

Правила дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «WEBБАНК» в рамках комплексного банковского обслуживания

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящих «Правилах дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «WEBБАНК» в рамках комплексного банковского обслуживания» (далее - **Правила ДБО**) используются термины и определения, установленные документом «Правила комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «ПромЭнергобанк» № 152 от 14 июля 2015 года (с изменениями и дополнениями) (далее - **Правила Комплексного обслуживания**), если в тексте настоящих Правил ДБО явно не установлено иное.

Термины и определения, используемые в настоящих Правилах ДБО:

Договор дистанционного банковского обслуживания (Договор ДБО) – договор о предоставлении Дистанционного банковского обслуживания, заключенный путем присоединения Клиента к Правилам ДБО, в соответствии с которым Банк предоставляет ДБО и определяет условия его предоставления Клиенту.

Заявление о присоединении к Правилам ДБО – Заявление Клиента о предоставлении Банковского продукта «Дистанционное банковское обслуживание», составленное по форме, установленной Банком, и поданное Клиентом в Банк с целью заключения Договора ДБО.

Идентификация – определение Банком личности Клиента по предъявленному им Идентификатору.

Общие правила - Положения раздела I «Общие правила предоставления банковских продуктов» Правил Комплексного обслуживания, которые являются типовыми для всех физических лиц, определяющие общие положения договора присоединения, заключаемого между Банком и физическим лицом в рамках комплексного банковского обслуживания.

Система Дистанционного банковского обслуживания «WEBБАНК» (Система «WEBБАНК», Система) - система предоставления Банком Клиенту с использованием каналов доступа возможностей проведения финансовых операций по своим счетам, в том числе путем составления от имени Клиента расчетного документа посредством удаленного доступа.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила ДБО устанавливают порядок дистанционного банковского обслуживания и регулируют отношения, возникающие в связи с этим между Клиентом и Банком, и определяют возникающие в этой связи права, обязанности, в том числе, порядок использования Клиентом Системы как электронного средства платежа (далее- ЭСП), и ответственность Сторон.

1.2. Правила ДБО являются типовыми для всех физических лиц и определяют положения договора присоединения, заключаемого между Банком и Клиентами.

1.3. Заключение Договора ДБО осуществляется лично Клиентом в соответствии со **статьей 428** Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в офис Банка **Заявления о присоединении к Правилам ДБО** на бумажном носителе по установленной Банком форме (**Приложение 6**).

Необходимым условием для заключения договора ДБО является наличие текущего банковского счета Клиента, открытого в Банке на основании Договора банковского счета.

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

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

1.4. Банк с целью ознакомления Клиента с условиями Правил ДБО, в том числе их изменениями и дополнениями, Тарифами размещает их в порядке и способами, установленными **пунктами 2.8, 2.9 Общих правил**.

Банк вправе определять меры безопасности при работе в Системе «WEBБАНК», а также случаи повышенного риска и ограничения способов и мест использования Системы, и доводить эту информацию до Клиента, в том числе до заключения Договора ДБО, любыми не запрещенными способами, включая, указанные **в пунктах 2.8, 2.9 Общих правил**.

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

1.6. Правилами ДБО устанавливается следующий порядок взаимодействия Банка и Клиента:

Банк осуществляет Финансовые операции и Информационные операции по Счету Клиента на основании полученных и принятых к исполнению Распоряжений Клиента. Указанные Распоряжения передаются Клиентом Банку с использованием определенных Правилами ДБО Каналов доступа. Наличие в Банке Электронного документа Клиента, содержащего Распоряжение Клиента и надлежащим образом в соответствии с настоящими Правилами ДБО подтвержденного Средством подтверждения, является для Банка достаточным основанием (если иное не предусмотрено Правилами ДБО) для осуществления Финансовой и/или Информационной операции, а также совершения сделки.

Финансовые операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами ДБО и условиями договоров банковского счета, договоров банковского вклада, договоров открытия и обслуживания счетов для расчетов с использованием банковских карт, заключаемых между Банком и Клиентом.

Информационные операции осуществляются Банком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, Правилами ДБО, условиями договоров банковского счета, договоров банковского вклада, договоров открытия и обслуживания счетов для расчетов с использованием банковских карт и иных договоров (соглашений), заключаемых между Банком и Клиентом и предусматривающих в том числе информационное обслуживание Клиентов.

Банк осуществляет прием от Клиента Информационных сообщений по Каналам доступа. Банк вправе самостоятельно определять виды Информационных сообщений, передаваемых Клиентом по Каналам доступа, для которых достаточно подтверждения путем прохождения Идентификации и Аутентификации Клиента.

1.7. Клиент обязан лично совершать в Системе «WEBБАНК» действия, предусмотренные Правилами ДБО. Клиент не вправе передавать третьим лицам права, предусмотренные Правилами ДБО.

В случае возникновения у Клиента оснований полагать, что средствами связи и контактной информацией, сообщенными Клиентом Банку, могут недобросовестно воспользоваться иные лица, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку в установленном Банком порядке, а также сообщить иные средства связи и контактную информацию для взаимодействия Банка с Клиентом в порядке определенном Банком.

1.8. 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 настоящих Правил ДБО.

