



**Регламент
предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц
посредством системы «ИНТЕРНЕТ-БАНК»**

Москва, 2017г.

Оглавление:

1. Определения.....	3
2. Общие положения.....	5
3. Доступ к Личному кабинету и меры безопасности при использовании системы.....	6
4. Передача и исполнение электронных платежных документов.....	7
5. Совершение операций по перечислению денежных средств по упрощенной процедуре.....	8
6. Особенности формирования заранее данных электронных платежных документов.....	9
7. Порядок взаимодействия сторон в случае компрометации парольной информации и (или) использования электронного средства платежа без согласия клиента.....	9
8. Порядок приостановления работы в системе.....	10
9. Права и обязанности сторон.....	111
10. Ответственность сторон.....	133
11. Порядок разрешения конфликтных ситуаций и споров.....	13
12. Порядок расчетов.....	14
13. Прочие условия.....	14
14. Порядок утверждения и внесения изменений в регламент.....	155
15. Срок действия договора и порядок его расторжения.....	15
16. Приложение №1.....	16
17. Приложение №2.....	17
18. Приложение №3.....	18
19. Приложение №4.....	19
20. Приложение №5.....	20
21. Приложение №6.....	21

1. Определения

Авторизация в системе (Авторизация) — успешное сравнение программными средствами Системы введенного Клиентом Логина с существующими в базе данных Системы зарегистрированными Логинами, а также проверка принадлежности Клиенту введенного Клиентом Логина (путем проверки введенного Пароля). Клиент, прошедший Авторизацию, считается Авторизованным в Системе. Любые действия Авторизованного Клиента в Системе считаются выполненными Клиентом лично.

Адрес электронной почты Клиента — адрес электронной почты Клиента, указанный при заключении Договора или в заявлении об изменении реквизитов в Системе по форме Приложения №2 к Регламенту.

Банк — Акционерное общество Банк «Национальный стандарт» (сокращенное наименование — АО Банк «Национальный стандарт»).

Безотзывность ЭПД — характеристика ЭПД, обозначающая отсутствие или прекращение возможности отзыва Клиентом ЭПД в определенный момент времени.

Гибернация — энергосберегающий режим операционной системы компьютера, позволяющий сохранять содержимое оперативной памяти на энергонезависимое устройство хранения данных (жёсткий диск или твердотельный накопитель) перед выключением питания.

Договор — договор на обслуживание в Системе, заключаемый между Клиентом и Банком путем подачи Клиентом в Банк заявления о присоединении Клиента к Регламенту. Заявление о присоединении Клиента к Регламенту, Регламент и Тарифы в совокупности являются Договором.

Договор счета — договор банковского счета с физическим лицом-резидентом/нерезидентом в валюте Российской Федерации между Банком и Клиентом, договор банковского вклада между Банком и Клиентом.

Журнал системы — журнал работы Клиентов в Системе, фиксирующий Авторизацию Клиентов, отправку ЭПД, факт подтверждения ЭПД / группы ЭПД Разовым секретным паролем, прием и подтверждение запросов (поручений, распоряжений, иных документов), прочие события. Журнал системы ведется Оператором в рабочем порядке регулярно автоматически в соответствии с утвержденным Оператором регламентом, исключающим модификацию и удаление записей о протоколируемых действиях, а также внесение записей способами, не предусмотренными технологией Системы. Целями ведения Журнала системы являются выявление ситуаций, связанных с несанкционированными действиями, мониторинг событий для осуществления контроля, разрешение спорных и конфликтных ситуаций, связанных с работой в Системе.

Информация — ЭПД, SMS-сообщения и прочая информация, имеющая значение для Сторон.

Клиент — физическое лицо, находящееся на обслуживании Банка, имеющее Счет в Банке и заключившее Договор.

Кодовое слово — секретный пароль, предназначенный для подтверждения личности Клиента при его обращении в Службу информационной поддержки клиентов в случаях, предусмотренных Договором.

Компрометация парольной информации — утрата Банком или Клиентом уверенности в том, что Парольная информация не может быть использована третьими лицами.

Короткий номер — номер 6470, выделенный Оператору системы Оператором сотовой связи, доступный для отправки на него SMS-сообщений Клиентами для запроса услуг Банка. Запросы на Короткий номер от Клиентов, находящихся за пределами Российской Федерации, не поддерживаются в рамках Системы. За отправку SMS-сообщения на Короткий номер Оператором сотовой связи взимается комиссия в соответствии с тарифами, приведенными на сайте <https://faktura.ru/MobileBank/Pages/tariffs.aspx>.

Личный кабинет — часть Системы, предназначенная для управления Клиентом в рамках Системы своим Счетом, доступная после Авторизации Клиента. Доступ к Личному кабинету возможен с использованием следующих каналов: Интернет-сайтов www.faktura.ru, elf.faktura.ru и/или Мобильного приложения.

Логин — уникальная в рамках Системы последовательность, состоящая из латинских букв и цифр, позволяющая Оператору, Банку однозначно идентифицировать Клиента в Системе. Допускается наличие у Клиента более одного Логина. В таком случае действие, совершенное Клиентом в Системе под любым из Логинов, имеет равную силу и влечет одинаковые юридические последствия.

Мобильное приложение — программное обеспечение АО Банк «Национальный стандарт» для мобильных устройств с операционными системами iOS или Android, облегчающее использование Личного кабинета Клиентами при помощи мобильного устройства. Мобильное приложение АО Банк «Национальный стандарт» устанавливается бесплатно из авторизованных магазинов App Store и Google Play.

Номер мобильного телефона Клиента — номер мобильного телефона Клиента, предоставленный Клиенту Оператором сотовой связи и указанный Клиентом при заключении Договора или в заявлении об изменении реквизитов в Системе по форме Приложения №2 к Регламенту.

Оператор системы (Оператор) — ЗАО «Биллинговый центр» (ИНН 5401152049, ОГРН 1025400512400), осуществляющее информационное и технологическое обслуживание Сторон в рамках Системы.

