

Приложение 4

к Правилам комплексного банковского
обслуживания физических лиц,

в "Банк "МБА-МОСКВА" ООО,

редакция 01.001.003

**ПРАВИЛА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В "БАНК "МБА-МОСКВА" ООО**

Редакция 01.001.003

Москва, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
3.	РЕГИСТРАЦИИ КЛИЕНТА И ДОСТУП К СИСТЕМЕ ДБО	7
4.	ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ, ПЕРЕДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЭД	7
5.	ХРАНЕНИЕ И УЧЕТ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ	8
6.	СЕРВИС «SMS-КОД»	8
7.	УСЛУГИ SMS -ИНФОРМИРОВАНИЯ	9
8.	ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН	9
9.	КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ	12
10.	СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ	12
11.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	12
12.	ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)	13
13.	СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ПРАВИЛ ДБО	14
14.	ПРИЛОЖЕНИЯ	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие "Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц в "Банк "МБА-МОСКВА" ООО» (далее по тексту – **Правила ДБО физических лиц или Правила ДБО**) являются приложением и неотъемлемой частью Правил комплексного банковского обслуживания физических лиц в "Банк "МБА-МОСКВА" ООО (далее по тексту - **Правила комплексного обслуживания**).

1.2. В настоящих Правилах ДБО физических лиц используются термины и определения, установленные Правилами комплексного обслуживания, если в тексте настоящих Правил ДБО физических лиц не установлено иное.

1.3. Клиент Банка присоединяется к Правилам ДБО физических лиц путем:

1.3.1. подписания и передачи в Банк Клиентом лично на бумажном носителе Заявления на подключение к Системе ДБО физических лиц (далее – Заявление, Приложение 1 к Правилам ДБО физических лиц), и комплекта документов, перечень которых определен Правилами комплексного обслуживания;

1.4. Оформление и подача в Банк письменных Заявлений на бумажном носителе и прочих документов, оформляемых Клиентом в соответствии с настоящими Правилами, Представителем Клиента не допускается.

Договор дистанционного банковского обслуживания физического лица (далее по тексту - **Договор ДБО физического лица**) заключается только при наличии у Клиента Счета (текущего, либо счета для совершения операций с использованием расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт), открытого на основании Договора банковского счета, заключаемого в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее по тексту - **Договор банковского счета**).

Договор ДБО физического лица является неотъемлемой частью Договора комплексного обслуживания.

Договор считается заключенным с даты акцепта Банком поданного Клиентом Заявления о подключении к Правилам ДБО физических лиц, оформленного согласно п.1.3.1. настоящих Правил ДБО физических лиц.

Правила ДБО физических лиц, Тарифы Банка, Заявление на подключение к Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц, иные Заявления, поданные Клиентом в обслуживающее Счет Клиента отделение Банка, совместно составляют Договор ДБО физического лица.

1.5. Клиент считается принятым на обслуживание с использованием Системы ДБО с даты получения Логина, первичного Пароля для входа в Систему ДБО.

1.6. Вход в Систему ДБО осуществляется Клиентом самостоятельно через:

1.6.1. Официальный сайт Банка www.ibam.ru;

1.6.2. Мобильное приложение «МБА-МОСКВА Онлайн».

1.7. Стороны устанавливают между собой порядок и условия обмена электронными документами (далее по тексту - **ЭД**) с использованием Системы ДБО, а также порядок проведения операций по Счетам Клиента и исполнение других обязательств на основании ЭД в соответствии с условиями заключенного Сторонами Договора ДБО физического лица, если иное не предусмотрено соглашением Сторон.

1.8. Стороны признают используемые в Системе ДБО программные средства обработки, хранения, защиты и передачи информации достаточными для защиты от несанкционированного доступа к информации, передаваемой с использованием Системы ДБО.

1.9. Стороны соглашаются, что ЭД, переданные на Сервер Банка через Систему ДБО, заверенные АСП Клиента, прошедшие процедуру подтверждения достоверности ЭП и принятые Банком к исполнению, являются достаточным основанием для осуществления операций по Счету Клиента в соответствии с взаимными обязательствами по Договорам банковского счета. ЭД не требуют дополнительного подтверждения, в том числе на бумажном носителе.

1.10. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием Системы ДБО следующими способами:

1.10.1. Банк информирует Клиента о совершении каждой операции с использованием АСП (операции с использованием банковской карты (ее реквизитов), с использованием текущего

счета, с использованием Системы ДБО) путем уведомления Клиента одним или несколькими способами:

- посредством направления Банком SMS-сообщения с информацией о совершенной операции (услуга "SMS-информирование");
- посредством предоставления информации о совершенной операции при обращении Клиента в Колл-центр;
- путем предоставления информации о совершенной операции при обращении Клиента посредством банкоматов (по операциям, проведенным с использованием банковских карт);
- посредством отражения информации о совершенной операции в личном кабинете Клиента в Системе ДБО, в том числе в Мобильном приложении "МБА-МОСКВА Онлайн";
- путем предоставления выписок по соответствующему Счету на бумажных носителях в отделениях Банка, обслуживающих данный Счет (далее - **Выписка**). Выписка предоставляется Клиенту по его запросу, при обращении в обслуживающее Счет Клиента отделение Банка, посредством Системы ДБО вне зависимости от даты и времени такого обращения.