1.9. Подробные процедуры и порядок использования Клиентами Системы для Дистанционного банковского обслуживания в случаях, когда Правила ДБО предусматривают, что такие процедуры и порядок устанавливаются Банком в одностороннем порядке, в том числе форма, содержание и способ передачи Клиентом в Банк Распоряжений, Информационных сообщений, публикуются Банком в порядке, предусмотренном **пунктами 2.8, 2.9 Общих правил**.

1.10. Банк вправе самостоятельно и с учетом требований Правил ДБО устанавливать порядок назначения и допуска уполномоченных работников Банка к работе в Системе, порядок создания, регистрации и применения электронных и иных средств, используемых Банком для подтверждения факта формирования Информационного сообщения направляемых Клиенту уполномоченным работником Банка и (или) контроля подлинности, неизменности и целостности Информационного сообщения после его подписания.

1.11. 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;

1.12. Стороны признают, что Клиент обязуется получать посредством Системы не позднее следующего рабочего дня за днем исполнения Банком в соответствии с условиями Правил ДБО и договора банковского счета Распоряжений на осуществление Финансовой операции, выписку по соответствующему счету и иные документы, направляемые Банком в соответствии с правилами проведения расчетов и банковских операций. Выписка по счету считается сформированной окончательно, если она сформирована Клиентом посредством Интерактивных каналов доступа после 13-00 часов (по московскому времени) рабочего дня, следующего за днем исполнения Банком Распоряжения Клиента (совершения по счету иных операций, предусмотренных законодательством). Информация об операциях по Банковским счетам, совершенным с ЭСП, направляемая Клиенту в соответствии с условиями Правил ДБО, не является выпиской по счету и не отменяет вышеуказанную обязанность Клиента по получению выписки по счету.

Клиент обязан контролировать совершение всех операций по Банковским счетам, на основании данных об операции(-ях), предоставляемых Банком любыми способами, включая дистанционное информационное обслуживание в рамках ДБО.

В части регулирования порядка предоставления и получения выписок по счету и прилагаемых к ней документов, Договор ДБО вносит соответствующие изменения и дополнения и является составной и неотъемлемой частью заключенных между Банком и Клиентом договоров об открытии и ведении банковского счета, договоров банковского вклада, договоров о выпуске и обслуживании банковской карты (с изменениями и дополнениями), а также будет являться составной и неотъемлемой частью таких договоров, которые могут быть заключены между Банком и Клиентом в будущем.

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), 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.

2. СИСТЕМА БЕЗОПАСНОСТИ

2.1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ И АУТЕНТИФИКАЦИЯ

2.1.1. Идентификация Клиента производится на основании Идентификатора, переданного Клиентом в Банк по Каналу доступа.

2.1.2. Исходный Идентификатор Клиента в Системе формируется Банком и в дальнейшем может быть изменен **Клиентом**.

2.1.3. Аутентификация производится:

2.1.3.1. при использовании Интерактивных каналов доступа – с помощью Пароля Клиента;

2.1.3.2. в случае личного визита Клиента в офис Банка – путем проверки документа, удостоверяющего личность;

2.1.4. Дополнительная Аутентификация при обслуживании по Каналам доступа может производиться с использованием Кода подтверждения, полученного через SMS или по электронной почте.

2.1.5. Банк предоставляет Клиенту доступ в Систему для совершения предусмотренных Системой Финансовых операций и/или Информационных операций, принимает к сведению (исполнению) Информационные сообщения только при условии прохождения Идентификации и Аутентификации.

Направление Информационных сообщений после прохождения вышеуказанных процедур означает, что исходящее Информационное сообщение подписано Клиентом, при этом, Средством подтверждения в данном случае являются одновременно используемые средства Идентификации и Аутентификации.

2.1.6. Исходный идентификатор Клиента и пароль для доступа к Системе передаются Клиенту через SMS-сообщение по номеру, указанному в заявлении.

2.2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕРВИСА «SMS-КОД»

2.2.1. Каждый Код подтверждения является Средством подтверждения и используется Клиентом для входа в Систему, а также для подтверждения авторства тех Распоряжений и(или) Информационных сообщений, чьи параметры направлены в

SMS-сообщении вместе с Кодом подтверждения. Код подтверждения автоматически генерируется программным модулем Системы после передачи на обработку Распоряжения и(или) Информационного сообщения и осуществления запроса Клиентом в Системе на получение SMS-сообщения в рамках Сервиса «SMS-код».

2.2.2. Клиенту подключается Сервис «SMS-код» при заключении Договора ДБО в соответствии со статьей 428 Гражданского кодекса Российской Федерации путем представления в Банк **Заявления о присоединении к Правилам ДБО** на бумажном носителе, составленного по установленной Банком форме.

Подключение Сервиса «SMS-код» возможно только на номера телефонов операторов телекоммуникационной связи (мобильных/сотовых) Российской Федерации.

2.2.3. Один Код подтверждения может быть использован только один раз и в том сеансе связи в Системе, в котором был запрошен.

2.2.4. Для отправки Клиенту SMS-кода используется номер мобильного (сотового) телефона Клиента, указанный Клиентом в Заявлении, предоставленном им при подключении к Системе.

2.2.5. При запросе подтверждения Распоряжения/Информационного сообщения, проведения Аутентификации Банк направляет Клиенту Код подтверждения и проверяет на корректность (включающую, проверку его актуальности) код, сообщенный Клиентом. В результате положительной проверки Распоряжения/Информационное сообщение переходит на следующую стадию обработки.