Оператор сотовой связи (ОСС) — оператор радиотелефонной подвижной связи.

Пароль — секретная последовательность символов, которая известна только Клиенту. Пароль позволяет убедиться в том, что обратившееся лицо действительно является владельцем представленного Логина. Пароль является Простой ЭП Клиента в отношении Клиента и Банка в рамках Системы и подтверждает от имени Клиента правильность, неизменность и целостность ЭПД.

Парольная информация — Пароль и (или) Разовый секретный пароль.

Подозрительная операция — сомнительная операция, по которой, в результате реализации мер внутреннего контроля, у Банка возникает подозрение в том, что такая операция осуществляется в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путём, или финансирования терроризма.

Подтверждение ЭПД — ввод Клиентом Разового секретного пароля в электронной форме на отправку ЭПД / группы ЭПД. Для Подтверждения ЭПД либо группы ЭПД Клиенту необходимо получать Разовый секретный пароль.

Поставщик — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, на основании договора с Оператором осуществляющий реализацию товаров (работ, услуг, имущественных прав) Клиентам, производящим оплату товаров (работ, услуг, имущественных прав) Поставщика с использованием Системы.

Простая электронная подпись (Простая ЭП) — Электронная подпись, которая посредством использования пароля подтверждает факт формирования Электронной подписи определенным лицом.

Рабочее время информационной поддержки клиентов — круглосуточно.

Разовый секретный пароль — уникальный набор символов, предоставляемый Клиенту на Номер мобильного телефона в виде SMS-сообщения. Разовый секретный пароль используется в качестве дополнительной меры защиты для Подтверждения ЭПД / группы ЭПД и совершения иных действий.

Регламент — настоящий «Регламент предоставления услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством системы «ИНТЕРНЕТ-БАНК». Регламент в соответствии со статьей 428 Гражданского Кодекса Российской Федерации является договором присоединения (далее по тексту также — **Договор**).

Сайт Банка — официальный сайт Банка в сети Интернет по адресу www.ns-bank.ru

Система «ИНТЕРНЕТ-БАНК» (Система) — реализованная на основе информационно-технологического сервиса «Faktura.ru» (www.faktura.ru, elf.faktura.ru) система, представляющая собой программно-аппаратный комплекс, позволяющий организовать обмен Информацией между Клиентом и Банком/Оператором в соответствии с Регламентом. Обмен ЭПД в рамках Системы осуществляется на основании положений Федерального закона от 6 апреля 2011 года №63-ФЗ «Об электронной подписи».

Служба информационной поддержки клиентов — подразделение Банка, в которое Клиент вправе обратиться по Телефону за получением консультаций и иной помощи при возникновении вопросов при осуществлении своих прав и обязанностей по Договору, а также осуществляющее иные функции в рамках Договора.

Сомнительная операция — это операция, осуществляемая Клиентом, имеющая необычный характер и признаки отсутствия явного экономического смысла и очевидных законных целей, которая может проводиться для вывода капитала из страны, финансирования "серого" импорта, перевода денежных средств из безналичной в наличную форму и последующего ухода от налогообложения, а также для финансовой поддержки коррупции и других противозаконных целей; операция, относящаяся к отдельным видам операций, в отношении которых Банком России даны рекомендации о повышении к ним внимания кредитными организациями, а также любая иная операция, которая, по мнению Банка, может осуществляться с целью отмывания доходов, полученных преступным путем, и/или финансирования терроризма.

Сторона — Клиент или Банк.

Счет — счет Клиента, открытый в Банке на основании Договора счета.

Тарифы — Тарифы комиссионного вознаграждения АО Банк «Национальный стандарт» в валюте Российской Федерации и иностранной валюте для физических лиц, утверждаемые Правлением Банка и размещаемые в помещениях Банка в общедоступном месте и на Сайте Банка. Тарифы являются неотъемлемой частью Регламента.

Телефон Службы информационной поддержки клиентов — 8-800-250-3300.

Электронная подпись — 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.

Электронное средство платежа (ЭСП) — Личный кабинет, позволяющий Авторизованному Клиенту составлять, удостоверять и передавать в Банк распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств со Счета. Электронное средство платежа является персонифицированным.

Электронный платежный документ (ЭПД) — документ, сформированный Клиентом в Личном кабинете и содержащий распоряжение Клиента о переводе денежных средств со Счета, заверенный Простой ЭП, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и соответствует установленному Оператором системы формату. ЭПД может быть преобразован в форму, пригодную для однозначного восприятия его содержания.

SMS-сообщение — короткое сообщение, используемое для передачи информации в сетях сотовой связи с помощью мобильного телефона.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий Регламент устанавливает порядок использования Системы, а также определяет права и обязанности Сторон.
- 2.2. Настоящий Регламент является публичной офертой. Для заключения Договора на обслуживание в Системе Клиент присоединяется к Регламенту в целом и полностью путем направления в Банк соответствующего заявления, оформленного и подписанного Клиентом надлежащим образом по форме Приложения №1 к Регламенту, и иных документов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, Регламентом и другими документами Банка.
- 2.3. Обслуживание Клиента с использованием Системы производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Регламентом. В случае изменения законодательства Российской Федерации Регламент применяется в части, не противоречащей требованиям законодательства Российской Федерации.
- 2.4. Стороны признают, что:
 - 2.4.1. Логин, созданный Клиентом с использованием программно-технических средств Оператора и используемый Клиентом при прохождении процедуры Авторизации, является уникальным;
 - 2.4.2. получение Банком ЭПД, подписанного Простой ЭП Клиента, юридически эквивалентно получению Банком аналогичного по содержанию и смыслу документа на бумажном носителе, составленного в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода и заверенного собственноручной подписью Клиента;
 - 2.4.3. ЭПД, подписанный Простой ЭП Клиента, юридически эквивалентен аналогичному по содержанию и смыслу документу на бумажном носителе, составленному в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам такого рода и заверенному собственноручной подписью Клиента;
 - 2.4.4. используемые в Системе способы защиты Информации, которые обеспечивают формирование и проверку Простой ЭП, достаточны для подтверждения авторства и подлинности ЭПД;
 - 2.4.5. подделка Простой ЭП, то есть создание корректной Пистой ЭП ЭПД, невозможна без знания Пароля Клиента.
- 2.5. Банк до заключения Договора информирует Клиента об условиях использования ЭСП путем опубликования Регламента в порядке, предусмотренном п.13.3 Регламента.
- 2.6. Клиент до подключения к Системе обязан оценить риски, связанные с использованием Системы, в соответствии с п.13.4 и других положений настоящего Регламента, размещаемого на Сайте Банка, — и, основываясь на проведенной оценке рисков, принять решение об использовании Системы или отказе от работы с ней.

