилах.

**3.1.2.** Банк, в порядке, определенном настоящими Правилами, вправе вводить ограничения на использование Клиентом Каналов доступа, в том числе:

- ограничивать перечень Информационных услуг, предоставляемых по определенному Каналу доступа,
- ограничивать перечень видов запросов на проведение Сервисных операций, передача которых возможна Клиентом по определенному Каналу доступа,
- ограничивать перечень видов Распоряжений, передача которых возможна Клиентом по определенному Каналу доступа.

**3.1.3.** Порядок передачи Клиенту и использования Клиентом Средств подтверждения при доступе к Системе по различным Каналам доступа, в том числе список Средств подтверждения, использование которых возможно для различных Каналов доступа, устанавливается Банком в настоящих Правилах.

#### **3.2. Порядок заключения Договора, регистрация Клиента и доступ к Системе**

**3.2.1.** Договор заключается между Банком и Клиентом в письменной форме в электронном виде с использованием Пароля активации в порядке, предусмотренном п. 3.2.2 настоящих Правил, а также соответствующим разделом Правил предоставления Карт.

Договор в письменной форме в электронном виде, заключенный в порядке, определенном настоящими Правилами и соответствующим разделом Правил предоставления Карт, удовлетворяет требованиям заключения договора в письменной форме на бумажном носителе, и влечет юридические последствия, аналогичные последствиям договора, заключенного при личном присутствии в Банке Клиента, заключившего данный договор.

**3.2.2.** Заключение Договора осуществляется при выполнении условий и проведении процедур, указанных в п.3.2.2.1 настоящих Правил, в результате безоговорочного присоединения Клиента в целом и полностью к настоящим Правилам путем акцепта Клиентом оферты Банка (Правил) в виде совершения действий, определенных п.3.2.2.2 настоящих Правил.

**3.2.2.1.** Заключение Договора возможно:

- при одновременном выполнении в отношении Клиента следующих условий:

1) Клиент присоединился в Правилам КБО, в порядке, предусмотренном указанными правилами;

2) Клиент присоединился к Правилам предоставления Карт, в порядке, предусмотренном указанными правилами, Клиенту открыт СКС, к которому выпущена Основная Карта (Карта должна быть разблокирована в порядке, установленном Правилами предоставления Карт);

3) в случае использования Клиентом в качестве Канала доступа Мобильного приложения - Клиент установил Мобильное приложение на Мобильное устройство в следующем порядке:

Клиент, используя соединение по информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- для Мобильных устройств, работающих на операционной системе iOS - скачивает приложение «ЗЕНИТ Онлайн» (разработчик: BANK ZENIT, PAO) из интернет-магазина App Store;

- для Мобильных устройств, работающих на операционной системе Android - скачивает приложение «ЗЕНИТ Онлайн» (разработчик: BANK ZENIT, PAO) из интернет-магазина Google Play. Запуск Мобильного приложения на Мобильном устройстве осуществляется путем активирования Клиентом опции «установить»;

- после проведения следующих процедур:

1) в случае успешной установки Клиентом ПИНа по Основной Карте (но не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с даты подтверждения Банком факта установки ПИНа в порядке, установленном Правилам предоставления Карт), или обращения Клиента в Банк по телефону – подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента, обновление которых осуществляется Клиентом в порядке и в сроки, установленные Правилами КБО, и проведения Банком процедуры Дистанционной идентификации Клиента, либо

2) в случае личного обращения Клиента в офис Банка – подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента, обновление которых осуществляется Клиентом в порядке и в сроки, установленные Правилами КБО. В отношении Карт, по которым ПИН получен в ПИН-конверте в соответствии с Правилами предоставления Карт, применима исключительно данная процедура.

**3.2.2.2.** *В течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты успешной установки Клиентом ПИНа по Основной Карте* Банк средствами Системы предоставляет Клиенту техническую возможность заключения Договора (регистрации Клиента в Системе) без обращения Клиента в Банк по телефону либо лично в офис. В указанных целях:

А) Клиент с использованием страницы входа в Систему (при использовании в качестве канала доступа Web-браузера: на WEB-сервере Банка, ссылка: <https://my.zenit.ru> либо посредством Мобильного приложения при его использовании в качестве Канала доступа), посредством специализированного интерфейса осуществляет ввод 16-значного номера данной Основной карты (указан на ее лицевой стороне), затем подтверждает ознакомление и согласие с Правилами, Тарифами ДБО и Памяткой.

Б) После ввода Клиентом информации, указанной в подпункте «А» настоящего пункта Правил, Банк средствами Системы информирует Клиента о направлении Пароля активации в составе SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента.

Одновременно Пароль активации генерируется Банком и направляется Клиенту в составе SMS-сообщения на номер его мобильного телефона. Клиент вправе воспользоваться Паролем активации для подтверждения вводимой им информации в течение 15 (Пятнадцати) минут с момента его генерации Банком.

После направления SMS-сообщения Клиенту Банк автоматически запрашивает у Клиента Пароль активации для подтверждения введенной им информации, а также предлагает самостоятельно создать Логин и Пароль.

Информация о порядке создания Логина и Пароля размещается в интернет-версии Системы.

Клиент посредством специализированного интерфейса последовательно осуществляет ввод:

- полученного от Банка Пароля активации,
- Логина (самостоятельно создается Клиентом),
- Пароля (самостоятельно создается Клиентом, вводится дважды).

После ввода данных Банком осуществляются проверки правильности Пароля активации, введенного Клиентом по запросу Банка, соответствия вышеизложенным требованиям созданных Клиентом Логина и Пароля, а также уникальности Логина.

Положительный результат проверки Банком вышеуказанных данных означает, что Договор между Банком и Клиентом считается заключенным в дату осуществления Клиентом вышеуказанных действий.

Права и обязанности Сторон по Договору возникают с даты его заключения. Банк обязуется в дату возникновения прав и обязанностей Сторон осуществить регистрацию Клиента в Системе (подключить Клиента к Системе).

Банк информирует Клиента о факте его регистрации в Системе путем предоставления Клиенту возможности доступа к Системе как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера, так и с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения, с учетом требований, изложенных в пп. 3.2.3 и 3.3 настоящих Правил.

Отрицательный результат проверки Банком вышеуказанных данных означает, что Договор между Банком и Клиентом не заключен, и Клиенту необходимо осуществить действия, указанные в подпунктах «А» и «Б» настоящего пункта Правил повторно.

В случае, если Клиент в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты успешной установки ПИНа по Основной Карте не прошел этапы заключения Договора (согласно подпунктам «А» и «Б» настоящего пункта Правил), Банк средствами Системы аннулирует данную техническую возможность в отношении Клиента, и Клиенту необходимо осуществить действия, направленные на заключение Договора, в нижеуказанном порядке.

*В случае если с даты успешной установки Держателем ПИНа по Основной Карте прошло более 30 (Тридцати) календарных дней* Банк с использованием страницы входа в Систему (при использовании в качестве канала доступа Web-браузера: на WEB-сервере Банка, ссылка: <https://my.zenit.ru><sup>6</sup> либо посредством Мобильного приложения при его использовании в качестве Канала доступа) средствами Системы дополнительно информирует Клиента о необходимости обращения в Банк по телефону для проведения процедуры Дистанционной идентификации Клиента либо в офис Банка для подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента в целях предоставления ему возможности заключения Договора (регистрации Клиента в Системе).

Клиент по своему выбору обращается в Банк по телефону, указанному в разделе 15 настоящих Правил, либо лично в один из офисов Банка и после успешного проведения<sup>7</sup> процедуры подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента и/или Дистанционной идентификации Клиента, сообщает:

- номер мобильного телефона,
- номер Основной Карты, которая будет использоваться им для заключения Договора (первые 6 цифр и последние 4 цифры, указанные на лицевой стороне Карты).

Банк, в случае совпадения номера мобильного телефона, сообщенного Клиентом, с информацией для связи с Клиентом, имеющейся в Банке, средствами Системы предоставляет Клиенту возможность заключения Договора (регистрации Клиента в Системе) – в течение 24 (Двадцати четырех) часов после его обращения в Банк в порядке, аналогичном установленному подпунктами «А» и «Б» настоящего пункта Правил.

В случае, если Клиент в течение 24 (Двадцати четырех) часов после обращения в Банк не прошел этапы заключения Договора (согласно подпунктам «А» и «Б» настоящего пункта Правил), Банк средствами Системы аннулирует данную техническую возможность в отношении Клиента, и Клиенту необходимо осуществить действия, направленные на заключение Договора в указанном порядке, повторно.

**3.2.3.** Доступ к Системе предоставляется Клиенту, заключившему Договор и зарегистрированному в Системе, только при условии:

- *при использовании в качестве Канала доступа Web-браузера* - прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации в соответствии с п. 3.3 настоящих Правил;
- *при использовании в качестве Канала доступа Мобильного приложения* – установки Мобильного приложения на Мобильное устройство Клиента в порядке, предусмотренном п. 3.2.2.1 настоящих Правил, и прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации либо процедуры Аутентификации (в случаях самостоятельной установки и использования Кода доступа либо Touch ID кода) в соответствии с п. 3.4.2 настоящих Правил;

**3.2.4.** После завершения обязательных процедур, предусмотренных п. 3.2.3 настоящего раздела Правил, Клиент получает доступ к Системе, возможность получения Информационных и иных услуг, а также проведения Сервисных и Финансовых операций посредством Системы.

Банк информирует Клиента о каждом факте предоставления доступа к Системе (как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера, так и Мобильного приложения) путем отправки SMS-сообщения на номер его мобильного телефона.

<sup>6</sup> Здесь и далее по тексту Правил: доступ в Систему с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера может быть осуществлен посредством ссылки (адреса), предусмотренной п. 3.2.2 настоящих Правил, либо ссылки (адреса) <https://my.zenit.ru> (в случае использования клиентом Мобильного устройства для доступа в сеть Интернет).

<sup>7</sup> Банк имеет право отказать Клиенту в заключении Договора в случае непредставления Клиентом запрошенной Банком информации, либо предоставления неверной информации, либо наличия в Банке информации о том, что ранее предоставленные Клиентом Идентификационные данные не актуальны (Клиентом не выполняются обязанности по их обновлению в соответствии с требованиями Правил КБО), т.е. процедура Дистанционной идентификации Банком Клиента / подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента прошла неуспешно.

### **3.3. Идентификация и Аутентификация Клиента (при использовании Клиентом в качестве Канала доступа Web-браузера)**

#### **3.3.1. Порядок Идентификации и Аутентификации Клиента** следующий:

- вход в Систему осуществляется посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет<sup>8</sup> с использованием страницы входа в Систему (на WEB-сервере Банка, ссылка: <https://my.zenit.ru>);

- Идентификация Клиента осуществляется путем сообщения Клиентом Банку Логина;

- Аутентификация Клиента осуществляется путем запроса Банком Пароля и проверки Банком правильности Пароля, сообщенного Клиентом.

Детальная информация о порядке Идентификации и Аутентификации Клиента размещается в интернет-версии Системы.

