

УТВЕРЖДЕНО  
правлением Банка «17» июля 2018 года  
(протокол заседания № 14)

## РУКОВОДЯЩИЙ ДОКУМЕНТ

### ПРАВИЛА

### ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В СИСТЕМЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ АО «ДАТАБАНК»

#### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Авторизация** – процедура подтверждения Клиентом того, что осуществляемая Финансовая операция действительно санкционирована им. Авторизация производится с помощью ввода Кода авторизации.

1.2. **Аутентификация** – процедура подтверждения Клиентом того, что Логин действительно принадлежит Клиенту. Аутентификация может производиться с помощью Кода авторизации.

1.3. **Аналог собственноручной подписи (АСП)** – реквизит электронного документа, который посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным Клиентом. В качестве АСП используется Код авторизации (SMS-Код, ДИН-Код).

1.4. **Банк** – АО «Датабанк».

1.5. **SMS-Код** – Код авторизации, направляемый Банком в виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента, указанный в момент заключения Договора.

1.6. **ДИН-Код** – дополнительный идентификационный номер, выдаваемый Банком Клиенту в дополнительном конверте вместе с банковской картой, являющийся Кодом авторизации.

1.7. **Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)** – предоставление Банком Клиенту возможности осуществлять с использованием Каналов доступа электронный документооборот, состоящий в передаче Банку Поручений, предоставляющих право Банку составлять от имени Клиента расчетные документы в целях проведения Финансовых операций, а также Поручений для проведения Информационных операций, и передачу Банку Информационных сообщений.

1.8. **Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор)** – договор между Клиентом и Банком, заключенный путем присоединения Клиента к Правилам обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Датабанк» (далее - Правила).

1.9. **Идентификация** – результат сравнения предъявляемого Клиентом Логина с перечнем Логинов, присвоенных Клиентам Банка.

1.10. **Информационная операция** – предоставление Банком Клиенту информации о состоянии и использовании Счета Клиента, в том числе об остатках денежных средств на Счете, проведенных операциях по Счету, а также выписки по Счету и иной информации, связанной с операциями, проведенными Клиентом в Банке.

1.11. **Информационное сообщение** – сообщение (заявление, уведомление, подтверждение и т.д.), передаваемое Сторонами друг другу (Клиентом Банку или Банком Клиенту) по Каналам доступа в соответствии с условиями Правил и иных заключенных между Сторонами договоров (соглашений). Если в тексте Правил не указано иное, то при упоминании

термина «Информационное сообщение» подразумевается сообщение, направляемое Клиентом Банку.

1.12. **Канал доступа** – канал передачи Поручений и Информационных сообщений, обеспечивающий Клиентам возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно либо с участием сотрудника Банка формировать и передавать в Банк Поручения, Информационные сообщения.

1.13. **Клиент** – физическое лицо, резидент или нерезидент Российской Федерации, имеющее счет в Банке и заключившее с Банком Договор дистанционного банковского обслуживания.

1.14. **Компрометация конфиденциальной информации** – утрата уверенности в том, что конфиденциальная информация (Логин, Код авторизации) или Средство авторизации не могут быть использованы третьими лицами.

1.15. **Логин** – последовательность символов (номер банковской карты или номер телефона), используемая для идентификации Клиента.

1.16. **Операция** – Финансовая или Информационная операция.

1.17. **Пароль** – условно-постоянная последовательность символов, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании в Системе. Пароль регистрируется в Системе ДБО и известен только Клиенту. Пароль может использоваться многократно.

1.18. **Подтверждение Поручения (Подтверждение Информационного сообщения)** – процедура, основанная на использовании Аналога собственноручной подписи, целью которой является подтверждение авторства Клиента в отношении Поручения и Информационного сообщения.

1.19. **Поручение** – указание Клиента Банку о совершении одной или нескольких Финансовых операций и/или Информационных операций, переданное Клиентом Банку в электронном виде с использованием Каналов доступа.

1.20. **Постоянное поручение на проведение Финансовых операций** – Поручение Клиента Банку на проведение в течение определенного периода времени Финансовых операций в соответствии с указанными Клиентом условиями.

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

1.22. **Сеанс** – период времени, обеспечивающий непрерывное взаимодействие Банка и Клиента посредством Системы. Для каждого Сеанса Аутентификация производится один раз и считается действительной в течение всего Сеанса.

1.23. **Система ДБО (Система)** – программно-технический комплекс Ижкард.ру, обеспечивающий формирование, передачу, регистрацию Поручений Клиентов и проведение на их основании Финансовых и/или Информационных операций, а также обмен Информационными сообщениями.

1.24. **Средство авторизации** – электронное или иное средство, используемое для хранения, формирования или передачи Клиенту (мобильный телефон) Кодов авторизации.

1.25. **Стороны** – Банк и Клиент.

1.26. **Счет** – счет Клиента, открытый в Банке на основании договора банковского счета либо договора банковского вклада, а также счет, открытый для расчетов с использованием банковской карты, выпущенной Банком на основании соответствующего договора.

1.27. **Тарифы Банка (Тарифы)** – размеры комиссионного вознаграждения Банка, подлежащие уплате Клиентом за услуги, оказанные Банком по Договору, а также порядок и условия их взимания.

1.28. **Финансовая операция** – операция по распоряжению денежными средствами Клиента, исполняемая Банком на основании Поручений Клиента, передаваемых в соответствии с Правилами.

1.29. **Электронный документ** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, а её авторство удостоверены с помощью Аналога собственноручной подписи.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила устанавливают порядок обслуживания физических лиц с использованием Системы в целях предоставления услуг Дистанционного банковского обслуживания и определяют возникающие в этой связи права, обязанности и ответственность Сторон.

2.2. Правила являются типовой формой Банка и могут быть приняты Клиентом не иначе как путем полного и безоговорочного присоединения к Правилам в порядке, установленном Правилами.

2.3. Заключение Договора осуществляется в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления Клиентом в Банк Заявления о присоединении к Правилам обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Датабанк» (далее – Заявление о присоединении к Правилам) на бумажном носителе (Приложение №1).

2.4. Правила обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Датабанк», Заявление о присоединении к Правилам и Тарифы Банка в совокупности составляют Договор дистанционного банковского обслуживания между Клиентом и Банком и являются его неотъемлемыми частями. Подписание Клиентом Заявления о присоединении к Правилам означает принятие им настоящих Правил и Тарифов и обязательство неукоснительно их соблюдать.

2.5. Права и обязанности Сторон по настоящему Договору возникают с момента заключения Договора. Факт заключения Договора подтверждается отметкой Банка о принятии, проставляемой на Заявлении о присоединении к Правилам.