1.10.2. В случае, если Клиент не подключил услугу SMS - информирования, то Банк в режиме реального времени предоставляет Клиенту возможность получить информацию о каждой совершенной операции с использованием АСП любым доступным из указанных выше способов.

1.11. С использованием Системы ДБО Клиент может подключать Банковские продукты, услуги и сервисы Банка (далее по тексту - Банковские продукты), доступные в Системе ДБО / Мобильном приложении "МБА-МОСКВА Онлайн" путем присоединения к соответствующим Правилам их предоставления, в которых определяются: условия, порядок присоединения к данным Банковским продуктам, порядок их использования, сроки начала и окончания действия, стоимость оказания услуг и прочие, относящиеся к предоставлению Банковского продукта условия.

1.12. Условия Банковских продуктов доводятся до сведения Клиентов путем их публикации на сайте Банка и размещении в соответствующих разделах Системы ДБО.

1.13. В случае Компрометации авторизационных данных и/ или их использования без согласия Клиента и/ или утраты Мобильного устройства/ SIM - карты, зарегистрированной в системе ДБО, Клиент обязан направить/ представить в Банк соответствующее уведомление, в соответствии с настоящими Правилами ДБО физических лиц (по форме Приложения 3 к настоящим Правилам ДБО) и Правилами комплексного обслуживания.

1.14. Стороны признают в качестве единой шкалы времени при работе с Системой ДБО московское время. Контрольным является время системных часов аппаратных средств Банка.

1.15. Все, что не определено Правилами ДБО физических лиц, регулируется законодательством Российской Федерации, правилами Банка и Правилами комплексного обслуживания.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, используемые в настоящих Правилах ДБО физических лиц и не названные в Правилах комплексного обслуживания, имеют следующие значения:

2.1. **Система дистанционного банковского обслуживания физических лиц "МБА-МОСКВА Онлайн"** (далее – Система ДБО) - комплексная система дистанционного банковского обслуживания (ДБО), являющаяся разновидностью электронных систем документооборота типа «Клиент-Банк» и представляющая собой комплекс программно-технических средств и организационных мероприятий для создания, защиты, передачи и обработки электронных документов посредством сети Интернет между Банком и Клиентом с использованием средств электронной подписи, с целью предоставления Клиенту услуг по распоряжению своими Счетами и совершению операций в соответствии с договорами (соглашениями), заключенными между Банком и Клиентом (совместно именуемые Сторонами).

2.2. **Личный кабинет** – организованная Банком область удаленного информационного обслуживания в рамках Системы ДБО, доступ к которой предоставляется после установления сеанса связи в Системе ДБО посредством сети Интернет каждому Клиенту, прошедшему Идентификацию и Аутентификацию, применяемая для целей информирования Банком Клиента об операциях, совершенных с использованием АСП.

2.3. **Мобильное приложение "МБА-МОСКВА Онлайн"** - программное обеспечение/ приложение (далее по тексту – **Мобильное приложение**), предоставляющее Клиенту возможность доступа к Системе ДБО через Мобильное устройство.

Установка Мобильного приложения на Мобильное устройство осуществляется Клиентом самостоятельно в соответствии с Руководством пользователя.

2.4. **Мобильное устройство** - смартфоны, мобильные телефоны, компьютеры, планшеты и прочие устройства, имеющие доступ в Интернет.

2.5. **SIM-карта** - идентификационный модуль абонента, применяемый в мобильной связи.

2.6. **Сервер Банка** - сервер, установленный в Банке, оборудованный Системой ДБО и обеспечивающий Технический доступ к нему через сеть Интернет, мониторинг операций Клиента и возможность осуществления Клиентом контроля за проведёнными по Счету операциями.

2.7. **Технический доступ** - возможность для Клиента через сеть Интернет получать информацию о состоянии Счета и передавать Электронные документы Банку.

2.8. **Логин** - известная Клиенту и Банку уникальная последовательность буквенно-цифровых символов, присваиваемая Клиенту Системой ДБО и позволяющая однозначно идентифицировать Клиента в Системе ДБО.

2.9. **Пароль** - известная только Клиенту последовательность цифровых символов, формируемая Системой ДБО/ Клиентом, связанная с присвоенным Клиенту Логин, используемая для Аутентификации Клиента при совершении операции в Системе ДБО.

2.10. **Код доступа** - четырехзначный код, самостоятельно устанавливаемый Клиентом в Мобильном приложении и предназначенный для оперативного входа в Систему ДБО через Мобильное приложение.

2.11. **Одноразовый пароль** - уникальная последовательность символов, направляемая или предоставляемая Банком Клиенту путем направления SMS - сообщения на номер мобильного телефона, зарегистрированный в Системе ДБО (Сервис SMS-код)..

2.12. **Электронное средство платежа (ЭСП)** – средство и/ или способ, позволяющие Клиенту Банка составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств со Счета(-ов) Клиента в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием:

- банковских карт;
- информационно-коммуникационных технологий (в частности, дистанционное банковское обслуживание посредством Системы ДБО);
- иных технических устройств (например, банкоматов, электронных терминалов).