2.2.6. Перед вводом Кода подтверждения для подтверждения Распоряжения/Информационного сообщения, проведения Аутентификации, Клиент обязан сверить реквизиты подтверждаемого (-ой) Распоряжения/ Информационного сообщения или процедуры в Системе с параметрами, указанными в соответствующем SMS-сообщении, направленном в рамках Сервиса «SMS-код».

Клиент обязан вводить Код подтверждения для подтверждения Распоряжения/ Информационного сообщения или осуществляемой процедуры только при условии совпадения реквизитов подтверждаемой операции с указанными в SMS-сообщении параметрами и согласии Клиента с проводимой операцией.

2.2.7. Положительный результат проверки корректности Кода подтверждения, сообщенного Клиентом по запросу Банка, означает, что Распоряжение или Информационное сообщение Клиента подтверждено, Аутентификация произведена успешно. Изменения в содержании Распоряжения и(или) Информационного сообщения после проведения Клиентом процедуры его подтверждения, не вносятся. Их отмена производится в порядке, установленном Правилами ДБО.

2.2.8. Клиент может изменить номер мобильного (сотового) телефона для получения Сервиса «SMS-код» путем подачи в Банк письменного **Заявления об изменении номера телефона для SMS-сервисов Банка** по установленной Банком форме.

2.2.9. Клиент обязуется:

- не передавать в пользование третьим лицам полученные в Банке Средства подтверждения и(или) не оставлять без присмотра в местах, доступных для третьих лиц, мобильный (сотовый) телефон с зарегистрированным номером для получения Средств подтверждения;

- подключать Сервис «SMS-код» на номер мобильного (сотового) телефона используемого Клиентом;

- не передавать в пользование третьим лицам свой номер мобильного (сотового) телефона (SIM-карту), на который подключен Сервис «SMS-код»;
- незамедлительно проинформировать Банк о смене/утере/краже номера мобильного (сотового) телефона, на который подключен Сервис «SMS-код».

Несоблюдение любого из вышеуказанных требований безопасности является также нарушением порядка использования Системы.

2.2.10. Клиент несет риски негативных последствий, наступивших не по вине Банка в результате искажения информации, содержащейся в Распоряжении, Информационном сообщении (в том числе, при несанкционированном установлении/изменении их параметров), подтвержденном Кодом подтверждения и переданном Клиентом в Систему по Каналам доступа.

3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ

3.1. ДОСТУП К СИСТЕМЕ

3.1.1. Доступ к Системе предоставляется Клиентам, заключившим Договор дистанционного банковского обслуживания путем присоединения к Правилам ДБО и зарегистрированным Банком в Системе.

3.1.2. Доступ Клиента к Системе осуществляется по Каналам доступа, поддерживаемым Системой, в том числе через Интерактивные каналы доступа.

3.1.3. Доступ Клиента к Системе осуществляется только при условии обязательной Идентификации и Аутентификации Клиента.

3.2. ПРИОСТАНОВКА И ОГРАНИЧЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.2.1. Банк вправе без предварительного уведомления Клиента временно приостановить или ограничить доступ неограниченного числа клиентов или отдельного Клиента к Системе по одному или нескольким Каналам доступа. В этом случае Банк обязан в срок не позднее следующего рабочего дня после приостановки/ограничения доступа уведомить Клиента путем опубликования/направления информации в порядке, предусмотренном **пунктом 2.8, 2.9 Общих правил.**

Банк вправе временно приостановить или ограничить доступ Клиента к Системе по требованию Клиента, а также в случае, предусмотренном **пунктом 5.1 Правил ДБО.**

Банк вправе без предварительного уведомления Клиента приостановить доступ Клиента к Системе по Каналам доступа в случае, если Клиент не осуществлял доступ к Системе по Каналам доступа более 6 (шести) месяцев, и(или) нарушал порядок использования Системы, в соответствии с условиями Правил ДБО.

3.2.2. Банк вправе вводить ограничения на использование Клиентом Каналов доступа и Средств подтверждения, в том числе ограничить перечень видов Финансовых операций, Информационных операций, Распоряжений и Информационных сообщений, передача которых возможна Клиентом по определенному Каналу доступа или с использованием определенного Средства подтверждения. Информация об ограничениях публикуется Банком в порядке, предусмотренном **пунктом 2.8, 2.9 Общих правил.**

3.2.3. Клиент вправе приостановить/ограничить пользование Системой путем подачи в Банк **Заявления** по установленным Банком форме. Пользование Системой считается приостановленным/ограниченным с момента приема Банком вышеуказанного Заявления.

3.2.4. В случае приостановления/ограничения обслуживания по инициативе Клиента Банк не возвращает полученное от Клиента комиссионное вознаграждение за услуги, предоставление которых приостановлено/ограничено.

3.2.5. Убытки, причиненные Клиенту приостановлением/ограничением обслуживания, Банк не возмещает.

3.2.6. Для возобновления обслуживания, приостановленного/ограниченного по инициативе Клиента, а также в случаях, предусмотренных **пунктом 3.2.1 Правил ДБО**, Клиент передает в Банк **Заявление** по установленным Банком формам в виде документа на бумажном носителе. Обслуживание возобновляется Банком не позднее следующего рабочего дня с даты получения указанного Заявления Клиента.

4. ПЕРЕДАЧА И ИСПОЛНЕНИЕ РАСПОРЯЖЕНИЙ, ПРИЕМ ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ

4.1. ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА РАСПОРЯЖЕНИЙ НА ПРОВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

4.1.1. Формирование и передача Распоряжений на проведение Финансовых операций производится Клиентами по Каналам доступа.