3. Доступ к Личному кабинету и меры безопасности при использовании системы

- 3.1. Информация об основных мерах безопасности при использовании Системы отображается Клиенту на страницах интернет-сайтов www.faktura.ru, <https://elf.faktura.ru/> для входа в Личный кабинет. Более полные рекомендации о мерах, необходимых для обеспечения безопасной работы в Системе, приведены в Приложении №6 к Регламенту.
- 3.2. Доступ Клиента к Личному кабинету осуществляется после успешного прохождения Клиентом процедуры Авторизации.
- 3.3. Авторизация Клиента в Системе производится при использовании Логина и Пароля. Для первого входа в Личный кабинет Оператор высылает временный Пароль SMS-сообщением на Номер мобильного телефона Клиента после завершения Банком процедуры регистрации Клиента в Системе, но не позднее рабочего дня, следующего за днем заключения Договора. При первом входе в Личный кабинет Клиент самостоятельно устанавливает Пароль.
- 3.4. Для направления Клиентом Банку ЭПД / группы ЭПД Клиент Подтверждает ЭПД / группу ЭПД Разовым секретным паролем. Разовый секретный пароль направляется Оператором Клиенту на Номер мобильного телефона после запроса Клиента на предоставление Разового секретного пароля в Личном кабинете. Один Разовый секретный пароль может быть использован Клиентом только один раз — при формировании одного ЭПД / группы ЭПД.
- 3.5. Клиент несет ответственность за обеспечение сохранности и передачу третьим лицам Пароля и Разового секретного пароля, обязан хранить и использовать Пароль и Разовый секретный пароль способами, обеспечивающими невозможность их несанкционированного использования, в том числе — не передавать в пользование третьим лицам Номер мобильного телефона (SIM-карту) и незамедлительно уведомлять Банк о Компрометации Пароля и/или Разового секретного пароля.
- 3.6. Клиент соглашается на передачу поручений и/или Информации через Интернет, в том числе с использованием Мобильного приложения, а также посредством телефонной (сотовой) связи осознавая, что такие каналы не всегда являются безопасными, и соглашается нести все риски, в том числе — связанные с возможным нарушением конфиденциальности, возникающие вследствие использования таких каналов передачи информации.
- 3.7. Доступ Клиента в Личный кабинет может быть временно заблокирован без предварительного уведомления Клиента после трёхкратного последовательного ввода Клиентом неправильного Пароля. В данном случае происходит блокировка Логина на 180 секунд. После трех последовательных блокировок Логина обслуживание Клиента в Системе приостанавливается. Для возобновления обслуживания Клиента в Системе Клиенту необходимо обратиться по телефону в Службу информационной поддержки клиентов. Сотрудник, осуществляющий информационную поддержку клиентов после установления личности Клиента инициирует отправку Оператором нового временного Пароля SMS-сообщением на номер мобильного телефона Клиента.
- 3.8. В случае наличия у Банка оснований считать, что возможна Компрометация Пароля, Разового секретного пароля Клиента, обслуживание Клиента в Системе приостанавливается.
- 3.9. Клиент допускается к использованию Системы круглосуточно. Возможно временное прекращение работы Системы для проведения регламентных, профилактических, иных работ суммарно не более чем на 3 (три) часа в сутки в рабочие дни и не более чем на 12 (двенадцать) часов — в выходные и праздничные дни. В отдельных случаях в выходные и праздничные дни работа Системы может быть приостановлена на срок более 12 (двенадцати) часов с предварительным уведомлением Клиента не позднее 1 (одного) рабочего дня путем размещением информации на Сайте Банка либо иным способом извещения в соответствии с п.13.3 Регламента, обеспечивающим возможность получения Клиентом указанной информации.
- 3.10. Обслуживание Клиента в Системе может быть приостановлено без предварительного уведомления Клиента в случае возникновения необходимости применения мер по управлению информационными и финансовыми рисками, когда непринятие указанных мер может повлечь возникновение угрозы безопасности работы Системы.
- 3.11. В случае приостановления обслуживания Клиента в Системе, а также в иных случаях невозможности предоставления услуг по Договору, обслуживание Клиента производится в порядке, установленном Договором счета.

- 3.12. Банк не возмещает убытки Клиента, возникшие в связи с приостановлением обслуживания Клиента в Системе, повлекшим невозможность формирования ЭПД, за исключением условий, установленных п.п.9.3.6, 9.3.7 Регламента.
- 3.13. Банк вправе ограничить сумму и/или количество операций по Счету, а также ограничить список получателей, в пользу которых Клиент может дать Банку распоряжение о переводе денежных средств со Счета. Информацию об ограничениях, указанных в настоящем пункте, Банк размещает на Сайте Банка и/или предоставляет при обращении Клиента в Службу информационной поддержки клиентов.
- 3.14. При наличии технической возможности Клиентом могут быть установлены дополнительные ограничения на доступ и операции в Системе по заявлению, оформленному в свободной форме.

4. Передача и исполнение электронных платежных документов.