3.3.1.1. Клиент вправе самостоятельно средствами Системы устанавливать специальный порядок Аутентификации (двухфакторная Аутентификация), который предусматривает в дополнение к Аутентификации с использованием Пароля производить Аутентификацию путем использования Средства подтверждения (SMS–пароля). Детальная информация о специальном порядке Аутентификации размещается в интернет-версии Системы.

*Процедура двухфакторной Аутентификации и получения SMS–пароля следующая.*

При получении Клиентом доступа к Системе и после ввода Логина и Пароля, Банк средствами Системы запрашивает у Клиента SMS–пароль для подтверждения введенной Клиентом информации (Логина и Пароля) для доступа к Системе и информирует Клиента о направлении SMS–пароля в составе SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента.

Одновременно SMS–пароль генерируется Банком и направляется Клиенту в составе SMS-сообщения на номер его мобильного телефона.

Клиент вправе воспользоваться SMS–паролем для подтверждения вводимой им информации в целях доступа к Системе в течение 15 (Пятнадцати) минут с момента его генерации Банком.

Вне зависимости от состояния мобильного телефона Клиента: мобильный телефон выключен, мобильный телефон находится вне зоны действия сети оператора сотовой связи, мобильный телефон отключен по факту неоплаты услуг оператора сотовой связи или иным причинам, переполнен буфер мобильного телефона и т.д. SMS-сообщение, содержащее SMS–пароль, считается полученным Клиентом в момент его отправки его Банком.

Клиент, подтверждая введенную информацию для доступа к Системе, осуществляет ввод полученного от Банка SMS–пароля, правильность которого проверяется Банком.

Положительный результат проверки Банком правильности SMS–пароля, сообщенного Клиентом, означает, что запрос на доступ к Системе подтвержден Клиентом (действия Клиента, направленные на доступ к Системе, совершаются лично им) и Банк предоставляет Клиенту доступ к Системе.

Отрицательный результат проверки Банком правильности SMS–пароля, сообщенного Клиентом, означает, что запрос на доступ к Системе не подтвержден Клиентом и Банк не предоставляет Клиенту доступ к Системе.

SMS–пароль считается действующим Средством подтверждения, находящимся в распоряжении Клиента, с момента его получения Клиентом в соответствии с настоящим пунктом Правил и до момента его использования (подтверждения запроса на предоставление доступа к Системе данным SMS–паролем) либо до момента истечения установленного настоящим пунктом Правил времени использования SMS–пароля (в зависимости от того, какое из двух указанных событий наступит ранее).

<sup>8</sup> Клиент самостоятельно выбирает организацию – провайдера, обеспечивающую ему доступ в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет. Стоимость интернет-трафика устанавливается тарифами интернет-провайдера, с использованием услуг которого Клиент имеет доступ в сеть Интернет.

Клиент самостоятельно несет расходы по оплате интернет-трафика (согласно тарифам интернет-провайдера), используемого Клиентом в рамках Дистанционного банковского обслуживания с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера.

Клиент обязуется не передавать в постоянное или временное пользование третьих лиц полученный им SMS–пароль.

Клиент имеет право в любое время по своему усмотрению средствами Системы установить / отменить специальный порядок Аутентификации (двухфакторная Аутентификация) для получения доступа к Системе. При этом Банк требует подтверждение Клиентом установления / отмены специального порядка Аутентификации с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента (использование SMS–пароля).

3.3.1.2. В случае если при прохождении процедуры Аутентификации Клиент неверно сообщает Банку Пароль более трех раз, Банк имеет право заблокировать возможность доступа Клиента к Системе на период до 30 (Тридцати) минут.

3.3.1.3. Клиент имеет право в любое время по своему усмотрению изменять Пароль.

Информация о порядке создания нового Пароля размещается в интернет-версии Системы.

Созданный Клиентом Пароль подлежит проверке Банком на соответствие установленным требованиям, а также требуется подтверждение Клиентом изменения Пароля с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента (использование SMS–пароля).

Положительный результат проверки Банком означает, что Пароль успешно изменен Клиентом, после чего для Клиента средствами Системы формируется информационное сообщение.

Отрицательный результат проверки Банком корректности созданного Клиентом Пароля означает, что Пароль не изменен, и Клиенту необходимо осуществить действия, указанные в настоящем подпункте Правил, повторно.

3.3.1.4. Клиент имеет право в любое время по своему усмотрению изменять Логин.

Информация о порядке создания нового Логина размещается в интернет-версии Системы.

Созданный Клиентом Логин подлежит проверке Банком на соответствие установленным требованиям, а также требуется подтверждение Клиентом изменения Логина с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента (использование SMS–пароля).

Положительный результат проверки Банком означает, что Логин успешно изменен Клиентом, после чего для Клиента средствами Системы формируется информационное сообщение.

Отрицательный результат проверки Банком корректности созданного Клиентом Логина означает, что Логин не изменен, и Клиенту необходимо осуществить действия, указанные в настоящем подпункте Правил, повторно.

### **3.3.2. Порядок получения и создания, а также использования Логина и Пароля**

Клиент самостоятельно создает Логин и Пароль в порядке, предусмотренном п. 3.2.2 настоящих Правил, и использует их в дальнейшем для прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации в целях доступа к Системе (как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера, так и Мобильного приложения).

## **3.4. Идентификация и Аутентификация Клиента (при использовании Клиентом в качестве Канала доступа Мобильного приложения)**

### **3.4.1. Порядок Идентификации и Аутентификации Клиента** следующий:

- вход в Систему осуществляется посредством Мобильного приложения в качестве Канала доступа (порядок установки Клиентом Мобильного приложения на Мобильное устройство предусмотрен п. 3.2.2 настоящих Правил),

- Идентификация Клиента осуществляется путем сообщения Клиентом Банку Логина (если применимо);

- Аутентификации Клиента осуществляется путем запроса Банком Пароля и проверки Банком правильности Пароля, сообщенного Клиентом, либо в случае создания Клиентом Кода доступа в порядке, предусмотренном п. 3.4.2 настоящих Правил, путем запроса Банком Кода доступа и проверки правильности Кода доступа, сообщенного Клиентом, либо, в случае создания Клиентом Touch ID кода в порядке, предусмотренном п. 3.4.2 настоящих Правил, путем запроса Банком Touch ID кода и проверки посредством Технологии Touch ID биометрических данных Клиента в виде отпечатка пальца.



Детальная информация о порядке Идентификации и Аутентификации Клиента размещается в интернет-версии Системы.

3.4.1.1. Клиент в порядке, предусмотренном п. 3.3.1.1 настоящих Правил, вправе самостоятельно средствами Системы устанавливать и использовать специальный порядок Аутентификации (двухфакторная Аутентификация), который предусматривает в дополнение к Аутентификации с использованием Пароля возможность производить Аутентификацию путем использования Средства подтверждения (SMS–пароля).

3.4.1.2. В случае если при прохождении процедуры Аутентификации Клиент неверно сообщает Банку Пароль более трех раз, Банк имеет право заблокировать возможность доступа Клиента к Системе на период до 30 (Тридцати) минут.

В целях прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации в рамках доступа к Системе посредством Мобильного приложения Клиент использует те же Логин и Пароль, что и для прохождения им процедур обязательной Идентификации и Аутентификации в целях доступа к Системе с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера (согласно п. 3.3 настоящих Правил).

Клиент имеет право в любое время по своему усмотрению изменять Пароль и Логин. Информация о порядке создания Логина и Пароля размещается в интернет-версии Системы.

**3.4.2.** При первом доступе к Системе Банк предлагает Клиенту самостоятельно создать Код доступа.

Информация о порядке создания Кода доступа размещается в интернет-версии Системы.

Клиент посредством специализированного интерфейса осуществляет ввод самостоятельно созданного Кода доступа (вводится дважды).

После ввода Клиентом Кода доступа, Банк средствами Системы информирует Клиента о направлении Пароля активации в составе SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента.

Одновременно Пароль активации генерируется Банком и направляется Клиенту в составе SMS-сообщения на номер мобильного телефона. Клиент вправе воспользоваться Паролем активации для подтверждения вводимой им информации в течение 15 (Пятнадцати) минут с момента его генерации Банком.

После направления SMS-сообщения Клиенту Банк автоматически запрашивает у Клиента Пароль активации для подтверждения введенной им информации. Клиент посредством специализированного интерфейса осуществляет ввод полученного от Банка Пароля активации.

После ввода данных Банком осуществляются проверки правильности Пароля активации, сообщенного Клиентом по запросу Банка, соответствия установленным требованиям созданного Клиентом Кода доступа.

Положительный результат проверки Банком вышеуказанных данных означает, что Код доступа успешно создан Клиентом (после чего для Клиента средствами Системы формируется информационное сообщение) и может быть использован в дальнейшем исключительно для осуществления доступа к Системе посредством Мобильного приложения в качестве Канала доступа.

Отрицательный результат проверки Банком вышеуказанных данных означает, что Код доступа не создан, и Клиенту необходимо осуществить действия, направленные на создание Кода доступа, повторно.

Клиент имеет право:

- создать Код доступа к Системе на изложенных выше правилах при первом доступе к Системе либо в любое время по своему усмотрению,
- в любое время по своему усмотрению изменять Код доступа в порядке, аналогичном установленному настоящим пунктом Правил.

По итогам успешного создания Клиентом Кода доступа Банк средствами Системы (исключительно с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) предлагает Клиенту установить альтернативный способ доступа к Системе – посредством Touch ID кода («отпечатка»), если Мобильное устройство Клиента поддерживает данную технологию.

Клиент посредством специализированного интерфейса Системы и сканера отпечатка (датчика), содержащегося (встроенного) на Мобильном устройстве Клиента, регистрирует свой

отпечаток пальца. По итогам успешной регистрации отпечатка пальца Клиента (завершения процедуры сканирования и распознавания отпечатка) Банк средствами Системы информирует Клиента о возможности использования Touch ID кода («отпечатка») для доступа к Системе исключительно посредством Мобильного приложения в качестве Канала доступа.

Клиент имеет возможность установить в вышеуказанном порядке и использовать Touch ID код («отпечаток») для доступа к Системе (исключительно с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) только при условии создания Кода доступа (по итогам создания Кода доступа либо в любое время по своему усмотрению).

### **3.5. Хранение информации о Логине, Пароле и Коде доступа**

**3.5.1.** Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Пароле, Коде доступа и Средстве подтверждения (SMS–пароле) способом, делающим Пароль, Код доступа и Средство подтверждения (SMS–пароле) недоступными третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк о Компрометации Пароля, и/или Кода доступа и/или Средства подтверждения (SMS–пароле).

Клиент обязуется обеспечить хранение Мобильного устройства, на который было установлено Мобильное приложение, способом, делающим Мобильное устройство недоступным третьим лицам, а также немедленно уведомлять Банк об утрате Мобильного устройства.

**3.5.2.** Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Логине.

**3.5.3.** В случае утраты Клиентом доступа к Системе, Клиент имеет право инициировать процедуру восстановления доступа с использованием страницы входа в Систему (при использовании в качестве канала доступа Web-браузера: на WEB-сервере Банка, ссылка: <https://my.zenit.ru> либо посредством Мобильного приложения при его использовании в качестве Канала доступа) в порядке, аналогичном предусмотренному п. 3.2.2 настоящих Правил только после обращения Клиента в Банк по телефону для проведения процедуры Дистанционной идентификации Клиента.