2.13. **Электронный документ** - (далее - **ЭД**) - расчетный (платежный) или иной документ Клиента, в том числе Заявление на предоставление Банковского продукта/ услуги, предусмотренные Правилами комплексного обслуживания, сформированный в электронном виде на основании данных, введенных Клиентом в Системе ДБО либо в Мобильном приложении Системы ДБО, с использованием сети Интернет, с учетом требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Договоров Счетов, преобразованный в электронный вид и подписанный ЭП.

2.14. **Подтверждение достоверности Электронного документа** - проверка правильности введенного Одноразового пароля и принадлежности его Клиенту. Положительным результатом такой проверки является соответствие Одноразового пароля, введенного Клиентом в Систему ДБО, одноразовому паролю, направленному или предоставленному Банком Клиенту.

2.15. **Аналог собственноручной подписи (АСП)** - электронная подпись, которая посредством использования Одноразового пароля подтверждает факт формирования электронной подписи Клиентом.

2.16. **Электронная подпись (ЭП)** – информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

2.17. **Неквалифицированная электронная подпись (Неквалифицированная ЭП)** – разновидность усиленной электронной подписи, которая:

- получена в результате криптографического преобразования информации с использованием ключа Неквалифицированной ЭП;

- позволяет определить лицо, подписавшее ЭД;
- позволяет обнаружить факт внесения изменений в ЭД после момента его подписания;
- создается с использованием шифровальных (криптографических) средств.

2.18. **Простая электронная подпись (Простая ЭП)** – электронная подпись, которая подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом посредством использования средств Идентификации и Аутентификации в установленных Правилами ДБО физических лиц случаях или кода подтверждения, полученного в рамках Сервиса «SMS-код».

2.19. **Аутентификация** - удостоверение правомочности обращения Клиента в Банк через Систему ДБО для совершения операций (получения информации) по Счетам Клиента при введении Пароля, соответствующего Логину Клиента.

2.20. **Идентификация** - установление Банком личности Клиента при его обращении через Систему ДБО путем ввода Клиентом Логина для совершения операций (получения информации) по Счету Клиента.

2.21. **Кодовое слово** – последовательность символов, известная только Клиенту и Банку, используемая для Аутентификации Клиента при обслуживании через Колл-центр Банка или в случаях, предусмотренных договорами между Клиентом и Банком. Кодовое слово является уникальным и может использоваться неоднократно.

2.22. **Компрометация авторизационных данных** - утрата доверия к тому, что используемые Логин и/или Пароль и/или Одноразовый пароль и/или Код доступа обеспечивают должную безопасность информации. К событиям, связанным с Компрометацией авторизационных данных относятся, включая, но, не ограничиваясь следующие:

- утрата Клиентом авторизационных данных;
- утрата Клиентом (в том числе хищение у Клиента) авторизационных данных с последующим их обнаружением;
- передача авторизационных данных по линии связи в открытом виде.

2.23. **Руководство пользователя** (Приложение 4 к настоящим Правилам ДБО физических лиц) - Руководство пользователя Мобильного приложения «МБА-МОСКВА Онлайн» и / или Руководство пользователя Системы ДБО, размещенные на официальном сайте Банка www.ibam.ru.

2.24. **SMS-сообщение (или СМС-сообщение)** – короткое текстовое сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной радиотелефонной связи.

2.25. **SMS-сервисы (или СМС-сервисы)** Банка – сервисы по предоставлению информации в рамках оказываемых банковских услуг, при подключении Клиента к которым Банк посредством коротких текстовых сообщений предоставляет Клиенту определенные сведения (например, о совершенных операциях по счету, на котором учитываются операции с банковской картой, Сервис "SMS-код", Сервис 3D-Secure и т.д.).

2.26. **Удаленный канал обслуживания (Канал доступа)** - совокупность программных и/или технических средств, поддерживаемая Банком и/или участниками платежной инфраструктуры и обеспечивающая Клиенту и Банку возможность по телекоммуникационным каналам общего пользования самостоятельно либо с участием работника Банка осуществлять обмен информацией между Клиентом и Банком, в том числе передачу ЭД в Банк, в зависимости от типа удаленного канала обслуживания.

К Удаленным каналам обслуживания относятся:

- мобильный телефон Клиента, подключенный к услуге "SMS-информирования";
- Мобильное приложение "МБА-МОСКВА Онлайн" (при самостоятельной установке на мобильный телефон Клиента);
- банкоматы Банка и иных участников платежной инфраструктуры (при наличии у Клиента банковской карты);
- Система ДБО (личный кабинет);
- Колл-центр Банка;
- Официальный сайт Банка.

2.27. **Колл-центр** – подразделение Банка, осуществляющее обслуживание (консультирование) Клиентов в удаленном режиме по вопросам проведения по распоряжению

Клиента финансовых и информационных операций, иных сделок, а также приему информационных сообщений от Клиентов (Канал доступа с участием работников Банка) в случаях, предусмотренных договорами (соглашениями) между Банком и Клиентом. О номерах телефонов, адресах электронной почты, по которым Клиент может осуществлять связь с Колл-центром, Банк извещает Клиента путем опубликования информации в порядке, предусмотренном Правилами комплексного обслуживания.