4.1. Подключение Счетов Клиента

- 4.1.1. Клиенту – физическому лицу для дистанционного управления в Системе может быть подключен (-ы) Счет (-а) Клиента, открытый (-ые) на счетах второго порядка 40817, 40820 в валюте РФ.
- 4.1.2. Клиенту – физическому лицу дополнительно для дистанционного просмотра движения и остатков на Счете (-ах), запроса выписки по счету (-ах) в Системе может быть подключен (-ы) Счет (-а) Клиента, открытые на счетах первого порядка: 423, 426; счетах второго порядка 40817, 40820, в валюте РФ и иностранной валюте.

4.2. Формирование и передача ЭПД Клиента

- 4.2.1. Для формирования и передачи Банку ЭПД в рамках Системы Клиентом заполняются специальные формы в соответствующих разделах Личного кабинета. При этом Клиент должен руководствоваться инструкцией пользователя, размещенной на сайте www.ns-bank.ru
- 4.2.2. Формирование ЭПД может осуществляться круглосуточно.
- 4.2.3. Моментом поступления ЭПД в Банк считается момент регистрации ЭПД с присвоением статуса «Принят банком».
- 4.2.4. Банк отказывает в регистрации ЭПД в следующих случаях:
- 4.2.4.1. если ЭПД не был подтвержден Клиентом, либо проверка Разового секретного пароля подтверждения ЭПД дала отрицательный результат;
 - 4.2.4.2. если сумма, указанная Клиентом в ЭПД, в совокупности с суммой комиссии Банка превышает лимиты, установленные Банком в соответствии с п.3.13 Регламента, либо установленные в Договоре.
- 4.2.5. Банк вправе отказать в регистрации ЭПД в следующих случаях:
- 4.2.5.1. при отсутствии/недостаточности денежных средств на Счете для исполнения ЭПД Клиента, а также уплаты соответствующей комиссии Банка согласно Тарифам.

4.3. Исполнение ЭПД Клиента

- 4.3.1. Под исполнением Банком ЭПД понимается исполнение распоряжения Клиента о совершении перевода денежных средств со Счета в соответствии с Договором счета. При исполнении ЭПД присваивается статус «Исполнен».
- 4.3.2. Исполнение Банком ЭПД, сформированных Клиентом осуществляется в следующие сроки:
- перевод (списание, зачисление) денежных средств по Счетам, счетам Карт Клиента, осуществляется Банком в течение 1 (одного) рабочего дня;
 - операции по оплате Клиентом услуг в адрес поставщиков коммунальных и других услуг через биллинговые системы Оператора, а также в пользу Поставщиков осуществляется круглосуточно. Клиент не может отозвать такие ЭПД после их поступления в Банк в соответствии с п.4.2.3 Регламента;
 - списание денежных средств со Счетов Клиента по операциям перевода денежных средств в другую кредитную организацию (перевод по свободным реквизитам) (внешние переводы) осуществляется Банком не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления распоряжения Клиента в Банк
- 4.3.3. Клиент может отозвать ЭПД, сформированные в адрес иных получателей в порядке, определенном Договором счета, если это предусмотрено Договором счета. Датой и временем исполнения таких ЭПД в Системе считается дата и время списания денежных средств со Счета

Клиента. Безотзывность таких ЭПД, наступает в момент списания денежных средств со Счета Клиента и указывается в примечании статуса «Исполнен».

- 4.3.4. Если по каким-либо причинам ЭПД не может быть исполнен, не позднее следующего рабочего дня после поступления ЭПД в Банк в соответствии с п.4.2.3 Регламента ЭПД присваивается статус «Возвращен» или «Ликвидирован».

4.4. Информация об ЭПД

- 4.4.1. Банк направляет Клиенту уведомление о совершении каждой операции по Счету с использованием Системы путем уведомления об изменении состояния ЭПД, доступного для просмотра в Личном кабинете (в разделе «История операций» Личного кабинета www.faktura.ru или разделе операций на главной странице Личного кабинета elf.faktura.ru) или путем выдачи выписки по Счету на бумажном носителе при личном обращении Клиента в Банк не позднее рабочего дня, следующего за днем совершения операции по Счету. Если в течение рабочего дня, следующего за днем совершения операции, Клиент не входил в Личный кабинет для просмотра состояния соответствующего ЭПД или не обратился в Банк за выпиской по Счету на бумажном носителе, уведомление, направленное Банком, считается полученным Клиентом в рабочий день, следующий за днем совершения операции.
- 4.4.2. В дополнение к информированию Клиента о совершении каждой операции с использованием Системы в соответствии с п.4.4.1 Регламента Банк по желанию Клиента направляет уведомления о совершении каждой операции по Счету по электронной почте на Адрес электронной почты Клиента. Для этого Клиенту необходимо обратиться в Банк с письменным заявлением. Помимо этого Банк, по заявлению Клиента, на платной основе может предоставить Клиенту дополнительную услугу SMS-информирования об операциях по карт-счету в соответствии с Тарифами.
- 4.4.3. Выписка по Счету предоставляется Банком Клиенту в Личном кабинете в ответ на запрос о ее предоставлении, направленный Клиентом в Личном кабинете. Выписка по Счету содержит информацию о переданных Клиентом ЭПД, их исполнении Банком, других операциях, совершенных по Счету, а также о сумме остатка денежных средств на Счете. Окончательная выписка за день совершения операции по Счету предоставляется не ранее 10:00 по Московскому времени следующего рабочего дня.
- 4.4.4. Банк по запросу Клиента может предоставить документы на бумажном носителе, подтверждающие исполнение Банком ЭПД Клиента. Предоставление документов на бумажном носителе осуществляется на платной основе в соответствии с Тарифами Банка.
- 4.4.5. Банк обязан хранить полученные от Клиента ЭПД в течение предусмотренных законодательством Российской Федерации сроков для хранения аналогичных документов, составленных на бумажном носителе.