Под восстановлением доступа к Системе понимаются совершаемые по инициативе Клиента действия Банка по информированию Клиента о Логине, аннулированию ранее сформированного Пароля, а также действия Клиента, направленные на самостоятельное создание нового Пароля.

Банк информирует Клиента о восстановлении доступа к Системе путем предоставления Клиенту возможности доступа к Системе как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера, так и Мобильного приложения, с учетом требований, изложенных в пп. 3.2.3 и 3.3 настоящих Правил.

Логин и Пароль Клиент использует в дальнейшем для прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации в целях доступа к Системе (как с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера, так и Мобильного приложения).

**3.5.4.** В случае утраты Кода доступа Клиент после прохождения процедур обязательной Идентификации и Аутентификации с использованием Логина и Пароля в рамках доступа к Системе (с использованием в качестве Канала доступа Мобильного приложения) посредством Мобильного приложения самостоятельно создает новый Код доступа в порядке, аналогичном установленному п. 3.4.2 настоящих Правил.

**3.5.5.** В случае утраты Мобильного устройства и/или Компрометации Пароля / Кода доступа / Средства подтверждения (SMS–пароля) Клиент обязан незамедлительно после обнаружения указанного факта обратиться в Банк по телефону СИП, указанному в разделе 15 настоящих Правил, и после успешного проведения Банком процедуры Дистанционной идентификации Клиента уведомить Банк (сообщить о произошедшем) и передать в Банк требование об ограничении Дистанционного банковского обслуживания (блокировании возможности доступа к Системе с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера и/или Мобильного приложения).

По факту принятия устного (по телефону) уведомления Клиента Банк принимает меры по ограничению Дистанционного банковского обслуживания Клиента (блокирует возможность доступа Клиента к Системе с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера и/или Мобильного приложения).

Банк не несет ответственности в случае если Информационные услуги, а также возможность проведения Сервисных операций станут доступны третьим лицам с использованием принадлежащего Клиенту Мобильного устройства и/или Пароля / Кода доступа / Средства подтверждения (SMS–пароля) до момента ограничения Банком Дистанционного банковского обслуживания Клиента после обращения Клиента в Банк по телефону.

Устное заявление об утрате Мобильного устройства и/или Компрометации Пароля / Кода доступа / Средства подтверждения (SMS–пароля) Клиент обязан в кратчайшие сроки подтвердить письменно путем личного предоставления в Банк заявления о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания (по форме, установленной Банком).

При этом Клиент соглашается с тем, что обязанность Клиента по уведомлению Банка об утрате Мобильного устройства и/или Компрометации Пароля / Кода доступа / Средства подтверждения (SMS–пароля) считается исполненной им надлежащим образом в момент предоставления в Банк письменного заявления о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания (по форме, установленной Банком) при условии соответствующего устного уведомления Клиентом Банка.

В целях возобновления Дистанционного банковского обслуживания с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера и/или Мобильного приложения, Клиент обязан предоставить в Банк письменное заявление о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания (по форме, установленной Банком). Возможность Дистанционного банковского обслуживания с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера и/или Мобильного приложения возобновляется Банком для Клиента не позднее рабочего дня, следующего за днем получения заявления от Клиента.

Клиент может восстановить доступ к Системе в порядке, установленном п. 3.5.3 настоящих Правил.

### **3.6. Средства подтверждения (при использовании Клиентом в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения)**

**3.6.1.** Подтверждение Распоряжений и запросов на проведение Сервисных операций производится Клиентом при помощи Средств подтверждения.

**3.6.2.** Передача Средств подтверждения Клиенту производится способами, обеспечивающими невозможность доступа третьих лиц к Средствам подтверждения.

**3.6.3.** Стороны признают, что Распоряжения, подтвержденные Клиентом с помощью Средств подтверждения, находящихся в распоряжении Клиента, переданы в Банк Клиентом и:

- удовлетворяют требованиям заключения сделки в простой письменной форме и влекут юридические последствия, аналогичные последствиям, порождаемым сделками, заключенными путем собственноручного подписания документов при физическом (взаимном) присутствии лиц, совершающих сделку, а также в установленных разделом 7, 8 и 9 настоящих Правил случаях являются акцептом Клиента оферты Банка в виде Правил размещения срочного вклада / Правил текущего счета / Правил размещения вклада «До востребования» соответственно для заключения между Банком и Клиентом договора срочного банковского вклада / договора текущего счета / договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде,

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для составления Банком расчетных документов от имени Клиента и проведения Банком на их основании Финансовых операций (в соответствии с Распоряжением Клиента) и совершения иных действий от имени Клиента;

- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк посредством Системы или оформлены в электронном виде;

- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом

допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или распечаток их копий на бумажном носителе.

Стороны признают, что запросы на проведение Сервисных операций, подтвержденные Клиентом с помощью Средств подтверждения, находящихся в распоряжении Клиента, переданы в Банк Клиентом и:

- равнозначны, в том числе имеют равную юридическую и доказательственную силу аналогичным по содержанию и смыслу документам на бумажном носителе, составленным в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода, и подписанным собственноручной подписью Клиента, и являются основанием для проведения Банком на их основании Сервисных операций;

- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами и третьими лицами или быть признаны недействительными только на том основании, что они переданы в Банк посредством Системы или оформлены в электронном виде;

- могут быть представлены в качестве доказательств, равносильных письменным доказательствам, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, при этом допустимость таких доказательств не может отрицаться только на том основании, что они представлены в виде Электронных документов или распечаток их копий на бумажном носителе.

**3.6.4.** Клиент обязуется не раскрывать третьим лицам информацию о Средствах подтверждения, находящихся в его распоряжении, хранить и использовать Средства подтверждения способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, а также немедленно уведомлять Банк обо всех случаях Компрометации Средств подтверждения.

**3.6.5. Использование SMS–пароля в качестве Средства подтверждения**

**3.6.5.1.** SMS–пароль является Средством подтверждения в смысле, предусмотренном настоящими Правилами, и может использоваться для Подтверждения Распоряжений или для Подтверждения запросов на проведение Сервисных операций.

**3.6.5.2.** Порядок получения Клиентом SMS–пароля следующий.

При Подтверждении Клиентом сформированного Распоряжения либо запроса на проведение Сервисной операции Банк автоматически запрашивает у Клиента SMS–пароль для подтверждения Клиентом сформированного Распоряжения либо запроса на проведение Сервисной операции. Одновременно SMS–пароль генерируется Банком и направляется Клиенту в составе SMS-сообщения на номер его мобильного телефона.

SMS–пароль используется Клиентом только для подтверждения того Распоряжения или запроса на проведение Сервисной операции, которое инициировало его генерацию. Клиент вправе воспользоваться SMS–паролем для подтверждения Распоряжения или запроса на проведение Сервисной операции в течение 15 (Пятнадцати) минут с момента его генерации Банком.

Вне зависимости от состояния мобильного телефона Клиента: мобильный телефон выключен, мобильный телефон находится вне зоны действия сети оператора сотовой связи, мобильный телефон отключен по факту неоплаты услуг оператора сотовой связи или иным причинам, переполнен буфер мобильного телефона и т.д. SMS-сообщение, содержащее SMS–пароль, считается полученным Клиентом в момент его отправки его Банком.

Клиент подтверждает Распоряжение или запрос на проведение Сервисной операции полученным от Банка SMS–паролем, правильность которого проверяется Банком.

**3.6.5.3.** Положительный результат проверки Банком правильности SMS–пароля, сообщенного Клиентом, означает, что Распоряжение или запрос на проведение Сервисной операции Клиента подтверждено.

**3.6.5.4.** Отрицательный результат проверки Банком правильности SMS–пароля, сообщенного Клиентом, означает, что Распоряжение или запрос на проведение Сервисной операции не подтверждено.

**3.6.5.5.** SMS–пароль считается действующим Средством подтверждения, находящимся в распоряжении Клиента, с момента его получения Клиентом в соответствии с п.3.6.5.2 настоящих Правил и до момента его использования (подтверждения Распоряжения или запроса на проведение Сервисной операции данным SMS–паролем) либо до момента истечения установленного п.3.6.5.2

настоящих Правил времени использования SMS–пароля (в зависимости от того, какое из двух указанных событий наступит ранее).

**3.6.5.6.** Клиент обязуется не передавать в постоянное или временное пользование третьих лиц полученный им SMS–пароль.

**3.6.5.7.** В случае:

- неисправности или утраты SIM–карты с номером мобильного телефона Клиента, на который Банком в соответствии с настоящим пунктом Правил направляется SMS–пароль (в составе SMS – сообщения), и/или

- совершения Финансовой операции по Счету Клиента без согласия Клиента на основании Распоряжения, переданного в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS–пароля, и/или

- совершения Сервисной операции без согласия Клиента на основании запроса на проведение Сервисной операции, переданного в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS–пароля

Клиент обязан незамедлительно после обнаружения указанного факта, но не позднее дня, следующего за днем получения от Банка в порядке, предусмотренном п. 12.1.1 настоящих Правил, уведомления о совершенной соответствующей Финансовой операции, обратиться в Банк по телефону СИП, указанному в разделе 15 настоящих Правил, и после успешного проведения Банком процедуры Дистанционной идентификации Клиента уведомить Банк (сообщить о произошедшем) и передать в Банк требование о введении ограничения на использование в качестве доступного Средства подтверждения SMS–паролей.

По факту принятия устного (по телефону) уведомления Клиента Банк принимает меры по введению ограничений в Системе на использование Клиентом в качестве доступного Средства подтверждения SMS–паролей.

Банк не несет ответственности в случае, если возможность проведения Сервисных операций станет доступна третьим лицам с использованием принадлежащих Клиенту SMS–паролей до момента ограничения Банком использования Клиентом в качестве доступного Средства подтверждения SMS–паролей после обращения Клиента в Банк по телефону.

Клиент несет ответственность по всем Финансовым операциям, совершенным по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы, подтвержденных SMS–паролем, до момента ограничения Банком использования Клиентом в качестве доступного Средства подтверждения SMS–паролей после обращения Клиента в Банк по телефону.

В случае, если Клиент не сообщил Банку или несвоевременно сообщил о факте неисправности или утраты SIM–карты и / или совершения Финансовой операции по Счету Клиента без согласия Клиента в соответствии с настоящим пунктом Правил, Банк не несет ответственность по соответствующей Финансовой операции по Счету Клиента, совершенной без согласия Клиента.

Устное заявление о:

- неисправности или утрате SIM–карты с номером мобильного телефона Клиента и на который Банком в соответствии с настоящим пунктом Правил направляется SMS–пароль (в составе SMS-сообщения), и/или

- совершении Финансовой операции по Счету Клиента без согласия Клиента на основании Распоряжения, переданного в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS–пароля, и/или

- совершении Сервисной операции без согласия Клиента на основании запроса на проведение Сервисной операции, переданного в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS–пароля,

Клиент обязан в кратчайшие сроки подтвердить письменно путем личного предоставления в Банк заявления о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания (по форме, установленной Банком).