4.1.2. Клиент предоставляет Банку право при проведении операций на основании его Распоряжений составлять от его имени расчетные документы, необходимые для проведения соответствующих операций в порядке, предусмотренном заключенными между Сторонами договорами об открытии и ведении банковского счета, договорами банковского вклада, договорами о выпуске и обслуживании банковских карт.

Стороны признают, что переданное в Банк Распоряжение соответствует в части соблюдения формы документам, использование которых предусмотрено нормативными актами Банка России при регулировании осуществления расчетов физических лиц в безналичном порядке.

4.1.3. Моментом поступления в Банк Распоряжения считается момент передачи Распоряжения на обработку. Время определяется по времени системных часов аппаратных средств Банка, настроенных на московское время.

4.1.4. Распоряжение/Информационное сообщение, требующее после прохождения процедуры Идентификации и Аутентификации Клиента подтверждения Средством подтверждения, должно быть подтверждено с помощью действительного Средства подтверждения, находящегося в распоряжении Клиента. При отсутствии подтверждения Распоряжение/Информационное сообщение, требующее подтверждения Средством подтверждения, не принимается Банком к обработке.

4.1.5. Банк вправе отказать в обработке Распоряжения, если анализ возможности выполнения Распоряжения, проведенный Банком при получении Распоряжения в соответствии с критериями, установленными Банком, дает отрицательный результат, а также при отсутствии/недостаточности денежных Средств на Счете Клиента, в том числе для уплаты соответствующего комиссионного вознаграждения Банку согласно Тарифам.

Банк вправе отказать от обработки Распоряжения Клиента в случае выявления признаков нарушения безопасности при использовании Системы, в том числе, если Банк имеет основания считать, что выполнение Распоряжения может повлечь убытки для Банка либо Клиента, или Распоряжение противоречит законодательству Российской Федерации и/или Правилам ДБО.

Банк вправе отказать Клиенту в приеме и исполнении Распоряжения, Информационного сообщения в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, законодательства Российской Федерации о валютном регулировании и валютном контроле, нормативными актами Банка России, условиями договора банковского счета, банковского вклада, договора о выпуске и обслуживании банковских карт (иных договоров/соглашений, предусматривающих возможность совершения операций, обмена информацией с использованием Системы) и Правилами ДБО. В случае отказа Банка в приеме и исполнении Распоряжения, переданного в Банк с использованием Каналов доступа, Клиент вправе обратиться в Банк для совершения аналогичной операции, предоставив в Банк распоряжение о совершении такой операции на бумажном носителе по форме, предусмотренной соответствующим договором, требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России.

4.1.6. В случае отказа в обработке Распоряжения ему присваивается статус «Отказ».

4.1.7. Банк вправе вводить ограничения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации на оформление и выполнение Распоряжений, прием Информационных сообщений от Клиента, в частности:

- ограничивать суммы Финансовых операций;
- запрещать оформление и передачу Распоряжений.

Информация об указанных ограничениях доводится до сведения Клиентов путем ее опубликования в порядке, предусмотренном **пунктом 2.8, 2.9 Общих правил**.

Если иное не установлено соглашением Сторон, Банк вправе самостоятельно устанавливать различные лимиты на суммы проводимых Финансовых операций по Счету (в рублях Российской Федерации либо в эквивалентной сумме в иностранной валюте по курсу Банка России на день проведения операции).

4.2. ОТЗЫВ РАСПОРЯЖЕНИЙ НА ПРОВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

4.2.1. Клиент может отозвать свое Распоряжение, присвоив переданному Распоряжению статус «отозван». Отзыв Распоряжения в состоянии «Оплачен» запрещен.

4.2.2. Банк вправе отказать в отзыве ранее переданного Клиентом Распоряжения, если в ходе исполнения этого Распоряжения Банком уже были произведены действия, в результате которых отзыв Распоряжения невозможен, то есть наступили условия о безотзывности по законодательству Российской Федерации.

4.2.3. В случае отзыва Распоряжения Банк вправе не возвращать комиссионное вознаграждение, полученное от Клиента, если отозванное Распоряжение было зарегистрировано в Системе.

4.2.4. В случае, если отзыв Банком Распоряжения по инициативе Клиента повлек затраты со стороны Банка, Банк вправе без распоряжения Клиента списать сумму затрат со Счетов Клиента.

4.3. ХРАНЕНИЕ РАСПОРЯЖЕНИЙ НА ПРОВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СООБЩЕНИЙ

4.3.1. Банк обязан хранить полученные от Клиента Распоряжения, Информационные сообщения в течение предусмотренных законодательством

Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Банком самостоятельно.

4.3.2. Все операции, производимые Сторонами в Системе, в том числе Системой автоматически, фиксируются в протоколах работы программы, хранящихся на сервере Системы «WEBБАНК». В случае разногласия между Банком и Клиентом в отношении переданных Распоряжений и (или) Информационных сообщений Стороны признают в качестве доказательства записи в протоколе работы программы, хранящемся на сервере Банка.

Система ведет учет действий, производимых Сторонами в ней, включая автоматические действия самой Системы (вход/выход из Системы, подключение Сервиса «SMS-код» и др.) и сохраняет их в протоколах работы Системы «WEBБАНК» на стороне Банка.