5. Совершение операций по перечислению денежных средств по упрощенной процедуре

- 5.1.1. При условии направления Клиентом из Личного кабинета ЭПД, содержащего распоряжение о переводе денежных средств со Счета в адрес определенного получателя, в дальнейшем Клиент вправе формировать и направлять ЭПД, содержащие распоряжение о переводе денежных средств со Счета в адрес соответствующего получателя по упрощенной процедуре с использованием Номера мобильного телефона Клиента. Для этого для обозначения получателя Клиент должен придумать специальный код (далее — «SMS-код»), состоящий из любой комбинации букв и цифр, и отправить данный SMS-код в Банк с помощью специальной формы, размещенной в Личном кабинете. SMS-код отправляется Клиентом при формировании и направлении ЭПД, содержащего распоряжение о переводе денежных средств со Счета в адрес определенного получателя. Один SMS-код используется для обозначения только одного получателя.
- 5.1.2. Направление Клиентом с Номера мобильного телефона SMS-сообщения на Короткий номер с текстом формата «оплата SMS-код сумма» (Пример SMS: оплата интернет 200) считается направлением Банку распоряжения о переводе денежных средств со Счета в адрес соответствующего получателя (SMS-код которого указан в SMS-сообщении), а также Банку в части оплаты комиссии Банка в соответствии с Тарифами.

- 5.1.3. В целях предотвращения/уменьшения ущерба от хищений Оператор вправе в одностороннем порядке ограничивать список получателей, а также максимальные суммы переводов в их пользу по упрощенной процедуре.

6. Особенности формирования заранее данных электронных платежных документов

- 6.1. Клиент вправе заранее сформировать ЭПД с использованием специальных форм в соответствующем разделе Личного кабинета.
- 6.2. Заранее сформированный ЭПД передается Банку в определенную календарную дату/день недели. Клиент обязан установить период времени, в течение которого такие ЭПД будут передаваться.
- 6.3. Формирование, а также отмена ЭПД, указанного в п.6.2 Регламента подтверждается Клиентом Разовым секретным паролем.
- 6.4. Банк вправе отказать в регистрации и исполнении ЭПД Клиента в случаях, предусмотренных п.4.2.4 Регламента.

7. Порядок взаимодействия сторон в случае компрометации парольной информации и (или) использования электронного средства платежа без согласия клиента

- 7.1. В случае Компрометации парольной информации и (или) обнаружения операции, совершенной с использованием ЭСП Клиента без согласия Клиента Клиент обязан незамедлительно после обнаружения указанных фактов направить в Банк соответствующее уведомление. Уведомление может быть направлено путем:
- 7.1.1. обращения Клиента в Службу информационной поддержки клиентов с заявлением в устной форме. При приеме заявления Клиента по телефону Банк:
- 7.1.1.1. ведет аудиозапись разговора с Клиентом;
 - 7.1.1.2. производит блокировку ЭСП, препятствующую совершению операций по Счету с использованием Системы при условии, что Банк имеет возможность установить, в том числе по Кодовому слову, что заявление исходит от Клиента;
 - 7.1.1.3. фиксирует в аудиозаписи разговора дату и время получения заявления Клиента путем озвучивания Клиенту текущей даты и времени по часам Системы, синхронизированным с серверами точного времени.
- 7.1.2. подачи Клиентом в Банк письменного заявления по форме Приложения №3 к Регламенту. При приеме заявления Клиента Банк:
- 7.1.2.1. производит блокировку ЭСП, препятствующую совершению операций по Счету с использованием Системы;
 - 7.1.2.2. фиксирует в заявлении в качестве даты и времени его приема текущую дату и время по часам Системы, синхронизированным с серверами точного времени.
- 7.2. Банк проверяет наличие ЭПД, поступивших в Банк на обработку с использованием Системы и не исполненных на момент получения от Клиента уведомления в порядке, предусмотренном п.7.1 Регламента. В случае наличия указанных ЭПД Банк прекращает их обработку с установкой для каждого из них статуса «Возвращен».
- 7.3. В случае обнаружения Клиентом операции, совершенной с использованием ЭСП Клиента без согласия Клиента, в дополнение к действиям, предписанным п.7.1:
- 7.3.1. Клиент обязан незамедлительно после обнаружения такой операции, но не позднее рабочего дня, следующего за днем получения от Банка уведомления о совершенной операции способом, предусмотренным п.4.4.1 Регламента, обратиться в Банк с письменным заявлением о несогласии с операцией и изложением обстоятельств, при которых такая операция была обнаружена. Указанное заявление рассматривается в порядке, предусмотренном разделом 11 Регламента.
- 7.3.2. Для сохранения доказательств использования ЭСП без согласия Клиента Клиенту необходимо строго соблюдать последовательность нижеизложенных действий:
- 7.3.2.1. Компьютер, используемый для работы с Системой незамедлительно перевести в режим «Гибернация» и отключить от информационных сетей (если было подключение,

например, по Ethernet, USB, Wi-Fi и др.). В случае затруднения перевода компьютера в режим «Гибернация» — обесточить компьютер (принудительно отключить электропитание в обход штатной процедуры завершения работы, извлечь аккумуляторную батарею из ноутбука и т.п.).

7.3.2.2. Не предпринимать каких-либо действий для самостоятельного или с привлечением сторонних специалистов поиска и удаления компьютерных вирусов, восстановления работоспособности компьютера.

7.3.2.3. Не обращаться в сервисные службы для восстановления работоспособности компьютера.

7.3.3. Банк настоятельно рекомендует Клиенту:

7.3.3.1. незамедлительно обратиться с заявлением в правоохранительные органы о возбуждении уголовного дела по факту хищения денежных средств;

7.3.3.2. незамедлительно обратиться в суд с исковым заявлением в отношении получателя денежных средств о взыскании неосновательно полученного обогащения и процентов за пользование денежными средствами (глава 60 Гражданского Кодекса Российской Федерации), а также с ходатайством о принятии судом мер по обеспечению иска в виде ареста денежных средств на счете получателя в сумме неосновательно полученного обогащения.