3. РЕГИСТРАЦИИ КЛИЕНТА И ДОСТУП К СИСТЕМЕ ДБО

3.1. Для получения доступа к Системе ДБО Банк регистрирует Клиента в Системе ДБО и предоставляет Клиенту Логин, Пароль.

3.2. Логин и Пароль могут быть получены Клиентом одним из следующих способов:

- Логин предоставляется при обращении Клиента в обслуживающее отделение Банка с документом, удостоверяющим личность, при оформлении Договора ДБО, акцепта Банком Заявления на подключение к Системе ДБО (Приложение 1 к настоящим Правилам ДБО) посредством направления СМС-сообщения на номер мобильного телефона, указанного Клиентом для регистрации в Системе ДБО;

- Пароль первичный предоставляется Клиенту в обслуживающем Счет Клиента отделении Банка посредством направления СМС-сообщения на номер мобильного телефона, указанного Клиентом в Заявлении на подключение к Системе ДБО (Приложение 1 к настоящим Правилам ДБО); последующие пароли Клиент может самостоятельно сформировать в Системе ДБО/ Мобильном приложении, следуя инструкциям Руководства пользователя (Приложение 4 к настоящим Правилам ДБО).

3.3. Доступ в Систему ДБО осуществляется при условии Идентификации и Аутентификации Клиента.

3.4. Идентификация осуществляется путем проверки соответствия Логина, введенного Клиентом в Систему ДБО, Логину, содержащемуся в информационной базе Системы ДБО.

3.5. Аутентификация осуществляется путем проверки соответствия Пароля, введенного Клиентом в Систему ДБО, Логину Клиента.

3.6. Для доступа в Систему ДБО может проводиться дополнительная Аутентификация с использованием Одноразового пароля (при выборе Клиентом данного способа Аутентификации в Системе ДБО). Дополнительная Аутентификация осуществляется путем проверки соответствия Одноразового пароля, введенного Клиентом в Систему ДБО, Одноразовому паролю, направленному Банком Клиенту.

3.7. Аутентичность сформированных ЭД Клиент подтверждает посредством использования Одноразового пароля.

4. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ, ПЕРЕДАЧИ И ОБРАБОТКИ ЭД

4.1. Формирование ЭД осуществляется в соответствии с указаниями, предоставляемыми Банком в Руководстве пользователя (Приложение 3 к настоящим Правилам ДБО), и в соответствии с настоящими Правилами ДБО физических лиц.

4.2. ЭД должен быть сформирован в одном из форматов, определенных Системой ДБО, и заверен АСП.

4.3. ЭД, не подписанный АСП или имеющий формат, не отвечающий требованиям, установленным к ЭД, в соответствии с настоящими Правилами ДБО физических лиц в Системе ДБО и / или Мобильного приложения не рассматривается.

4.4. ЭД, сформированный в Системе ДБО, и заверенный АСП, имеет равную юридическую силу с документами на бумажном носителе, собственноручно подписанными Клиентом, и влечет предусмотренные для данного документа правовые последствия при его соответствии настоящим Правилам ДБО физических лиц, Договору комплексного обслуживания и Договору Счета.

4.5. Стороны признают, что используемые ими программно-технические средства, которые реализуют АСП, достаточны для обеспечения конфиденциальности содержания электронных документов Сторон, а также подтверждения того, что ЭД исходит от Клиента.

4.6. Замена Пароля в Системе ДБО не влияет на исполнение ЭД, если он был подписан действующим на момент подписания АСП, в соответствии с настоящими Правилами ДБО физических лиц.

4.7. Банк при получении от Клиента ЭД осуществляет проверку подлинности доставленного ЭД, которая включает в себя:

- подтверждение достоверности ЭД;
- проверку ЭД на соответствие установленному для него формату.
- Подписание ЭД АСП.

4.8. В случае положительного результата проверки ЭД, зарегистрированный ЭД принимается к исполнению и подлежит дальнейшей обработке.

4.9. В случае отрицательного результата проверки подтверждения и возможности его исполнения Банк уведомляет Клиента об отказе в обработке ЭД. Все возможные статусы обработки ЭД в Системе ДБО отражены в Руководстве пользователя (Приложение 4 к настоящим Правилам ДБО).

4.10. Подтверждение получения ЭД или уведомление об отказе в обработке ЭД может быть произведено путем любого (в том числе автоматического) сообщения Банка, форма, содержание и способ передачи которого Клиенту устанавливаются Банком.

4.11. Статусы обработки ЭД, отражающие их текущее состояние, автоматически отображаются в Системе ДБО, могут отслеживаться Клиентом и рассматриваются Сторонами в качестве уведомления, подтверждающего осуществление Банком соответствующей процедуры приема к исполнению/ отказа в приеме к исполнению, исполнения/ отказа в исполнении ЭД Клиента.

4.12. При отсутствии изменения статуса отправленного ЭД Клиент должен уведомить Банк о данном факте в день отправки документа любым доступным способом в соответствии с Правилами комплексного обслуживания. Банк не несет ответственности за исполнение неполученных или не принятых ЭД.