При этом Клиент соглашается с тем, что обязанность Клиента по уведомлению Банка о:

- неисправности или утрате SIM–карты с номером мобильного телефона, указанным Клиентом в заявлении на предоставление Карты / заявлении об изменении данных Клиента (по

одной из форм, установленных Банком) и на который Банком в соответствии с настоящим пунктом Правил направляется SMS–пароль (в составе SMS-сообщения), и/или

- совершении Финансовой операции по Счету Клиента без согласия Клиента на основании Распоряжения, переданного в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS–пароля, и/или

- совершении Сервисной операции без согласия Клиента на основании запроса на проведение Сервисной операции, переданного в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS–пароля

считается исполненной им надлежащим образом в момент предоставления в Банк письменного заявления о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания (по форме, установленной Банком) при условии соответствующего устного уведомления Клиентом Банка.

Для снятия ограничений на использование в качестве доступного Средства подтверждения SMS–паролей, установленного Банком в Системе по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк письменное заявление о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания в Системе (по форме, установленной Банком). Банк обеспечивает снятие ограничений в Системе на использование в качестве доступного Средства подтверждения SMS–паролей не позднее второго рабочего дня, следующего за днем получения заявления от Клиента.

### **3.7. Информационные услуги (при использовании Клиентом в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения)**

**3.7.1.** Для получения Информационных услуг Клиент в Системе выбирает необходимый пункт меню и использует соответствующий услуге шаблон, имеющийся в Системе, на основании которого будет сформирован запрос в Банк.

Шаблон представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок передачи и исполнения запроса Клиента на получение Информационных услуг.

**3.7.2.** Клиент самостоятельно вводит посредством Каналов доступа необходимые параметры запроса в соответствии с выбранным шаблоном. Порядок и форма ввода Клиентом параметров шаблона зависят от Канала доступа и размещаются в интернет-версии Системы.

**3.7.3.** Банк исполняет запрос Клиента на предоставление Информационных услуг средствами Системы.

### **3.8. Сервисные операции (при использовании Клиентом в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения)**

**3.8.1.** Для проведения Сервисной операции Клиент в Системе выбирает необходимый пункт меню и использует соответствующий операции шаблон, имеющийся в Системе, на основании которого будет сформирован запрос в Банк.

Шаблон представляет собой совокупность данных, определяющих содержание, параметры, порядок передачи и исполнения запроса Клиента на проведение Сервисной операции.

**3.8.2.** Клиент самостоятельно вводит посредством Каналов доступа необходимые параметры запроса в соответствии с выбранным шаблоном. Порядок и форма ввода Клиентом параметров шаблона зависят от Канала доступа и размещаются в интернет-версии Системы.

**3.8.3.** Выбор Клиентом соответствующего шаблона при передаче запроса означает, что Клиент поручает Банку провести Сервисную операцию в соответствии со сформированным запросом и согласен со всеми его параметрами.

Банк вправе устанавливать для отдельных Сервисных операций специальный порядок формирования и передачи запроса на их проведение: требовать Подтверждения запроса на проведение Сервисной операции с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента. В указанном случае при отсутствии Подтверждения запроса на проведение Сервисной операции считается, что Клиент отказался от передачи указанного запроса, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи. Банк проводит Сервисную операцию по запросу Клиента только при условии положительного результата проверки Подтверждения запроса на проведение данной Сервисной

операции. Запросы Клиента на проведение Сервисных операций, связанных с изменением адреса электронной почты (E-mail), подключением Услуги SMS-инфо и с договором срочного банковского вклада / договором о предоставлении кредита, исполняются Банком только после Подтверждения Клиентом указанного запроса с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента.

**3.8.4.** Моментом поступления в Банк запроса на проведение Сервисной операции считаются дата и время регистрации Банком запроса, которое определяется по часам оборудования, настроенным на московское время.

**3.8.5.** Банк исполняет запросы Клиента на проведение Сервисных операций средствами Системы в срок не более 1 (Одной) минуты с момента получения соответствующего запроса Клиента на проведение данной Сервисной операции (в части подключения Услуги SMS-инфо - не позднее рабочего дня, следующего за днем оформления заявления на подключение к Услуге SMS-инфо).

**3.8.6.** Подтверждение проведения Банком Сервисной операции по запросу Клиента может быть произведено путем любого (в том числе автоматического) сообщения Банка, форма, содержание и способ передачи которого Клиенту устанавливаются Банком.

**3.8.7.** Банк имеет право отказать в проведении Сервисной операции по запросу Клиента, если анализ возможности его выполнения, проведенный Банком при получении запроса в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат либо в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе если Банк имеет основания считать, что проведение Сервисной операции может повлечь убытки для Банка либо Клиента.

В случае отказа от выполнения поступившего от Клиента запроса на проведение Сервисной операции Банк не позднее следующего рабочего дня обязуется принять меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации посредством Системы (автоматическое сообщение Банка) либо в соответствии с п. 2.5 настоящих Правил.

**3.8.8.** В случае если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил подтверждение выполнения Банком Сервисной операции либо уведомление об отказе в выполнении Сервисной операции, ответственность за установление окончательного результата передачи запроса средствами Системы лежит на Клиенте.

**3.8.9.** Клиент может отменить свой запрос на проведение Сервисной операции, подав в Банк письменное уведомление.

Банк имеет право отказать в отмене ранее переданного Клиентом запроса, если в ходе исполнения этого запроса Банком были произведены действия, в результате которых отмена запроса невозможна, или требует значительных усилий со стороны Банка, или влечет затраты.

**3.8.10.** Банк обязан хранить полученные от Клиента запросы на проведение Сервисных операций в течение предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком.

**3.8.11.** Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения по Каналам доступа актуальной и достоверной информации о переданных в Банк запросах Клиента на проведение Сервисных операций.

Клиент обязуется не реже одного раза в 30 (Тридцать) календарных дней осуществлять доступ к Системе по Каналам доступа для получения информации о Сервисных операциях, проведенных Банком на основании запроса Клиента.

### **3.9. Конфиденциальность**

**3.9.1.** Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Системы. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**3.9.2.** Клиент поставлен в известность и в полной мере осознает, что передача конфиденциальной информации по Каналам доступа влечет риск несанкционированного доступа к такой информации третьих лиц.

**3.9.3.** В случае, когда передача информации по Каналам доступа осуществляется по требованию или в соответствии с Распоряжением Клиента, Банк не несет ответственности за несанкционированный доступ третьих лиц к такой информации при ее передаче.

### **3.10. Приостановление Дистанционного банковского обслуживания**

**3.10.1.** Клиент имеет право в любое время по своему усмотрению приостановить Дистанционное банковское обслуживание либо ввести ограничения на использование для доступа в Систему одного из Каналов доступа:

- обратившись в Банк по телефону, указанному в разделе 15 настоящих Правил, с требованием о приостановлении Дистанционного банковского обслуживания или введении ограничений на использование Каналов доступа, либо

- подав в Банк письменное заявление о приостановлении / ограничении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания в Системе (по форме, установленной Банком).

Дистанционное банковское обслуживание приостанавливается Банком либо Банк ограничивает Клиенту доступ в Систему с использованием одного из Каналов доступа в соответствии с требованиями Клиента в срок не более 15 (Пятнадцати) минут с момента обращения Клиента по телефону, либо не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Банком письменного заявления от Клиента.

Для возобновления Дистанционного банковского обслуживания, приостановленного по инициативе Клиента, либо для снятия ограничений на использование для доступа в Систему одного из Каналов доступа, установленного Банком по инициативе Клиента, Клиент передает в Банк письменное заявление о приостановлении / возобновлении Дистанционного банковского обслуживания в Системе (по форме, установленной Банком). Дистанционное банковское обслуживание возобновляется Банком либо Банк обеспечивает снятие ограничений на использование для доступа в Систему одного из Каналов доступа не позднее рабочего дня, следующего за днем получения заявления от Клиента.

**3.10.2.** Банк имеет право приостановить обслуживание Клиента в части, касающейся Дистанционного банковского обслуживания, в случае:

- нарушения Клиентом своей обязанности по предоставлению Банку достоверной информации для связи с ним (обновленной информации в случае ее изменения) в порядке, предусмотренном п. 12.2.1 настоящих Правил, либо

- выявления Банком Финансовых операций, не соответствующих действующему законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России (в том числе актам органов валютного регулирования), либо

- если у Банка возникают подозрения в том, что Финансовые операции, проводимые Клиентом посредством Системы, осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, и/или выявления Банком факта проведения Клиентом подозрительных Финансовых операций согласно требованиям Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», либо

- нарушения Клиентом настоящих Правил.

Банк принимает меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации (приостановлении Дистанционного банковского обслуживания Клиента по инициативе Банка) в соответствии с п. 2.5 настоящих Правил.

**3.10.3.** Банк имеет право в одностороннем порядке и без предварительного уведомления Клиента приостановить или ограничить на неопределенный Банком срок доступ Клиента к Системе с использованием одного или всех Каналов доступа в случае:

- необходимости проведения Банком плановых профилактических работ, или



- возникновения у Банка технических неисправностей или других обстоятельств, препятствующих использованию Системы или обеспечению требуемого уровня безопасности проведения Финансовых операций в Системе, или

- введения в отношении Клиента какой-либо процедуры, применяемой в деле о банкротстве в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, либо

- получения Банком информации о принятии Арбитражным судом к производству заявления Клиента о признании его несостоятельным (банкротом) и возбуждения производства по делу о банкротстве Клиента, либо

- возникновения подозрений у Банка о возможной Компрометации Пароля и/или Кода доступа, или

- возникновения подозрений у Банка о несанкционированном использовании Системы третьими лицами (попытки несанкционированного доступа к Системе от имени Клиента по Каналам доступа), или

- при выявлении Банком попыток проведения мошеннических Финансовых операций посредством Системы.

Банк принимает меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации (приостановлении или ограничении доступа Клиента к Системе по одному или нескольким Каналам доступа по инициативе Банка) путем размещения соответствующей информации в интернет-версии Системы или в соответствии с п. 2.5 настоящих Правил.

**3.10.4.** Банк имеет право отказать Клиенту в возобновлении Дистанционного банковского обслуживания и/или снятии ограничений, наложенных по инициативе Банка, без объяснения причин. При этом в случае, если Банк отказывает Клиенту в возобновлении Дистанционного банковского обслуживания, Договор считается расторгнутым по инициативе Банка с даты и времени, указанных в уведомлении, направляемом Банком Клиенту в соответствии с п.13.4 настоящих Правил.

**3.10.5.** Банк имеет право ввести ограничения на Регистрацию и выполнение Распоряжений Клиента, передаваемых посредством Системы, в случае выявления факта действия (бездействия) Клиента, препятствующего Банку завершить обновление Идентификационных данных Клиента в порядке и сроки, установленные Правилами КБО.

Банк принимает меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации (введении ограничений на Регистрацию и выполнение Распоряжений Клиента) в соответствии с п. 2.5 настоящих Правил.

Банк отказывает в проведении операций посредством Системы при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

#### **4. Платежные инструкции**

**4.1.** Для проведения Финансовой операции используется соответствующая этой операции Платежная инструкция (ПИ).

**4.2.** Системой предусмотрены следующие виды ПИ:

**4.2.1.** *Общая инструкция* – ПИ, используемая всеми Клиентами, не имеющая индивидуальных параметров, специфичных для какого-либо Клиента. Параметры данной инструкции задаются Банком;

**4.2.2.** *Персональная инструкция* – ПИ, принадлежащая и используемая одним Клиентом, в данной инструкции кроме постоянных параметров, заданных Банком, содержатся индивидуальные параметры, специфичные для Клиента.