2.6. Моментом заключения Договора является момент приема Банком от Клиента надлежаще оформленного Заявления о присоединении к Правилам и проставления на нем соответствующей отметки о принятии.

2.7. Договор, предусматривающий предоставление Клиенту операционного или информационного доступа в Систему, может быть заключен только при наличии у Клиента хотя бы одного открытого текущего счета в Банке.

2.8. Не допускается заключение Договора в пользу третьего лица. Не допускается уступка прав, принадлежащих Клиенту по Договору.

2.9. Банк с целью ознакомления Клиентов с Правилами и Тарифами размещает Правила и Тарифы путем опубликования информации:

- на стендах в операционных залах офисов Банка;
- на официальном сайте Банка [www.izhcombank.ru](http://www.izhcombank.ru);
- иным способом, позволяющим Клиенту получить информацию и установить, что она исходит из Банка.

2.10. Дистанционное банковское обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами. В случае изменения законодательства Российской Федерации Правила, до момента их изменения Банком, применяются в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.

2.11. Правилами устанавливается следующий порядок взаимодействия Банка и Клиента:

- Банк осуществляет Финансовые операции и Информационные операции по Счету Клиента на основании полученных и принятых к исполнению Поручений Клиента;
- указанные Поручения передаются Клиентом Банку с использованием определенных Правилами каналов доступа;

• Наличие в Банке Электронного документа Клиента, содержащего Поручение Клиента и подтвержденного АСП в соответствии с настоящими Правилами, является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено настоящими Правилами) для осуществления Финансовой и/или Информационной операции.

2.12. Операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами, условиями договоров банковского счета, договоров банковского вклада, договоров банковского счета и использования банковской карты, иных договоров (соглашений), заключаемых между Банком и Клиентом и предусматривающих, в том числе, информационное обслуживание Клиентов.

2.13. Если в тексте Правил явно не оговорено иное:

• Все заявления, предоставляемые Клиентом в Банк в соответствии с Правилами, составляются Клиентом в 2-х экземплярах. Один экземпляр с отметкой Банка о принятии возвращается Клиенту, второй - остается в Банке.

• Все документы на бумажных носителях, представляемые Клиентом в Банк, должны быть составлены по форме, установленной законодательством Российской Федерации или внутренними документами Банка, и заверены собственноручной подписью Клиента.

• Для подтверждения факта передачи Клиентом в Банк документов на бумажных носителях Банк по просьбе Клиента подготавливает и передает Клиенту копии документов, заверенные подписью уполномоченного сотрудника Банка и штампом.

• Датой приема Банком документа Клиента, переданного на бумажном носителе, считается дата регистрации, проставленная уполномоченным сотрудником Банка в установленном порядке на документе или копии документа, возвращенной Клиенту.

• Документы, отправляемые Банком Клиенту по почте, направляются на почтовый адрес, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении к Правилам, либо (при изменении указанного адреса) на почтовый адрес, информация о котором была передана Клиентом Банку в порядке, предусмотренном Правилами.

• Клиент обязан лично совершать в Системе действия, предусмотренные Правилами. Клиент не вправе передавать третьим лицам права, предусмотренные Правилами.

• При открытии Клиентом нового Счета (заключении договоров/соглашений), предусматривающих возможность обмена информацией с использованием Системы) совершение Финансовых и Информационных операций по такому Счету, передача в Банк Информационных сообщений, связанных с таким Счетом, осуществляется Клиентом в рамках Правил.

2.14. Банк вправе самостоятельно и с учетом требований Правил устанавливать порядок назначения и допуска уполномоченных сотрудников Банка к работе в Системе, порядок создания, регистрации и применения электронных и иных средств, используемых Банком для подтверждения подлинности, неизменности и целостности направляемых Клиенту Информационных сообщений.

2.15. Стороны признают, что инициатором Сеансов связи является Клиент. Банк не несет ответственности за неисполнение или просрочку исполнения Электронного документа Клиента, если таковые произошли из-за отсутствия инициативы Клиента в установлении Сеанса связи с Банком.

2.16. Стороны пришли к соглашению, что Клиент обязуется получать посредством Системы не позднее следующего рабочего дня за днем исполнения Банком Поручения на осуществление Финансовой операции выписку по соответствующему Счету и иные документы, направляемые Банком.

Выписка по Счету считается сформированной окончательно, если она сформирована Клиентом посредством Интерактивных каналов доступа после 12:00 часов (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем исполнения Банком Поручения Клиента

(совершения по Счету иных операций, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

Сроки исполнения Поручений Банком определяются Правилами и условиями договоров банковского счета, договоров банковского вклада, договоров банковского счета и использования банковской карты.

В части регулирования порядка предоставления и получения выписок по счету и прилагаемых к ней документов, Правила вносят соответствующие изменения и дополнения и являются составной и неотъемлемой частью заключенных между Банком и Клиентом договоров банковского счета, договоров банковского вклада, договоров банковского счета и использования банковской карты (с изменениями и дополнениями), а также будут являться составной и неотъемлемой частью таких договоров, которые могут быть заключены между Банком и Клиентом в будущем.

2.17. Предоставление Банком и получение Клиентом выписки по Счету и иных документов, сформированных с использованием интерактивных каналов доступа, является надлежащим исполнением Сторонами соответствующих обязанностей, предусмотренных договором банковского счета (договором банковского вклада, договором банковского счета и использования банковской карты), заключенных между Сторонами, и не влечет обязанности для Сторон по дополнительному получению/предоставлению выписки по Счету и иных документов на бумажном носителе.

В случае необходимости, Клиент вправе обратиться в Банк для получения дополнительного экземпляра (дубликата) выписки по Счету и иных документов на бумажном носителе.

### 3. ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СИСТЕМЕ

3.1. Для получения доступа в Систему Клиент может обратиться в любой офис Банка. Клиент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, сотруднику Банка, который проводит идентификацию Клиента и оформление документов.

3.2. Подключение к Системе производится на основании подписанного Клиентом Заявления о присоединении к Правилам не позднее следующего рабочего дня при наличии всех необходимых документов и экземпляров выбранного Клиентом Средства авторизации.

3.3. В Заявлении о присоединении к Правилам Клиент указывает, какие Счета будут доступны ему через Систему.

3.4. При открытии Клиентом нового Счета в Банке в период действия Договора, Счет становится доступен в Системе незамедлительно после открытия. Дополнительных заявлений Клиента на предоставление доступа в Систему к указанному Счету не требуется.

3.5. Клиент может внести изменения в список Счетов, доступных через Систему, при личном обращении в Банк, заполнив соответствующее заявление по форме, установленной Банком (Приложение №2).

3.6. При подключении к Системе Клиент самостоятельно выбирает из предложенного набора Средства авторизации.