4.13. Клиент вправе отозвать отправленный ЭД при условии, что Банком еще не были произведены действия, в результате которых отзыв ЭД невозможен, то есть не наступили условия о безотзывности в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.14. Для отзыва ЭД Клиенту необходимо обратиться в Банк по телефону с уведомлением о намерении отозвать ЭД (в рабочие часы обслуживающего Счет Клиента отделения Банка), либо направить через Систему ДБО ЭД произвольного формата с просьбой отозвать ЭД с точным указанием его даты, номера, суммы и реквизитов получателя.

4.15. В случае, если отзыв Банком ЭД по инициативе Клиента повлечет затраты со стороны Банка, Банк вправе списать сумму затрат со счетов Клиента, открытых в Банке в соответствии с Договором банковского счета, Договором комплексного обслуживания, настоящими Правилами ДБО физических лиц, Тарифами Банка.

5. ХРАНЕНИЕ И УЧЕТ ЭЛЕКТРОННЫХ ДОКУМЕНТОВ

5.1. Все ЭД, учтенные в Системе, хранятся в течение сроков, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и нормативными актами Банка России для соответствующих видов документов.

5.2. ЭД хранятся в электронном виде в архивах ЭД или в виде копий ЭД на бумажных носителях, если это предусмотрено внутренними нормативными документами Банка.

5.3. При хранении ЭД обеспечивается привязка (синхронизация) ЭД и соответствующих Логина, Пароля и АСП для урегулирования возможных разногласий между Банком и Клиентом в отношении переданных ЭД.

5.4. Архивы ЭД защищены от несанкционированного доступа и преднамеренного уничтожения и/ или искажения.

6. СЕРВИС "SMS-КОД"

6.1. SMS-код автоматически формируется в Системе ДБО, при подписи документа, а затем отправляется на мобильный телефон Клиента.

6.2. Сервис "SMS-код" подключается в обязательном порядке при заключении Договора ДБО физических лиц. Получив по своему запросу сообщение с SMS-кодом, Клиент обязан сверить данные совершаемой операции/ производимого действия с информацией, содержащейся в сообщении, и вводить SMS-код только при условии их соответствия и согласия Клиента с проводимым распоряжением/ действием. Положительный результат проверки кода Банком означает, что распоряжение/ действие Клиента в Системе ДБО инициировано и подтверждено Клиентом. Положительным результатом проверки SMS-кода является соответствие кода направленного Клиенту коду введенному Клиентом в системе ДБО.

6.3. Срок действия SMS-кода устанавливается Банком и не может превышать 5 (пяти) минут с момента формирования SMS-кода Банком. По истечении указанного времени для подтверждения Распоряжения/действия Клиент должен получить новый SMS-код, направив запрос Банку.

В случае изменения номера мобильного телефона, на который Банк направляет SMS-коды, Клиент должен лично обратиться в Банк и оформить соответствующее заявление по форме, установленной Банком (Приложение 2 к настоящим Правилам ДБО), или направить письмо об изменении номера телефона по Системе ДБО (при наличии технической возможности). Изменение номера мобильного телефона Клиента для направления Системой ДБО SMS-кодов производится Банком после Идентификации Клиента.

6.4. В случае утраты мобильного телефона, на который Банк направляет SMS-коды, Клиент должен немедленно сообщить в обслуживающее отделение Банка и заблокировать доступ к Системе ДБО.

7. УСЛУГИ SMS -ИНФОРМИРОВАНИЯ

7.1. Банк предоставляет Клиентам возможность контролировать совершенные ими в Системе ДБО операции при помощи услуги SMS-информирования.

7.2. При предоставлении услуги SMS-информирования Клиент получает информацию о входе в Систему ДБО, а также об успешно или неуспешно проведенных в Системе ДБО операциях.

7.3. Для предоставления Клиенту услуги, необходимо заполнить соответствующий раздел в Заявлении (Приложение 1 к настоящим Правилам ДБО) или направив в Банк запрос в Системе ДБО, указав при этом в Заявлении или в тексте запроса номер мобильного телефона для получения SMS-сообщений.

7.4. За оказание услуг по SMS-информированию Банк взимает плату согласно действующим Тарифам Банка.

7.5. Банк вправе отключить Клиента от услуги SMS-информирования при наличии у Клиента задолженности по оплате услуг Банка.

7.6. Отключение услуги также возможно посредством направления Клиентом в Банк запроса в Системе ДБО.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Стороны при обмене ЭД с использованием Системы ДБО обязуются руководствоваться правилами и требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Договором комплексного обслуживания физических лиц и настоящими Правилами ДБО физических лиц.

8.2. Стороны обязуются не разглашать третьей стороне (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации) способы защиты информации, реализованные в используемой по настоящим Правилам ДБО физических лиц, а также любые конфиденциальные данные, ставшие известными Сторонам в процессе исполнения настоящих Правил ДБО физических лиц.

8.3. Каждая из Сторон обязуется немедленно информировать другую Сторону обо всех случаях Компрометации авторизационных данных, а также о повреждениях программно-технических средств обработки, хранения передачи ЭД.