Сформированные Банком соответствующие отчеты по произведенным операциям (действиям) в Системе на бумажных носителях по форме Банка, подписанные уполномоченным лицом Банка и скрепленные печатью Банка, являются достаточными доказательствами фактов совершения Сторонами операций и действий (в том числе Системой автоматически), предусмотренных Правилами ДБО, и могут быть использованы при разрешении любых споров, а также предоставлены в любые судебные органы.

4.4. ИНФОРМАЦИЯ О РАСПОРЯЖЕНИЯХ

4.4.1. Банк обязуется предоставить Клиенту возможность получения актуальной и достоверной информации о переданных Клиентом Распоряжениях, операциях по его Счетам, состоянии его Счетов и иную информацию в порядке, предусмотренном Правилами ДБО.

Присвоение Банком в Системе соответствующего статуса Распоряжениям при исполнении Распоряжения является надлежащим уведомлением Клиента, в том числе о результатах приема к исполнению, отзыва, возврата (аннулирования) Распоряжения в соответствии с нормативными актами Банка России, и не требует дополнительного направления Банком Клиенту электронного документа в виде Информационного сообщения.

4.4.2. Клиент обязуется не реже одного раза в 14 (четырнадцать) календарных дней осуществлять доступ к Системе по Каналам доступа для получения информации о зарегистрированных Распоряжениях, и о состоянии Счета в целях проверки проведенных Банком Финансовых операций.

4.4.3. Непоступление в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты приёма Распоряжения, письменной претензии Клиента, составленной в свободной форме, о несогласии с Финансовой операцией, проведенной на основании данного Распоряжения, считается признанием Клиентом такого Распоряжения и подтверждением проведенной Финансовой операции.

4.5. ИСПОЛНЕНИЕ РАСПОРЯЖЕНИЙ НА ПРОВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ

4.5.1. Распоряжения Клиентов исполняются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и договором между Банком и Клиентом, определяющим порядок проведения операций по соответствующему Счету.

Распоряжения на перевод денежных средств между Счетами Клиента внутри Банка проводятся Банком в текущем операционном дне, за исключением переводов денежных средств, направленных Клиентом после 18:00 часов по московскому времени в последний рабочий день месяца, которые проводятся Банком следующим операционным днем.

Распоряжения на перевод денежных средств на другие счета внутри Банка и/или в другие кредитные организации, направленные Клиентом до 17:00 часов по московскому времени текущего дня проводятся Банком текущим операционным днем, после 17:00 часов по московскому времени текущего дня проводятся следующим операционным днем.

4.5.2. Банк не исполняет Распоряжение Клиента на проведение Финансовой операции в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.5.3. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении принятого Распоряжения, если при последующей проверке будет установлено, что исполнение предусмотренной им Финансовой операции противоречит законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, Правилам ДБО или договору между Банком и Клиентом, определяющему порядок проведения операций по соответствующему Счету.

4.5.4. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении принятого Распоряжения, если при последующей проверке будет установлено, что исполнение им Финансовой операции предусматривает передачу Клиентом в Банк подтверждающих документов в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативным актам Банка России, внутренними нормативными документами Банка.

4.5.5. Банк вправе отказать Клиенту в исполнении принятого Распоряжения, если после приёма Распоряжения выясняется, что его исполнение может повлечь убытки для Банка либо, если получена информация, свидетельствующая о возможном недобросовестном поведении Клиента в отношении Банка, нарушении Клиентом требований Правил ДБО или выяснено, что исполнение Распоряжения может повлечь нарушение условий соглашений, заключенных между Банком и Клиентом.

4.5.6. Банк вправе не возвращать комиссионное вознаграждение, полученное от Клиента за Распоряжение, принятое в Систему, если данное Распоряжение не может быть выполнено по независящим от Банка причинам.

4.6. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ОПЕРАЦИИ

4.6.1. Если иное не установлено соглашениями между Клиентом и Банком, Информационные операции проводятся на основании Распоряжений, переданных по Каналам доступа после положительного результата Идентификации и Аутентификации Клиента.

4.7. УВЕДОМЛЕНИЕ КЛИЕНТА О СОВЕРШЕННЫХ ОПЕРАЦИЯХ

4.7.1. В случаях, если направление Уведомлений по операциям с ЭСП является обязательным для Банка в силу требования действующего законодательства Российской Федерации, то такая обязанность считается исполненной надлежащим образом при уведомлении Клиента одним из следующих способов:

- посредством SMS-сообщения (при подключении услуги «SMS-информирование»);
- посредством направления уведомления на адрес электронной почты, указанный Клиентом в Заявлении;

- путем направления (предоставления) информации по Банковскому(-им) счету(-ам) по запросу Клиента в Системе «WEBБАНК».

4.7.2. При этом Клиент обязуется:

- не реже одного раза в день проверять статусы Распоряжений в Системе «WEBБАНК» изменением статуса Распоряжения, принятого от Клиента, на «обработан»;

- не реже чем 1 (Один) раз в день самостоятельно контролировать операции по Банковскому(-им) счету (-ам) в Системе «WEBБАНК».

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

5.1. 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.

5.2. В случаях, когда использование Паролей, Кодового слова 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.

5.3. 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.