3.7. По желанию Клиент может получить только информационный доступ в Систему. В режиме информационного доступа через Систему можно получать только информацию о состоянии Счетов и выписки по Счетам. В этом случае Средство авторизации не применяется.

3.8. В Заявлении о присоединении к Правилам Клиент обязан указать номер своего мобильного телефона, на который Банком будут направляться SMS-уведомления, в том числе:

- о входе в Систему от имени Клиента;
- о всех Финансовых операциях, совершенных Клиентом в Системе.

При отказе Клиента от сообщения Банку номера мобильного телефона Договор не заключается.

3.9. Клиент несет ответственность за достоверность информации о номере своего мобильного телефона и обеспечение постоянного соответствия указанной информации

действительности. Клиент обязан информировать Банк об изменении номера мобильного телефона, на который Банк направляет SMS-уведомления, в день такого изменения при личном визите в Банк. До момента сообщения Банку нового номера мобильного телефона Клиент принимает на себя все риски, связанные с неполучением SMS-уведомлений.

3.10. Необходимым условием для полнофункциональной работы в Системе является наличие автоматизированного рабочего места, оборудованного из собственных технических средств Клиента.

Требования к автоматизированному рабочему месту

Операционная система	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows: 7 (x86/x64), 8 (x86/x64), 8.1 (x86/x64), 10 (x86/x64) и выше;</li> <li>• Apple Mac OS X: 10.6 (Snow Leopard) и выше;</li> <li>• Linux: AltLinux 7 (x86/x64), Debian 7 (x86/x64), Mint 13 (x86/x64), SUSE Linux Enterprise Desktop 12 (x64), openSUSE 13 (x86/x64), Ubuntu 12.04 (x86/x64) и более современные версии указанных дистрибутивов.</li> </ul>
Браузер	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet Explorer версия 11;</li> <li>• Firefox версия 44 и выше;</li> <li>• Opera версия 35 и выше;</li> <li>• Safari версия 9 и выше;</li> <li>• Chrome версия 49 и выше.</li> </ul>
Мобильное устройство	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iOS (версия 8.0 и выше);</li> <li>• Android (версия 4.1 и выше).</li> </ul> <p>Мобильное приложение Ижкард.ру доступно для скачивания через Google Play или AppStore.</p>

3.11. Для входа в Систему необходимо зайти с помощью поддерживаемой программы-браузера по ссылке <https://www.izhcard.ru/> на главной странице официального сайта Банка <http://www.izhcombank.ru>. На странице регистрации в Системе необходимо указать Логин и Пароль и произвести вход в Систему.

## 4. ОПЕРАЦИИ В СИСТЕМЕ

### 4.1. Виды операций. Шаблоны операций.

4.1.1. В Системе ДБО Клиент может совершать Информационные и Финансовые операции. В режиме информационного доступа Клиент может осуществлять только Информационные операции. В режиме операционного доступа Клиент может совершать все Финансовые и Информационные операции, предусмотренные в Системе и подключать к имеющимся у него банковским картам сервис «SMS-информирование».

4.1.2. Информационные операции, доступные Клиенту в Системе:

- получение информации по текущим счетам и вкладам: остатки и реквизиты;
- получение информации по банковским картам: доступные средства и реквизиты счета;
- получение выписки по Счету за заданный период или мини-выписки о последних операциях по банковской карте;
- получение информации о заключенных кредитных договорах;
- получение информации о текущей задолженности и графиках платежей по кредитным договорам;
- получение информации об истории платежей, осуществленных Клиентом с использованием Системы;
- получение информации об истории выполненных действий Клиента в Системе.
- заявления о выпуске банковской карты,
- заявление о досрочном перевыпуске банковской карты,

- заявление о перевыпуске банковской карты по окончании срока ее действия,
- заявление о разблокировке банковской карты,
- заявление о разблокировке PIN и (или) ДИН кода,
- заявление об изменении номера телефона для входа в Систему,
- заявление об отключении услуги SMS-информирования об операциях по счету банковской карты,
- заявление об отмене авторизации,
- заявление о закрытии доступа для операций без CVV2,
- заявление о выпуске карты Priority Pass,
- заявление об установке лимитов по банковской карте, установлении лимита по ДИН,
- заявление об изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность,
- заявление о закрытии счета
- заявление о выпуске (перевыпуске) виртуальной карты.

4.1.3. Финансовые операции, доступные Клиенту в Системе:

- открытие/закрытие счетов и вкладов в рублях и иностранной валюте;
- перевод средств в рублях и иностранной валюте со Счета Клиента, в том числе счета банковской карты, на другие Счета Клиента, в том числе счета банковских карт, открытые в Банке в одной и той же валюте;
- перевод средств в рублях со счета банковской карты Клиента на счета банковских карт, выпущенных Банком на имя других лиц;
- перевод средств в рублях со счета Клиента на счета других получателей, открытые в Банке или в других кредитных организациях, по указанным Клиентом реквизитам;
- оплата услуг организаций (юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) согласно справочникам реквизитов получателей в Системе;
- оплата кредитов Клиента, открытых в Банке;
- обмен валют (конверсионные операции).

4.1.4. Банк вправе самостоятельно и без предупреждения Клиентов вносить изменения в перечень Информационных и Финансовых операций, доступных Клиентам в Системе.

4.1.5. Клиент может посредством Системы подключать к картам услугу «SMS информирование». Данная операция требует подтверждения АСП.

4.1.6. Для проведения Финансовых и Информационных операций Клиент может выбрать необходимую операцию в соответствующем разделе, либо использовать Шаблон операции, если ранее такая операция уже выполнялась и была сохранена в качестве Шаблона.

4.1.7. Клиент может подать Банку Постоянное Поручение на осуществление Финансовой операции. Клиент самостоятельно задает сумму операции, период времени, в течение которого она осуществляется, периодичность операции (ежедневно, еженедельно, ежемесячно, ежегодно) и даты/дни недели совершения операции.

4.1.8. Клиент может отменить Постоянное поручение на проведение Финансовой операции путем передачи Банку по каналам доступа соответствующего Поручения на отмену Постоянного поручения.

4.1.9. Проверка правильности реквизитов получателя и других параметров операции, самостоятельно указываемых Клиентом в Системе, Банком не производится. Клиент должен проявлять внимательность при заполнении всех реквизитов, в том числе назначения платежа. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Поручения, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации или платежных реквизитов.

4.1.10. Банк несет ответственность за правильность реквизитов получателей, заносимых Банком в справочники Системы. Банк вправе в одностороннем порядке без предварительного согласования с Клиентом изменять реквизиты получателей средств в справочниках Системы, когда такое изменение необходимо для исполнения Банком Поручений Клиента.