**4.3.** Каждая ПИ характеризуется набором параметров, которые включают:

- постоянные параметры, задаваемые Банком,

- переменные параметры, задаваемые в момент формирования Распоряжения,

- индивидуальные параметры, задаваемые Клиентом при оформлении Персональной инструкции.

**4.4.** Общие инструкции формируются Банком в одностороннем порядке и могут быть изменены или отменены без согласования с Клиентом.

**4.5.** Персональные инструкции создаются и модифицируются Клиентом самостоятельно по Каналам доступа. При этом Клиент поручает Банку при исполнении Распоряжений, переданных с использованием Персональной инструкции, применять индивидуальные параметры, указанные в данном поручении, и несет ответственность за их правильность.

**4.6.** Банк вправе отказать в оформлении Персональной инструкции или запретить использование ранее оформленной Персональной инструкции, если предусмотренные ей Финансовые операции противоречат действующему законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России или настоящим Правилам.

## **5. Распоряжения**

### **5.1. Передача Распоряжений**

**5.1.1.** Для формирования и передачи Распоряжения на проведение Финансовой операции по Счету Клиент в Системе выбирает соответствующий пункт меню и Платежную инструкцию, на основании которой должно формироваться Распоряжение. Клиент самостоятельно вводит посредством Каналов доступа переменные параметры Распоряжения в соответствии с выбранной Платежной инструкцией.

Порядок и форма ввода Клиентом переменных параметров ПИ зависят от Канала доступа, устанавливаются Банком и размещаются в интернет-версии Системы.

**5.1.2.** Выбор Клиентом соответствующей Платежной инструкции при передаче Распоряжения означает, что Клиент поручает Банку провести Финансовую операцию, соответствующую указанной им инструкции, и согласен с постоянными параметрами Платежной инструкции, установленными Банком, а при использовании Персональных инструкций также согласен с индивидуальными параметрами, введенными им самостоятельно при формировании Распоряжения.

**5.1.3.** Порядок формирования и передачи Распоряжений:

- Распоряжение должно быть подтверждено с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента. При отсутствии подтверждения Распоряжение не Регистрируется Банком и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

Подтверждение Клиентом Распоряжения с использованием действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, означает, что Клиент поручает Банку провести Финансовую операцию по Счету Клиента в соответствии со сформированным Распоряжением и согласен со всеми его параметрами;

- Моментом поступления в Банк Распоряжения считаются дата и время Регистрации Банком Распоряжения, которое определяется по часам оборудования, используемого Банком для Регистрации Распоряжений, настроенным на московское время;

- Банк регистрирует и исполняет Распоряжение Клиента на проведение Финансовой операции по Счету Клиента (согласно разделу 6 настоящих Правил) только при условии положительного результата проверки Подтверждения Распоряжения;

- Подтверждение Банком Регистрации Распоряжения, в том числе сообщение Клиенту регистрационного номера Распоряжения, означает, что Распоряжение считается переданным Клиентом и зарегистрированным Банком (принятым Банком к исполнению);

- В случае отрицательного результата проверки Подтверждения Распоряжения Банк уведомляет Клиента об отказе в Регистрации Распоряжения.

**5.1.4.** Подтверждение регистрации Распоряжения (в том числе уведомление Банком Клиента о приеме Распоряжения к исполнению, содержащее информацию о регистрационном номере Распоряжения, а также о дате и времени Регистрации Распоряжения (дате приема Распоряжения к исполнению)) или уведомление об отказе в Регистрации Распоряжения производится Банком путем формирования посредством Системы автоматического сообщения (в электронном виде) в срок не более 1 (одной) минуты с момента Регистрации Распоряжения / отказа от Регистрации Распоряжения..

**5.1.5.** Банк вправе отказать в Регистрации Распоряжения Клиента, если анализ возможности его выполнения, проведенный Банком при Регистрации в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат.

**5.1.6.** В случае если по каким-либо причинам (разрыв связи и т.п.) Клиент не получил подтверждение о Регистрации Распоряжения либо уведомление об отказе в Регистрации Распоряжения, ответственность за установление окончательного результата передачи Распоряжения средствами Системы лежит на Клиенте. Банк предоставляет Клиенту возможность получения по Каналам доступа информации о Распоряжениях Клиента.

**5.1.7.** Банк вправе отказаться от Регистрации Распоряжения Клиента в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе если Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Клиента либо третьих лиц или Распоряжение противоречит действующему законодательству Российской Федерации (в том числе законодательству о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученным преступным путем, и финансированию терроризма), нормативным актам Банка России, либо настоящим Правилам.

**5.1.8. Распоряжение на периодическое проведение Финансовых операций**

5.1.8.1. Для формирования и передачи Распоряжения на периодическое проведение Финансовых операций по Счету Клиент в Системе выбирает соответствующий пункт меню и Платежную инструкцию, на основании которой должно формироваться указанное распоряжение. Клиент самостоятельно вводит посредством Каналов доступа переменные параметры Распоряжения на периодическое проведение Финансовых операций в соответствии с выбранной Платежной инструкцией.

Распоряжение на периодическое проведение Финансовых операций содержит, включая, но не ограничиваясь, следующие переменные параметры (условия проведения Финансовых операций):

- сумму каждой Финансовой операции,
- периодичность и дату проведения Финансовых операций,
- получателя средств (реквизиты получателя),
- размер комиссии за проведения Финансовых операций согласно Тарифам ДБО,
- назначение платежа (в случае необходимости).

Порядок и форма ввода Клиентом переменных параметров ПИ зависят от Канала доступа, устанавливаются Банком и размещаются в интернет-версии Системы.

5.1.8.2. Выбор Клиентом соответствующей Платежной инструкции при формировании Распоряжения на периодическое проведение Финансовых операций означает, что Клиент в течение определенного периода времени на периодической основе поручает Банку проводить Финансовые операции, соответствующие указанной им инструкции, и согласен с постоянными, установленными Банком, и переменными, введенными им самостоятельно, параметрами Платежной инструкции.

5.1.8.3. Распоряжение на периодическое проведение Финансовых операций должно быть подтверждено Клиентом с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, в порядке, аналогичном предусмотренному пп. 5.1.3 – 5.1.7 настоящего раздела Правил.

**5.1.9.** Банк имеет право устанавливать являющиеся обязательными для Клиента постоянные или временные ограничения на Регистрацию и выполнение Распоряжений Клиента, передаваемых посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения (ограничения по Финансовым операциям посредством Системы), включая, но не ограничиваясь:

- запрещать передачу определенных видов Распоряжений по определенным Каналам доступа и с использованием определенных Средств подтверждения,
- ограничивать совокупный размер (сумму) Распоряжений, неподтвержденных подписанными документами на бумажном носителе, требования о предоставлении которых предъявлены Банком в соответствии с п. 6.2 настоящих Правил,
- устанавливать предельную общую сумму Распоряжений, которые могут быть переданы посредством Системы (максимальная общая сумма Финансовых операций) в течение определенного времени: в день / месяц,

- устанавливать предельное общее количество Распоряжений, которые могут быть переданы посредством Системы (максимальное количество Финансовых операций) в течение определенного времени: в день / месяц,

- устанавливать предельный размер (сумму) Распоряжения, которое может быть передано посредством Системы (максимальная сумма Финансовой операции) и т.д.

Банк устанавливает вышеуказанные ограничения по Финансовым операциям посредством Системы в Тарифах ДБО.

**5.1.10.** Клиент предоставляет Банку право при проведении Финансовых операций на основании Распоряжений Клиента составлять от своего имени расчетные документы, необходимые для проведения таких операций.

## **5.2. Отмена Распоряжений**

**5.2.1.** Клиент может отозвать свое Распоряжение, подав в Банк письменное уведомление.

Возможность отзыва Клиентом Распоряжения прекращается с момента списания денежных средств со Счета Клиента (проведения Финансовой операции по Счету Клиента на основании данного Распоряжения, переданного в Банк посредством Системы).

**5.2.2.** Факт передачи Клиентом уведомления о приостановке исполнения Распоряжения не отменяет обязательства Клиента, вытекающие из этого Распоряжения.

**5.2.3.** Банк вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом Распоряжения, если в ходе исполнения этого Распоряжения Банком были произведены действия, в результате которых отмена Распоряжения невозможна, или требует значительных усилий со стороны Банка, или влечет затраты.

**5.2.4.** В случае если отмена Банком Распоряжения по инициативе Клиента повлекла затраты со стороны Банка, Банк имеет право списать без распоряжения Клиента на основании расчетных документов, составляемых Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, сумму фактически понесенных расходов со Счетов Клиента в Банке.

**5.2.5.** Отмена (отзыв) Клиентом Распоряжения на периодическое проведение Финансовых операций осуществляется путем проведения Сервисной операции в Системе в порядке, предусмотренном п. 3.8 настоящих Правил.

Финансовые операции, проведенные Банком по Счетам Клиента на основании Распоряжения на периодическое проведение Финансовых операций до момента его отзыва Клиентом, не могут быть оспорены Клиентом.

## **5.3. Хранение Распоряжений**

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

## **5.4. Признание Распоряжений**

**5.4.1.** Стороны признают, что:

- получение Банком Распоряжения, подтвержденного при помощи действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, юридически эквивалентно получению Банком идентичного по смыслу и содержанию документа на бумажном носителе, оформленного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и подписанного собственноручной подписью Клиента, и влечет такие же обязательства Клиента;

- Распоряжения, подтвержденные при помощи действующего Средства подтверждения Клиента, являются основанием для совершения Финансовых операций и/или акцептом Клиента оферты Банка в виде Правил размещения срочного вклада для заключения между Банком и Клиентом договора срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде, и/или акцептом Клиента оферты Банка в виде Правил текущего счета для заключения между Банком и Клиентом договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде, и/или акцептом Клиента оферты Банка в виде Правил размещения вкладов «До востребования» для

заключения между Банком и Клиентом договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде, и влекут такие же правовые последствия, как и идентичные по смыслу и содержанию документы на бумажном носителе, подписанные собственноручной подписью Клиента;

- Финансовые операции или иные действия, совершенные Банком, заявления, переданные Клиентом в Банк в форме Распоряжений, подтвержденных при помощи действующего Средства подтверждения, не могут быть оспорены только на том основании, что эти действия не подтверждаются документами, составленными на бумажном носителе.

**5.4.2.** Протокол соединения является достаточным доказательством и может использоваться Банком в качестве вещественного подтверждения факта передачи Клиентом Распоряжения о проведении операции в соответствии с параметрами, содержащимися в Протоколе соединения, Общей или Персональной инструкции Клиента.

## **5.5. Информационное обслуживание**

**5.5.1.** Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения по Каналам доступа актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Распоряжениях.

**5.5.2.** Клиент обязуется не реже одного раза в 30 (тридцать) календарных дней осуществлять доступ к Системе по Каналам доступа для получения информации о Распоряжениях, зарегистрированных от его имени, о состоянии Счетов Клиента.