5.4. В случае, если Клиент дал свое согласие на получение Сервиса «SMS-код», включая согласие на передачу (распространение) своих персональных данных (Номер телефона) и параметров подтверждаемой операции в Системе операторам телекоммуникационной и сотовой связи и их последующую обработку для исполнения Банком условий Договора в части предоставления услуг в рамках Сервиса, Банк осуществляет обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

6. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ БАНКА

6.1. Размер и порядок уплаты Клиентом комиссионного вознаграждения за предоставление Банком услуг в соответствии с Правилами ДБО устанавливаются Тарифами Банка.

6.2. Банк списывает по настоящему Договору со Счета Клиента в порядке, предусмотренном **пунктом 1.15 Общих правил**:

- комиссионные вознаграждения за оказанные Банком услуги согласно Тарифам Банка;

- комиссионные вознаграждения, удержанные банками-корреспондентами в связи с выполнением Распоряжений Клиента.

7. УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

7.1. Споры, возникающие в связи с исполнением Договора, Стороны обязуются разрешать путем переговоров с учетом принципов добросовестности и взаимного уважения. В случае невозможности урегулирования возникших разногласий путем

переговоров, Стороны будут рассматривать споры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в суде.

Иски Клиента о защите прав потребителей разрешаются Сторонами в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

7.2. В случае несогласия Клиента с действиями Банка, связанными с Регистрацией распоряжений и исполнением Банком Распоряжений, Клиент представляет (направляет) в подразделение Банка письменное заявление с изложением сути претензии.

7.3. Рассмотрение претензий в Банке осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней, а в случае, если претензия связана с исполнением Распоряжения на трансграничный перевод - в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты получения претензии относительно операций по Счету.

По итогам рассмотрения и, в зависимости от принятого решения, либо удовлетворяет заявление-претензию Клиента, либо передает Клиенту письменное заключение о необоснованности его претензии, подписанное уполномоченным работником Банка. Заявление-претензия может направляться по форме Банка, о чем им до Клиента доводится информация любыми не запрещенными способами, включая, указанные в **пунктах 2.8, 2.9 Общих правил**.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА

8.1.1. Банк несет ответственность перед Клиентом в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в части возмещения суммы операции, совершенной без согласия Клиента при использовании Системы, в результате несоблюдения Банком требований Правил ДБО и иных заключенных между Банком и Клиентом соглашений, регулирующих работу в Системе.

8.1.2. Банк не несет ответственности за неисполнение Распоряжения Клиента, если его исполнение привело бы к нарушению требований действующего законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, в том числе Правил ДБО, а также условий иных заключенных между Клиентом и Банком соглашений (договоров), в том числе, если Распоряжение не было подтверждено Клиентом либо проверка подтверждения дала отрицательный результат, либо денежных средств на Счетах Клиента не достаточно для исполнения Распоряжения, а также в иных случаях, предусмотренных Правилами ДБО, законодательством Российской Федерации.

8.1.3. Банк не несет ответственность за повторное исполнение ошибочно переданных Клиентом Распоряжений.

8.1.4. Банк не несет ответственности за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений Клиентов, непринятие к сведению или неисполнение Информационных сообщений, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком Распоряжения, или вводом Клиентом неверных данных.

8.1.5. Банк не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Средств подтверждения Клиента, если такое использование произошло после передачи Средств

подтверждения Клиенту. Код подтверждения считается переданным на телефонный номер, по которому у Банка на момент передачи отсутствует информация о его смене, неисправности, компрометации и(или) блокировке.

8.1.6. Банк не несет ответственности за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из Правил ДБО, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, в том числе решениями органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками платежей по вине Банка России; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств.

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

8.1.8. Банк не несет ответственности в случае произвольного или умышленного вмешательства третьих лиц в частные дела Клиента (в том числе, касающиеся гражданско-правовых отношений Клиента с Банком), осуществленного путем недобросовестного использования третьим лицом средств связи и контактной информации Клиента, сообщенных Клиентом Банку.

8.1.9. Банк не несет ответственности за обстоятельства, находящиеся вне сферы контроля Банка:

- сбои, аварии и перегрузки в работе сетей операторов телекоммуникационной и сотовой связи;

- сбои и задержки в работе операторов телекоммуникационной и сотовой связи;

- проблемы с использованием Клиентом телекоммуникационной и сотовой связи в роуминге, то есть за пределами сети оператора телекоммуникационной и сотовой связи;

- за невыполнение или несвоевременное выполнение Распоряжений и(или) Информационных сообщений, и(или) проведения процедуры Аутентификации Клиента, если их выполнение зависит от определенных действий третьей стороны, которая не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Банка.

- невозможности использования Клиентом зарегистрированного номера телефона в связи с поломкой и(или) потерей/кражей SIM-карты;

- передачу Клиентом третьим лицам номера телефона (SIM-карты), на который ему отправляются сгенерированные в Системе Коды подтверждения;

- за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение Распоряжений и(или) Информационных сообщений, и(или) проведения процедуры Аутентификации Клиента, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при регистрации и исполнении Банком своих обязательств в рамках Сервиса «SMS-код», или вводом Клиентом неверных данных;

- незаконное изготовление третьими лицами дубликата SIM-карты Клиента, на номер которой подключен сервис «SMS-код», и использование данной SIM-карты без ведома и согласия Клиента;

- вредоносное действие программного обеспечения, установленного Клиентом на свой телефонный аппарат мобильной связи, повлекшее компрометацию Средств подтверждения;

- других причины, находящихся вне сферы контроля Банка.