4.1.11. При неполном заполнении требуемых полей Поручения или неправильном заполнении полей Поручения с точки зрения допустимости введенной информации, Поручение к обработке не принимается. В Системе выдается соответствующее сообщение об ошибке.

#### **4.2. Подтверждение и передача Поручений и Информационных сообщений в Банк**

4.2.1. Для того чтобы Поручение Клиента было принято и исполнено Банком, его необходимо подтвердить АСП. Подтверждение производится посредством ввода Кода авторизации. При отсутствии подтверждения Поручение не регистрируется и считается, что Клиент отказался от передачи Поручения, даже если Клиент произвел все остальные действия, необходимые для его передачи.

4.2.2. Банк вправе отказать в приеме и исполнении Поручения при отрицательном результате проверки правильности Кода авторизации, сообщенного Клиентом по запросу Банка для подтверждения Поручения. В таком случае в Системе выдается соответствующее сообщение об ошибке подтверждения Поручения.

4.2.3. Моментом поступления в Банк Поручения считается момент регистрации Поручения в реестре Поручений Системы. Время определяется по времени системных часов Банка, настроенных на местное поясное время, действующее в Удмуртской Республике.

4.2.4. После регистрации Поручения на проведение операции его состояние будет отражено в истории действий Клиента. Процесс формирования, передачи, проверки, получения и исполнения Поручения сопровождается изменением статуса:

- **«Обрабатывается»** – Поручение принято Системой со стороны Банка, производится его обработка;

- **«Отказано»** – Поручение не может быть обработано/исполнено Банком или было отозвано Клиентом;

- **«Исполнено»** – Поручение исполнено Банком, т.е. Банком выполнено в зависимости от вида Поручения:

- списание средств со счета Клиента для осуществления перевода;

- подключение услуги или сервиса.

Действия по переводу денежных средств получателю/зачислению средств на счет получателя могут быть выполнены Банком позднее в соответствии с используемым Банком порядком обработки расчетных документов и правилами перевода денежных средств. Если при совершении указанных действий будет установлено, что Поручение Клиента не может быть выполнено, Банк вправе без дополнительного предупреждения Клиента изменить статус Поручения на перевод средств с «Исполнено» на «Отказано» и вернуть ранее списанные денежные средства на счет Клиента. Клиент обязан самостоятельно контролировать статус Поручения.

4.2.5. Банк вправе отказать в регистрации и/или выполнении Поручения/Информационного сообщения:

- при отсутствии/недостаточности денежных средств на Счете Клиента, в том числе для уплаты комиссионного вознаграждения в соответствии с Тарифами Банка;

- в случае выявления в Поручении ошибок и(или) отсутствия необходимых реквизитов;

- в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Поручения может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или проводимая Клиентом операция противоречит законодательству Российской Федерации либо настоящим Правилам;

- в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, условиями договора банковского счета, банковского вклада, договора банковского счета и использования банковской карты, а также иных договоров/соглашений, предусматривающих возможность совершения операций с использованием Системы;

- в случае, если при осуществлении внутреннего контроля возникают подозрения, что какие-либо операции осуществляются в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, по которым не представлены документы,

необходимые для фиксации информации в соответствии с положениями Федерального закона от 07 августа 2001 г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

4.2.6. Клиент предоставляет Банку право на основании Поручений составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения операций, предусмотренных заключенными между Сторонами договорами банковского счета, банковского вклада, договорами банковского счета и использования банковской карты.

4.2.7. С целью безопасности Банк вправе в одностороннем порядке устанавливать лимиты на совершение посредством Системы Финансовых операций (в рублях Российской Федерации либо в эквивалентной сумме в иностранной валюте по курсу Банка России на день проведения операции), в том числе:

- лимит на сумму одной операции;
- дневной лимит на сумму операций;
- месячный лимит на сумму операций;

а также вводить другие ограничения, какие Банк сочтёт необходимыми.

4.2.8. С текущей величиной применяемых лимитов и других ограничений на совершение операций, Клиент может ознакомиться на сайте Системы.

### **4.3. Отмена Поручений.**

4.3.1. Клиент может отменить своё Поручение, зарегистрированное в Системе, но не исполненное Банком (имеющее статус «Обрабатывается»), передав в Банк соответствующее Поручение об отмене по Каналам доступа.

4.3.2. Клиент может отменить своё Поручение, зарегистрированное в Системе, но не исполненное Банком (имеющее статус «Обрабатывается»), передав в Банк заявление об отмене Поручения в письменном виде по форме, установленной Банком (Приложение №4).

4.3.3. Банк отказывает в отмене ранее переданного Клиентом Поручения, если статус Поручения Клиента в момент подачи Поручения или заявления об отмене поручения, имеет значение «Исполнено» и/или в ходе исполнения этого Поручения Банком уже были произведены действия, в результате которых отмена Поручения невозможна.

### **4.4. Сроки обработки и исполнения Поручений Банком.**

4.4.1. Если Поручение зарегистрировано в Системе в рабочий день до 16:00 по местному времени подразделения Банка, в котором находится Счет списания средств Клиента, то Поручение обрабатывается и исполняется в этот же день. Если Поручение зарегистрировано в Системе в рабочий день после 16:00 по местному времени, или Поручение зарегистрировано в выходные/праздничные дни, то оно обрабатывается и исполняется не позднее первого ближайшего рабочего дня указанного подразделения Банка.

4.4.2. Поручения на совершение ряда операций, в том числе Поручения на перевод средств между собственными Счетами Клиента внутри одного подразделения Банка, Поручения на совершение платежей в пользу юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, с которыми у Банка заключен договор о приеме платежей, могут быть обработаны и исполнены Банком в режиме реального времени.

### **4.5. Особенности открытия вкладов с использованием Системы.**

4.5.1. Клиент может посредством Системы передать в Банк Поручение на открытие вклада.

4.5.2. Перечень и условия вкладов, предусматривающих дистанционное открытие, приведены на соответствующих страницах сайта Системы.

4.5.3. В Поручении Клиент должен указать один из его Счетов, открытых в Банке, с которого Банку необходимо произвести списание денежных средств в размере суммы открываемого вклада с целью их зачисления на счет вклада.

4.5.4. Банк вправе ограничивать перечень Счетов Клиента, с которых может осуществляться перечисление средств на счет вклада при его открытии и пополнении.

4.5.5. Передавая в Банк Поручение на открытие вклада, подтвержденное АСП в соответствии с Правилами, Клиент подтверждает, что ознакомлен с Условиями привлечения вкладов, Правилами размещения вкладов физических лиц в Банке и полностью согласен с ними.