8.4. Банк обязуется:

8.4.1. Зарегистрировать Клиента в Системе ДБО и предоставить Клиенту доступ в Систему ДБО в соответствии с настоящими Правилами ДБО физических лиц.

8.4.2. При получении от Клиента уведомления о Компрометации авторизационных данных приостановить или прекратить использование Клиентом Системы ДБО.

8.4.3. Принимать от Клиента надлежащим образом оформленные и своевременно переданные с использованием Системы ДБО ЭД в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Договором комплексного обслуживания физических лиц и настоящими Правилами ДБО физических лиц.

8.4.4. Осуществлять операции по Счету на основании ЭД Клиента, поступивших с использованием Системы ДБО и соответствующих требованиям настоящих Правил ДБО физических лиц, Договору комплексного обслуживания и принятых для исполнения Банком. Исполнение документов проводится в сроки, определенные настоящими Правилами ДБО физических лиц, Договором комплексного обслуживания, режимом обслуживания физических лиц офисами и подразделениями Банка, с учетом следующего:

8.4.4.1. Обработка ЭД, поступивших в Банк по Системе ДБО / Мобильному приложению, производится в соответствии с установленным операционным днем обслуживающего Счет Клиента подразделения Банка и условиями обслуживания операций, проводимых через Систему ДБО, согласно Тарифам Банка;

8.4.4.2. круглосуточно в течение текущего календарного дня в режиме Онлайн производится обработка ЭД по следующим операциям:

- на оплату услуг в пользу организаций - поставщиков услуг, указанных в соответствующем разделе Системы ДБО (Приложение 4 к настоящим Правилам ДБО физических лиц - Руководство пользователя);

- на внутрибанковские переводы между текущими счетами одного Клиента без ограничений;

- на переводы денежных средств "Перевод по номеру телефона" Сервиса быстрых платежей (СБП) с учетом лимитов по операциям, предусмотренным Правилами осуществления переводов по Системе быстрых платежей Банка;

- внутрибанковские переводы от одного физического лица в пользу физического лица (кроме переводов в иностранной валюте и переводов с участием нерезидентов) в соответствии с лимитами и условиями в зависимости от вида и характера операций, установленными Тарифами Банка.

8.4.5. В соответствии с порядком, установленным в Банке, выдавать Клиенту при его личном обращении в Банк копии ЭД на бумажном носителе, оформленные надлежащим образом.

8.5. Банк имеет право:

8.5.1. Приостановить или прекратить использование Системы ДБО по инициативе Клиента при его обращении в Банк (в обслуживающее Счет Клиента отделение Банка лично или по телефону в Колл-центр Банка), а также, в случае поступления уведомления о Компрометации авторизационных данных.

8.5.2. Приостановить или прекратить использование Системы ДБО в случаях нарушения Клиентом настоящих Правил ДБО физических лиц, в том числе:

- при несоблюдении Клиентом Правил комплексного обслуживания, Правил банковского счета и/ или настоящих Правил ДБО;

- при непредставлении/ ненадлежащем предоставлении запрошенных Банком документов и сведений либо возникновении сомнений у Банка в их достоверности и подлинности, в том числе в рамках исполнения требований Закона 115-ФЗ;

- в случае многократного неверного ввода Пароля;

- в случае выявления Банком операций и сделок Клиента, содержащих признаки сомнительных операций;

- в случае получения Банком информации о Компрометации авторизационных данных Системы ДБО;

- в случае, если не было совершено ни одной операции с использованием Системы ДБО в течение первых шести месяцев с даты принятия Клиента на обслуживание с использованием Системы ДБО;
- в случае, если Клиент закрыл в Банке все Счета;
- в случае выполнения неотложных, аварийных и регламентных работ, связанных с обслуживанием Системы ДБО с уведомлением Клиента о сроках проведения этих работ;
- в иных случаях, установленных Договором комплексного обслуживания физических лиц, Договором банковского счета и/ или законодательством Российской Федерации.

8.5.3. Блокировать Технический доступ Клиента к Серверу Банка в случае возникновения технических сбоев.

8.5.4. Не принимать к исполнению ЭД, оформленные с нарушением требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, настоящих Правил ДБО физических лиц, Договора комплексного обслуживания физических лиц, Договора банковского счета.

8.5.5. Банк вправе отказать в исполнении ЭД Клиента, если анализ возможности выполнения ЭД, проведенный Банком при получении ЭД в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат, а также при отсутствии/ недостаточности денежных средств на Счете Клиента, в том числе для уплаты комиссионного вознаграждения Банку согласно Тарифам Банка.

8.5.6. Оформлять бумажные копии принятых ЭД Клиента с сохранением всех реквизитов ЭД и заверять их в соответствии с внутренними нормативными и организационно-распорядительными документами Банка.

8.5.7. Запрашивать у Клиента необходимые документы и иную информацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.5.8. В соответствии с условиями Договора комплексного обслуживания физических лиц, Договора банковского счета, Договора ДБО физических лиц на условиях заранее данного акцепта списывать со Счетов Клиента в Банке, по которым совершены операции на основании ЭД, суммы вознаграждения и комиссии Банка в соответствии с Тарифами Банка.