## **6. Финансовые операции**

### **6.1. Исполнение Распоряжений**

**6.1.1.** Распоряжения Клиентов исполняются в соответствии со сроками выполнения Распоряжений Клиентов, установленными действующим законодательством Российской Федерации для распоряжений такого рода и договором между Банком и Клиентом, на основании которого открыт соответствующий Счет и определяющим порядок проведения операций по Счету.

**6.1.2.** Банк вправе сократить сроки исполнения Распоряжений.

**6.1.3.** Банк вправе отказаться от выполнения зарегистрированного Распоряжения, если после Регистрации Распоряжения выясняется, что его выполнение может повлечь убытки для Банка или третьих лиц, либо если получена информация, свидетельствующая о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушении Клиентом требований настоящих Правил, или выяснится, что проводимая Клиентом операция противоречит действующему законодательству Российской Федерации, не соответствует режиму Счета, или выяснится, что исполнение Распоряжения повлекло бы нарушение условий соглашений, заключенных между Банком и Клиентом.

**6.1.4.** Банк подтверждает исполнение Распоряжения путем формирования посредством Системы автоматического извещения (сообщения) в электронном виде о списании денежных средств со Счета Клиента с указанием реквизитов исполненного Распоряжения (регистрационного номера Распоряжения), а также даты исполнения.

**6.1.5.** В случае отказа от выполнения зарегистрированного Распоряжения Банк не позднее следующего рабочего дня обязуется принять меры к оповещению Клиента о сложившейся ситуации посредством Системы (автоматическое сообщение Банка) либо в соответствии с п. 2.5 настоящих Правил.

### **6.2. Подтверждение совершенных операций документами на бумажном носителе**

**6.2.1.** Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения на бумажных носителях документов, подтверждающих совершение Финансовых операций и/или заключение договора срочного банковского вклада / договора текущего банковского счета / договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде на основании Распоряжений Клиента в структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание физических лиц.

**6.2.2.** Банк имеет право в любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом и зарегистрированным Банком Распоряжениям, независимо от того, были ли исполнены эти

Распоряжения Банком, а также вправе не регистрировать новые и не исполнять зарегистрированные Распоряжения до подписания Клиентом указанных выше документов.

**6.2.3.** Клиент обязан по требованию Банка подписывать бумажные копии переданных Клиентом Распоряжений.

## **7. Заключение договора срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде**

**7.1.** По желанию Клиента может быть заключен договор срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде с использованием одного из Каналов доступа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил и Правилами размещения срочного вклада.

Договор срочного банковского вклада вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его заключения и поступления денежных средств на счет по срочному вкладу Клиента согласно Правилам размещения срочного вклада и настоящему разделу Правил.

**7.2.** Заключение договора срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде осуществляется в результате безоговорочного присоединения Клиента в целом и полностью к Правилам размещения срочного вклада и после подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента, обновление которых осуществляется Клиентом в порядке и в сроки, установленные Правилами КБО, путем акцепта Клиентом оферты Банка в виде совершения следующих действий:

А) Клиент в Системе выбирает соответствующий пункт меню и шаблон, на основании которого будет сформировано Распоряжение на открытие вклада;

Б) Клиент самостоятельно вводит необходимые параметры шаблона для формирования Распоряжения на открытие вклада в соответствии с запрашиваемой информацией, т.е. указывает все переменные (индивидуальные) параметры (включая, но не ограничиваясь: тип вклада, сумма вклада, срок вклада, принцип выплаты процентов по вкладу, а также Счета (за исключением счетов по срочным вкладам Клиента) для перевода денежных средств во вклад, Счета (за исключением счетов по срочным вкладам Клиента) для возврата вклада и Счета для выплаты процентов по вкладу).

Выбор Клиентом данного шаблона при передаче Распоряжения на открытие вклада означает, что Клиент согласен с постоянными параметрами шаблона, установленными Банком, а также с индивидуальными параметрами, введенными им самостоятельно при формировании Распоряжения на открытие вклада.

Порядок и форма ввода Клиентом переменных параметров шаблона устанавливаются Банком и размещаются в интернет-версии Системы.

На основании заполненного Клиентом шаблона Банк средствами Системы формирует Распоряжение на открытие вклада (по форме, установленной Банком), содержащее в том числе:

- все существенные условия привлечения Банком вклада данного вида,
- поручение Клиента Банку на проведение соответствующей Финансовой операции по размещению денежных средств во вклад,
- подтверждение Клиента об ознакомлении и согласии с Правилами размещения срочного вклада;

В) Клиент подтверждает Распоряжение на открытие вклада с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, в порядке, установленном п.3.6 настоящих Правил. При этом подтверждение Клиентом Распоряжения на открытие вклада является, в том числе поручением Клиента Банку на открытие счета по срочному вкладу.

При отсутствии подтверждения Распоряжение на открытие вклада не Регистрируется Банком и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения на открытие вклада, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

Передача средствами Системы в Банк Распоряжения на открытие вклада и его последующая Регистрация осуществляются в порядке, аналогичном предусмотренному разделом 5 настоящих Правил, с учетом следующих особенностей:

- уведомление Банком Клиента о Регистрации Распоряжения на открытие вклада либо об отказе в Регистрации данного распоряжения производится путем формирования посредством

Системы автоматического сообщения (в электронном виде) в срок не более 1 (Одной) минуты с момента Регистрации Распоряжения на открытие вклада/ отказа от Регистрации Распоряжения на открытие вклада;

- подтверждение Банком Регистрации Распоряжения на открытие вклада, содержащее информацию о регистрационном номере Распоряжения на открытие вклада, а также о дате и времени Регистрации Распоряжения на открытие вклада означает, что договор срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде между Банком и Клиентом считается заключенным в дату и время регистрации Распоряжения на открытие вклада;

- отказ Банка в Регистрации Распоряжения на открытие вклада означает, что договор срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде между Банком и Клиентом не заключен.

**7.3.** После заключения договора срочного банковского вклада в письменной форме в электронном виде Банк исполняет Распоряжение Клиента на открытие вклада в следующем порядке:

- открытие счета по срочному вкладу Клиенту средствами Системы осуществляется в срок не более 1 (Одной) минуты с момента Регистрации соответствующего распоряжения,

- проведение Финансовой операции по размещению денежных средств во вклад осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Правил.

**7.4.** Банк подтверждает факты заключения и вступления в силу договора срочного вклада в письменной форме в электронном виде, а также прием к исполнению и исполнение Распоряжения на открытие вклада (в том числе, открытие счета по срочному вкладу, а также размещение денежных средств во вклад на согласованных условиях) путем помещения соответствующей информации (извещение в электронном виде со статусом «Исполнено») в электронный ресурс Системы (раздел меню «История», подраздел «История заявлений»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил. Указанное извещение содержит: реквизиты исполненного Распоряжения на открытие вклада (регистрационный номер Распоряжения на открытие вклада и дата Регистрации данного распоряжения) и дату его исполнения, а также все существенные условия заключенного договора срочного вклада.

Банк информирует Клиента о номере открытого счета по срочному вкладу путем помещения соответствующей информации в электронный ресурс Системы (раздел меню «Мои финансы», подраздел «Вклады»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил.

## **8. Заключение договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде**

**8.1.** По желанию Клиента может быть заключен договор текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде с использованием одного из Каналов доступа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил и Правилами текущего счета.

Договор текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его заключения согласно Правилам текущего счета и настоящему разделу Правил.

**8.2.** Заключение договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде осуществляется в результате безоговорочного присоединения Клиента в целом и полностью к Правилам текущего счета и после подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента, обновление которых осуществляется Клиентом в порядке и в сроки, установленные Правилами КБО, путем акцепта Клиентом оферты Банка в виде совершения следующих действий:

А) Клиент в Системе выбирает соответствующий пункт меню и шаблон, на основании которого будет сформировано Распоряжение на открытие текущего счета;

Б) Клиент самостоятельно вводит необходимые параметры шаблона для формирования Распоряжения на открытие текущего счета в соответствии с запрашиваемой информацией, т.е. указывает все переменные (индивидуальные) параметры, в том числе валюту текущего счета.

Выбор Клиентом данного шаблона при передаче Распоряжения на открытие текущего счета означает, что Клиент согласен с постоянными параметрами шаблона, установленными Банком, а также с индивидуальными параметрами, введенными им самостоятельно при формировании Распоряжения на открытие текущего счета.

Порядок и форма ввода Клиентом переменных параметров шаблона устанавливаются Банком и размещаются в интернет-версии Системы.

На основании заполненного Клиентом шаблона Банк средствами Системы формирует Распоряжение на открытие текущего счета (по форме, установленной Банком), содержащее в том числе подтверждение Клиента об ознакомлении и согласии с Правилами текущего счета;

В) Клиент подтверждает Распоряжение на открытие текущего счета с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, в порядке, установленном п.3.6 настоящих Правил. При этом подтверждение Клиентом Распоряжения на открытие текущего счета является поручением Клиента Банку на открытие текущего счета.

При отсутствии подтверждения Распоряжение на открытие текущего счета не Регистрируется Банком и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения на открытие текущего счета, даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

Передача средствами Системы в Банк Распоряжения на открытие текущего счета и его последующая Регистрация осуществляются в порядке, аналогичном предусмотренному разделом 5 настоящих Правил, с учетом следующих особенностей:

- уведомление Банком Клиента о Регистрации Распоряжения на открытие текущего счета либо об отказе в Регистрации данного распоряжения производится путем формирования посредством Системы автоматического сообщения (в электронном виде) в срок не более 1 (Одной) минуты с момента Регистрации Распоряжения на открытие текущего счета/ отказа от Регистрации Распоряжения на открытие текущего счета;

- подтверждение Банком Регистрации Распоряжения на открытие текущего счета, содержащее информацию о регистрационном номере Распоряжения на открытие текущего счета, а также о дате и времени Регистрации Распоряжения на открытие текущего счета означает, что договор текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде между Банком и Клиентом считается заключенным в дату и время регистрации Распоряжения на открытие текущего счета;

- отказ Банка в Регистрации Распоряжения на открытие текущего счета означает, что договор текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде между Банком и Клиентом не заключен.

**8.3.** После заключения договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде Банк исполняет Распоряжение на открытие текущего счета Клиента: в срок не более 1 (Одной) минуты с момента Регистрации соответствующего распоряжения открывает средствами Системы Клиенту текущий счет в валюте, указанной в данном распоряжении.

**8.4.** Банк подтверждает факты заключения и вступления в силу договора текущего банковского счета в письменной форме в электронном виде, а также прием к исполнению и исполнение Распоряжения на открытие текущего счета (открытие текущего счета) путем помещения соответствующей информации (извещение в электронном виде со статусом «Исполнено») в электронный ресурс Системы (раздел меню «История», подраздел «История заявлений»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил.

Указанное извещение содержит: реквизиты исполненного Распоряжения на открытие текущего счета (регистрационный номер Распоряжения на открытие текущего счета и дата Регистрации данного распоряжения) и дату его исполнения.

Банк информирует Клиента о номере открытого текущего счета путем помещения соответствующей информации в электронный ресурс Системы (раздел меню «Мои финансы», подраздел «Счета»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил.