4.5.6. Поручение на открытие вклада, подтвержденное АСП в соответствии с Правилами, является для Банка документальным подтверждением волеизъявления Клиента о заключении договора банковского вклада и достаточным основанием для открытия Клиенту соответствующего банковского счета/счетов.

4.5.7. Количество счетов по вкладам, открываемых в Банке Клиентом с использованием Системы, не ограничивается.

4.5.8. Договор вклада считается заключенным с момента исполнения Банком Поручения на открытие вклада.

#### **4.6. Подтверждение Финансовых операций документами на бумажном носителе.**

4.6.1. Банк обязуется по запросу Клиента предоставить Клиенту документы на бумажном носителе, надлежащим образом заверенные сотрудником Банка и подтверждающие совершение Финансовых операций по Поручению Клиента.

4.6.2. За предоставление документов на бумажном носителе Банк вправе взимать с Клиента комиссионное вознаграждение в размере, установленном Тарифами Банка.

#### **4.7. Порядок информационного взаимодействия.**

4.7.1. Банк в целях предотвращения мошеннических операций и повышения безопасности использования Системы ДБО информирует Клиента о совершении Финансовых операций в Системе путем направления Клиенту соответствующего SMS уведомления в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

4.7.2. Клиент при заключении Договора обязан предоставить Банку (указать в Заявлении о присоединении к Правилам) достоверную информацию о номере своего мобильного телефона для направления Банком уведомлений в соответствии с п. 4.7.1. настоящих Правил. Клиент несет ответственность за обеспечение постоянного соответствия указанных данных действительности.

4.7.3. Банк считается уведомившим Клиента о совершении Финансовой операции в Системе с момента отправки соответствующего уведомления Банком. Уведомление считается полученным Клиентом в течение трех часов с момента отправки Банком.

4.7.4. Банк не несет ответственность за отсутствие у Клиента доступа к средствам, с использованием которых Клиент может получить уведомление, либо несвоевременное получение уведомления, в том числе за сбой в работе сетей связи, возникшие по независящим от Банка причинам и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Банка, а также за невыполнение Клиентом необходимых действий с целью получения уведомлений.

4.7.5. Банк вправе по своему усмотрению направлять Клиенту любые иные уведомления, в том числе связанные с действиями Клиента в Системе и исполнением Поручений Клиента Банком, в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил.

4.7.6. В случаях утраты/компрометации Средств авторизации, компрометации Пароля, выявления Клиентом фактов несанкционированного входа в Систему и несанкционированных операций в Системе, Клиент обязан незамедлительно уведомить об этом Банк для принятия Банком мер по блокировке доступа в Систему. Клиент может использовать следующие способы уведомления Банка:

- экстренное сообщение по телефону круглосуточной службы поддержки Клиента **8 800 301-91-91** (звонок по России бесплатный);

Моментом получения уведомления Банком является момент фиксации уведомления круглосуточной службой поддержки. Устное обращение Клиента о приостановлении доступа/несогласии с операциями должно быть обязательно подтверждено Клиентом путём подачи в Банк соответствующих заявлений установленной Банком формы в письменном виде.

- письменные заявления установленной Банком формы о приостановлении доступа/несогласии с Финансовыми операциями при личном посещении Клиентом Банка. Моментом получения уведомления Банком является момент принятия заявления Банком.

4.7.7. Все списания денежных средств Клиента, осуществленные Банком до момента получения Банком требования о приостановлении доступа к Системе, считаются совершенными законно и оспариванию Клиентом не подлежат.

## 5. ПРИОСТАНОВКА И ОГРАНИЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Банк вправе приостановить или ограничить доступ Клиента в Систему на основании соответствующего заявления Клиента в письменном виде. Пользование Системой считается приостановленным/ограниченным с момента обработки Банком указанного заявления. В заявлении Клиент обязан указать способ приостановления доступа: блокировка Логина без блокировки Средства авторизации либо блокировка Логина с одновременной блокировкой Средства авторизации.

5.2. Банк вправе приостановить или ограничить доступ Клиента в Систему по требованию Клиента, переданному по телефону круглосуточной службы поддержки Клиента. Клиент обязан указать способ приостановления доступа: блокировка Логина без блокировки Средства авторизации либо блокировка Логина с одновременной блокировкой Средства авторизации. Устное обращение Клиента о приостановлении/ограничении доступа в Систему должно быть обязательно подтверждено Клиентом путём подачи в Банк соответствующего заявления в письменном виде.

5.3. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ в Систему по одному или нескольким каналам доступа в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5.4. Банк вправе временно приостановить Клиенту доступ в Систему в случае возникновения задолженности Клиента по уплате комиссионного вознаграждения, взимаемого в соответствии с Тарифами Банка.

5.5. Если в Системе на момент приостановки/ограничения обслуживания, имеются зарегистрированные, но не исполненные Банком Поручения Клиента, Клиент должен лично санкционировать исполнение или отзыв каждого такого Поручения заявлением по форме, установленной Банком.

5.6. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, а также в случаях, предусмотренных п. 5.3., Клиент передает в Банк заявление установленной Банком формы на бумажном носителе. Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты получения указанного заявления Клиента.

5.7. Возобновление обслуживания, приостановленного в случае, указанном в п.5.4., осуществляется Банком автоматически не позднее следующего рабочего дня с даты погашения задолженности по уплате комиссионного вознаграждения, взимаемого в соответствии с Тарифами Банка.

5.8. Если приостановление/ограничение обслуживания в Системе сопровождалось блокированием Средства авторизации, при возобновлении обслуживания Клиент обязан получить в Банке новое Средство авторизации. Блокированное Средство авторизации не может быть разблокировано. Положения данного пункта не применяются при использовании Клиентом в качестве Средства авторизации мобильного телефона.

5.9. Банк оставляет за собой право отказать в возобновлении обслуживания и/или снятии ограничений, наложенных как по инициативе Банка, так и по инициативе Клиента, без объяснения причин.

## 6. УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА

6.1. В случае возникновения вопросов, предложений, замечаний и пожеланий по работе Системы Клиент может:

- обратиться в круглосуточную службу поддержки Клиента по телефону: **8 800 301-91-91** (звонок по России бесплатный);
- задать свой вопрос, отправить предложение или замечание по электронной почте: [info@izhcombank.ru](mailto:info@izhcombank.ru).

## 7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ

### 7.1. Аутентификация Клиента

7.1.1. Аутентификация Клиента осуществляется при инициализации каждого Сеанса и действует в течение всего Сеанса.

7.1.2. Аутентификация Клиента производится на основании Пароля Клиента условно-постоянного действия (п.п. 7.1.3–7.1.8) и последующего однократного ввода Кода авторизации по схеме, выбранной Клиентом в момент заключения Договора (п.7.2). Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему только при условии прохождения Идентификации и Аутентификации, т.е. проверки однозначного совпадения сообщенных Клиентом Логина и Пароля с аналогичными сведениями, имеющимися в Системе, а также при использовании Кода авторизации при Аутентификации.