7.3.4. Для возобновления работы в Системе Клиент должен использовать другой компьютер с соблюдением рекомендаций приведенных в Приложении №6 Регламента.

7.4. При подозрении на несанкционированное использование третьими лицами Номера мобильного телефона Клиента Клиент должен подать в Банк заявление об изменении реквизитов по форме Приложения №2 к Регламенту с указанием нового Номера мобильного телефона Клиента.

7.5. Для возобновления работы в Системе Клиент должен подать в Банк заявление по форме Приложения №3 к Регламенту. Не позднее следующего рабочего дня за днем подачи Клиентом в Банк указанного заявления Оператор высылает новый временный Пароль SMS-сообщением на Номер мобильного телефона Клиента.

8. Порядок приостановления работы в системе

8.1. Банк приостанавливает обслуживание Клиента в Системе в случаях:

8.1.1. получения от Клиента уведомления о Компрометации парольной информации и (или) обнаружения операции, совершенной с использованием ЭСП Клиента без согласия Клиента в порядке, предусмотренном разделом 7 Регламента.

8.2. Банк имеет право приостановить обслуживание Клиента в Системе в случаях:

8.2.1. возникновения спорной ситуации, связанной с использованием Системы — до разрешения спора;

8.2.2. нарушения действующих законодательных или иных правовых актов Российской Федерации и нормативных актов Банка России;

8.2.3. неисполнения Клиентом встречного обязательств по оплате услуг за пользование Системой согласно Тарифам по истечении 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления требования Клиенту о погашении задолженности (привела в соответствие со ст.328 ГК РФ)

8.2.4. непредставления Клиентом документы, необходимые для фиксирования информации по проводимой «КЛИЕНТОМ» операции (копии договоров, счетов, пояснительные записки и т.д.); о том, что «КЛИЕНТ» действует к выгоде другого лица, а также сведения о выгодоприобретателе документы, разъясняющие экономическую сущность операции по запросу Банка;

8.2.5. признания операции Клиента сомнительной/подозрительной, согласно пункта 9.2.1. Регламента;

8.2.6. предусмотренных Договором счета.

8.3. Приостановка использования Клиентом Системы не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента приостановления пользования Системой.

8.4. Приостановка работы в Системе не означает приостановку обслуживания Клиента по Договору счета.

9. Права и обязанности сторон

9.1. Взаимные права и обязанности сторон

- 9.1.1. Стороны принимают на себя обязательства рассматривать всю информацию, полученную в ходе работы с Системой, как конфиденциальную, не подлежащую разглашению, и каждая Сторона отвечает за соблюдение данного требования с учетом п.13.1 Регламента. Обязательства соблюдения конфиденциальности указанной информации остаются в силе неограниченное время.
- 9.1.2. При обмене Информацией с использованием Системы Стороны обязуются руководствоваться правилами и требованиями, установленными Банком России, действующим законодательством Российской Федерации, Регламентом, Договорами счета.
- 9.1.3. Стороны обязаны за собственный счет поддерживать в рабочем состоянии свои программно-технические средства, используемые для обмена Информацией с использованием Системы и получения уведомлений, оплачивать услуги предоставления доступа в Интернет, электронной почты и мобильной связи.

9.2. Банк имеет право:

- 9.2.1. Отказать в проведении операции по Счету и/или приостановить исполнение распоряжения Клиента, а также приостановить проведение всех расчетов с использованием Системы:
 - а) в случаях выявления Банком сомнительной/подозрительной операции Клиента, при условии незамедлительного уведомления об этом Клиента путем размещения соответствующей информации в Личном кабинете Клиента (на Интернет-сайте www.faktura.ru в разделе Сервисы\Заявления в банк\История и на Интернет-сайте elf.faktura.ru в разделе Меню\Заявления, сообщения\Входящие) и направления соответствующей информации SMS сообщением на мобильный телефонный номер Клиента, зарегистрированный в Системе;
 - б) в иных случаях, установленных Регламентом, Договором счета и действующим законодательством Российской Федерации, уведомив об этом Клиента (в порядке, предусмотренном п/п «а» п. 9.2.1. Регламента, либо путем направления Клиенту извещения по почте заказным письмом) не позднее следующего рабочего дня с момента наступления соответствующего события.

9.3. Банк обязуется:

- 9.3.1. Обеспечивать бесперебойную обработку ЭПД, полученных в Системе.
- 9.3.2. Фиксировать направленные Клиенту уведомления о совершении каждой операции с использованием ЭСП в порядке, предусмотренном п.4.4.1 Регламента, а также хранить соответствующую информацию не менее 3 (трех) лет.
- 9.3.3. Обеспечить возможность направления Клиентом Банку уведомления о Компрометации парольной информации и (или) обнаружения операции, совершенной с использованием ЭСП Клиента без согласия Клиента в порядке, предусмотренном п.7.1 Регламента.
- 9.3.4. Фиксировать полученные от Клиента уведомления о Компрометации парольной информации и (или) обнаружения операции, совершенной с использованием ЭСП Клиента без согласия Клиента в порядке, предусмотренном п.7.1 Регламента, а также хранить соответствующую информацию не менее 3 (трех) лет.
- 9.3.5. Приостановить использование Клиентом ЭСП в порядке, предусмотренном разделом 7 Регламента, в случае получения от Клиента уведомления о Компрометации парольной информации и (или) обнаружения операции, совершенной с использованием ЭСП Клиента без согласия Клиента в порядке, предусмотренном п.7.1 Регламента.
- 9.3.6. В случае, если Банк исполнил обязанность по уведомлению Клиента о совершенной операции и Клиент направил Банку уведомление об операции, совершенной без согласия Клиента не позднее одного дня следующего за днем получения уведомления Банка, Банк обязан возместить Клиенту сумму указанной операции, совершенной до момента направления Клиентом указанного уведомления, в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты получения указанного уведомления, если Банк не докажет, что Клиент нарушил порядок использования ЭСП Клиента (настоящий Регламент), что повлекло совершение операции без согласия Клиента.
- 9.3.7. В случае, если Банк не исполнил обязанность по информированию Клиента о совершенной операции, Банк обязан возместить Клиенту сумму операции, о которой Клиент не был

проинформирован и которая была совершена без согласия Клиента, в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты получения указанного уведомления от Клиента.