## **9. Заключение договора вклада «До востребования» письменной форме в электронном виде**

**9.1.** По желанию Клиента может быть заключен договор вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде с использованием одного из Каналов доступа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил и Правилами размещения вклада «До востребования».

Договор вклада «До востребования» вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его заключения и поступления денежных средств на счет по вкладу «До востребования» Клиента согласно Правилам размещения вклада «До востребования» и настоящему разделу Правил.

**9.2.** Заключение договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде осуществляется в результате безоговорочного присоединения Клиента в целом и полностью к Правилам размещения вклада «До востребования» и после подтверждения Банком актуальности Идентификационных данных Клиента, обновление которых осуществляется Клиентом в порядке и в сроки, установленные Правилами КБО, путем акцепта Клиентом оферты Банка в виде совершения следующих действий:

А) Клиент в Системе выбирает соответствующий пункт меню и шаблон, на основании которого будет сформировано Распоряжение на открытие вклада «До востребования»;

Б) Клиент самостоятельно вводит необходимые параметры шаблона для формирования Распоряжения на открытие вклада «До востребования» в соответствии с запрашиваемой информацией, т.е. указывает все переменные (индивидуальные) параметры, в том числе сумму первоначального взноса во вклад (сумму вклада), валюту счета по вкладу «До востребования».

Выбор Клиентом данного шаблона при передаче Распоряжения на открытие вклада «До востребования» означает, что Клиент согласен с постоянными параметрами шаблона, установленными Банком, а также с индивидуальными параметрами, введенными им самостоятельно при формировании Распоряжения на открытие вклада «До востребования».

Порядок и форма ввода Клиентом переменных параметров шаблона устанавливаются Банком и размещаются в интернет-версии Системы.

На основании заполненного Клиентом шаблона Банк средствами Системы формирует Распоряжение на открытие вклада «До востребования», содержащее в том числе:

- ставку привлечения по вкладу «До востребования» в валюте счета по вкладу «До востребования», действующую на дату заключения договора вклада «До востребования»,
- сумму первоначального взноса в валюте вклада (сумму вклада),
- поручение Клиента Банку на проведение соответствующей Финансовой операции по размещению денежных средств во вклад,
- подтверждение Клиента об ознакомлении и согласии с Правилами размещения вклада «До востребования», Тарифами, а также информацией о заранее данном акцепте Вкладчика на списание денежных средств со Счета;

В) Клиент подтверждает Распоряжение на открытие вклада «До востребования» с помощью действующего Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента, в порядке, установленном п.3.6 настоящих Правил.

Подтверждение Клиентом Распоряжения на открытие вклада «До востребования» является:

- поручением Клиента Банку на открытие счета по вкладу «До востребования»,
- Заранее данным акцептом Вкладчика на списание денежных средств со Счета (при условии и с момента заключения договора вклада «До востребования»).

При отсутствии подтверждения Распоряжение на открытие вклада «До востребования» не подлежит Регистрации Банком, и считается, что Клиент отказался от передачи Распоряжения на открытие вклада «До востребования», даже если им были произведены все остальные действия, необходимые для его передачи.

Передача средствами Системы в Банк Распоряжения на открытие вклада «До востребования» и его последующая Регистрация осуществляются в порядке, аналогичном предусмотренному разделом 5 настоящих Правил, с учетом следующих особенностей:

- уведомление Банком Клиента о Регистрации Распоряжения на открытие вклада «До востребования» либо об отказе в Регистрации данного распоряжения производится путем

формирования посредством Системы автоматического сообщения (в электронном виде) в срок не более 1 (Одной) минуты с момента Регистрации Распоряжения на открытие вклада «До востребования» либо отказа от Регистрации данного Распоряжения;

- подтверждение Банком Регистрации Распоряжения на открытие вклада «До востребования», содержащее информацию о регистрационном номере данного Распоряжения, а также о дате и времени его Регистрации означает, что договор вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде между Банком и Клиентом считается заключенным в дату и время регистрации Распоряжения на открытие вклада «До востребования»;

- отказ Банка в Регистрации Распоряжения на открытие вклада «До востребования» означает, что договор вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде между Банком и Клиентом не заключен.

**9.3.** После заключения договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде Банк исполняет Распоряжение на открытие вклада «До востребования» Клиента путем:

- открытия счета вклада «До востребования» Клиенту средствами Системы в срок не более 1 (Одной) минуты с момента Регистрации соответствующего распоряжения,

- проведения Финансовой операции по размещению денежных средств во вклад в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Правил.

**9.4.** Банк подтверждает факты заключения и вступления в силу договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде, а также прием к исполнению и исполнение Распоряжения на открытие вклада «До востребования» (в том числе открытие счета по вкладу «До востребования», а также размещение денежных средств во вклад на согласованных условиях) путем помещения соответствующей информации (извещение в электронном виде со статусом «Исполнено») в электронный ресурс Системы (раздел меню «История», подраздел «История заявлений»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил.

Указанное извещение содержит: реквизиты исполненного Распоряжения на открытие вклада «До востребования» (регистрационный номер Распоряжения и дата Регистрации данного Распоряжения) и дату его исполнения, а также все существенные условия заключенного договора вклада «До востребования» в письменной форме в электронном виде (в том числе ставку привлечения по вкладу «До востребования», действующую на дату заключения договора вклада «До востребования»).

Банк информирует Клиента о номере открытого счета по вкладу «До востребования» путем помещения соответствующей информации в электронный ресурс Системы (раздел меню «Мои финансы», подраздел «Счета»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил.

## **10. Предъявление претензий и разрешение споров**

**10.1.** В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с Регистрацией и исполнением Банком Распоряжений, либо с результатом проведения Сервисной операции Клиент направляет в Банк письменное заявление с изложением сути претензии.

**10.2.** Банк в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения от Клиента вышеуказанного заявления рассматривает претензию Клиента и предоставляет Клиенту мотивированный ответ на полученную претензию.

**10.3.** Все споры и разногласия между Банком и Клиентом по поводу исполнения настоящих Правил решаются путем переговоров.

В случае невозможности урегулирования споров и разногласий между Банком и Клиентом по вопросам исполнений условий настоящих Правил путем переговоров, споры передаются на разрешение в суд общей юрисдикции в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

## **11. Ответственность Сторон**

### **11.1. Ответственность Банка**

**11.1.1.** Банк несет ответственность перед Клиентом за убытки Клиента, возникшие в результате ошибок при использовании Системы, вызванных исключительно несоблюдением Банком требований настоящих Правил.

**11.1.2.** Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения Клиента, если:

- исполнение привело бы к нарушению требований настоящих Правил,
- Распоряжение не было подтверждено Клиентом или проверка подтверждения дала отрицательный результат,
- денежные средства на Счетах Клиента недостаточны для исполнения Распоряжения.

**11.1.3.** Банк не несет ответственности за исполнение Распоряжения Клиента, в случае его ошибочной передачи Клиентом повторно.

**11.1.4.** Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при Регистрации и исполнении Банком Распоряжения, или вводом Клиентом неверных данных.

**11.1.5.** Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения и/или Пароля и/или Кода доступа Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Банка (с учетом ответственности Клиента, предусмотренной п. 3.6.5.7 настоящих Правил).

**11.1.6.** Банк не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений Клиентов, если выполнение этих Распоряжений 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.

**11.1.7.** Банк не несет ответственности в случае, если информация, связанная с использованием Клиентом Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа к информации при передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка.

## **11.2. Ответственность Клиента**

**11.2.1.** Клиент несет ответственность за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, переданных в Банк от имени Клиента, в том числе неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Банка.

**11.2.2.** Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком Распоряжений, переданных Клиентом в Банк с использованием принадлежащих Клиенту действующих Средств подтверждения.

## **11.3. Обстоятельства непреодолимой силы**

**11.3.1.** Банк и/или Клиент освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после присоединения к настоящим Правилам, в результате событий чрезвычайного характера, которые они не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор).

**11.3.2.** К обстоятельствам непреодолимой силы будут относиться военные действия, массовые беспорядки, стихийные бедствия и забастовки, решения органов государственной власти и местного самоуправления, делающие невозможным исполнение обязательств, предусмотренных настоящими Правилами.

**11.3.3.** Если для Банка и/или Клиента создалась невозможность исполнения обязательств, предусмотренных настоящими Правилами, то Банк и/или Клиент обязуются в трехдневный срок уведомить друг друга о наступлении обстоятельств непреодолимой силы и/или об их прекращении.

## **12. Обязанности Сторон**

### **12.1. Банк обязан:**

**12.1.1.** В режиме реального времени информировать Клиента о совершении каждой Финансовой операции по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения.

Возможные способы уведомления Клиента о совершенных Финансовых операциях (по усмотрению Банка):

- путем направления SMS-сообщений на номер мобильного телефона Клиента с информацией о каждой совершенной Финансовой операции по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения, *либо*

- путем помещения соответствующей информации о каждой совершенной Финансовой операции по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения, в электронный ресурс Системы (раздел меню «История», подраздел «История операций»), доступный Клиенту после прохождения им обязательных процедур Идентификации и Аутентификации в порядке, предусмотренном пп. 3.3 и 3.4 настоящих Правил.

При этом днем получения Клиентом от Банка уведомлений о совершении каждой Финансовой операции по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения, Стороны признают день выполнения Банком указанных в данном пункте обязанностей.

При осуществлении уведомления Клиента о совершенных Финансовых операциях несколькими способами Банк считается выполнившим требования действующего законодательства Российской Федерации и/или нормативных актов Банка России, а также настоящих Правил с даты направления Клиенту уведомления о соответствующей Финансовой операции по Счету Клиента на основании Распоряжения, переданного в Банк посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа Web-браузера либо Мобильного приложения, хотя бы одним из способов, предусмотренным настоящим пунктом Правил.

Обязанность Банка по направлению Клиенту вышеуказанных уведомлений считается исполненной Банком при их направлении в порядке, предусмотренном настоящим пунктом Правил, с использованием информации для связи с Клиентом, предоставленной Банку Клиентом на момент направления.

В случае изменения Клиентом информации для связи с ним (номера мобильного телефона Клиента):

- Банк в течение периода, необходимого для внесения в соответствующую информационную базу изменений о новом номере мобильного телефона Клиента для направления SMS-сообщений о совершенных Финансовых операциях (но не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Банком надлежащим образом оформленного Клиентом письменного заявления об изменении данных Клиента), информирует Клиента о совершенных Финансовых операциях путем помещения соответствующей информации в электронный ресурс Системы (раздел меню «История», подраздел «История операций»);

- Клиент соглашается с тем, что Банк считается проинформированным о новом номере мобильного телефона Клиента с момента внесения Банком в соответствующую информационную базу изменений о новом номере мобильного телефона Клиента для направления SMS-сообщений о совершенных Финансовых операциях, но не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия Банком от Клиента вышеуказанного письменного заявления;

- Клиент принимает на себя все риски, связанные с направлением Банком согласно настоящему пункту Правил уведомлений о совершенных Финансовых операциях в соответствии с имеющейся у Банка информацией о номере мобильного телефона до предоставления Клиентом в Банк обновленной информации в порядке и сроки, предусмотренные Правилами предоставления Карт.