7.1.3. Первичный Пароль выдается Клиенту уполномоченным сотрудником Банка в момент заключения Договора.

7.1.4. Первичный Пароль должен быть заменен Клиентом при первом входе в Систему.

7.1.5. Последующая смена Пароля может выполняться Клиентом по своему усмотрению через интерфейс Системы.

7.1.6. Банк вправе ограничивать срок действия Пароля Клиента и требовать смены Пароля Клиентом через интерфейс Системы по истечении указанного срока.

7.1.7. Смена Пароля и/или Логина может выполняться Клиентом при обращении в Банк. После проведения идентификации Клиента на основании документов, удостоверяющих личность, и подписания Клиентом заявления о смене логина /пароля по форме, установленной Банком (Приложение №5) уполномоченный сотрудник Банка выдает Клиенту конверт с Паролем.

7.1.8. В случае Компрометации конфиденциальной информации Банк принудительно инициирует процесс блокировки Логина Клиента и смены Пароля по процедуре аналогичной п.7.1.7.

7.1.9. При длительном (более 15 минут) отсутствии действий в Системе происходит автоматическое завершение Сеанса, и для дальнейшей работы необходимо пройти повторную Аутентификацию в Системе.

### 7.2. Использование Кодов авторизации.

7.2.1. Поручения, указанные в п. 4.1.3 настоящих Правил, направляемые Клиентом в Банк посредством Системы, требуют отдельного подтверждения Клиентом – Авторизации. Авторизация осуществляется посредством ввода Клиентом по запросу Системы Кода авторизации – динамической (изменяющейся от документа к документу) последовательности символов (цифр), подтверждающих то, что операцию санкционировал именно Клиент.

7.2.2. При заключении договора Клиенту предлагается выбор наиболее удобного для него Средства авторизации:

- Мобильный телефон. Коды авторизации будут направляться Банком в виде SMS-сообщений на телефонный номер, указанный Клиентом при заключении Договора (Банк не несет ответственность за невозможность передачи Клиентом в Банк Поручений или

Информационных сообщений, требующих подтверждения, из-за неработоспособности сервиса доставки SMS-сообщений).

- дополнительный идентификационный номер банковской карты (ДИН).

7.2.3. В соответствии с п.3 ст. 847 Гражданского Кодекса Российской Федерации Стороны согласовали, что Поручения, подтвержденные Клиентом с помощью Кодов авторизации, сформированных в соответствии с настоящими Правилами, переданы в Банк Клиентом и:

- удовлетворяют требованиям совершения 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;

- 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 операций, заключения договоров (сделок) и совершения иных действий от имени Клиента;

- не могут быть оспорены или отрицаться Сторонами или третьими лицами на том основании, что они переданы в Банк с использованием Системы, Каналов доступа 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.

7.2.4. Стороны признают, что умышленное или неумышленное ознакомление третьих лиц с информацией о предыдущих (прошедших) Кодов авторизации не позволяет им вычислить корректные значения последующих (предстоящих) Кодов авторизации в силу характеристик используемых математических алгоритмов.

### **7.3. Меры обеспечения безопасности.**

7.3.1. Клиент обязуется предпринимать организационные и технические меры по противодействию несанкционированному доступу третьих лиц:

- к клиентскому рабочему месту (персональному компьютеру, ноутбуку, смартфону и т.п.), с помощью которого осуществляется взаимодействие с Системой;
- к конфиденциальной информации Системы (Пароль, Коды авторизации);
- к Средствам авторизации.

Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальной информации (Пароль, Коды авторизации) и Средств авторизации Клиента, если такое использование произошло после передачи Банком конфиденциальной информации и Средств авторизации Клиенту в установленном настоящими Правилами порядке.

7.3.2. Клиент обязуется (в зависимости от используемой программной платформы, условий использования, возможности физического доступа третьих лиц и актуальности конкретных угроз) на клиентском рабочем месте (персональном компьютере, ноутбуке, смартфоне и т.п.), с помощью которого он осуществляет взаимодействие с Системой:

- ограничить использование административных полномочий;
- использовать антивирусное программное обеспечение с актуально обновляемыми базами описаний вирусов;
- своевременно (в наилучшем случае – автоматически) обновлять компоненты операционной системы и используемого браузера, как минимум в части исправления обнаруженных уязвимостей;
- использовать персональные межсетевые экраны (брандмауэры), в том числе возможно встроенные в операционную систему;

- при наличии возможности физического доступа посторонних лиц к рабочему месту – использовать пароль для учетной записи операционной системы длиной не менее 6 символов и автоматическую блокировку экрана с паролем при бездействии в течение более 15 минут.

7.3.3. Клиент принимает на себя повышенный риск при подключении к Системе с посторонних рабочих мест (чужие персональные компьютеры, Интернет-кафе и т.п.). Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами конфиденциальной информации, обрабатывавшейся Клиентом на подобных рабочих местах. При использовании таких средств подключения настоятельно рекомендуется:

- не создавать на их постоянных носителях файлов, содержащих конфиденциальную информацию Клиента;

- не оставлять без присмотра рабочие места с открытым Сеансом в Системе;

- обязательно осуществлять выход из Системы по завершению Сеанса.

7.3.4. В случае Компрометации конфиденциальной информации Клиент обязан немедленно сообщить об этом факте в Банк.

7.3.5. При входе в Систему Клиент не должен вводить CVC2/CVV2-кода, ПИН-код номер банковской карты. Система никогда не запрашивает эти данные.

7.3.6. Перед началом работы Клиент обязан убедиться в том, что соединение установлено именно с сайтом Банка, и в том, что соединение установлено именно в безопасном режиме, т.е. адресная строка в браузере начинается с символов « **https://** ».

7.3.7. Клиент не должен в ответ на телефонные звонки, SMS- или e-mail сообщения, поступившие от лиц, представляющихся сотрудниками Банка:

- сообщать Пароль доступа в Систему или Коды авторизации, а также номер банковской карты, ее CVC2/CVV2-коды или ПИН-код;

- выполнять какие-либо рекомендации, особенно связанные с вводом каких-либо данных на любых страницах, открытых браузером.

7.3.8. После окончания работы в системе Клиент обязан использовать кнопку «Выход» для завершения Сеанса.

7.3.9. Клиенту рекомендуется проверять дату и время последнего посещения в интерфейсе Системы.

7.3.10. Клиент не должен сохранять Пароль входа в Систему в системе автозаполнения/сохранения паролей в памяти браузера или в файлах в компьютере.