9.3.8. В течение 20 (Двадцати) рабочих дней предоставлять по письменному запросу Клиента копии фрагментов Журнала системы, относящихся к событиям, случившимся не ранее, чем за 3 (Три) года до момента предоставления указанного запроса, с указанием:

9.3.8.1. периода времени и Логина, с помощью которого осуществлялся доступ к Информации Клиента и формирование ЭПД;

9.3.8.2. факта отправки Клиенту по его запросу Разового секретного пароля;

9.3.8.3. факта ввода Клиентом Разового секретного пароля;

9.3.8.4. отправленных Клиенту в рамках Системы SMS-сообщений.

9.3.9. Осуществлять консультационную и техническую поддержку Клиента по Телефону Службы информационной поддержки клиентов в Рабочее время Службы информационной поддержки клиентов.

9.3.10. В соответствии со статьей 19 ФЗ РФ от 27.07.2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных" при обработке персональных данных Клиента Банк и Оператор системы обязуются: принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

9.4. Банк освобождается от обязательств по:

9.4.1. Возмещению Клиенту суммы операции, совершенной без согласия Клиента, если Клиент не направил в Банк уведомление в соответствии п.7.1 Регламента.

9.4.2. Не несет ответственности за нарушение условий конфиденциальности информации, передаваемой в сообщениях электронной почты и SMS-уведомлениях, направляемых Клиенту в порядке, предусмотренном Регламентом.

9.5. Клиент имеет право:

9.5.1. Использовать Систему для осуществления обмена Информацией с Банком.

9.5.2. Получать консультационную и техническую поддержку Клиента по Телефону Службы информационной поддержки клиентов в Рабочее время Службы информационной поддержки клиентов.

9.5.3. Изменить права доступа к Счету (Счетам) в Системе, подав в Банк заявление по форме Приложения №3 к Регламенту.

9.6. Клиент обязуется:

9.6.1. Самостоятельно обеспечить доступность и работоспособность канала доступа к сети Интернет, каналов получения уведомлений и разовых паролей, направляемых Клиенту при использовании Системы.

9.6.2. При формировании ЭПД проверять корректность указания реквизитов распоряжения на перевод денежных средств. Подтверждать ЭПД Разовым секретным паролем только при положительном результате проверки корректности реквизитов.

9.6.3. Контролировать соответствие суммы платежа и остатка средств на Счете на начало операционного дня и осуществлять платежи только в пределах этого остатка за исключением случаев предоставления Банком овердрафта по Счету Клиента, условия которого оговариваются отдельным договором.

9.6.4. Предоставлять в Банк достоверные и актуальные сведения, необходимые для работы в Системе.

9.6.5. Регулярно знакомиться с информацией и уведомлениями Банка, размещаемыми в Личном кабинете Клиента в Системе и на Сайте Банка.

10. Ответственность сторон

- 10.1. Каждая из Сторон несет ответственность за необеспечение сохранности, разглашение и распространение кодовых слов, паролей и другой конфиденциальной информации, а также за их несанкционированное использование, и принимает на себя все риски, связанные с данными нарушениями.
- 10.2. Стороны несут ответственность за недостоверность информации, предоставляемой друг другу.
- 10.3. Банк несет ответственность за несоблюдение сроков проведения расчетных операций по Счету Клиента на основании надлежащим образом оформленных и своевременно доставленных ЭПД в соответствии с Договором счета.
- 10.4. Банк возмещает Клиенту все убытки, произошедшие из-за нарушения системы защиты информации по вине Банка, в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 10.5. Клиент несет ответственность по всем подтвержденным Простой ЭП ЭПД как в период действия Договора, так и после прекращения его действия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 10.6. Ни одна из Сторон не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие некачественного функционирования каналов связи, вне зависимости от причин.

10.7. Банк не несет ответственности за:

- 10.7.1. неисполнение ЭПД Клиента в случаях, когда такое право предусмотрено законодательством Российской Федерации, Договором Счета, Регламентом, в том числе п.7.2 Регламента;
- 10.7.2. неисполнение или ненадлежащее исполнение ЭПД Клиента, произошедшее из-за нарушения Клиентом порядка пользования Системой, условий Договора и иных обязательств, принятых им на себя в связи с подключением и использованием Системы;
- 10.7.3. повторную ошибочную передачу Клиентом ЭПД;
- 10.7.4. предоставление Клиентом недостоверной информации, потери актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом, используемой при регистрации и исполнении Банком ЭПД, или вводом Клиентом неверных данных;
- 10.7.5. ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Разового секретного пароля Клиента, если такое использование произошло после передачи Разового секретного пароля Клиенту, за исключением обязанности Банка, предусмотренной п.9.3.6;
- 10.7.6. полное или частичное неисполнение, ненадлежащее исполнение своих обязательств согласно Регламента, если такое неисполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы, решениями органов законодательной, судебной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Банка выполнение своих обязательств; задержками в зачислении денежных средств по переводу по вине иных кредитных организаций; военными действиями, стихийными или иными бедствиями, происходящими в районах, официально признанными находящимися под влиянием вышеуказанных обстоятельств;
- 10.7.7. качество и скорость передачи информации через каналы операторов связи;
- 10.7.8. задержку в формировании выписки по Счету Клиента, если она связана с задержкой получения Банком информации об исполнении перевода денежных средств оператором платежной системы или банком-корреспондентом по причинам, от Банка не зависящим.