**12.1.2.** В случае уведомления Клиентом Банка согласно с п.3.6.5.7 настоящих Правил о факте неисправности или утраты SIM-карты и / или совершения Финансовой операции по Счету Клиента

без согласия Клиента возместить Клиенту суммы Финансовых операций, совершенных по Счетам Клиента без согласия Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы при несанкционированном использовании в качестве Средства подтверждения SMS-паролей после введения Банком ограничения на использование Клиентом в качестве доступного Средства подтверждения SMS-паролей (в соответствии с п.3.6.5.7 настоящих Правил).

Банк возмещает Клиенту суммы Финансовых операций (денежных средств) путем зачисления денежных средств на соответствующий Счет Клиента в срок не позднее 60 (Шестидесяти) календарных дней с даты получения от Клиента в порядке, предусмотренном разделом 10 настоящих Правил, соответствующего письменного заявления с изложением сути претензии (с учетом сроков рассмотрения претензии).

**12.1.3.** На основании предъявленного Клиентом в Банк письменного запроса касательно документов и информации, которые связаны с использованием Клиентом Системы, предоставлять Клиенту мотивированный ответ в письменной форме с приложением (в случае необходимости) запрашиваемых Клиентом документов в срок не более 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения от Клиента запроса.

Банк предоставляет ответ Клиенту путем его направления по адресу его электронной почты (E-mail), либо путем вручения в офисе Банка.

**12.1.4.** Фиксировать уведомления, направленные Клиенту согласно порядку, предусмотренному п. 12.1.1 настоящих Правил, и полученные от Клиента уведомления (сообщения по телефону в соответствии с пп. 3.5.5 и 3.6.5.7 настоящих Правил), а также хранить соответствующую информацию не менее 3 (Трех) лет с ее момента направления / получения.

В указанных целях Банк при обращении Клиента в Банк по телефону, указанному в разделе 15 настоящих Правил, осуществляет запись телефонных разговоров с обязательным уведомлением Клиента о такой записи. При этом Банком не используются указанные данные для установления личности субъекта.

## **12.2. Клиент обязан:**

**12.2.1.** Предоставить Банку достоверную информацию для связи с ним, а в случае ее изменения предоставить обновленную информацию в порядке и сроки, предусмотренные Правилами предоставления Карт.

В качестве средства связи с Клиентом в рамках настоящих Правил Сторонами используются номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты (E-mail) Клиента.

При этом информирование Клиента о совершении каждой Финансовой операции по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных в Банк посредством Системы, осуществляется в порядке, предусмотренном п. 12.1.1 настоящих Правил.

**12.2.2.** Клиент обязуется соблюдать доведенные до него согласно п. 2.2 Правил меры безопасности при работе в Системе, в частности содержащие информацию о любых ограничениях способов и мест использования Системы, случаях повышенного риска использования Системы. Несоблюдение вышеуказанных требований безопасности является нарушением порядка использования Системы (нарушением Клиентом настоящих Правил).

Также Стороны признают, что утрата Клиентом Пароля и/или Кода доступа возможна только в результате несоблюдения Клиентом доведенных до него требований к порядку хранения и использования Пароля и/или Кода доступа и неисполнения Клиентом обязательств, предусмотренных пп. 3.5.1 и 3.6.4 настоящих Правил, и, соответственно, также означает нарушение Клиентом порядка использования Системы (нарушением Клиентом настоящих Правил).

**12.2.3.** В целях контроля операций по своим Счетам с необходимой периодичностью самостоятельно проверять направленные Банком в соответствии с п. 12.1.1 настоящих Правил уведомления о совершенных Финансовых операциях по Счетам Клиента на основании Распоряжений, переданных Клиентом в Банк посредством Системы с использованием в качестве Канала доступа как Web-браузера, так и Мобильного приложения.

## **13. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила и Тарифы ДБО**

**13.1.** Внесение изменений и/или дополнений в Правила и/или Тарифы ДБО, в том числе утверждение Банком новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО, осуществляется по соглашению

Сторон в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**13.2.** Банк в соответствии с п. 13.3 настоящих Правил информирует Клиента (направляет предложение (оферту) Клиенту об изменении Договора) об изменениях и/или дополнениях, внесение которых планируется в Правила и/или Тарифы ДБО, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до даты вступления их в силу (оферта Банка).

**13.3.** Уведомление Клиента об изменениях и/или дополнениях в Правила и/или Тарифы ДБО, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО, осуществляется Банком одновременно несколькими способами из числа установленных настоящим пунктом Правил, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиента, в том числе путем:

**13.3.1.** Обязательного размещения сообщения с полным текстом изменений и/или дополнений в Правила и/или Тарифы ДБО, новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО на информационных стендах во всех обособленных и внутренних структурных подразделениях Банка, осуществляющих обслуживание Клиентов;

**13.3.2.** Обязательного размещения сообщения с полным текстом изменений и/или дополнений в Правила и/или Тарифы ДБО, новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО на WEB-сервере Банка;

**13.3.3.** Предоставления информации об изменениях и/или дополнениях в Правила и/или Тарифы ДБО, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО при личном посещении Клиентом внутренних структурных подразделениях Банка и/или в электронном виде средствами Системы и/или в форме сообщения по электронной почте E-mail Клиента;

**13.3.4.** Иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию об изменениях и/или дополнениях в Правила и/или Тарифы ДБО, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО, и установить, что она исходит от Банка.

Выбор способа уведомления об изменениях и/или дополнениях в Правила и/или Тарифы ДБО, в том числе об утверждении Банком новой редакции Правил и/или Тарифов ДБО, из числа установленных настоящим пунктом Правил Клиент поручает Банку.

**13.4.** С целью обеспечения гарантированного получения всеми Клиентами сообщения (оферты) Банка об изменении Договора (соответствующих изменениях и/или дополнениях в Правила и/или Тарифы ДБО), Клиент обязуется не реже чем раз в 5 (Пять) календарных дней самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться в Банк (или на WEB-сервер Банка) за сведениями об изменениях и дополнениях, которые планируется внести в Договор (Правила и/или Тарифы ДБО).

Банк не несет ответственности за возможные убытки Клиента, причиненные неосведомленностью Клиента в случае, если Банк надлежащим образом выполнил свои обязательства по направлению предложения (оферты) Клиенту об изменении Договора (по предварительному раскрытию информации о планируемых изменениях и дополнениях Правил и/или Тарифов ДБО).

**13.5.** Клиент имеет право согласиться (акцептовать) с предложенными Банком согласно настоящему разделу Правил изменениями Договора (изменениями и/или дополнениями в Правила и/или Тарифы ДБО, новой редакцией Правил и/или Тарифов ДБО) любым согласованным Сторонами способом, в том числе путем:

- направления Клиентом по истечении 1 (Одного) календарного дня с даты направления Банком согласно настоящему разделу Правил соответствующего предложения (оферты) Клиенту об изменении Договора Банку письменного подтверждения/согласия (акцепта) на вносимые в Договор изменения либо непредставления Банку письменного отказа от таких изменений в Договор в форме заявления об отказе от услуг Банка по дальнейшему использованию Системы (по форме, установленной Банком);

- предоставления Клиентом по истечении 1 (Одного) календарного дня с даты направления Банком согласно настоящему разделу Правил соответствующего предложения (оферты) Клиенту об изменении Договора Распоряжения, в том числе являющегося основанием для проведения

Финансовой операции, запроса на проведение Сервисной операции посредством Системы, либо совершения Клиентом иных действий, свидетельствующих о намерении Клиента исполнять обязательства по Договору с вносимыми в него изменениями и дополнениями, а также пользоваться услугами Банка по собственной инициативе (например, путем получения Информационных услуг посредством Системы, и т.д.).

Клиент имеет право в случае несогласия с изменениями или дополнениями, вносимыми Банком в Правила и/или Тарифы ДБО и/или с новой редакцией Правил и/или Тарифов ДБО отказаться от акцепта оферты Банка об изменении Договора, полученной согласно настоящему разделу Правил, путем представления Банку письменного отказа от таких изменений в Договор в форме заявления об отказе от услуг Банка по дальнейшему использованию Системы (по форме, установленной Банком) в порядке, предусмотренном разделом 14 настоящих Правил.

**13.6.** Договор считается измененным по соглашению Сторон по истечении 10 (Десяти) календарных дней с даты направления Банком согласно настоящему разделу Правил соответствующего предложения (оферты) Клиенту об изменении Договора при условии, что в течение указанного срока Банк получит согласие Клиента, выраженное согласованным Сторонами способом. Датой вступления в силу изменений в Договор является первый рабочий день, следующий за днем истечения десятидневного срока.

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

**13.7.** В случае несогласия Клиента с изменениями или дополнениями, внесенными в Правила и/или Тарифы ДБО в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, новой редакцией Правил и/или Тарифов ДБО, утвержденной в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил, Клиент имеет право отказаться от настоящих Правил (расторгнуть Договор) в порядке, предусмотренном разделом 14 настоящих Правил.

#### **14. Срок действия и порядок расторжения Договора**

**14.1.** Договор вступает в силу и становится обязательным для Сторон с даты его заключения в порядке, предусмотренном п. 3.2 настоящих Правил.

**14.2.** Действие Договора не ограничено сроком.

**14.3.** Договор может быть расторгнут в одностороннем порядке по требованию одной из Сторон.

**14.4.** В случае расторжения Договора по инициативе Банка, последний уведомляет об этом Клиента посредством направления Клиенту уведомления не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до предполагаемой даты расторжения Договора. Уведомление направляется Банком способом, позволяющим подтвердить факт его получения Клиентом (заказное письмо с уведомлением о вручении, телеграмма с уведомлением и т.п.) с учетом порядка направления корреспонденции, установленного Правилами КБО.

Банк прекращает прием и исполнение Распоряжений Клиента, а Договор считается расторгнутым по инициативе Банка с даты и времени, указанных в уведомлении.

**14.5.** В случае расторжения Договора по инициативе Клиента последний предоставляет в Банк письменное заявление об отказе от услуг Банка по дальнейшему использованию Системы (по форме, установленной Банком).

Банк прекращает Дистанционное банковское обслуживание Клиента (аннулирует возможность доступа Клиента к Системе).

Договор считается расторгнутым по инициативе Клиента с момента прекращения Банком Дистанционного банковского обслуживания Клиента. При этом дата и время прекращения Банком Дистанционного банковского обслуживания Клиента указывается в полученном Банком от Клиента вышеуказанном заявлении.

Все Распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента прекращения Дистанционного банковского обслуживания Клиента, подлежат исполнению в соответствии с

настоящими Правилами. С момента прекращения Банком Дистанционного банковского обслуживания Клиента Банк прекращает прием и завершает исполнение ранее принятых Распоряжений Клиента.

**15. Реквизиты Банка**

Российская Федерация

129110, г. Москва, Банный пер., 9

ИНН 7729405872

БИК 044525272, к/с № 30101810000000000272 в ГУ Банка России по ЦФО

TELEX: 485 506 ZENT RU; 709 729 ZENT RU

S.W.I.F.T.: ZENIRUMM

Телефон Службы информационной поддержки: (+7 495) 967-11-11, 8-800-500-66-77

Факс: (+7 495) 937-07-36.