8.1.10. Банк не несет ответственности за неполучение Клиентом информации, связанной с исполнением настоящего Договора и направляемой Банком Клиенту в установленных Общими правилами и Правилами ДБО случаях, если контактные данные, переданные в Банк Клиентом стали неактуальными, информация о чем не была доведена Клиентом до Банка своевременно и в установленном Банком порядке.

8.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА

8.2.1. Клиент несет ответственность перед Банком в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Банка, в результате исполнения Распоряжений, Информационных сообщений, переданных в Банк от имени Клиента неуполномоченным лицом с использованием принадлежащих Клиенту Средств подтверждения.

8.2.2. Клиент несет риск убытков, возникших у него, в результате исполнения Банком Распоряжений, Информационных сообщений, переданных в Банк с использованием принадлежащих Клиенту Средств подтверждения.

8.2.3. Клиент несет ответственность за правильность и актуальность всех сведений, сообщаемых им Банку, при заключении и исполнении настоящего Договора.

9. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ ДБО

9.1. Внесение изменений и/или дополнений в Правила ДБО, в том числе утверждение Банком новой редакции Правил, Тарифов производится по соглашению Сторон в порядке, предусмотренном настоящим разделом Правил ДБО.

9.2. Банк информирует Клиента об изменениях и/или дополнениях, которые планируется внести в Договор дистанционного банковского обслуживания, в том числе об утверждении Банком новой редакции Тарифов путем соответствующей публикации на сайте Банка и иными способами, указанными в **пунктах 2.8, 2.9 Общих правил**.

9.3. Клиент вправе согласиться (акцептовать) с предложенными изменениями и/или дополнениями к Правилами ДБО и(или) Тарифам любым из следующих способов:

- путем направления Банку письменного подтверждения согласия (акцепта) на вносимые в Правила ДБО и(или) Тарифы изменения и дополнения или в виде Электронного документа с электронной подписью либо непредставления Банку письменного отказа в их изменении и(или) Заявления о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания в порядке, установленном в **разделе 11 Правил ДБО**;

- представление Клиентом с даты направления Банком предложения (оферты) Банка на изменение и/или дополнение к Договору дистанционного банковского обслуживания/ Тарифам Распоряжений, в том числе на совершение сделок или Информационных сообщений в рамках данного Договора, совершение Клиентом иных действий, свидетельствующих о намерении Клиента исполнять Договор дистанционного банковского обслуживания с учетом изменений и дополнений

(например, получение и(или) регистрация новой таблицы разовых ключей, заключение соглашений об использовании иных Средств подтверждения, не предусмотренных настоящим Договором, осуществление замены сертификата, используемого для проверки усиленной Неквалифицированной электронной подписи и т.п.).

Договор дистанционного банковского обслуживания и(или) Тарифы считаются измененными по соглашению Сторон по истечении 10 (десяти) календарных дней после публикации сообщения (оферты) об изменениях на сайте Банка при условии, что в течение этого срока Банк не получит от Клиента письменного Заявления о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания (отказа от изменения).

9.4. Клиент обязан не реже 1 (одного) раза в 5 (Пять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Банком в соответствии с **пунктами 2.8, 2.9 Общих правил.**

9.5. В случае несогласия Клиента с планируемыми изменениями и/или дополнениями в Правила ДБО, или условиями новой редакции Правил ДБО, или изменениями и/или дополнениями в Тарифы Клиент вправе расторгнуть Договор в порядке, установленном в **разделе 11** Правил ДБО.

9.6. Банк не несет ответственности, если информация об изменении и/или дополнении Правил ДБО и(или) Тарифов, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Правилами ДБО, не была получена и/или изучена и/или правильно истолкована Клиентом.

10. ОПУБЛИКОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Под опубликованием информации в Правилах ДБО понимается размещение Банком информации, предусмотренной Договором, в местах и одним из способов, установленных Правилами ДБО, обеспечивающими возможность ознакомления с этой информацией Клиентов в соответствии с **пунктами 2.8, 2.9 Общих правил.**

10.2. Опубликование Правил ДБО и информации не означает их обязательного распространения через средства массовой информации.

10.3. Моментом первого опубликования Правил ДБО, планируемых изменений/дополнений Правил ДБО и Тарифов и иной информации считается момент их первого размещения на корпоративном Интернет-сайте Банка www.promenergobank.ru. Моментом ознакомления Клиента с опубликованными Правилами ДБО, планируемыми изменениями/ дополнениями Правил ДБО и Тарифом и иной информации считается истечение срока, в течение которого Клиент обязан ознакомиться с опубликованной информацией в соответствии с **пунктом 9.4 Правил ДБО.**

10.4. Оповещение Клиента по вопросам, касающимся исполнения настоящего Договора, производится Банком путем опубликования информации в соответствии с настоящим разделом Правил ДБО, а также путем предоставления информации при личном посещении Клиентом офисов Банка и/или при обращении Клиента в Банк с использованием Каналов доступа.

10.5. Банк имеет право предоставлять Клиенту информацию в рамках Договора, в том числе касающуюся прав, обязанностей и банковской тайны Клиента, посредством средств связи и контактной информации (адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического места пребывания, почтовый адрес, а также номера телефонов и

адрес электронной почты), сообщенных при заключении Договора или позднее, если иной специальный порядок не предусмотрен настоящими Правилами ДБО.