11. Порядок разрешения конфликтных ситуаций и споров

- 11.1. В связи с осуществлением обмена Информацией возможно возникновение конфликтных ситуаций, связанных с формированием, доставкой, получением, подтверждением получения ЭПД, а также использованием в данных документах Простой ЭП. Данные конфликтные ситуации могут возникать, в частности, в следующих случаях:
 - 11.1.1. неподтверждение подлинности ЭПД средствами проверки Простой ЭП принимающей Стороны;
 - 11.1.2. оспаривание факта формирования ЭПД;
 - 11.1.3. оспаривание факта Авторизации Клиента, сформировавшего ЭПД;

- 11.1.4. оспаривание факта отправления и/или доставки ЭПД;
 - 11.1.5. оспаривание времени отправления и/или доставки ЭПД;
 - 11.1.6. недоверие Стороны к программному обеспечению, функционирующему на данном рабочем месте;
 - 11.1.7. иные случаи возникновения конфликтных ситуаций, связанных с функционированием Системы.
- 11.2. Все разногласия, споры и конфликтные ситуации, возникающие между Сторонами при исполнении Договора, разрешаются с учетом взаимных интересов путем переговоров и в соответствии с положениями Регламента и Договора счета.
- 11.3. Претензии Сторон друг к другу, связанные с совершением каких-либо действий, операций в рамках Регламента или с использованием Системы, разрешаются на основании данных Журнала системы в порядке, предусмотренном Регламентом.
- 11.4. Заверенная выписка из Журнала системы, содержащая регистрацию событий в Системе, имеющих отношение к предмету спора предоставляется Оператором по письменному запросу Банка.
- 11.5. Претензия Клиента, полученная Банком, в том числе в соответствии с п.7.3.1 Регламента, рассматривается Банком с направлением письменного ответа в течение 30 календарных дней со дня получения претензии, либо в течение 60 календарных дней со дня получения претензии в случае трансграничного перевода денежных средств.
- 11.6. В случае не достижения соглашения Сторонами, споры по Договору передаются на рассмотрение в судебные органы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12. Порядок расчетов

- 12.1. За обслуживание в Системе и совершение операций по Счету с использованием Системы Клиент уплачивает Банку комиссии в соответствии с Тарифами, а также условиями Договора счета.
- 12.2. Настоящим Клиент вправе предоставить Банку заранее данный акцепт на списание со Счета Клиента плату за услуги, предоставляемые Банком по Договору с применением банковских ордеров или иных расчетных документов Банка России и согласно Тарифам.
- 12.3. Клиент должен обеспечивать наличие на Счете денежных средств, достаточных для оплаты Банку комиссии за услуги, предоставляемые Банком по Договору в соответствии с Тарифами.

13. Прочие условия

- 13.1. Присоединяясь к настоящему Договору, Клиент осознает, что передача Банком Оператору информации об операциях и счетах Клиента не является разглашением банковской тайны, и Оператор в силу ст26 ФЗ «О банках и банковской деятельности» не вправе раскрывать третьим лицам информацию об операциях и о счетах участников платежных систем и их клиентов, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.
- 13.2. Стороны признают, что взаимодействие в рамках Системы не нарушает прав собственности Сторон в отношении информации, передаваемой с использованием Системы, а также не нарушает обязательств Сторон по неразглашению информации.
- 13.3. Сторона считается извещенной надлежащим образом любым из следующих способов:
- 13.3.1. со дня размещения информации на Сайте Банка;
 - 13.3.2. со дня направления извещения с использованием Системы;
 - 13.3.3. по истечении 6 рабочих дней со дня направления извещения заказным письмом по почте;
 - 13.3.4. со дня размещения для Клиента информации на стендах в помещениях Банка.
- 13.4. Стороны осознают риски, связанные с использованием Системы:
- 13.4.1. риск Компрометации парольной информации;
 - 13.4.2. риск атаки на компьютер и/или мобильное устройство, в том числе с использованием вредоносного кода с целью совершения операции без согласия Клиента;
 - 13.4.3. риск утраты доказательств совершения мошенничества в случае обнаружения факта использования ЭСП без согласия Клиента.

- 13.5. Стороны минимизируют риски, связанные с использованием Системы, исполнением обязательных требований и следованием рекомендациям положений настоящего Регламента.

14. Порядок утверждения и внесения изменений в Регламент

- 14.1. Правила Регламента и Тарифы устанавливаются Банком в одностороннем порядке в целях многократного применения. Информация о действующих Правилах и Тарифах размещается Банком в местах оказания услуг, а также на Сайте Банка.

15. Срок действия договора и порядок его расторжения.

- 15.1. Договор вступает в силу с момента подачи Клиентом в Банк заявления о присоединении по форме Приложения №1 к Регламенту и действует в течение календарного года. Если ни одна из Сторон не заявит о своем желании расторгнуть Договор не позднее, чем за один месяц до окончания срока его действия, Договор автоматически продлевается на каждый последующий календарный год.
- 15.2. Клиент вправе в любое время расторгнуть Договор в одностороннем порядке, подав в Банк заявление по форме Приложения №4 к Регламенту. При этом Договор считается расторгнутым со следующего рабочего дня после получения Банком соответствующего заявления.
- 15.3. Расторжение Клиентом всех Договоров счета влечет расторжение Договора.
- 15.4. Банк имеет право расторгнуть Договор в случаях, установленных законом в судебном порядке либо в случае расторжения (закрытия) договора банковского(-их) счета (-ов) Клиента.
- 15.5. Расторжение Договора Счета влечет прекращение всех вытекающих из него обязательств Сторон.
- 15.6. Расторжение Договора не прекращает обязательств Сторон, возникших до момента расторжения Договора.
- 15.7. При расторжении Договора уплаченные Клиентом комиссии возврату не подлежат.
- 15.8. Расторжение Договора не влечет расторжение Договора счета.