8.5.9. Приостанавливать проведение расходных операций по распоряжению Клиента, а также в случаях, установленных законодательством РФ и нормативными актами Банка России.

8.5.10. Устанавливать ограничения по сумме перевода денежных средств, осуществляемого с использованием Системы ДБО.

8.6. Клиент обязуется:

8.6.1. Соблюдать условия Технического доступа к Серверу Банка.

8.6.2. Обеспечить соблюдение мер безопасности при работе с Системой ДБО и Мобильным приложением (Приложение 3 к настоящим Правилам ДБО физических лиц), надлежащее хранение Логина, Пароля, Одноразового пароля и прочих авторизационных данных, соблюдать их конфиденциальность и недопущение их копирования.

8.6.3. Предотвращать раскрытие или воспроизведение любой информации, связанной с работой Сервера Банка и/ или составляющей коммерческую тайну.

8.6.4. Давать Банку поручения на проведение операций по Счету только в пределах остатка денежных средств на Счете с учетом платы Банку за услуги и операции согласно Тарифам Банка. В случае если Счет является текущим счетом, открытым для совершения операций с использованием банковских карт - в пределах расчетного лимита по банковской карте.

8.6.5. Оплачивать услуги Банка в соответствии с Тарифами Банка.

8.6.6. Предоставлять Банку необходимые документы и иную информацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.7. Клиент имеет право:

8.7.1. В порядке, определенном настоящими Правилами ДБО физических лиц, Договором комплексного обслуживания физических лиц и Руководством пользователя передавать Банку ЭД через Систему ДБО, а также получать информацию о состоянии Счета.

8.7.2. Изменить Пароль с использованием Системы ДБО, восстановить Пароль на сайте Банка (на странице Системы ДБО)/ в Мобильном приложении в соответствии с Руководством пользователя и/ или получить новый Пароль при обращении в офис Банка.

8.7.3. Клиенту запрещается совершать действия, направленные на:

- получение сведений с Сервера Банка с использованием чужих Логина, Пароля и АСП либо методом подбора чужих Логина, Пароля и АСП;
- использование имеющихся технических и программных средств для несанкционированного проникновения в локальные сети Банка;
- любые другие действия, направленные на несанкционированное получение или использование информации, а также создающие предпосылки для неправомерного доступа к Серверу Банка.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Банк обязуется принять меры для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к информации, составляющей банковскую тайну Клиента. Любая информация такого рода может быть предоставлена третьим лицам не иначе как в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.2. В случаях, когда использование Паролей и (или) средств подтверждения предполагает передачу Клиенту либо хранение Банком какой-либо конфиденциальной информации, Банк обязуется принять все необходимые и зависящие от Банка меры организационного и технического характера для предотвращения доступа третьих лиц к такой информации до передачи ее Клиенту, а также во время хранения указанной информации.

9.3. 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.

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

9.5. Клиент дает свое согласие на получение Сервиса "SMS-код", включая согласие на передачу (распространение) своих персональных данных (Номер телефона) и параметров подтверждаемой операции в Системе ДБО операторам подвижной радиотелефонной связи и их последующую обработку для исполнения Банком условий Договора ДБО физических лиц в части предоставления услуг в рамках Сервиса "SMS-код", Банк осуществляет обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных".

9.6. Передача Клиентом в Банк ЭД, подлежащий передаче третьему лицу, означает согласие Клиента на передачу такому третьему лицу информации, содержащейся в ЭД, включая банковскую тайну, персональные данные и иную конфиденциальную информацию.

10. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

10.1. Условия, порядок оплаты, ставки по оплате услуг, предоставляемых Клиенту по настоящим Правилам ДБО физических лиц, установлены Тарифами Банка.

10.2. Плата за обслуживание Клиента по настоящим Правилам ДБО физических лиц взимается Банком путем списания денежных средств со Счета Клиента, по которому была совершена операция на основании ЭД. При недостаточности средств на Счете плата за обслуживание Клиента может быть списана с иных Счетов, открытых в Банке, с учетом вида Счетов, без каких-либо дополнительных распоряжений Клиента, на основании составленных Банком расчетных (платежных) документов.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящим Правилам ДБО физических лиц Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Банк не несет ответственности за последствия совершения операции на основании надлежащим образом оформленного Клиентом ЭД, признанного достоверным и принятого Банком к исполнению.

11.3. Банк несет ответственность за несоблюдение сроков проведения операций на основании надлежащим образом оформленных и своевременно переданных с использованием Системы ДБО ЭД Клиента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Договорами Счета.

11.4. Банк не несет ответственности за непредоставление Клиенту Технического доступа, если это вызвано обстоятельствами, не зависящими от Банка.

11.5. Банк не несет ответственности за состояние технических и программных средств, по которым происходит взаимодействие Клиента в Системе ДБО, а также за их информационную безопасность.

11.6. Банк не несет ответственности за убытки, возникшие у Клиента в результате совершения третьими лицами операций по Счетам Клиента в Системе ДБО, совершенными с использованием Логина, Пароля и АСП, до момента получения Банком уведомления от Клиента об их Компрометации и (или) незаконном использовании.