10.6. Клиент обязан сообщать Банку достоверные сведения для связи с Клиентом. Информация для связи признается достоверной, если у Банка на момент ее использования для передачи сведений Клиенту отсутствуют данные о ее изменении. В случае изменения информации для связи Клиент обязан своевременно представить Банку обновленную информацию. В случае возникновения у Клиента оснований полагать, что средствами связи и контактной информацией, сообщенными Клиентом Банку, могут недобросовестно воспользоваться иные лица, Клиент обязан незамедлительно сообщить об этом Банку, а также сообщить иные средства связи и контактную информацию для взаимодействия с Клиентом в порядке, определенном Банком.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

11.1. Договор вступает в силу с момента приема Банком от Клиента надлежаще оформленного в соответствии с Правилами ДБО **Заявления о присоединении к Правилам ДБО** и проставления на нем Банком соответствующей отметки.

11.2. Договор действует до 31 декабря (включительно) года, в котором Договор заключен. В случае если ни одна из Сторон письменно не уведомила другую Сторону в срок не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до окончания срока действия Договора о своем намерении расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, действие Договора считается продленным на каждый следующий календарный год. Количество продлений срока действия Договора не ограничивается.

11.3. Договор досрочно может быть расторгнут в одностороннем внесудебном порядке по требованию одной из Сторон в следующем порядке:

11.3.1. В случае расторжения Договора по инициативе Банка, последний уведомляет об этом Клиента не позднее, чем за 15 (пятнадцать) календарных дней до момента предполагаемого расторжения Договора посредством направления сообщения по почтовому адресу, указанному Клиентом. Обязательства Банка по приему и исполнению Распоряжений с использованием Системы считаются прекращенными с даты и времени, указанных в уведомлении.

11.3.2. В случае расторжения Договора по инициативе Клиента, последний лично либо посредством почтовой связи передает в Банк письменное **Заявление о расторжении Договора дистанционного банковского обслуживания посредством системы «WEBБАНК»** (далее - Заявление о расторжении) (**Приложение 3**). Подпись Клиента на Заявлении о расторжении, переданном в Банк посредством почтовой связи должна быть удостоверена нотариально. Договор считается расторгнутым с даты получения Банком Заявления при условии отсутствия у Клиента обязательств по погашению перед Банком задолженности по Договору. При наличии указанных обязательств по погашению задолженности перед Банком Договор считается расторгнутым с момента исполнения обязанности по оплате указанной задолженности. Все Распоряжения Клиента, зарегистрированные Банком до момента получения Заявления, подлежат исполнению Банком в соответствии с Правилами ДБО. С момента получения Банком Заявления Клиента о расторжении Договора Банк прекращает прием и завершает исполнение ранее принятых Распоряжений Клиента, прекращает прием и завершает обработку принятых ранее Информационных сообщений.

11.4. Стороны пришли к соглашению, что действие Договора прекращается в случае, если обслуживание Клиента в Системе по Каналам доступа не осуществлялось в течение периода длительностью более одного года, при условии отсутствия задолженности Клиента перед Банком по Договору. В указанном случае Банк не направляет Клиенту соответствующего уведомления о прекращении Договора.

11.5. Прекращение обязательств по Договору не влечет прекращения обязательств по иным договорам (соглашениям), заключенным между Клиентом и Банком.

11.6. Прекращение Договора не влечет отмену или утрату силы Информационных сообщений, переданных Банку до момента прекращения Договора.

11.7. Прекращение Договора влечет за собой отмену Банком действующих Средств подтверждения.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Все требования, уведомления и иные сообщения по Правилам ДБО направляются Сторонами друг другу в письменной форме в следующем порядке:

12.1.1. Банком Клиенту:

- уведомления, касающиеся вопросов обслуживания неограниченного круга клиентов Банка, направляются с использованием одного или нескольких способов, указанных в **пунктах 2.8, 2.9 Общих правил**;

- уведомления, касающиеся вопросов обслуживания Клиента, если иной специальный порядок не предусмотрен Правилами ДБО - путем направления Клиенту средствами организации почтовой связи письма по последнему известному Банку адресу Клиента, а также путем непосредственной передачи при личной явке Клиента в офис Банка.

12.1.2. Клиентом Банку:

- в соответствии с официальными адресами и реквизитами, доведенными до сведения Клиента любым из способов, указанных в **пунктах 2.8, 2.9 Общих правил**.

12.2. При использовании средств почтовой связи требования, уведомления или сообщения считаются направленными надлежащим образом, если они предоставлены Клиентом в Банк лично или направлены Сторонами друг другу или доставлены адресату курьером, а в случаях прямо установленных Правилами ДБО – направлены заказным письмом с уведомлением.

12.3. Банк вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи уполномоченных лиц Банка при подписании требований, уведомлений и иных сообщений, предоставляемых или направляемых Клиентам в соответствии с Правилами ДБО. Факсимильное воспроизведение подписи уполномоченного лица Банка является аналогом его собственноручной подписи.

12.4. В случае если Клиент выразил свое согласие на обработку его персональных данных Банк осуществляет обработку персональных данных Клиента в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». В случае отзыва Клиентом данного согласия, Банк обязан прекратить обработку персональных данных Клиента и уничтожить их после исполнения Клиентом всех своих обязательств, предусмотренных Правилами ДБО, за исключением персональных данных, дальнейшая обработка которых является обязанностью Банка, установленной законодательством Российской Федерации.