7.3.11. Клиент не должен сообщать или передавать иным способом Коды авторизации третьим лицам, в том числе сотрудникам Банка. Сотрудники Банка никогда не запрашивают по телефону или электронной почте Коды авторизации и никогда не обращаются к Клиентам по телефону с предложениями попытаться войти в систему еще раз или ввести еще один Код авторизации.

7.3.12. Клиент не должен пользоваться услугами Системы с того же мобильного телефона (смартфона, другого GSM-устройства), на который приходят SMS-Коды авторизации.

7.3.13. При утрате используемого в качестве Средства авторизации мобильного телефона, на который Банк отправляет SMS-сообщения с подтверждающим одноразовым паролем, Клиенту следует незамедлительно обратиться к своему оператору сотовой связи и заблокировать телефонную SIM-карту, а также отключить указанное Средство авторизации путём подачи в Банк соответствующего заявления.

7.3.14. Клиент не должен устанавливать на мобильный телефон (смартфон, другое GSM-устройство), на который приходят SMS-Коды авторизации, приложения, полученные от неизвестных источников. Банк никогда не рассылает Клиентам ссылки или указания на установку приложений через sms/mms/e-mail - сообщения.

7.3.15. Банк не несет ответственности за материальный ущерб и/или моральный вред, возникший вследствие умышленного или неумышленного неисполнения Клиентом мер обеспечения безопасности, указанных в настоящих Правилах.

7.3.16. При обнаружении каких-либо несоответствий стандартной последовательности операций или внешнего вида Системы или в случае телефонных звонков якобы от имени Банка с предложением попытаться войти в Систему еще раз, ввести или сообщить Пароль или Код авторизации, Клиент обязан незамедлительно обратиться в круглосуточную службу поддержки по телефону **8 800 301-91-91** (звонок по России бесплатный).

## 8. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Банк обязуется:

- произвести подключение Клиента к Системе;
- обеспечивать круглосуточный прием Поручений и Информационных сообщений от Клиента;
  - исполнять Поручения Клиента, при условии полноты переданной информации, соответствия структуры и состава реквизитов нормативно-справочной информации;
  - предоставлять Клиенту возможность получения выписок о состоянии его счетов в электронном виде;
  - обеспечивать защиту банковской части Системы от несанкционированного доступа и конфиденциальность информации, связанной с использованием Системы, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - сообщать Клиенту об обнаружении попыток несанкционированного доступа к Системе, если это затрагивало операции Клиента, и о случаях компрометации ключевой информации Банка;
  - прекратить прием Поручений и Информационных сообщений от Клиента в случае получения сведений о Компрометации конфиденциальной информации.

Возобновить прием Поручений и Информационных сообщений Клиента не позднее следующего дня после получения заявления установленной Банком формы о возобновлении обслуживания в Системе;

- организовать хранение полученных от Клиента Поручений и Информационных сообщений в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяется Банком.

8.2. Клиент обязуется:

- соблюдать Правила;
- незамедлительно приостановить расчеты с использованием Системы и проинформировать Банк о невозможности использования Системы при выявлении признаков, свидетельствующих о возможных технических неисправностях Системы или её элементов, а также о Компрометации конфиденциальной информации;

- предоставлять по требованию Банка информацию о Выгодоприобретателях.

В случае непредоставления информации о наличии у Клиента Выгодоприобретателей Банк считает, что Клиент действует от своего имени, за свой счет и в своих интересах;

- предоставлять по требованию Банка информацию о своих Бенефициарных владельцах. В случае непредоставления указанной информации Бенефициарным владельцем признается сам Клиент;

- уведомить Банк в течение 5 (Пяти) Операционных дней, исчисляемых с даты соответствующего события об изменении идентификационных сведений Клиента/ Представителя (при наличии)/Выгодоприобретателя (при наличии)/Бенефициарного владельца (при наличии), в том числе:

- об изменении фамилии, имени, а также отчества (если иное не вытекает из закона или национального обычая);
- об изменении сведений о гражданстве;

- об изменении реквизитов документа, удостоверяющего личность;
  - об изменении данных миграционной карты;
  - об изменении данных документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации;
  - об изменении адреса места жительства (регистрации), адреса фактического места жительства (пребывания);
  - а также об изменении информации о принадлежности Клиента к категории публичных должностных лиц или лиц, связанных с публичными должностными лицами. Клиент обязан предоставить Банку документы, подтверждающие вышелперечисленные изменения, и их копии. В случае непредоставления указанной информации, Банк вправе считать имеющиеся в Банке сведения об указанных лицах актуальными.
- уведомлять Банк об изменении номера мобильного телефона, на который Банк направляет SMS-уведомления о совершении Финансовых операций;
  - оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка.

## 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

### 9.1. Банк не несет ответственности:

- за последствия исполнения Поручений и Информационных сообщений Клиента, подтвержденных недействительными или скомпрометированными Средствами авторизации Клиента, поступивших в Банк до получения им информации о недействительности или компрометации Средств авторизации Клиента;
- за неисполнение Поручения Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящих Правил, в том числе, если Поручение не было подтверждено Клиентом, либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на Счете Клиента недостаточно для исполнения Поручения;
- за возможные опечатки и искажения в Поручениях и Информационных сообщениях, возникшие по вине Клиента;
- за повторную ошибочную передачу Клиентом Поручений;
- в случае, если информация, связанная с использованием Системы, станет известной третьим лицам во время использования Клиентом Системы в результате доступа третьих лиц к информации при её передаче по каналам связи, находящимся вне пределов Банка;
- за неблагоприятные последствия для Клиента, наступившие в результате утечки информации, являющейся банковской тайной, вызванные нарушением Клиентом Правил, в том числе несвоевременным уведомлением и предоставлением в Банк заявления установленной Банком формы о приостановлении/ ограничении обслуживания;
- за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением настоящего Договора и направляемой Банком Клиенту в установленных настоящими Правилами случаях, если контактные данные, переданные в Банк Клиентом стали неактуальными, информация о чём не была доведена Клиентом до Банка своевременно и в установленном Банком порядке.

9.2. Клиент несет ответственность за правильность и достоверность передаваемой в Банк с помощью Системы информации.

9.3. Стороны не несут ответственности за неполадки в работе Системы, вызванные неисправностью телекоммуникационных каналов или действием обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих выполнению Клиентом и Банком своих обязательств.

9.4. Соблюдение положений настоящих Правил является обязательным для Банка и Клиента.

9.5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей в рамках Договора Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.6. Во всем, что прямо не предусмотрено Правилами и/или Заявлением о присоединении к Правилам, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

## 10. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

10.1. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением Договора, Клиент вправе направить в Банк претензию. Претензия должна быть предъявлена Банку в письменном виде и подписана Клиентом.