11.7. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с исполнением/отказом в исполнении Банком Распоряжений/Заявлений в виде ЭД, в том числе оспаривания Клиентом факта формирования ЭД, подписания и направления в Банк ЭД, оспаривания Клиентом времени отправления и/или доставки ЭД, в иных случаях, связанных с функционированием Системы ДБО и обменом Сторонами ЭД, Клиент направляет в Банк письменное обращение (Заявление) с изложением сути конфликтной ситуации.

11.8. До направления обращения (Заявления) Клиент обязан убедиться, что:

- причиной возникновения конфликта не является нарушение целостности программного обеспечения, применяемого Клиентом. При этом наличие на Мобильном устройстве Клиента вредоносного программного обеспечения (в т.ч. по причине ненадлежащего исполнения требований/рекомендаций Банка, указанных в Памятке по соблюдению мер безопасности при пользовании Системой дистанционного банковского обслуживания физических лиц в "Банк "МБА-МОСКВА" ООО) (Приложение 3), является безусловным основанием для признания претензий Клиента к Банку необоснованными;
- данные для доступа в Систему ДБО (Аутентификации) не были скомпрометированы, Мобильные устройства не были утрачены и/или доступны для использования третьими лицами.

11.9. Обращение (Заявление) оформляется и направляется Клиентом в Банк в письменной форме, при этом обращение (Заявление) должно содержать (включая, но не ограничиваясь):

- информацию о существовании конфликтной ситуации и обстоятельствах, которые, по мнению Клиента, свидетельствуют о наличии конфликтной ситуации;
- реквизиты ЭД в отношении исполнения/ неисполнения которого рассматривается конфликтная ситуация (включая, но, не ограничиваясь): вид Распоряжения/ Заявления, дата предоставления в Банк Распоряжения/ Заявления, в отношении перевода денежных средств – сведения о банковских реквизитах, предоставленных/ сообщенных Клиентом для перевода денежных средств, сумма Операции;
- фамилии, имена, отчества представителей Клиента, уполномоченных вести от его имени переговоры по урегулированию конфликтной ситуации, а также их контактные телефоны факс, адрес электронной почты (при наличии таковых).

11.10. При получении Банком обращения (Заявления), Банк рассматривает его и готовит мотивированный ответ на него в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

11.11. В случае невозможности урегулирования возникших разногласий путем переговоров, если Клиент не удовлетворен информацией, полученной от Банка, Стороны рассматривают споры в соответствии с законодательством Российской Федерации в суде.

12. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

12.1. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящим Правилам ДБО физических лиц в случае, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие возникновения обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при сложившихся условиях обстоятельств.

12.2. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются обстоятельства, возникшие после подписания настоящих Правил ДБО физических лиц в результате непредвиденных и неотвратимых Сторонами событий чрезвычайного характера, включая, но, не ограничиваясь объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, эпидемиями, блокадой, эмбарго, землетрясениями, наводнениями, пожарами и другими стихийными бедствиями.

12.3. Сторона, для которой сложилась невозможность исполнения обязательств по настоящим Правилам ДБО физических лиц вследствие обстоятельств непреодолимой силы, должна письменно известить о наступлении/прекращении таких обстоятельств другую Сторону не позднее 3(трех) рабочих дней с момента их наступления/прекращения.

12.4. В этих случаях срок выполнения Сторонами обязательств по настоящим Правилам ДБО физических лиц отодвигается соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства и/или их последствия.

12.5. Освобождение обязанной Стороны от ответственности за неисполнение, несвоевременное и/или ненадлежащее исполнение какого-либо неисполнимого обязательства по настоящим Правилам ДБО физических лиц, не влечет освобождение этой Стороны от ответственности за неисполнение иных ее обязательств, не являющихся неисполнимыми по настоящим Правилам ДБО физических лиц.

13. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ПРАВИЛ ДБО

13.1. Настоящие Правила ДБО физических лиц вступают в силу с даты присоединения к ним Клиента и действуют неопределенный срок.

13.2. Настоящие Правила ДБО физических лиц могут быть расторгнуты в следующих случаях:

13.2.1. При закрытии всех Счетов Клиента в Банке;

13.2.2. По соглашению Сторон, составленному в письменной форме;

13.2.3. При наличии оснований для расторжения Договора ДБО согласно п. 8.5.2 настоящих Правил ДБО.

При этом при акцепте Банком Заявления на отключение от Системы ДБО и при отсутствии задолженности Клиенту направляется уведомление о расторжении Договора ДБО по согласованным каналам связи согласно Правилам комплексного обслуживания.

13.3. Клиент имеет право в одностороннем порядке расторгнуть Договор ДБО, предоставив Банку Заявление на отключение от Системы ДБО по установленной Банком форме (Приложение 2 к настоящим Правилам ДБО физических лиц) при личном обращении в Банк или, при наличии технической возможности, в электронном виде с использованием Системы ДБО.

14. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 Заявление на подключение к Системе дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

Приложение 2 Заявление на внесение изменений в Систему ДБО/приостановление использования/отключение от Системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

Приложение 3 Памятка по соблюдению мер безопасности при пользовании Системой дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

Приложение 4 Руководство пользователя Системы ДБО/Мобильного приложения "МБА-МОСКВА Онлайн".