10.2. Все уведомления о несогласии с Финансовыми операциями, направленные Клиентом в Банк должны быть подтверждены письменным заявлением Клиента в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня уведомления Клиентом Банка. Иные претензии составляются Клиентом в произвольной письменной форме.

10.3. При поступлении от Клиента заявления о несогласии с Финансовой операцией Банк проводит мероприятия по рассмотрению претензии. Если претензия Клиента признается обоснованной, Банк инициирует процесс отмены операции.

10.4. Стороны пришли к соглашению, что Банк рассматривает претензии Клиента, в том числе по Финансовым операциям в Системе, в течение 30 (тридцати) календарных дней, а в случае если операция связана с проведением трансграничных расчетов - в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты получения претензии.

10.5. По результатам рассмотрения претензии Банк предоставляет Клиенту мотивированный ответ. Ответ на претензию направляется Банком Клиенту заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному Клиентом в претензии.

10.6. Если претензии Клиента признаются необоснованными, Клиент обязуется возместить Банку затраты, связанные с проведением мероприятий по рассмотрению претензии.

10.7. В случае несогласия с результатами рассмотрения претензии, Клиент может обратиться в судебные органы для разрешения возникших споров в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

11.1. Договор вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежащим образом оформленного Заявления о присоединении к Правилам и проставления на нем соответствующей отметки о принятии. Договор заключается на неопределенный срок.

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

11.3. Клиент вправе обратиться в Банк с требованием о расторжении Договора. Договор расторгается на основании соответствующего заявления Клиента по форме, установленной Банком. Договор считается расторгнутым с даты получения Банком заявления о расторжении Договора по форме, установленной Банком, при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по уплате комиссионного вознаграждения. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате указанной задолженности.

11.4. Все Поручения Клиента, зарегистрированные Банком до момента получения заявления Клиента о расторжении Договора, подлежат исполнению Банком в соответствии с Правилами.

11.5. С момента получения Банком заявления Клиента о расторжении Договора, Банк прекращает прием и завершает исполнение ранее принятых Поручений Клиента, прекращает прием и завершает обработку принятых ранее Информационных сообщений.

11.6. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента отключить доступ Клиента в Систему и расторгнуть Договор в одностороннем порядке, в случае, если Клиент не

осуществлял доступ в Систему по Каналам доступа более 6 (шести) месяцев. Договор считается расторгнутым с даты отключения доступа Клиента в Систему, выполненного Банком.

11.7. Расторжение Договора не влечет расторжения договоров банковского счета, договоров банковского вклада, договоров банковского счета с использования банковской карты.

## 12. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

12.1. Банк имеет право в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в Правила и Тарифы, в том числе путем утверждения новой редакции Правил и/или Тарифов.

12.2. Изменения и/или дополнения в Правила и/или Тарифы доводятся до сведения Клиента не позднее, чем за 5 (Пять) календарных дней до вступления изменений и дополнений в силу, путем размещения соответствующих изменений (дополнений) на информационных стендах и на официальном сайте Банка, а также иными способами, позволяющими Клиенту получить информацию, и установить, что она исходит от Банка.

12.3. Моментом ознакомления Клиентов с изменениями и/или дополнениями считается момент, с которого данные изменения и/или дополнения становятся доступными Клиенту.

12.4. С целью гарантированного ознакомления Клиентов с изменениями и дополнениями Правил и Тарифов, Клиент обязан самостоятельно или через уполномоченных лиц обращаться в Банк для получения информации об изменениях и дополнениях.

12.5. Любые изменения и/или дополнения Правил и/или Тарифов, в том числе утвержденная Банком новая редакция Правил и/или Тарифов, с момента вступления их в силу распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу. В случае несогласия Клиента с вносимыми Банком изменениями или дополнениями Правил и/или Тарифов, Клиент имеет право расторгнуть Договор в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящих Правил. Присоединение к настоящим Правилам на иных условиях не допускается.





**ФОРМА**

**ЗАЯВЛЕНИЕ О ПОДКЛЮЧЕНИИ/ОТКЛЮЧЕНИИ  
СРЕДСТВА АВТОРИЗАЦИИ  
АО «ДАТАБАНК»**

**В АО «Датабанк»**

Фамилия																				
Имя																				
Отчество																				
Документ, удостоверяющий личность																				
Серия и номер																				
Дата выдачи																				
Кем выдан																				

**Заявление**

о подключении/отключении средства авторизации от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Прошу в соответствии с условиями Правил обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Датабанк» в связи с:

- регистрацией в Системе
- окончанием срока действия
- утерей
- иное \_\_\_\_\_

подключить/отключить следующее Средство авторизации моих Финансовых операций:

мобильный телефон, номер для отправки SMS-кодов:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Средство авторизации получил \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись Клиента

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_  
Дата

**Заполняется Банком:**

Заявление принято и проверено в \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_ мин «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Работник Банка \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись

**ФОРМА**

**ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОТМЕНЕ ПОРУЧЕНИЙ  
АО «ДАТАБАНК»**

**В АО «Датабанк»**

Фамилия																				
Имя																				
Отчество																				
Документ, удостоверяющий личность																				
Серия и номер																				
Дата выдачи																				
Кем выдан																				

**Заявление  
об отмене Поручений  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**

Прошу в соответствии с условиями Правил обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц АО «Датабанк» произвести отмену следующих Поручений:

№ поручения																				
№ поручения																				

\_\_\_\_\_  
Подпись Клиента

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_  
Дата

**Заполняется Банком:**  
Заявление принято и проверено в \_\_\_\_\_ часов \_\_ мин «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Работник Банка \_\_\_\_\_  
Подпись

**ФОРМА**

**ЗАЯВЛЕНИЕ О СМЕНЕ ЛОГИНА/ПАРОЛЯ ДЛЯ ДОСТУПА В СИСТЕМУ  
АО «ДАТАБАНК»**

В АО «Датабанк»

Фамилия																				
Имя																				
Отчество																				
Документ, удостоверяющий личность																				
Серия и номер																				
Дата выдачи																				
Кем выдан																				

Заявление  
о смене Логина/Пароля для доступа в Систему  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Прошу в соответствии с условиями Правил обслуживания клиентов в системе дистанционного банковского обслуживания АО «Датабанк» произвести смену Логина/Пароля в связи с:

- утратой
- компрометацией
- иное \_\_\_\_\_

Логин для доступа в Систему:																				
Идентифицирующий № пароля																				

\_\_\_\_\_  
Подпись Клиента

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_  
Дата

**Заполняется Банком:**  
Заявление принято и проверено в \_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_ мин «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Работник Банка \_\_\_\_\_  
Подпись